



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
MESTRADO EM PSICOLOGIA

ANA CAROLINA SECCO DE ANDRADE MÉLOU

“EU ACHO GRAÇA PRA NÃO CHORAR”: UMA ANÁLISE DA PSICODINÂMICA DO
TRABALHO DE OPERADORAS DE CAIXA DE SUPERMERCADO

Belém, Pará

2018



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
MESTRADO EM PSICOLOGIA

ANA CAROLINA SECCO DE ANDRADE MÉLOU

“EU ACHO GRAÇA PRA NÃO CHORAR”: UMA ANÁLISE DA PSICODINÂMICA DO
TRABALHO DE OPERADORAS DE CAIXA DE SUPERMERCADO

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Pará - Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, como requisito para obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Linha de Pesquisa: Psicologia, Sociedade e Saúde.

Orientador: Prof. Dr. Paulo de Tarso Ribeiro de Oliveira

Belém, Pará

2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Pará
Gerada automaticamente pelo módulo Ficat, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Mélou, Ana Carolina Secco de Andrade

"Eu acho graça pra não chorar" : uma análise da Psicodinâmica do Trabalho de operadoras de caixa de supermercado / Ana Carolina Secco de Andrade Mélou. — 2018
157 f. : il. color

Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em Psicologia (PPGP), Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal do Pará, Belém, 2018.

Orientação: Prof. Dr. Paulo de Tarso Ribeiro de Oliveira

1. Operadoras de caixa de supermercado. 2. Psicodinâmica do Trabalho. 3. Prazer. 4. Sofrimento Psíquico. I. Ribeiro de Oliveira, Paulo de Tarso, *orient.* II. Título

ANA CAROLINA SECCO DE ANDRADE MÉLOU

“EU ACHO GRAÇA PRA NÃO CHORAR”: UMA ANÁLISE DA PSICODINÂMICA DO
TRABALHO DE OPERADORAS DE CAIXA DE SUPERMERCADO

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Pará - Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, como requisito para obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Linha de Pesquisa: Psicologia, Sociedade e Saúde.

Orientador: Prof. Dr. Paulo de Tarso Ribeiro de Oliveira

Banca examinadora:

Prof. Dr. Paulo de Tarso Oliveira (Orientador)
Universidade Federal do Pará (UFPA)

Profa. Dra. Rosângela Dutra de Moraes
Universidade Federal do Amazonas (UFAM)

Profa. Dra. Laura Soares Martins Nogueira
Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho (FUNDACENTRO-PA)

Profa. Dra. Maria Lúcia Chaves Lima
Universidade Federal do Pará (UFPA)

Prof. Dr. Leandro Passarinho Reis Jr. (Suplente)
Universidade Federal do Pará (UFPA)

Apresentado em __/__/__ Conceito: _____

AGRADECIMENTOS

À todas as operadoras de caixa de supermercado que aceitaram dar entrevista e partilhar comigo um pouco de suas vidas, tornando esta pesquisa possível.

À CAPES pelo fornecimento da bolsa de pesquisa que me auxiliou financeiramente durante parte do período do mestrado.

À Universidade Federal Pará (UFPA) e ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia (PPGP) pela realização deste mestrado e pela oportunidade valiosa de me tornar uma pessoa melhor e uma profissional mais qualificada.

Ao Sindicato dos Trabalhadores de Supermercado de Belém (SINTCVAPA) pela parceria na realização desta pesquisa e pelo acolhimento que recebi.

Ao meu orientador, Professor Dr. Paulo de Tarso Ribeiro de Oliveira, que generosamente compartilhou seu conhecimento comigo ao longo desta jornada, com rigor e dedicação ao meu aprendizado.

Minha gratidão aos profissionais e amigos que, juntamente com meu orientador, compuseram o grupo de pesquisadores neste estudo: a Psicóloga, Mestra em Antropologia e Doutoranda Anaclan Lopes e os Psicólogos, Mestres e Doutorandos Eric Alvarenga e Mário Brito.

À Professora Dra. Maria Lúcia Chaves Lima, uma inspiração de pessoa e profissional, de quem tenho a sorte de ter a inestimável amizade.

À Professora Dra. Laura Nogueira por contribuir constantemente com meu aprendizado.

Ao Professor Dr. Leandro Passarinho e à Psicóloga, Mestra e Doutoranda Roberta Cardoso, pessoas que conheci durante o mestrado e que muito contribuíram comigo.

A todos do Grupo Saúde da Amazônia, em especial a Psicóloga e Mestra Auzy Cleyce Costa, uma amiga de longa data.

Às amigas e amigos indispensáveis e que me apoiaram e incentivaram desde o início deste sonho de fazer mestrado: Carlos Cernadas, Elecarla Panzera, Emerson Cartágenes e Larissa Quaresma Evangelista.

Aos meus pais, Alice Secco e Guilherme Andrade por terem me ensinado o valor do estudo.

À Ana Maria da Silva pelo seu cuidado incondicional comigo e por sempre me encorajar a seguir.

Ao meu marido, Marc Mélou, pelo apoio e incentivo.

Ao meu filho, Matheo, a melhor parte de mim e razão de tudo!

“Trabalhar constitui, para a subjetividade, uma provação que a transforma. Trabalhar não é somente produzir; é, também, transformar a si mesmo e, no melhor dos casos, é uma ocasião oferecida à subjetividade para se testar, até mesmo para se realizar” (DEJOURS, 2004, p. 30).

RESUMO

Esta dissertação faz uma análise baseada na Psicodinâmica do Trabalho sobre o cargo de operadora de caixa de supermercado, analisando a organização do trabalho e investigando a dinâmica prazer-sofrimento psíquico. A demanda desta pesquisa partiu da pesquisadora em função de sua trajetória profissional e implicação com o tema. Contudo, as operadoras foram convidadas a participar, sendo condição a voluntária aceitação destas. Fizeram parte desta pesquisa o total de quinze operadoras de caixa de quatro diferentes supermercados da cidade de Belém-PA. Nesta pesquisa foi feito uso da metodologia qualitativa, tendo a Psicodinâmica do Trabalho como aporte teórico central. Esta teoria foi cunhada pelo médico e psicanalista francês Christophe Dejours, e estuda a saúde psíquica no trabalho, com foco na inter-relação entre sofrimento psíquico e as estratégias de defesa mobilizadas pelos sujeitos para suportar o sofrimento, transformando o trabalho em fonte de prazer. O trabalho de campo consistiu na realização de entrevistas individuais, a quantidade de entrevistas foi definida segundo o critério de saturação, todas foram gravadas. Também foi usado um diário de campo pela pesquisadora. As entrevistas foram realizadas com base na técnica específica de pesquisa e intervenção da Psicodinâmica do Trabalho, por meio de um roteiro semiestruturado. Utilizou-se a técnica de Análise de Núcleo de Sentido (ANS) para examinar o material registrado. A análise do material possibilita afirmar que a organização do trabalho das operadoras de caixa de supermercado é rígida e oferece poucas possibilidades de transformação do sofrimento em vivências de prazer, sendo este essencialmente vivenciado na relação com os pares. Também há pouco espaço para que as trabalhadoras expressem as dificuldades vivenciadas no desempenho de suas atividades laborais. Tais dificuldades evidenciam-se, por exemplo, na insatisfação referente ao relacionamento com as chefias, pela falta de reconhecimento no trabalho, pela ocorrência de assédio sexual, pelos constrangimentos e agressões sofridas na relação com os clientes e pela precariedade nas condições de trabalho. As queixas de sintomas físicos foram predominantes, sobretudo os problemas musculoesqueléticos. Foi evidenciada a existência de sofrimento psíquico relacionado ao trabalho. Este sofrimento mobiliza a autoaceleração da operadora como mecanismo individual de defesa. Quanto às estratégias coletivas de defesa e resistência, o comportamento submisso, o apego à crença religiosa e o riso aparecem como formas para suportar as adversidades presentes no cotidiano de trabalho.

Palavras-chave: Operadoras de caixa de supermercado; Psicodinâmica do Trabalho; Prazer; Sofrimento Psíquico.

ABSTRACT

This master dissertation makes a Psychodynamic of Work analysis about the supermarket checkout operators job, analyzing its work organization and investigating the dynamic pleasure – psychic suffering. The demand of this research came from the researcher, driven by her professional trajectory and interest. However, the operators were invited to participate voluntarily. Fifteen women checkout operators from four different supermarkets in Belém-PA took part in this study. It was used the qualitative methodological approach with Psychodynamic of Work as central theory. This theory was created by french medical and psychoanalyst Christophe Dejours. It studies the mental health at work, giving priority to the inter-relationship between psychic suffering and the mediation strategies mobilized by workers to endure suffering and to transform the work in a source of pleasure. There were realized fifteen individual interviews as method to access the information. The total number of interviews was decided according the saturation concept, all the interviews were recorded. The researcher used a field journal too. The interviews were based on Psychodynamic's specific technical research and intervention, using a semi-structured guide. The material recorded was examined according the technical of Analysis Core Direction. Based on the analysis it's possible to say the work organization of supermarket checkout operators is strict and offers a few possibilities to transform the suffering in experiences of pleasure, so the pleasure is experienced essentially in the relationship with the co-workers. There is a little space to workers can express their difficulties experienced in the job activities. These difficulties involve, for example, the dissatisfaction about the relationship with the bosses, the absence of recognition at work, the sexual harassment, the attacks experienced in the relationship with the costumers and the casualization of working conditions. There were prevailing the complaints about physical symptoms, especially the musculoskeletal problems. It was noted the psychic suffering connected to work. This suffering mobilizes the selfacceleration of the checkout operators. About the collective strategies of defense and resistance, the submissive behavior, the religious belief and the necessity of job come up as the possibilities to support the difficulties in the daily work.

Key-words: Supermarket checkout operator; Psychodynamic of Work; Pleasure; Psychic suffering.

RÉSUMÉ

Cette dissertation fait une analyse basée sur la Psychodynamique du Travail de caissières de supermarchés, ayant comme finalité l'analyse de l'organisation de ce travail et l'investigation de la dynamique plaisir-souffrance psychique. Le besoin de cette recherche est issu de la trajectoire professionnelle de la chercheuse et aussi de son implication avec le thème. Donc, les caissières furent invitées à y participer, toutes sur la base du volontariat. Ont fait partie de cette recherche un total de quinze caissières de quatre supermarchés différents de la ville de Belém-PA. Pour cette étude il a été mis en place la méthodologie qualitative, avec la Psychodynamique du Travail comme apport théorique central. Cette théorie a été créée par le médecin et psychanalyste français Christophe Dejours et elle étudie la santé psychique au travail avec pour centre d'intérêt l'inter-relation entre la souffrance psychique et les stratégies de défense mise en place par les sujets pour supporter la souffrance, transformant le travail en une source de plaisir. Le travail sur le terrain a consisté à des entretiens individuels et la quantité des interviewées a été définie selon le critère de la saturation, et tous furent gravés. Un journal de terrain a été aussi utilisé par la chercheuse. Les entretiens furent faits sur la base de la technique de recherche et d'intervention de la Psychodynamique du Travail, au moyen d'un scénario semi-structuré. La technique de << Análise do Núcleo do Sentido (ANS) >> a été utilisée pour examiner le matériel enregistré. L'analyse de ce matériel permet d'affirmer que l'organisation du travail des caissières de supermarché est rigide et offre peu de possibilités de transformation de la souffrance en vécu du plaisir, et ce plaisir est essentiellement vécu par la relation avec les collègues de travail. Il y a aussi peu de possibilités pour que les travailleuses puissent exprimer les difficultés vécues dans l'exécution de leurs activités. De telles difficultés mettent en évidence, par exemple, l'insatisfaction liée à la relation avec l'encadrement, par manque de reconnaissance de leur travail, par l'existence du harcèlement sexuel, par les contraintes et les agressions souffertes dans la relation avec les clients et par la précarité des conditions de travail. Les plaintes concernant les symptômes physiques furent prédominantes, principalement les problèmes musculo-squelettiques. Il fut mis en évidence l'existence de souffrances psychiques en relation avec le travail. Cette souffrance mobilise l'auto accélération comme mécanismes individuels de défense des caissières. Quant aux stratégies collectives de défense et résistance, aux comportements de soumission, la relation aux croyances religieuses et au rire apparaissent comme des formes pour supporter l'adversité présente dans le quotidien du travail.

Mots-clés: Caissières de supermarché; Psychodynamique du Travail; Plaisir; Souffrance Psychique

RESUMEN

Esta disertación realiza un análisis Psicodinámico del Trabajo para el cargo de operadora de caja de supermercado, examinando la organización del trabajo e investigando la dinámica placer-sufrimiento psíquico. La demanda de esta pesquisa partió de la investigadora en función de su trayectoria profesional e implicación con el tema. Las operadoras informantes participaron voluntariamente. Formaron parte de esta investigación un total de quince operadoras de caja de cuatro supermercados de la ciudad de Belém-PARA. En esta pesquisa se empleó la metodología cualitativa, teniendo como aporte teórico central la Psicodinámica del Trabajo. Esta teoría fue acuñada por el médico y psicoanalista francés Christophe Dejours. Estudia la salud psíquica en el trabajo y centra su atención en la interrelación entre sufrimiento psíquico y las estrategias de defensa movilizadas por los sujetos para soportar este sufrimiento, transformando el trabajo en una fuente de placer. El trabajo de campo consistió en la realización de entrevistas individuales y la cantidad de entrevistas fue definida según el criterio de saturación, siendo todas ellas grabadas. La investigadora empleó, también, un diario de campo. Las entrevistas se realizaron en base a la técnica específica de investigación e intervención de la Psicodinámica del Trabajo, por medio de un guion semiestructurado. Se utilizó la técnica del Análisis de Núcleo de Sentido (ANS) para examinar el material registrado. El análisis del material permite afirmar que la organización del trabajo de las operadoras de caja de supermercado es rígida y ofrece pocas posibilidades de transformación del sufrimiento en vivencias de placer, viviéndose este, esencialmente, en la relación con sus pares. Tampoco hay muchas posibilidades que las trabajadoras expresen las dificultades vividas al desempeñar sus actividades laborales. Tales dificultades se evidencian, por ejemplo, en la insatisfacción en lo que se refiere a su relación con la dirección, por la falta de reconocimiento en el trabajo, por los episodios de acoso sexual, por las agresiones sufridas en su relación con los clientes y por la precariedad en las condiciones de trabajo. Las quejas relacionadas con síntomas físicos predominaron, sobre todo los problemas musculo esqueléticos. Se pudo evidenciar, también, la existencia de sufrimiento psíquico relacionado con el trabajo. Este sufrimiento moviliza la autoaceleración de la operadora como mecanismo individual de defensa. En cuanto a las estrategias colectivas de defensa y resistencia, el comportamiento sumiso, el apego a las creencias religiosas y la sonrisa aparecen como formas para soportar las adversidades presentes en la cotidianidad del trabajo.

Palabras clave: Operadoras de caja de supermercado; Psicodinámica do Trabajo; Placer; Sufrimiento Psíquico.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Planta baixa de uma loja de supermercado.....	38
Figura 2 – Cargos do setor de frente de loja.....	49
Figura 3 – Cargos de gestão na operação do supermercado.....	40
Figura 4 – Comunicado SINTCVAPA.....	43
Figura 5 – Matéria sobre embargo da greve.....	44
Figura 6 – Foto 01 da sala de entrevista.....	79
Figura 7 - Foto 02 da sala de entrevista.....	79
Figura 8 – Rotatividade por função no supermercado.....	82
Figura 9 – Configuração de <i>checkout</i>	98
Figura 10 – Organograma 1 de frente de loja.....	120
Figura 11 – Organograma 2 de frente de loja.....	120

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Produções brasileiras com aporte na Psicodinâmica do Trabalho.....	21
Quadro 2 – Produções acadêmicas sobre operadoras de caixa de supermercado, divididas por área temática, período 2007 a 2017.....	25
Quadro 3 – Título e ano das produções sobre operadoras de caixa de supermercado, período 2007 a 2017.....	25
Quadro 4 – Desenvolvimento dos supermercados no Brasil (1950 – 1995)	30
Quadro 5 – Classificação dos comércios varejistas de alimentos.....	31
Quadro 6 - Principais contribuições e antecedentes históricos para Psicodinâmica do Trabalho.....	58
Quadro 7 – Quantidade de operadoras entrevistadas por supermercado.....	81
Quadro 8 – Perfil das participantes.....	83
Quadro 9 – Núcleos de sentidos e seus temas.....	87
Quadro 10 - Queixas por região do corpo.....	104
Quadro 11 – Algumas diretrizes da NR-17.....	105
Quadro 12 – Descrição do cargo operador de caixa.....	108

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – O autosserviço alimentar no Brasil.....	32
Tabela 2 – Autosserviço alimentar em geral e Supermercados.....	32
Tabela 3 – Ranking ABRAS 2016.....	33
Tabela 4 – Salário médio dos cargos de frente de loja por região do Brasil.....	34
Tabela 5 – Classificação dos supermercados paraenses.....	36
Tabela 6 – Fontes de tensão decorrentes do trabalho.....	64
Tabela 7: Sintomas musculoesqueléticos de dor/desconforto referidos pelos operadores de checkout nas diferentes regiões corporais nos últimos 12 meses e nos últimos sete dias, mais a porcentagem de afastamentos das atividades de trabalho em função dessa condição.....	103

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABRAS – Associação Brasileira de Supermercados

ANS – Análise de Núcleos de Sentidos

ASPAS – Associação Paraense de Supermercados

BH – Banco de Horas

CBO – Código Brasileiro de Ocupações

CEP – Comitê de Ética em Pesquisa

CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

DIP – Doenças Infecciosas – Parasitárias

AIDS – Síndrome da Imunodeficiência Adquirida

DP – Departamento Pessoal

GESA – Grupo de Estudo Saúde na Amazônia

MTE – Ministério do Trabalho e Emprego

OC – Operadora de Caixa

OCT – Organização Científica do Trabalho

PDT – Psicodinâmica do Trabalho

PIB – Produto Interno Bruto

POP – Padronização Operacional de Procedimento

PPGP – Programa de Pós-graduação em Psicologia

RH – Recursos Humanos

SINTCVAPA – Sindicato dos Trabalhadores de Supermercados de Belém

TCC – Trabalho de conclusão de curso

TRT – Tribunal Regional do Trabalho

TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UFPA – Universidade Federal do Pará

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	17
1.O SUPERMERCADO: CONHECENDO O AUTOSSERVIÇO.....	29
1.1. Breve panorama geral.....	29
1.2. O supermercado no Pará.....	35
1.2.1 Associação Paraense de Supermercados.....	37
1.2.2 Sobre a SuperNorte.....	37
1.3. Estrutura e organização do trabalho no supermercado.....	38
1.4. As negociações entre os donos e os empregados de supermercados.....	42
2. A PSICODINÂMICA DO TRABALHO: PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES AO SEU DELINEAMENTO.....	45
2.1 O surgimento da Psicologia do Trabalho na França.....	46
2.2. A Ergonomia Situada.....	48
2.3. A importância da Psiquiatria e da Psicopatologia do Trabalho.....	49
2.4. Algumas contribuições da Psicanálise.....	53
2.5. A relevância do Modelo Operário Italiano.....	54
2.6. A influência da sociologia de Marx.....	56
3.CONCEITOS FUNDAMENTAIS EM PSICODINÂMICA DO TRABALHO.....	60
3.1. Normalidade e Sofrimento.....	60
3.2 Organização do Trabalho.....	61
3.3. Trabalho: O hiato entre o Prescrito e o Real.....	65
3.4. A ambiguidade das Estratégias de Defesa.....	66
3.4.1. Mecanismos Individuais de Defesa.....	67
3.4.2. Estratégias Coletivas de Defesa	68

3.5. Prazer e Reconhecimento.....	69
4. METODOLOGIA DA PESQUISA.....	73
4.1. Metodologia em Psicodinâmica do Trabalho.....	73
4.1.1. Pré-pesquisa e análise da demanda.....	75
4.1.1.1. O acesso às operadoras de caixa.....	77
4.1.1.2. O contato com a ASPAS.....	77
4.1.1.3. O contato com o SINTCVAPA.....	78
4.1.1.4. O grupo de pesquisadores.....	79
4.1.2. A pesquisa propriamente dita.....	80
4.1.2.1. Sobre as participantes.....	80
4.1.2.2. Sobre a coleta das informações.....	83
4.1.3. A validação.....	88
4.2. Questões éticas envolvidas.....	89
5. SOBRE SER OPERADORA DE CAIXA DE SUPERMERCADO.....	91
5.1. As Condições de Trabalho.....	91
5.1.1. Ingresso, remuneração e horários.....	92
5.1.2. Posto de trabalho: iluminação, temperatura e sonoridade.....	97
5.1.3. Sobre os banheiros e o consumo de água.....	101
5.2. Organização do Trabalho.....	106
5.2.1. O Sofrimento Psíquico e suas manifestações.....	106
5.2.2. O Real do trabalho: pressão, cobrança e precarização do trabalho.....	108
5.2.3. Operadoras de caixa de supermercado: o cargo “colarinho rosa”.....	112
5.2.3. A relação com as chefias.....	120
6. ESTRATÉGIAS E MECANISMOS DE DEFESA.....	125
6.1. Mecanismo individual de defesa: autoaceleração das operadoras.....	125
6.2. Estratégias Coletivas de Defesa e Resistências.....	126

6.2.1. “Eu acho graça pra não chorar”.....	127
6.2.2. “Eu só orava a Deus e pedia força”.....	128
6.2.3. “Aceita o trabalho porque precisa”.....	129
6.2.4. “Eu levo a minha água”.....	130
7. RECONHECIMENTO E PRAZER NO TRABALHO.....	132
7.1. O (não) Reconhecimento.....	132
7.2. O Prazer no Trabalho.....	134
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	136
REFERÊNCIAS.....	139
APÊNDICES.....	148

INTRODUÇÃO

As definições de trabalho, bem como sua importância e lugar ao qual o delegamos constituem uma cadeia de transformações ao longo do tempo, sistemas sociais e contextos econômicos. O trabalho se faz presente desde os primórdios da humanidade, por exemplo as comunidades de caçadores e coletores dos 8.000 anos a.C, a agricultura do Oriente Médio, o trabalho escravo nas civilizações antigas, a relação servil da Idade Média e o surgimento do capitalismo, o qual consolidou uma mudança visível na sociedade e nas relações de trabalho, e que perdura até os dias atuais. O sistema capitalista veio, portanto, inaugurar uma nova forma de relação socioeconômica, uma vez que separa os que são donos do capital daqueles que detêm a força de trabalho, fundando a noção moderna de contrato de trabalho (BORGES; YAMAMOTO, 2014).

Bendassolli (2009) aponta que desde a Antiguidade, passando pela Idade Média e pelo Renascimento e chegando até a sociedade Industrial, foram cunhadas crenças sobre o valor do trabalho, culminando em sua centralidade social e psicológica a partir do século XIX. Explica, ainda, que por centralidade refere-se à importância que o trabalho assumiu na formação e descrição da identidade humana.

Dejours (2004) em seu artigo intitulado “Subjetividade, trabalho e ação” expõe que o trabalho pode receber variadas conceituações entre as diferentes disciplinas - sociologia, ergonomia, economia, engenharia, a psicologia. Para alguns, trata-se antes de tudo de uma relação social ou relação salarial; para outros, trata-se do emprego; e para outros ainda, trata-se de uma atividade de produção social.

No contexto contemporâneo – e talvez já desde há muito tempo – as situações ordinárias de trabalho não podem ser descritas como a justaposição de experiências e de inteligências singulares. Porque, via de regra, trabalha-se para alguém: para um patrão, para um chefe ou um superior hierárquico, para seus subordinados, para seus colegas, para um cliente, etc. O trabalho não é apenas uma atividade; ele é, também, uma forma de relação social, o que significa que ele se desdobra em um mundo humano caracterizado por relações de desigualdade, de poder e de dominação. Trabalhar é engajar sua subjetividade num mundo hierarquizado, ordenado e coercitivo, perpassado pela luta para a dominação (DEJOURS, 2004, p.31).

Heloani e Lancman (2004) afirmam que o trabalho vai para além do simples ato de trabalhar ou de vender a sua força de trabalho para obter a remuneração necessária ao

provimento material. Acreditam que ele assume um papel central na constituição da identidade individual e possui implicação direta nas diversas formas de inserção social dos indivíduos. Neste sentido, o trabalho pode ser visto como fundamental na constituição das redes sociais e de trocas afetivas e econômicas, base da vida cotidiana das pessoas.

Ferraz (2013) acrescenta que o trabalho não possui uma significação própria em si. Este pode representar um mero ganha-pão, como também pode assumir o papel de algo mais significativo na vida interior do ser humano. Portanto, seu valor é condicionado pelo significado dado por cada pessoa, sendo este definido através da relação estabelecida entre a organização do trabalho e a subjetividade do/a trabalhador/a.

O trabalho também é objeto de variadas e ambíguas atribuições de sentidos, como destacam Borges e Yamamoto (2014). Em nosso cotidiano, certamente já ouvimos, ou muitas vezes nós mesmos falamos, frases que expressam a relação estabelecida com o trabalho. Portanto, falar do trabalho pode ser motivo de orgulho e felicidade, como também pode elucidar algo penoso e indesejado. Fato é que a bipolaridade prazer-sofrimento relacionada ao trabalho é evidente se pensarmos em tais exemplos diários. A dinâmica prazer-sofrimento psíquico, que permeia as experiências subjetivas com o trabalho, ganha fundamental atenção dentro na teoria de Dejours (1980) e apresenta-se como base para vários estudos sobre a relação entre saúde mental e trabalho.

Foi justamente por deparar-me com esse discurso dicotômico relacionado ao trabalho durante as minhas práticas cotidianas como psicóloga dentro das empresas, que passei cada vez mais a me interessar sobre este aspecto singular que se apresentava como a vivência do trabalhar. Desde que finalizei a graduação em Psicologia pela Universidade Federal do Pará (UFPA/2005), iniciei minha vida profissional na área da Psicologia Organizacional. São, portanto, cerca de dez anos nesta área. E durante este período trabalhei em três empresas do setor privado. Inicialmente, em uma empresa de consultoria em Recursos Humanos (RH). Posteriormente, ingressei no RH de uma empresa do seguimento de hotelaria. E minha mais recente experiência na área organizacional foi em uma equipe de RH de uma empresa do setor supermercadista, na qual permaneci por cinco anos. Em se tratando de um RH de supermercado não havia nada de novo quanto às atividades que eu já havia realizado nas empresas anteriores. Contudo, havia o diferencial quanto ao maior número de funcionários, cerca de mil pessoas por loja. Isso fazia com que a rotina de trabalho fosse bem mais movimentada, por conta das contratações constantes e em grande volume, dos treinamentos de integração dos novos

funcionários/funcionárias, que era realizado semanalmente, treinamentos específicos para todos os cargos operacionais, treinamentos voltados para os cargos de liderança em todas as lojas, demandas de padronização das atividades dos cargos através da criação de manuais de procedimentos, realização dos eventos internos, organização da Semana Interna de Prevenção ao Acidente de Trabalho (SIPAT), atendimento dos funcionários e funcionárias no RH.

Estes atendimentos consistiam em receber os funcionários e funcionárias que eram encaminhados pelos seus superiores em função de algum descumprimento de norma interna, situação de conflito, faltas injustificadas ou atrasos ao trabalho, dentre outras situações. Havia também a ida espontânea dos funcionários e funcionárias ao RH para solicitar alguma orientação sobre a empresa, entregar currículos de pessoas conhecidas, falar de alguma situação pessoal e também para reclamar de algo relacionado ao trabalho ou a empresa. Através da escuta das falas destes funcionários e funcionárias, foi se delineando um crescente interesse em compreender melhor estas diversas vivências do trabalho que se desvelavam em tais relatos. Se por um lado havia os que expressavam satisfação, por outro, existia uma parte deles que externava insatisfação e até certa quantidade de raiva pelo trabalho que exerciam. Enquanto uns expressavam gratidão e falavam do seu trabalho como algo fundamental em suas vidas, que se dedicavam e faziam da empresa uma extensão de suas casas, que estavam implicados emocionalmente de uma forma positiva, havia também os que expressavam viver o trabalho como algo ruim, penoso e externavam sofrimento e até ressentimento.

Buscando leituras e autores que abordassem este assunto, deparei-me com a obra de Christophe Dejours (1980), um médico de nacionalidade francesa, especialista em medicina do trabalho, psiquiatria e psicanalista. Ao ler seu livro “A Loucura do Trabalho. Um Estudo de Psicopatologia do Trabalho” (2009a), que é a edição brasileira do livro original *Travail: usure mentale. Essai de psychopathologie du travail* (1980), conheci a teoria por ele fundada e denominada como Psicodinâmica do Trabalho (PDT). Então, este horizonte teórico que se apresentou passou a nortear meu estudo da relação entre o sujeito e o trabalho. Eu havia, assim, encontrado na literatura uma importante base para entender os processos de subjetivação relacionados ao trabalho, que eram expressos nos relatos dos trabalhadores e trabalhadoras com os quais eu convivía. Isso representou uma possibilidade de ampliar a compreensão de tais falas.

O interesse pelo estudo da temática acerca das vivências do trabalho também me levou a ingressar no Grupo de Estudo em Saúde na Amazônia (GESA). Criado em 2011 por iniciativa dos alunos do Programa de Pós-graduação em Psicologia da Universidade Federal do Pará

(PPGP/UFGA), o GESA é formado em sua maioria por pesquisadores e profissionais do serviço de saúde, com foco em saúde coletiva. As temáticas principais das discussões e produção de conhecimento são sobre a questão do cuidado em saúde e saúde do trabalhador, sendo esta última pautada na teoria de Christophe Dejours. Comecei a frequentar as reuniões de estudo e discussão deste grupo em meados de 2015, por encontrar aproximações entre a sua temática e meus interesses de pesquisa que se delineavam. Desde então, este grupo tem sido para mim um importante espaço de aprendizado e troca de conhecimento, fundamentais para meu crescimento enquanto profissional interessada em pesquisar sobre questões subjetivas relacionadas ao trabalho.

Desta forma, esta pesquisa representa a decisão em dedicar-me de maneira mais profunda a um aspecto que não pôde ser amplamente explorado durante minha atuação como psicóloga organizacional dentro das empresas.

Sobre o seguimento escolhido para esta pesquisa, optei em realizar no setor supermercadista por este ter sido o local mais recente e de maior tempo no qual atuei, e também pelo fato deste setor ter me provocado muitas indagações provenientes das falas dos próprios trabalhadores e trabalhadoras, em especial as trabalhadoras ocupantes do cargo de operadora de caixa. A escolha deste cargo também se justifica por este representar de forma emblemática o supermercado. O caixa é o lugar onde o cliente finda a sua compra antes de deixar a loja do supermercado, por este motivo é característico do seguimento referir-se ao caixa também como *checkout*, sendo estas trabalhadoras também chamadas de operadoras de *checkout*.

Assim, a presente pesquisa propôs-se a realizar uma análise com base na psicodinâmica do trabalho das operadoras de caixa de supermercados da cidade de Belém-PA, analisando a organização do trabalho e investigando a dinâmica prazer-sofrimento psíquico contida neste trabalho.

A abordagem da Psicodinâmica do Trabalho ganhou espaço no Brasil há duas décadas, com o desenvolvimento de estudos e pesquisas em diversas universidades brasileiras. O campo de desenvolvimento da PDT no Brasil é marcado pela atuação pioneira da professora Ana Magnólia Mendes, vinculada à Universidade de Brasília (UnB), onde, por iniciativa dela, foi criado o Laboratório de Psicodinâmica e Clínica do Trabalho (LPCT). O objetivo principal do LPCT é a promoção de pesquisas, formação e práticas profissionais com base nos seguintes eixos temáticos: Trabalho, prazer-sofrimento; Práticas em clínicas da psicodinâmica do Trabalho; e Interfaces em psicodinâmica: organização, trabalho e subjetividade (MARTINS et al., 2013).

Merlo e Mendes (2009) fizeram um levantamento sobre as produções brasileiras de diversas disciplinas que referenciaram o uso da PDT, compreendendo o período de 1996 a 2009. A seguir consta o quadro com o resumo do que foi obtido por eles, através de buscas na base de dados da SciELO (Scientific Electronic Library Online) e PePSIC (Periódicos Eletrônicos em Psicologia), além de dissertações e teses disponíveis para consulta e outros textos publicados em livros, nos quais a PDT foi utilizada.

Quadro 1 - Produções brasileiras com aporte na Psicodinâmica do Trabalho

Área temática	Número
Psicologia	36
Saúde coletiva	13
Engenharia de produção (ergonomia)	12
Enfermagem	06
Administração	05
Outros	07

Fonte: Merlo e Mendes (2009).

No ano de 1998, em Belém, o psicólogo Paulo de Tarso Ribeiro de Oliveira apresentou a pesquisa de tema: “O sofrimento psíquico e o trabalho hospitalar: um estudo de caso realizado em um hospital público no Pará”, à Fundação Oswaldo Cruz/Escola Nacional de Saúde Pública/Centro de Estudos de Saúde do Trabalhador e Ecologia Humana, para obtenção do título de Mestre em Ciências, Área de Saúde Pública, Subárea de Saúde do Trabalhador. Na referida pesquisa foi analisado de que forma o sofrimento psíquico dos trabalhadores e trabalhadoras nas enfermarias de um hospital público é influenciado pela relação destes trabalhadores e trabalhadoras com os pacientes e com a organização do trabalho. Este estudo foi realizado em um hospital que atende pacientes acometidos de doenças infecciosas, endêmicas e epidêmicas, no Estado do Pará, Brasil. Vale destacar que esta foi a primeira dissertação produzida em Belém a utilizar o referencial da Psicodinâmica do Trabalho no estudo da saúde do trabalhador.

Nos resultados, evidenciou-se a existência de alta frequência de sofrimento entre os trabalhadores/trabalhadoras das enfermarias de doenças infecciosas – parasitárias (DIP) /síndrome da imunodeficiência adquirida (AIDS). Em contrapartida, foi indicada menor frequência de sofrimento entre os trabalhadores/trabalhadoras lotados nas enfermarias de Cirurgia Torácica. As diferentes inserções no processo de trabalho, o plantão noturno, a imprevisibilidade das tarefas na enfermaria de DIP/AIDS, a intensidade do trabalho, a

hierarquia vivenciada na instituição, a impotência diante da AIDS e a falta de controle sobre o processo de trabalho, a relação entre os trabalhadores/trabalhadoras e os pacientes, o absenteísmo, as atividades vivenciadas no ambiente extra laboral pelos/as trabalhadores/trabalhadoras de saúde, constituem os principais fatores que podem determinar o sofrimento psíquico destes/as profissionais de saúde que atuam nas diferentes enfermarias do hospital estudado (OLIVEIRA, 1998).

Na Universidade Federal do Pará (UFPA) também existe um eixo de produção de conhecimento que adota a perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho. Tal eixo pertence ao Programa de Pós-graduação em Psicologia (PPGP), o qual já possui dissertações e artigos publicados com base nos preceitos de Dejours (1980) e que contemplam temas sobre sofrimento psíquico e saúde mental no trabalho.

Vieira (2008), em sua dissertação pelo PPGP/UFPA, realizou um estudo sobre o adoecimento de trabalhadores de enfermagem de um hospital, tendo a Psicodinâmica do Trabalho como seu aporte teórico.

Alvarenga (2013) produziu a dissertação de título “A coragem de ser músico de orquestra sinfônica: uma análise baseada na psicodinâmica do trabalho”, o estudo consistiu na análise do que os músicos da Orquestra Sinfônica da Amazônia de uma cidade da região norte do Brasil dizem em relação ao seu trabalho, verificando possíveis aspectos produtores de prazer e sofrimento psíquico. Investigou também como se dá a organização do trabalho, as condições de trabalho, bem como as estratégias coletivas e o reconhecimento. Nove músicos fizeram parte desse estudo. A demanda da pesquisa partiu do pesquisador, dada a sua implicação como músico, porém todos os entrevistados mostraram interesse em participar voluntariamente. Alvarenga (2013) concluiu neste estudo que a organização do trabalho destes músicos segue uma tradição secular e rígida, onde há pouco espaço para autonomia. Como também há raro espaço para adequar as normas da organização do trabalho a seus desejos e necessidades, os músicos vivenciam sofrimento. Diante deste sofrer, “ser humilde” e assim, abrir mão de seus modos de interpretar as obras, é uma das estratégias coletivas para lidar com o dia-a-dia do trabalho. Eles têm no grande poder sublimatório de sua atividade artística o seu maior aliado para transformar o sofrimento em prazer.

Cabe acrescentar que Alvarenga está atualmente desenvolvendo sua pesquisa de doutorado pelo PPGP, a qual também contempla o estudo da saúde mental relacionada ao trabalho, com aporte na Psicodinâmica do Trabalho. Na referida pesquisa, está sendo

investigada a organização e condições de trabalho das equipes do programa saúde da família de Belém-PA.

Louzada (2014) realizou uma análise Psicodinâmica do Trabalho entre profissionais da Medicina Legal. O estudo teve como objetivo analisar as vivências de prazer e sofrimento presentes nas relações de trabalho dos servidores do quadro de um Instituto Médico Legal da Amazônia em uma cidade da região norte do Brasil e suas possíveis repercussões para a saúde mental deste trabalhador. O resultado da discussão foi dividido em dois eixos: um aborda a questão da organização e das condições de trabalho; o outro diz respeito ao sofrimento, mecanismos de defesa e prazer.

Através dos relatos, Louzada (2014) observou a percepção dos profissionais em relação às questões que trazem sofrimento como: a precariedade das instalações, o trato cotidianamente com a violência, os riscos de contaminação, os danos físicos e psicológicos para quem se expõe a essa rotina de trabalho e as relações hierárquicas, marcadas por conflitos entre as categorias funcionais. A dinâmica é reiterada pela divisão do trabalho, caracterizada de maneira a dividir e isolar, o que dificulta a formação de coletivos e enfraquece uma possível luta dos trabalhadores e trabalhadoras por melhorias. Nesse contexto, o reconhecimento e o prazer no trabalho surgem na forma da gratidão dos usuários e na percepção da atividade enquanto “missão”, a qual traria a compensação de contribuir para a realização da justiça dentro da sociedade.

Silva (2015) em sua dissertação pelo PPGP/UFGPA analisou o processo de trabalho dos técnicos que atuam em um Centro de Referência e Assistência Social (CRAS) do Estado do Pará, verificando quais elementos vinculados ao trabalho contribuíam como fonte de saúde, prazer e/ou sofrimento psíquico. O referencial teórico que norteou a pesquisa foi feito com base na Análise Institucional, Clínicas do Trabalho, especialmente na Psicodinâmica do Trabalho, buscando narrar de que forma os trabalhadores e trabalhadoras enfrentam situações que podem estar relacionadas ao seu sofrimento e de seus pares.

Como requisito para obter o título de Doutora em Ciências, Menção Sócio Desenvolvimento Ambiental, Moraes (2008) apresentou a tese de tema “Prazer-sofrimento e saúde no trabalho com automação: estudo com operadores em empresas japonesas no pólo industrial de Manaus” ao Programa de Pós-graduação e Desenvolvimento Sustentável do Trópico Úmido da Universidade Federal do Pará (UFPA). Na pesquisa foi analisada a organização do trabalho com automação e seus desdobramentos para a saúde dos/as operadores/as de máquina de inserção automática, tendo como base teórica a Psicodinâmica do

Trabalho. Em suas conclusões constatou que o predomínio do sofrimento conduz ao uso exagerado das defesas e a manifestação de patologias sociais do trabalho.

Nogueira (2011) também contribuiu para a ampliação das pesquisas com referencial na teoria de Dejours, ao construir sua tese de doutorado sobre o tema “O Sofrimento Negado: Trabalho, Saúde/Doença, Prazer e Sofrimento dos Trabalhadores do Alumínio do Pará-Brasil”, pelo Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Sustentável do Trópico Úmido do Núcleo de Altos Estudos Amazônicos, também da Universidade Federal do Pará.

Mais recentemente, Brito et al. (2017) publicou um artigo em formato de estudo de caso, no qual é feita uma reflexão sobre aspectos da organização do trabalho de um bombeiro militar, que suscitam vivências de sofrimento psíquico. A escuta clínica baseada na Psicodinâmica do Trabalho foi o suporte teórico usado para desvelar os sentidos do trabalho para o bombeiro militar.

Frente ao exposto, a presente pesquisa veio somar-se a este conjunto de produções da Universidade Federal do Pará e de outras universidades brasileiras que se dedicam ao estudo da relação entre subjetividade e trabalho, com referencial teórico na PDT.

A fim de conhecer e identificar a diversidade dos estudos nacionais realizados sobre o trabalho de operadoras de caixa de supermercado, fiz um levantamento das produções acadêmicas sobre esta temática. Este levantamento ocorreu durante o mês de setembro de 2017 e o critério de pesquisa foi a busca virtual, considerando o período de 2007 a 2017, nos seguintes sites que abrangem a produção acadêmica brasileira: Portal de Periódicos CAPES, Scientific Electronic Library Online - SciELO e o site Google Acadêmico. Para tal busca foram utilizados os seguintes descritores: “operadores de caixa”, “*checkout*” “supermercado”, e “saúde”.

Considerando os três sites, nos quais a referida busca foi realizada, o Google Acadêmico foi o que localizou maior número de produções conforme os descritores usados, inclusive as produções que haviam sido apontadas também no Portal da CAPES e SciELO. Foi localizado o total de 317 produções, que versavam sobre temas diversos envolvendo o supermercado, como: estrutura, marketing, clientes de supermercado, trabalhadores/trabalhadoras de supermercado, entre outros. Contudo, deste total foram selecionadas somente 31 produções que atendiam ao objetivo do levantamento, ou seja, tinham o trabalho de operadores/as de caixa de supermercado como público-alvo da pesquisa. Essas 31 produções selecionadas compreenderam: trabalho de conclusão de curso de graduação (TCC), monografia de especialização, artigos publicados em revistas, trabalhos apresentados em congresso/simpósio e dissertações de mestrado. O quadro abaixo mostra essas produções divididas por área temática:

Quadro 2 – Produções acadêmicas sobre operadoras de caixa de supermercado, divididas por área temática, período 2007 a 2017.

Área Temática	Quantidade
Administração	4
Educação Física	1
Enfermagem	1
Engenharia de Produção	6
Engenharia de Segurança do Trabalho	2
Ergonomia	7
Estudos da Linguagem	1
Fisioterapia	4
Geografia	1
Sociologia	1
Trabalho e Gênero	3

Fonte: Elaboração da autora (2018).

No quadro a seguir estão apresentados os títulos, autores e o ano de cada uma das 31 produções localizadas.

Quadro 3 – Título e ano das produções acadêmicas sobre operadoras de caixa de supermercado, período 2007 a 2017.

Título	Autores	Ano
Análise de posturas e movimentos de operadores de <i>checkout</i> de supermercado	Celita Trelha, Rodrigo Carregaro, Renata de Castro, Juliana Citadini, Douglas Gallo, Daniela da Silva	2007
Fatores associados ao trabalho de operadores de checkout: investigação das queixas musculoesqueléticas.	Clarissa Teixeira, Maricel Torres, Antônio Moro, Eugenio Merino	2009
A postura no trabalho dos operadores de checkout de supermercados: uma necessidade constante de análises	Eduardo Batiz, Andréia dos Santos, Olga Licea	2009
Divisão sexual do trabalho, mundialização do capital e a outra face da inserção profissional tecnológica feminina: o caso das operadoras de checkout em hipermercados.	Nilo Silva Pereira Netto, Nanci Stancki Silva	2010

Continua.

Continuação.

Título	Autores	Ano
O enfermeiro do trabalho e o transtorno depressivo em operadores de caixa de supermercado.	Hellen Martins, Juliana Montezeli, Amanda Pugin	2010
The effect of different supermarket checkout workstations on trunk kinematics of checkout operators / O efeito de diferentes modelos de checkout na cinemática de operadores de checkout de supermercado	André Rodacki, João Vieira	2010
Proporção de Sintomas osteomoleculares em operadoras de caixa de supermercados do Distrito Federal	Mara Ribeiro, Laura de França, Maria Aguiar.	2010
Avaliação da flexibilidade de operadores de caixa de supermercado por meio do teste sentar e alcançar.	Bárbara Gonçalves, Débora Trindade, Vinícius de Freitas, Daniela Zazá.	2011
Análise exploratória sobre o posto de trabalho de operadoras de checkout de supermercados de Nova Iguaçu e Rio de Janeiro.	Evandro Moreira, Tayzi Bastos, Vicente Nepomuceno	2011
Análise ergonômica e intervenções nos postos de trabalho de operadores de caixa de supermercado (checkout).	Cassiana Semensato	2011
Análise ergonômica do posto de trabalho de operadores de caixa no supermercado BC.	Daniele Gomes, Huezer Sperandio, Pompeu Guimarães, Nilton Fiedler	2011
Tão longe, tão perto: o trabalho no setor de serviços	Angelo Soares	2011
Mundialização do capital e divisão sexual do trabalho: a walmartização das operadoras de checkout.	Nanci Stancki da Luz, Nilo Silva Netto	2011
Saúde e qualidade de vida do operador de caixa de supermercado.	Juiana Teles Galvão	2012
A influência do capital psicológico no bem-estar de trabalhadores: estudo com operadores de caixa de supermercados.	Warton Souza, Gildemar Conceição	2013
Tensões no trabalho: estudo com operadores de caixa de uma rede mineira de supermercados.	Juliana Braga, Luciano Zille, Luana Braga, Diego Zille	2013
Motivação no trabalho: um estudo sobre a motivação dos operadores de checkout de um supermercado de Natal-RN.	José Arnaldo Ferreira de Moraes Junior	2013
Operadores de caixa de supermercado - análise antropotecnológica do trabalho.	Juliana Stôpa, Nagela Dabdad, Rafaela de Melo	2013
Cargas de trabalho na rotina de operadores de caixa de um supermercado.	Eva Bessa Soares	2013

Continua.

Conclusão.

Título	Autores	Ano
Análise macro ergonômica do trabalho: um estudo junto ao setor de checkout de uma rede varejista localizada em Lajeto do Muriaé/RJ.	Camila Alberoni, Pedro Bazeth, Denise Nascimento, Ailton Ferreira, Paulo Siqueira.	2013
Encontro de encontros: investigando a atividade de trabalho de operadores de caixa e empacotadores.	Tamires Dártora	2013
Análise dos riscos potenciais em um supermercado localizado na região de Curitiba.	Annelise Nairne Schamne	2014
Efeitos das condições ergonômicas na produtividade dos operadores de postos de checkout em supermercados do município de Itabira/MG.	Thaís Oliveira, Ionara Houry Heizer, Gilberto Braga Pereira, Silvia Menezes Pires Dias, Renato Ramos Coelho	2014
Análise da DORT em operadores de caixas de supermercado: um estudo de caso.	Marcos Ghisi	2015
Ergonomia de projeto–check-out atacarejo ¹ .	Gustavo Marcelo Vinent, Marcelo Kuczkowski Rodrigues	2015
A mulher e o trabalho: o cotidiano das trabalhadoras dos supermercados	Deanne Teles Cardoso	2015
Análise da carga física de trabalho para prevenção da fadiga – um estudo de caso – operador de checkouts	Angélica Barbosa Lopes Gomide	2015
Estratégias individuais de regulação adotadas por operadores de checkout.	Maria Fernanda Andrade de Araújo, Raoni Rocha	2016
Benefícios do sistema de pausa e rodízio adotados pela fisioterapia do trabalho na prevenção de LER/DORT.	Nelson Lucas Costa Pinheiro	2016
A equidade de gênero nos serviços em um setor de supermercado de Aracaju.	Maria Cruz, Flávio Araújo	2017
Análise ergonômica dos movimentos e posturas dos operadores de checkout em um supermercado localizado na cidade de Cataguases, Minas Gerais.	Josiane de Souza, Mauro Lúcio Mazini Filho	2017

Fonte: Elaboração da autora (2018).

De acordo com as informações contidas nos quadros 2 e 3, é possível perceber que:

a) em todos os anos que compreendem o período de 2007 a 2017, excetuando o ano de 2008, foram localizadas produções acadêmicas brasileiras sobre o cargo em questão, o que aponta que o trabalho de operador/operadora de caixa de supermercado tem sido foco de estudos;

¹ Denominação para as lojas de supermercados que vendem em sistema de atacado e varejo simultaneamente.

b) houve também uma diversidade de áreas temáticas que se dedicaram a investigar o referido cargo;

c) é notável que o enfoque das pesquisas e estudos brasileiros concernente às atividades de operador/operadora de caixa de supermercado dentro do período considerado, recai, em sua maioria, sobre os aspectos ergonômicos/biomecânicos e na saúde do corpo;

d) os estudos encontrados que discutem a relação entre gênero e trabalho, evidenciam uma importante característica que marca este cargo e o setor de supermercados;

e) dentre as trinta e uma produções selecionadas, somente uma relaciona o trabalho de operadora de caixa de supermercado com a saúde mental, abordando a psicopatologia do transtorno depressivo.

Desta forma, os achados mencionados corroboraram com o a necessidade de realizar mais pesquisas que investiguem, a partir de outro enfoque, o trabalho das operadoras de caixa de supermercado, como por exemplo a questão da saúde mental relacionada ao trabalho e a relação entre subjetividade e trabalho, conforme está sendo proposto na presente dissertação.

Por fim, informo que esta dissertação foi organizada em sete seções, a saber: na primeira seção consta uma breve caracterização sobre o setor do supermercado. Na segunda seção estão apresentados os principais antecedentes e contribuições ao delineamento do referencial teórico adotado nesta pesquisa. A terceira seção é dedicada à Psicodinâmica do Trabalho e seus conceitos. Na quarta seção encontra-se a descrição da metodologia da pesquisa. Na quinta, sexta e sétima seções encontram-se os eixos temáticos das entrevistas realizadas e suas análises. E, encerrando, estão as considerações finais.

SEÇÃO 1

O SUPERMERCADO: CONHECENDO O AUTOSSERVIÇO

1.1 Breve Panorama Geral

Certamente a característica mais forte do setor de supermercados é o autosserviço, sistema no qual os produtos ficam expostos em prateleiras e cabe aos clientes percorrer o interior da loja, a fim de escolher que produtos irão comprar sem que haja, obrigatoriamente, o contato direto com um funcionário para intermediar o acesso aos produtos. Posteriormente, ao fim das compras, o cliente deverá comparecer a um caixa ou *checkout*² para efetuar o pagamento do valor devido pelos produtos selecionados. É justamente a forma pela qual o cliente tem acesso ao produto que diferencia o varejo tradicional do varejo moderno. Enquanto no varejo tradicional (padarias, farmácias, etc) existe um balcão que separa o cliente de um lado e o funcionário e os produtos do outro, no varejo moderno o sistema de venda se dá predominantemente pelo autosserviço, com o acesso direto do cliente aos produtos. O formato de loja de supermercado e o sistema de autosserviço (*self-service*) que conhecemos hoje tiveram seu berço nos Estados Unidos (EUA), com a inauguração das lojas *Alpha Beta Market* (Califórnia) e *Piggly Wiggly* (Tennessee) (SESSO FILHO, 2003).

Após a Segunda Guerra Mundial (1939 – 1945), os Estados Unidos passaram a exercer forte influência em boa parte dos países. Entre suas novidades estava este novo modelo de comercialização de alimentos, o supermercado, que não demorou a ser replicado no Brasil. Não há uma precisão sobre qual foi o primeiro supermercado brasileiro. Há citações de que as lojas *Sirva-se* e *Americano* foram inauguradas em São Paulo, com diferença apenas de alguns meses, no ano de 1953. No ano seguinte, a loja *Peg-Pag* foi a terceira a entrar em funcionamento no país, também em São Paulo (RATTO; LANDI, 2008).

Foi somente a partir do final dos anos 1960, que os supermercados se estabeleceram como um importante meio de distribuição e venda de alimentos no Brasil (PADILHA, 2007). O funcionamento dos supermercados foi aqui regulamentado pela Lei 7.208 de 13 de novembro

² Refere-se ao caixa de supermercado também como *checkout*, por ser o local em que o cliente vai antes de sair da loja.

de 1968. Sesso Filho (2003) fez uma síntese do desenvolvimento do setor supermercadista no Brasil durante suas cinco primeiras décadas, os marcos apontados são:

Quadro 4 – Desenvolvimento dos supermercados no Brasil (1950 – 1995)

Período	Características
1952 a 1965: Introdução dos supermercados no Brasil	Necessidade de atender ao grande volume comercializado; Barreiras à entrada (barreiras de ordem legal quanto à regulamentação dos supermercados; o hábito de compra que ainda predominava a preferência pelo varejo tradicional, altas taxas de inflação, não isenção fiscal; falta de crédito, pois os bancos ainda não forneciam linhas de crédito para este novo formato de comércio, o varejo moderno).
1965 a 1974: Rápida expansão do setor supermercadista	Diminuição das barreiras à entrada; Abertura de lojas de formato hipermercado; Simpatia do novo regime político; Consolidação da posição como principal dispositivo de distribuição no comércio varejista de alimentos.
1952 a 1965: Desaceleração do crescimento do setor	Introdução de lojas de sortimento limitado; Acelerado processo de fusões e aquisições.
1986 a 1994: Adaptação à crise econômica	Aumento do número de lojas de sortimento limitado; Expansão das maiores empresas; Diminuição do crescimento do setor.
A partir de 1995: Modernização	Uso de novas tecnologias; Modificação nas relações com os fornecedores; Novos processos de fusões e aquisições; Lançamento rápido de novos produtos; Maior conhecimento do consumidor; Migração do poder de mercado da indústria para o varejo.

Fonte: Sesso Filho (2003).

De acordo com a Classificação Nacional de Atividades Econômicas- CNAE³, de responsabilidade do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e do Conselho Nacional de Classificação (CONCLA), os supermercados fazem parte do grupo denominado como “Comércio varejista não especializado”, que se refere aos estabelecimentos que comercializam produtos em geral, com predominância de oferta de produtos de gênero alimentício. Esses estabelecimentos podem ser classificados conforme o quadro a seguir:

³ CNAE é o sistema de classificação nacional das atividades econômicas que foi estabelecido em no ano de 1995 (CNAE 1.0) e teve sua versão atualizada em 2007 (CNAE 2.0).

Quadro 5 - Classificação dos comércios varejistas de alimentos

Código	Classificação
4711-3/01	Hipermercados - Comércio varejista de mercadorias em geral, com predominância de produtos alimentícios, com área de venda superior a 5.000m ² .
4711-3/02	Supermercados - Comércio varejista de mercadorias em geral, com predominância de produtos alimentícios, com área de venda de 300 a 5.000 m ² .
4712-1/00	Minimercados, mercearias e armazéns - Comércio varejista de mercadorias em geral, com predominância de produtos alimentícios, com área de venda inferior a 300m ² .

Fonte: IBGE; CONCLA; CNAE (2007).

A Associação Brasileira de Supermercados (ABRAS) classifica um comércio como supermercado segundo os critérios:

- a) Venda a varejo de múltiplos itens;
- b) Loja de autosserviço com dois ou mais caixas;
- c) Ter, no mínimo, as áreas básicas de mercearia, perecíveis, limpeza doméstica e bebidas.

Entretanto, Gonçalves (2009) ressalta que esta classificação não é rígida. Pois, uma loja com menos de 300m², que a priori não é definida como supermercado, poderá ser classificada como tal, caso possua dois ou mais caixas (*checkouts*) ou pelo menos as quatro áreas já mencionadas.

No panorama nacional, no ano de 2015, o autosserviço de alimentos obteve o faturamento de 315,8 bilhões, refletindo uma participação de 5,35% do PIB⁴ brasileiro. O autosserviço de alimentos engloba os vários formatos de loja, como: conveniência, minimercado, supermercado, hiper/supercenter. Outros números podem ser apresentados sobre o setor: como o total de mais de 84 mil lojas em todo o país; aumento no número de empregos gerados no setor com 1.847.557 pessoas, o que representou um ligeiro aumento comparado ao ano de 2014 (1.836.789 pessoas); as lojas somadas totalizaram 215,6 mil *checkouts* e 21,6 milhões de m². Na tabela a seguir é possível ter uma visão do crescimento do setor de autosserviço de alimentos em geral no país entre os anos de 2009 a 2015:

⁴ Produto Interno Bruto

Tabela 1 – O autosserviço alimentar no Brasil

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
N° de lojas (total de autosserviço senso Nielsen)	78.311	81.128	82.010	83.572	83.914	83.581	84.547
Faturamento Nominal (R\$ bilhões)	177,0	201,6	224,3	242,9	272,2	294,9	315,8
Participação % do fat. sobre o PIB	5,3	5,2	5,1	5,2	5,3	5,3	5,35
N° de empregos diretos*	1.388.153	1.513.141	1595.201	1664.804	1.753.270	1.836.789	1.847.557
Área de vendas (em milhões de m²)	19,2	19,7	20,6	21,0	21,1	21,3	21,6
N° de checkouts	191.512	199.376	206.627	210.245	210.647	212.964	215.580

*O Ranking usou os dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados do Ministério do Trabalho e Emprego (Caged), tendo como fonte a Relação Anual de Informações Sociais (RAIS). Todos os números, relativos a emprego, na tabela, foram retirados da RAIS.

Fonte: Nielsen; Estrutura do Varejo Brasileiro; ABRAS/SuperHiper (2016).

Ao comparar a síntese dos resultados dos supermercados brasileiros em 2015 com o desempenho do autosserviço de alimentos em geral no país no mesmo ano, percebe-se que os supermercados possuem participação expressiva. Segue:

Tabela 2 – Autosserviço alimentar em geral e Supermercados

	Fat. Nominal (R\$ bilhões)	N° de lojas	N° de Checkouts	Área de Vendas m² (milhões)	N° de Funcionários***
Autosserviço*	315,8	84.547	215.580	21,6	1.847.557
Supermercados**	293,3	38.317	168.906	16,1	1.625.155

*Estrutura do Varejo Brasileiro – Nielsen **Resumo top_500 ajust ***Rais/Caged

Fonte: Ranking ABRAS/SuperHiper (2016).

Ratto e Landi (2008) apontam que, de forma geral, o setor de supermercados apresenta desempenho firme e consistente, com crescimento superior ao da média da economia e não sofre grandes abalos mesmo em momentos de crise, e um dos principais motivos dessa

consistência se dá pelo fato dos supermercados comercializarem itens de primeira necessidade, o que os protege das grandes oscilações econômicas.

O Ranking da ABRAS 2016 listou as maiores empresas do comércio varejista de alimentos no Brasil, com base no faturamento bruto. Este ranking é elaborado pelo Departamento de Economia e Pesquisa da ABRAS em parceria com a empresa Nielsen. Abaixo segue a extração das vinte primeiras empresas listadas no respectivo ranking (SUPERHIPER, 2016).

Tabela 3 - Ranking ABRAS 2016

Classificação		Empresa	Sede	Faturamento Bruto em 2015 (R\$)	Nº de lojas
2016	2015				
1	1	Companhia Brasileira de Distribuição	SP	76.933.000.000	2.181
2	2	Carrefour Com. Ind. Ltda.	SP	42.701.594.004	288
3	3	Walmart Brasil Ltda.	SP	29.323.141.083	485
4	4	Cencosud Brasil Comercial Ltda.	SE	9.267.780.338	222
5	5	Companhia Zaffari Com. Ind.	RS	4.508.000.000	31
6	6	Imãos Muffato e Cia. Ltda.	PR	4.095.683.945	44
7	8	Supermercados BH Com. De Alimentos Ltda.	MG	3.972.886.248	149
8	10	SDB Com. De Alimento Ltda.	SP	3.883.659.200	52
9	7	Condor Super Center Ltda.	PR	3.815.586.102	41
10	9	Sonda Supermercados Exp. e Imp. S.A.	SP	3.110.899.189	39
11	12	DMA Distribuidora S.A	MG	2.636.919.105	109
12	11	A Angeloni Cia. Ltda.	SP	2.389.884.820	27
13	15	Savegnago Supermercados Ltda.	SC	2.115.468.064	37
14	16	Líder Comércio e Indústria Ltda.	PA	1.987.633.833	21
15	13	Coop - Cooperativa de Consumo	SP	1.986.037.754	42
16	17	Multi Formato Distribuidora S.A	MG	1.938.759.911	37
17	19	AM/PM Comestíveis Ltda.	RJ	1.807.578.678	1.910
18	21	Carvalho e Fernandes Ltda.	PI	1.755.831.887	46
19	14	Y. Yamada S.A. Com. Ind.	PA	1.745.719.376	36
20	18	Comercial Zaragoza Imp. Exp. Ltda.	SP	1.739.254.223	14

Fonte: ABRAS; SuperHiper (2016).

O Estado de São Paulo liderou as três primeiras posições em 2015 e 2016. Os grupos Paraenses Líder e Y.Yamada figuraram entre as 20 principais empresas. O grupo Líder subiu duas posições no ano de 2016 em comparação a 2015. Já o grupo Y. Yamada caiu do 14º lugar (2015) para o 19º em 2016, já sinalizando dificuldades na manutenção de seus negócios, o que culminou, posteriormente, com o fim do grupo e a sua venda a outros investidores.

A participação de cada região no faturamento bruto nacional do setor aponta que o Sul do país aparece em primeiro lugar, seguido da região Sudeste. Em terceiro e quarto lugar estão o Centro-Oeste e o Nordeste, respectivamente. A região Norte ocupa o último lugar na participação nacional. A oitava edição do Estudo Capital Humano em Supermercados⁵, realizada pela ABRAS, no segundo semestre de 2016, verificou que a faixa etária prevalecente entre os profissionais do setor é de 26 a 35 anos (34,7%), seguida dos funcionários com idade entre 18 a 25 anos (28,8%). Já os funcionários acima de 50 anos representam 9,7%. Quanto ao percentual de funcionários entre as áreas operacional, administrativa e comercial, o estudo mostrou que: 88,8% trabalham no operacional, 6,1% no administrativo e 2,8% no comercial (SUPERHIPER, 2016). A referida pesquisa também apresentou informações quanto à média salarial nacional e por região do Brasil, dos vários cargos no supermercado, dentre as quais os salários praticados para o setor de frente de loja apresentaram os seguintes valores:

Tabela 4 – Salário médio dos cargos de frente de loja por região do Brasil

Cargo	Brasil	Sul	Sudeste	Centro-Oeste	Norte / Nordeste*
Fiscal de Caixa	1.563,29	1.616,93	1.545,24	1.617,17	1.284,25
Operadora de Caixa (120h)	1.034,60	1.046,05	1.037,50	1.037,75	1.008,40
Operadora de Caixa (180)	1.123,84	1.116,63	1.077,88	960,25	1.213,36
Operadora de Caixa (220)	1.245,43	1.298,40	1.299,32	1.118,00	1.078,79
Empacotador	1.009,58	1.014,31	1.031,93	960,25	967,55

*O Ranking ABRAS considera os dados das regiões Norte-Nordeste juntos.

Fonte: ABRAS/SuperHiper (2016).

⁵ Esta pesquisa foi realizada nos meses de agosto e setembro de 2016. O estudo contou com a participação de 116 empresas do setor supermercadista de 14 estados brasileiros. A pesquisa completa sobre o capital humano em autosserviço levantou ainda outras informações. Os interessados em conferir o estudo completo podem entrar em contato com o Departamento de Economia e Pesquisa da ABRAS: economia@abras.com.br (SuperHiper, nov/2016)

1.2 O Supermercado no Pará

Quanto ao início da atividade dos supermercados no Pará, não há uma definição precisa sobre qual empreendimento teria dado origem ao setor no Estado. Há o registro de que no ano de 1965, na cidade de Belém, o imigrante português chamado Antônio Duarte Oliveira, associado a dois amigos, transformou sua panificadora na primeira loja de autosserviço do comércio varejista de alimentos paraense. Este empreendimento é um dos apontados como o embrião do setor supermercadista no Pará. Encontra-se também a citação sobre um comerciante do município de Abaetetuba, chamado Durval Lobato Paes, o qual após conhecer as lojas de supermercado em São Paulo, inaugurou o supermercado Carisma na cidade de Belém-PA, no ano de 1960 (PADILHA, 2007).

O setor supermercadista do Estado do Pará não possui história recente. Sua raiz mais profunda, em sintonia com a história do setor no restante do país, encontra-se fincada no estratégico plano de desenvolvimento nacional elaborado desde o final dos anos de 1950 pelo governo de Juscelino Kubitschek (PADILHA, 2007, p.69).

O grupo Y.Yamada, fundado por imigrantes japoneses, iniciou seu empreendimento na década de 1950 e não começou suas atividades no seguimento de supermercado. Seus negócios iniciais eram representações, importações e exportações. Posteriormente, também passou a comercializar adubos químicos, sementes e material de agricultura em geral. Diversificou seu comércio e se transformou em loja de departamentos, até que incorporou o seguimento de supermercado aos seus negócios. (GONÇALVES, 2009)

Foi, contudo, a partir dos anos de 1970 que o setor de supermercado se fortaleceu em Belém-PA, com a inauguração dos empreendimentos Líder (1973), Nazaré (1976), Formosa (1976) e Almirante (1977). Houve também a vinda de grupos nacionais de supermercados como o Jumbo e o Pão de Açúcar. Todavia, na década de 1980, estes grupos não sustentaram sua presença no Pará, por este ser um mercado ainda muito fechado em termos de características locais, o que levou o Jumbo e o Pão de açúcar a encerrar suas atividades por aqui (PADILHA, 2007).

Gonçalves (2009), ao realizar sua pesquisa de doutorado em ciências sociais, visitou vários supermercados da região metropolitana de Belém-PA. Dentre as características comuns percebidas, destacou que: o setor supermercadista local se caracteriza pelo predomínio de empreendimentos familiares e são geridos pelos próprios donos, ou por seus filhos e netos. Há

o forte investimento na diversificação do mix de produtos e na melhoria da infraestrutura das lojas. A gestão empresarial é centralizada e conduzida rigidamente.

Diferentemente do contexto nacional, o Pará possui notável resistência quanto à entrada de empresas nacionais ou internacionais do setor supermercadista, o que pode justificar-se pelo fato deste seguimento ser composto, em nosso Estado, tradicionalmente por empresas de origem local e de empreendimento familiar. Todavia, este cenário começa a dar indícios de mudança, pois desde 2016 o grupo Y.Yamada, que era um dos mais fortes no Pará, vem fechando suas lojas paulatinamente. Inclusive, já foi divulgado pela imprensa local que o Grupo Mateus assumiu seus empreendimentos. O Grupo Mateus é de origem nordestina e inaugurou sua primeira loja de supermercado no ano de 1988, na cidade de Imperatriz-MA.

Ao fazer o recorte no Estado do Pará quanto ao índice de classificação no setor supermercadista nas esferas estadual, regional e nacional, tem-se o seguinte resultado das dez primeiras empresas:

Tabela 5 – Classificação dos supermercados paraenses

Classificação Pará	Empresa	Cidade Sede	Classificação Região Norte	Classificação Brasil
1	Líder Comércio e Indústria Ltda.	Belém	1	14
2	Y. Yamada S.A. Com. Ind.	Belém	2	19
3	Formosa Supermercados e Magazine Ltda.	Belém	3	35
4	Nazaré Comércio de Alimentos e Magazine Ltda.	Belém	4	42
5	Portugal Comércio de Produtos Descartáveis Ltda.	Belém	13	253
6	Supermercado Cidade Ltda.	Belém	15	268
7	J. Silveira e Cia. Ltda.	Belém	19	319
8	Pereira Comércio de Alimentos Ltda.	Belém	23	379
9	Comercial Líder	Paragominas	25	395
10	F. Brito Mendes Ltda.	Belém	28	500

Fonte: ABRAS; SuperHiper (2016).

1.2.1 Associação Paraense de Supermercados (ASPAS)

Na esfera estadual, existe a Associação Paraense de Supermercado (ASPAS), criada no ano de 1977, que reúne empresas do ramo supermercadista e fornecedores do Estado e representa, portanto, a classe patronal. Conforme exposto em seu site oficial⁶, a ASPAS é uma entidade sem fins lucrativos e existe para dar suporte aos seus associados, defendendo interesses comuns aos empresários do setor, proporcionando serviços e benefícios exclusivos aos seus sócios. Seu objetivo é a representação político-institucional das empresas, o fomento do setor e também servir como um canal de comunicação entre supermercados, fornecedores e consumidores. Atualmente a ASPAS tem 36 empresas associadas.

A ASPAS é também a representante estadual da Escola Nacional de Supermercados, que é a responsável pela capacitação de multiplicadores dos cursos de educação profissional no seguimento do comércio varejista de autosserviço alimentar, bem como a formação da mão-de-obra técnica para este seguimento (GONÇALVES, 2009).

1.2.2 Sobre a SuperNorte

Na cidade de Belém, desde 1977, é realizada anualmente a SuperNorte, que é a Convenção de Supermercados e Fornecedores da Região Norte, sendo ela uma referência para o setor supermercadista e para o desenvolvimento econômico do Pará. A SuperNorte tem a ASPAS como sua principal organizadora. Esta convenção reúne fornecedores, empresários, serviços e tecnologias relacionadas ao autosserviço de alimentos. Além dos vários *stands* de expositores, a cada edição a SuperNorte promove palestras com profissionais conhecidos nacionalmente, assim como cursos técnicos voltados para a capacitação para quem trabalha no setor. A SuperNorte, sem dúvida, expressa a força e a importância que o comércio varejista de alimentos possui para a economia regional.

Cada edição da SuperNorte apresenta um tema orientador e acontece habitualmente no mês de outubro. No ano de 2016 a temática da 19ª convenção foi “Descobrimo Oportunidades”. Na edição de 2017 foram comemorados os vinte anos da SuperNorte, com o tema “Mudar, agir, evoluir”. Gonçalves (2009) destaca que apesar da SuperNorte ser denominada como um evento

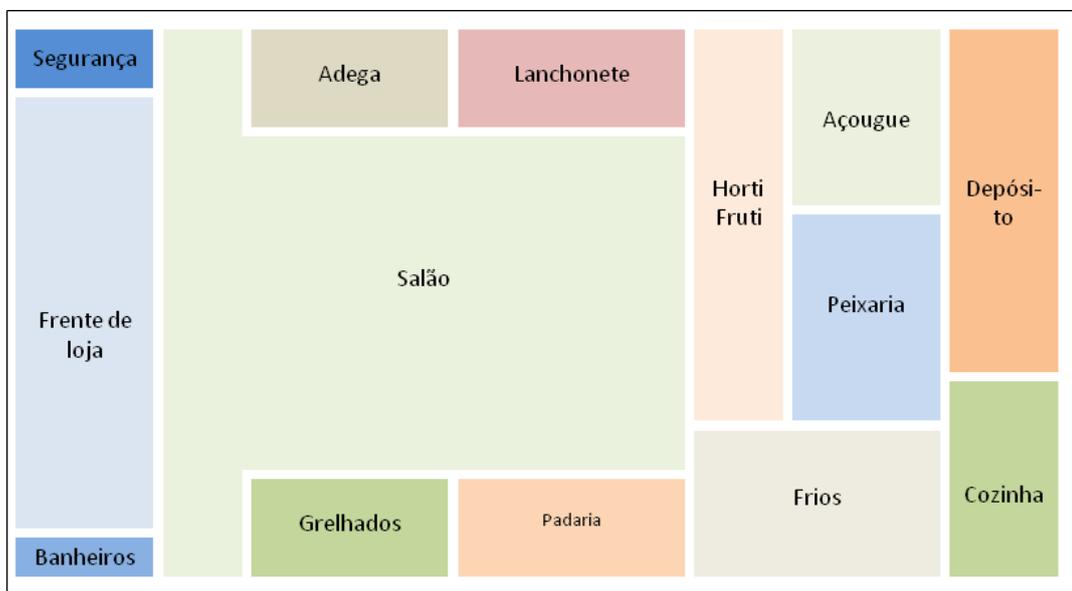
⁶ <http://www.aspas.com.br>

da Região Norte, conta somente com a participação dos Estados do Pará, Amapá, Roraima e Amazonas. E também há a participação do Maranhão (Nordeste).

1.3 Estrutura e Organização do Trabalho no Supermercado

Em geral, uma loja de supermercado de maior porte apresenta o seguinte formato: compras, marketing, recursos humanos, logística, manutenção, administrativo, financeiro e operações (lojas) (RATTO; LANDI, 2008). As atividades de medicina e segurança do trabalho são, geralmente, alocadas dentro do administrativo. A área operacional (loja) é dividida em setores, seções e subseções. Os setores da loja são: 1) frente de loja; 2) salão (também chamado de mercearia), 3) perecíveis: lanchonete, peixaria, açougue, padaria, frios, hortifruti ou FLV (frutas, legumes e verduras), *fast food* (grelhados); 4) cozinha; 5) segurança; 6) limpeza; e 7) depósito. Claro que pode haver variações de uma loja para outra. Mas a figura a seguir ilustra uma distribuição tradicional do formato de um supermercado.

Figura 1 – Planta baixa de uma loja de supermercado

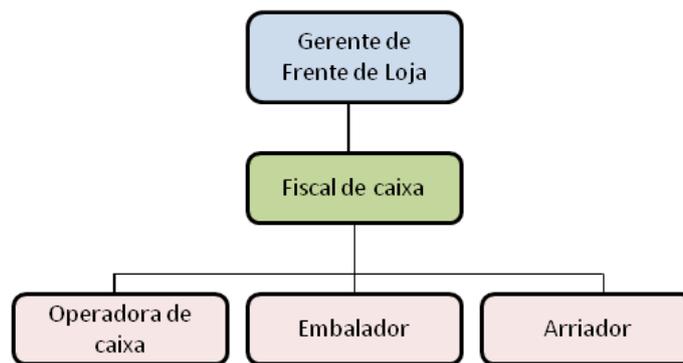


Fonte: elaboração da autora (2018).

O setor do salão é geralmente dividido em três seções: 1) produtos alimentícios não perecíveis; 2) bebidas; e 3) higiene e limpeza, sendo que cada uma dessas três seções possui subseções. Por exemplo, a seção de produtos alimentícios não-perecíveis possui as subseções de acordo com o agrupamento dos produtos, como: enlatados, massas, biscoitos.

A frente de loja compreende: o balcão da recepção, o guarda volumes, a adega, tesouraria e a bateria de *checkouts*. Na frente de loja encontramos os cargos de: Gerente de frente de loja, fiscal de caixa, operadora de caixa, embalador (empacotador), arriador⁷ e recepcionista. A figura a seguir indica como, geralmente, está organizado o organograma dos cargos da frente de loja.

Figura 2 – Cargos da frente de loja



Fonte: elaboração da autora (2018).

É importante destacar que, conforme o supermercado, pode haver todos estes cargos citados ou apenas parte deles. Para fins desta pesquisa, o interesse recairá sobre o cargo de operadora de caixa, o qual será abordado de forma detalhada mais adiante.

A frente de loja, como o próprio nome indica, se localiza na parte frontal da loja e comanda os demais setores, é também uma referência para os clientes. Esta tem vital importância para o negócio, pois é lá que se efetivam os pagamentos e ocorrem as transações financeiras.

O trabalho em uma loja de supermercado pode ser dividido em atividade-fim e atividade-meio. A atividade-fim é aquela para qual a empresa se constituiu, é a finalidade do negócio. São exemplos de atividades-fim: o trabalho dos gerentes e os cargos envolvidos na compra e venda de mercadorias. Já a atividade-meio, também chamada de atividade de retaguarda, não faz parte do processo produtivo e caracteriza-se como uma atividade necessária,

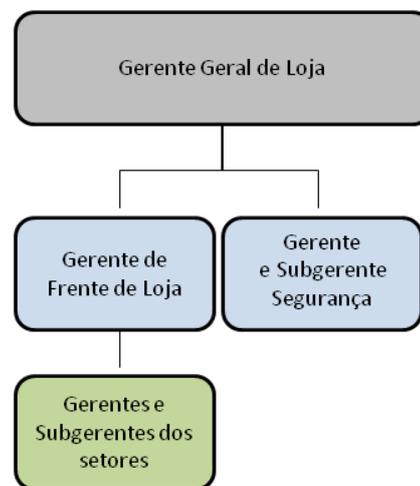
⁷ É o funcionário que conduz as compras do cliente até o estacionamento e ou até fora loja para armazená-las no táxi ou carro particular. Anteriormente o arriador também conduzia as compras até pequenas distâncias fora da loja, até a residência do cliente. Contudo, tal prática não é mais permitida, o que causou uma redução de funcionários neste cargo.

mas não essencial, como por exemplo o trabalho da equipe da limpeza e segurança (GONÇALVES, 2009).

As atividades-fim dentro do supermercado podem ser divididas em atividades de produção, que são as que predominam na padaria, peixaria, cozinha, açougue; e atividades de atendimento ao público, predominantes no salão e na frente de loja. A quantidade de cargos operacionais de cada setor dependerá da complexidade das suas atividades. No setor da padaria, por predominar atividades de produção, há mais variedades de cargo se comparado com o setor de frente de loja (PADILHA, 2007).

A loja do supermercado tem seus cargos divididos em funções que envolvem gestão (lideranças) e funções puramente operacionais. Assim, na loja existe o gerente geral, que possui a responsabilidade e a maior autoridade na loja. E cada setor costuma possuir um gerente e um subgerente⁸, que comandam o restante da equipe do referido setor. Desta forma, pode-se visualizar:

Figura 3 – Cargos de gestão na operação do supermercado



Fonte: elaboração da autora (2018).

Padilha (2007) explica que o trabalho em supermercado pode ser definido como uma reprodução da antiga atividade de intermediação entre produtor e consumidor por um único mercado ou comerciante, sendo este o dono do capital. O que difere é que esta atividade é realizada não mais unicamente pelo dono do negócio, mas por vários trabalhadores/as

⁸ Pode haver variação destas nomenclaturas. Em alguns supermercados o gerente e subgerente de setor podem receber a denominação de encarregado e subencarregado de setor, respectivamente.

assalariados/as. Embora, seja o dono do negócio o controlador de tudo e o mantenedor do comércio.

A organização do trabalho no supermercado geralmente apresenta baixo grau de fragmentação, isso com base no número de tarefas dos cargos. Tal afirmação fica evidente quando olhamos o cargo de repositor, que compreende as seguintes tarefas: fazer a limpeza e organização das gôndolas, buscar mercadorias no depósito e conduzi-las até a área de venda, verificar mercadorias a vencer ou avariadas e retirá-las das gôndolas, precificar⁹ mercadorias nas gôndolas, entre outras. São nos setores de produção que as atividades são mais fragmentadas. Na padaria, por exemplo, tem o funcionário que faz a massa (padeiro), tem o funcionário que modela a massa e faz os recheios (ajudante de banca), tem o que assa o pão e demais produtos (fornheiro), tem os que fazem os doces (confeiteiro e auxiliar de confeiteiro), tem os que atendem os clientes (atendentes de padaria) (PADILHA, 2007).

Até a presente época, o segmento de supermercados no Pará se mantém conservador no que diz respeito à organização do trabalho, condução e divisão das atividades de trabalho, não sendo adotada a terceirização de atividades. Mesmo os serviços de manutenção predial, como eletricista, encanador e outros, são realizados por funcionários do próprio supermercado. Há sim a presença de promotores de vendas, que são funcionários de determinada marca de produtos e que permanecem na loja para potencializar a venda da marca para a qual trabalham, sendo que o custo pelo trabalho destes promotores não é de responsabilidade do supermercado. Portanto, não pode ser considerado como terceirização. Todos os custos do trabalho destes promotores cabem à empresa para qual trabalham (GONÇALVES, 2009). Contudo, este cenário pode estar em vias de mudança e poderão ocorrer futuras contratações de funcionários terceirizados no setor supermercadista, em função das possibilidades criadas através da Reforma Trabalhista que entrou em vigor a partir de 11 de novembro de 2017.

De todos os cargos envolvidos na operação de uma loja de supermercado, a operadora de caixa é o único que, certamente, terá contato direto com o cliente. Isto porque, dependendo dos itens da compra, o cliente pode não precisar estabelecer contato com nenhum outro funcionário da loja, já que no formato do supermercado prevalece o autosserviço, como já explicado anteriormente. Portanto, o cargo de operadora de caixa envolve as habilidades de

⁹ Termo utilizado no setor supermercadista e significa: a ação de colocar preço nos produtos que estão nas prateleiras do supermercado.

operação características do seu posto de trabalho e também as responsabilidades inerentes ao contato com o cliente, como será detalhado nas seções posteriores.

1.4 As negociações entre os donos e os empregados de supermercados

Embora eu tenha iniciado as tentativas de entrada em campo no início do mês de agosto de 2017, somente consegui começar as entrevistas quase um mês depois. Esta demora pode ser associada ao momento tenso em função do contexto de negociações entre patrões e trabalhadores/as dos supermercados, fazendo com o que tanto a ASPAS e o Sindicato dos Trabalhadores de Supermercados de Belém (SINTCVAPA) estivessem com uma agenda bem movimentada e com pouco tempo para analisar a minha solicitação de pesquisa, conforme os ofícios entregues para cada um. Mediante este contexto, passei a acompanhar as notícias desta negociação pela página em uma rede social do SINTCVAPA, atualmente um dos principais meios que o sindicato usa para se comunicar com os/as trabalhadores/as da categoria.

As negociações durante os meses de agosto a outubro foram marcadas por muitos desacordos entre o sindicato patronal e o sindicato dos empregados, tais desacordos consistiam no percentual de aumento do salário a ser concedido aos funcionários, no aumento das horas de funcionamento dos supermercados em dias de domingo e feriados, entre outros. O momento destas negociações coincidiu com um cenário nacional no qual o Governo Federal trabalhava para aprovar a chamada Reforma Trabalhista, amplamente criticada pelos/as trabalhadores/as em geral, por ser vista como uma perda de direitos e um retrocesso em termos de conquistas.

Um acontecimento importante para o setor supermercadista ocorreu no dia 16 de agosto de 2017, em que o Governo Federal reconheceu, através da assinatura de um decreto, o setor supermercadista como atividade essencial da economia, conforme divulgado pela Associação Paraense de Supermercados (ASPAS) através de sua página em uma rede social¹⁰. Dentre outras possibilidades, este decreto serve como instrumento jurídico para negociar a abertura dos supermercados nos dias de domingos e feriados em todo território nacional. Em função do não avanço das negociações, uma greve geral dos trabalhadores/as de supermercados chegou a ser articulada e veiculada pela mídia, com mostra um dos informativos do SINTCVAPA.

¹⁰ <http://www.facebook.com/Aspasonline>

Figura 4 – Comunicado SINTCVAPA



Fonte: <http://www.facebook.com/sintcvapa>

Todavia, esta greve acabou não ocorrendo em função de um embargo da justiça, conforme veiculado em jornal impresso local, do dia 01 de setembro de 2017.

Figura 5 – Matéria sobre embargo da greve



Fonte: O Liberal (set/2017).

As negociações foram encerradas somente com a realização de uma audiência para julgamento do dissídio coletivo para 2017-2018, na manhã do dia 22 de setembro de 2017, no Tribunal Regional do Trabalho (TRT) da 8ª. região.

SEÇÃO 2

A PSICODINÂMICA DO TRABALHO: PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES AO SEU DELINEAMENTO

Para Seligmann-Silva (2011) o estudo das repercussões do trabalho sobre a mente humana tem se desenvolvido em diferentes áreas do conhecimento, tanto por disciplinas que estudam a saúde humana, à exemplo da Medicina do Trabalho, Psicologia do Trabalho, a Psiquiatria e a Ergonomia, como também por disciplinas que se ocupam do trabalho humano sem que a saúde seja o foco, como a Filosofia e a Sociologia que estão situadas entre as Ciências Sociais. Constata-se, então, a evolução de uma análise focada na situação do trabalho até chegar ao campo da saúde mental do trabalhador e à dimensão psicoafetiva, de tal modo que a Psicodinâmica do Trabalho (PDT) faz parte deste *continuum*.

A Psicodinâmica do Trabalho é uma teoria criada nos anos de 1980, pelo francês Christophe Dejours, Doutor em Medicina, Especialista em Medicina do Trabalho, Psiquiatra e Psicanalista, e que compõe o conjunto de teorias pertencentes às Clínicas do Trabalho, estas clínicas têm como foco compreender a relação entre o trabalho, a subjetividade e a intersubjetividade. Sobre as várias teorias clínicas do trabalho cabe destacar que, embora tenham finalidades e alguns pressupostos comuns, há entre elas divergências epistemológicas e teórico-metodológicas. Significa dizer que estas teorias partem de conceitos específicos tanto de subjetividade, quanto de trabalho (BENDASSOLLI; SOBOLL, 2011).

Este termo clínica pode levar a uma errada associação com o consultório. Contudo, a junção das palavras clínica e trabalho traz consigo uma concepção que articula o mundo psíquico com o social, ou seja, a clínica do trabalho está mais para uma clínica social, na medida em que também foca na pesquisa e intervenção. Está um tanto longe de ser somente uma clínica do sofrimento, pois, assim como analisa o sofrimento proveniente do trabalho, também leva em consideração os processos de criação do sujeito, bem como sua capacidade de mobilizar-se e resistir diante de aspectos nocivos do trabalho (BENDASSOLLI; SOBOLL, 2011).

A teoria cunhada por Dejours (1980) busca compreender os aspectos psíquicos e subjetivos que são mobilizados a partir do confronto do sujeito com a organização do trabalho, estudando os aspectos menos visíveis que são vivenciados pelos trabalhadores, como: mecanismos de cooperação, reconhecimento, sofrimento, estratégias defensivas, ideologias defensivas e resistências a dimensão da vida contrariada que acontece no trabalhar.

Por ser uma disciplina que se localiza no campo das clínicas do trabalho, a Psicodinâmica do Trabalho negará a definição de saúde postulada pela Organização Mundial de Saúde (OMS), em que: saúde, não é só a ausência de doenças, mas o completo bem-estar físico, psíquico e social. Em que pese os avanços desse conceito para a época, a saúde não é um estado estático é, pois, um campo de lutas. Logo, saúde como um estado completo não existe, ela é um ideal, pois é algo desejável na medida em que se constitui como um ponto de referência e que tem um papel preponderante em nossas ações e condutas individuais. Neste sentido, Dejours (2007) afirma que, nem mesmo conquistamos a saúde, de maneira mais realista pode-se falar que nos contentamos com um compromisso menos ambicioso que denominamos normalidade.

Desta forma, também é possível apontar a existência de fortes influências de Canguilhem (2006) e dos autores da luta antimanicomial, como Ronald Laing (1876; 1991) e David Cooper (1976) e da antipsiquiatria, com Basaglia (1977), que desvelaram o campo da saúde, especialmente o da saúde mental, como a forma do sujeito enfrentar o sentimento de vida contrariada, havendo um âmbito da normalidade que é flutuante. Aqui também há outro encontro profícuo de Dejours (2007; 2011) com o descrito brilhantemente por Freud ([1901] 2006) em sua obra intitulada “Sobre a Psicopatologia da Vida Cotidiana”.

Como vemos a construção da Psicodinâmica do Trabalho enquanto disciplina recebeu várias influências de diversos campos de saber. Desta forma, antes de apresentar os conceitos fundamentais em Psicodinâmica do trabalho, esta seção dedica-se a contextualizar a surgimento desta teoria, bem como os principais antecedentes e as disciplinas que contribuíram com seu delineamento.

2.1 O Surgimento da Psicologia do Trabalho na França

Nos anos de 1910 surgia na França o que já se chamava de Psicologia do Trabalho e, dentre os vários psicólogos da época, Suzanne Picaud e Jean Maurice Lahy se destacaram pelo desenvolvimento da chamada psicotécnica do trabalho. Em um período marcado pela Revolução Industrial e as profundas transformações econômicas e sociais de então, estes psicólogos decidiram construir seus conhecimentos indo para dentro das indústrias, deixaram os limites do laboratório e partiram ao campo para nele, e a partir dele, compreender o comportamento humano em situações de trabalho. Esta, certamente, foi a grande contribuição destes psicotécnicos para a Psicologia do Trabalho francófona, ir até o ambiente real do trabalho para analisar e compreender o comportamento humano. O método de análise era

fundamentalmente a observação, sendo denominado por Suzanne Pacaud como “Auto-observação confrontada à observação de outros”. Neste método, após ter sido ensinada pelas telefonistas, Suzanne assumia o lugar destas e pedia às trabalhadoras que criticassem o trabalho que ela estava realizando. Era, portanto, uma forma de análise por meio da observação centrada no trabalho e que permitia entender quais eram as aptidões necessárias para executá-lo (CLOT, 2010).

Suzanne dedicou-se à compreensão do trabalho das operadoras telefonistas de forma mais ampla. Em 1949, quando dirigia os trabalhos científicos do Laboratório de Psicotécnica da SNCF¹¹, realizou uma análise psicológica do trabalho de uma telefonista padrão e mostrou a necessidade que a trabalhadora tinha de superar as diversas dificuldades que se apresentavam durante sua atividade laboral. Foram identificadas quatorze dificuldades básicas relacionadas, por exemplo, às situações de problemas na interlocução, tanto por defeitos na fala da operadora quanto na de quem está sendo atendido, dificultando a comunicação e prejudicando o atendimento; dificuldade quanto às condições do ambiente de trabalho, no que diz respeito ao barulho gerado pelos atendimentos simultâneos das várias telefonistas; dificuldades relacionadas à complexidade de executar todo gestual necessário para manipular o emaranhado de fios e conectá-los corretamente, atentar para as luzes do painel e manter a comunicação adequada; o desgaste psicológico proveniente da insatisfação dos interlocutores quanto ao tempo de atendimento; e dificuldades referentes à bancada e ao ritmo de trabalho (PACAUD, 1949).

Pacaud (1949) também considerou as funções sensoriais (audição e fala), funções psicomotoras e intelectuais (atenção, memória, lógica e inteligência) e o comportamento concernente ao trabalho de telefonista (educação, tom de voz adequado, fala correta), assim concluiu que o trabalho de telefonista na SNCF poderia parecer somente um conjunto de simples tarefas, mas a acumulação destas, aliada ao intenso ritmo, tornava o trabalho complexo e desgastante do ponto de vista mental e psicológico.

Como já assinalado, não se pode negar a relevância da psicotécnica para a Psicologia do Trabalho. Contudo, o que se viu foi que ao inventar a análise do trabalho e a identificação das aptidões para a realização deste, a psicotécnica transformou-se em um instrumento de seleção da mão-de-obra amplamente utilizado pelo taylorismo após a Segunda Guerra Mundial. Desta forma, embora tenha partido de uma psicologia do trabalhador, acabou por se desviar do seu caminho ao pensar o cruzamento direto entre as aptidões das pessoas e as necessidades do

¹¹ SNCF – Société National des Chemins de Fer

posto de trabalho. Tal desvio ocorreu pelo fato de sua análise do trabalho basear-se na lógica positivista e no trinômio saber-prever-agir. Ou seja, conhecer o trabalho para categorizar a atividade laboral, a fim de subsidiar os processos de contratação de pessoas (CLOT, 2010).

Posteriormente, no início dos anos de 1950, a Psicologia Cognitiva do Trabalho veio compor este cenário na busca da compreensão do comportamento humano relacionado ao trabalho e, ao fazer suas críticas à análise psicotécnica, afirma que as aptidões humanas necessárias para desenvolver um trabalho não se encontram estritamente no âmbito subjetivo, e sim, que estas são provenientes das situações de trabalho. Propõe que são as dificuldades e os problemas impostos pela situação de trabalho que permitem aos sujeitos o desenvolvimento das aptidões. Considera, ainda, que não é possível prever o que alguém vai fazer no posto de trabalho, não se pode prever como o sujeito vai trabalhar porque a situação de trabalho vai obrigar o desenvolvimento e a reinvenção de aptidões. A Psicologia Cognitiva do Trabalho, que tem como destaque os psicólogos franceses Faverge e Leplat, vem fazer a divisão conceitual entre tarefa e atividade, sendo a tarefa entendida como aquilo que se há de fazer. Contudo, entre o que se há de fazer e o que é realmente feito há muito a considerar. Por isso deve-se olhar para além da tarefa, deve-se considerar a atividade. Atividade é, portanto, conceituada como aquilo que realmente se faz para se chegar àquilo que se quer fazer (CLOT, 2010).

Esta importante distinção conceitual entre tarefa e atividade se aproxima ao que mais tarde Dejours (2004) falará sobre o trabalho, considerando-o como aquilo que implica, do ponto de vista humano, o fato de trabalhar: os gestos, o saber-fazer, um engajamento do corpo, a mobilização da inteligência, a capacidade de refletir, de interpretar e de reagir às situações.

2.2 A Ergonomia Situada

A Ergonomia Francesa também contribuiu significativamente com o estudo sobre o trabalho de forma geral e com a Psicodinâmica do Trabalho, uma vez que seu enfoque marca justamente a ênfase na relação entre sujeito e ambiente de trabalho.

Quando se fala em Ergonomia, costuma-se fazer uma divisão epistemológica de duas perspectivas. A Ergonomia Anglo-saxônica que enfatiza a relação homem-máquina e busca a adequação física das pessoas aos postos de trabalho. Nesta, a partir do método experimental, são promovidas melhorias em algumas situações de trabalho, mas não incorpora em seu método científico as observações ou verbalizações dos trabalhadores, e nem o sentido subjetivo e as relações intersubjetivas que se estabelecem no interior do campo do trabalhar e que são

essenciais para desvelar o trabalhar. A Ergonomia Anglo-saxônica é citada apenas para fins de diferenciação conceitual, não sendo objetivo neste momento fornecer uma explicação mais profunda sobre a mesma. O foco aqui recai sobre a produção e relevância da Ergonomia Francesa, que tem como destaque as contribuições do médico Alain Wisner. Esta perspectiva privilegia a análise da atividade na situação real do trabalho, considerando a interação dinâmica entre sujeito e tarefa (WISNER, 1994).

Para a Ergonomia Francesa, também chamada de Ergonomia Situada, a atividade de trabalho foi colocada como uma questão fundamental. Assim, foi evidenciado que existia uma clara diferença entre como era pensado e definido o trabalho a ser executado pelos trabalhadores e como estes de fato o realizavam. Desta forma, constatou-se haver uma distinção entre o trabalho prescrito (regras) e o trabalho real (efetivo). Tal constatação foi possível uma vez que a Ergonomia focou no que faziam os trabalhadores, e não no que deveria ser feito conforme o pré-estabelecido. Atividade, portanto, refere-se ao que cada sujeito utiliza de si para poder fazer seu trabalho (SZNELWAR, 2007).

É justamente por se aproximar do trabalho nas situações reais que a Ergonomia Francesa afirma que o trabalho efetuado não ocorre exatamente da forma como é esperado. Pois existem diversas fontes de variabilidade durante a realização da tarefa: variabilidades técnicas e variabilidades humanas subjetivas e intersubjetivas (WISNER, 1994). Ficam evidentes as contribuições da Ergonomia Francesa para as posteriores formulações da teoria de Dejours, uma vez que os conceitos de trabalho prescrito e trabalho real serão retomados pela Psicodinâmica do Trabalho.

2.3 A Importância da Psiquiatria e da Psicopatologia do Trabalho

A Psiquiatria e a Psicopatologia do Trabalho (PPT) também se destacam na construção do conhecimento sobre a relação entre trabalho e as suas repercussões na vida humana, com foco na saúde mental. A Psiquiatria, em seus princípios, pautava suas explicações sobre as doenças mentais através da teoria organicista defendida por Henri Ey ([1950] 2004). A organogênese baseava-se no determinismo individual e na predisposição orgânica à doença mental. Foi na virada do século XIX para o século XX, que alguns autores desenharam os alicerces da Psicopatologia Geral, iniciando o movimento de pensar as patologias mentais para além da perspectiva organicista, incluindo o trabalho como fator que merecia atenção (SELIGMANN-SILVA, 2011).

No ano de 1946, na França, ocorreu um evento importante que promoveu uma rica discussão sobre as origens das doenças mentais. O Colóquio de Bonneval expôs os três posicionamentos que existiam acerca destas patogenias: a organogênese, já citada acima, a psicogênese e a sociogênese. A tese da psicogênese, defendida por Jacques Lacan, partia da psicanálise e abordava a causalidade psíquica e a primazia do desejo na aparição de uma descompensação, não havendo uma causalidade orgânica para a loucura. A tese da sociogênese, sustentada por Follin e Bonnafé, versava sobre a importância dos acontecimentos, dos encadeamentos das situações vividas e também sobre as características das relações sociais para a compreensão das causas das doenças mentais. Neste sentido, este debate contribuiu fortemente com a psiquiatria no que concerne às discussões sobre o papel do meio social como fator que favorece o surgimento de psicopatologias (DEJOURS; GERNET, 2012).

No ano de 1953, houve a criação da Liga Francesa de Higiene Mental pelo psiquiatra Paul Sivadon, com o objetivo de contribuir com a prevenção dos problemas mentais e também definir as condições do meio de trabalho que possibilitam a inserção e reinserção dos doentes mentais. Essas práticas se apoiam na concepção de adaptação ao mundo por intermédio do trabalho, ou seja, a adaptação social aparece como central no processo de cura do doente, no qual o trabalho assume a função de mediador (DEJOURS; GERNET, 2012).

A configuração da Psicopatologia do Trabalho como uma clínica que visa a compreensão dos distúrbios mentais relacionados ao contexto laboral, encontra fundamentação na produção de psiquiatras como Paul Sivadon, Claude Veil, Luis Le Guillant. Os problemas de adaptação individual no trabalho serão o foco da discussão feita por P. Sivadon. Suas análises destacam a fragilidade do trabalhador relacionada à vida laboral. Assim, sua compreensão das “neuroses do trabalho” tem o sujeito como centro. O psiquiatra C. Veil ampliará esta análise ao considerar os aspectos singulares e psicológicos do sujeito, bem como as questões relativas à organização do trabalho (BENDASSOLLI; SOBOLL, 2011). Aponta também para as duas polaridades presentes no trabalho, sendo este ora punição, ora atividade criadora e sublimatória. Suas investigações não têm por objeto a patologia, mas as suas fronteiras. Ele não dará enfoque para o diagnóstico de neurose do trabalho, seu interesse está na experiência do sujeito e na elucidação de suas desadaptações (LHUILIER, 2011).

Seligmann-Silva (2011) destaca que, no período de 1940 a 1960, o psiquiatra francês Louis Le Guillant realizou um percurso notável, caminhando da Ergoterapia¹² à Psicopatologia

¹² Consiste na adoção do trabalho como prática terapêutica utilizada pela psiquiatria para promoção da saúde mental.

do Trabalho¹³. Suas observações sobre o papel do trabalho na reintegração social de pacientes psiquiátricos foram o ponto de partida para reflexões posteriores sobre o potencial patogênico do trabalho. Pois, o trabalho que reconstrói a vitalidade e os sentidos da vida social não é o mesmo que degrada a identidade e a saúde.

Inicialmente, as pesquisas em Psicopatologia do Trabalho tratavam de colocar em evidência uma clínica das afecções mentais que poderiam ser ocasionadas pelo trabalho. O corpo de conhecimento era caracterizado pelo domínio da patologia profissional somática, resultante dos danos físico-químico-biológicos do posto de trabalho. Foi Le Guillant que colocou em evidência a questão da saúde mental nos estudos em Psicopatologia do Trabalho (DEJOURS; ABDOUCHELI, 1994).

Os psiquiatras Le Guillant e Tosquelles tiveram a experiência de dirigir hospitais psiquiátricos durante a guerra. Com a iminência dos bombardeios e a impossibilidade de manter os internados de forma segura, estes psiquiatras resolveram, de forma radical, permitir que os doentes mentais saíssem do hospital como alternativa para sobreviverem. E foi na convivência com os dramas diários da vida normal, nas dificuldades coletivas vividas durante guerra e com o movimento de resistência francesa que estes doentes mentais conseguiram se reinventar e se reinserir na vida social. E mesmo após a guerra os psiquiatras julgaram que não seria válido interná-los novamente. Após suas experiências psiquiátricas na guerra, Le Guillant entra em contato com as situações de trabalho vividas nas grandes fábricas. Pois o contexto da II Grande Guerra se caracterizou por um endurecimento das condições de trabalho do sistema taylorista e fez emergir na França uma psiquiatria social. Trabalhadores cansados e sem ter mais como suportar as condições impostas pelo taylorismo foram até Le Guillant solicitar suporte na crítica à condição de existência no trabalho (CLOT, 2010).

Ainda sobre este contexto vivido pelos operários na França, Dejours (1980) explica que de 1914 a 1968 o tema sobre as condições de trabalho se destacavam progressivamente nas reivindicações dos trabalhadores no tocante à saúde, sendo a luta pela sobrevivência representada pela luta pela saúde do corpo. A palavra de ordem era a melhoria das condições de trabalho através da segurança, da higiene e da prevenção de doenças.

Neste sentido, as produções de Le Guillant contribuíram de maneira relevante para a melhor compreensão dos processos psíquicos relacionados ao trabalho. O estudo sobre as telefonistas da central parisiense e alguns mecanógrafos do posto dos correios, publicado 1956 sob o título *La Névrose des Téléphonistes*, evidenciou os danos causados à saúde devido à

¹³ Refere-se à área da Psiquiatria que estuda a relação de causalidade entre o trabalho e as doenças mentais.

intensificação dos ritmos de trabalho e às rígidas formas de controle e avaliação. Neste estudo Le Guillant descreveu tais prejuízos à saúde em quatro categorias e seus respectivos sintomas (LE GUILLANT et al., 1956):

a) Síndrome subjetiva comum da fadiga nervosa: durante o trabalho as telefonistas se referiam estar “*sur les nerfs*”, expressando um constante estado de tensão e nervosismo. Fora do trabalho relatavam a sensação de “cabeça vazia”, intolerância a manter uma conversa e perda do interesse pelas atividades domésticas, problemas de atenção e memória e redução de suas faculdades intelectuais. Referiram uma intoxicação pelas frases profissionais, quando usavam frases típicas do trabalho em outras situações;

b) Problemas de humor e caráter: exprimiram mudanças de caráter e humor. Antes se definiam calmas e passaram a se perceber irritadiças, nervosas e agressivas, com baixa tolerância às contrariedades, crises de nervosas e de choro, assim como hipersensibilidade ao barulho. Apontaram períodos de depressão e humor triste, até ideias suicidas;

c) Problemas do sono: sonolência durante o dia e insônia noturna. Sono agitado e leve, com ocorrências de pesadelos;

d) Problemas somáticos: referindo-se à problemas digestivos, como anorexia, dores gástricas, vômitos e perda de peso. Angústias, palpitações, cefaleias, náuseas, vertigens e problemas relacionados ao ciclo menstrual.

Muitas trabalhadoras utilizaram a frase “*je ne sais plus vivre*” para expressar um desgosto generalizado e dizer que suas vidas acabavam por se resumir às atividades de trabalho, com quase nenhuma vida social (LE GUILLANT et al., 1956).

Em 1963 Le Guillant publicou uma pesquisa que investigava o adoecimento das empregadas domésticas, e que também forneceu importantes contribuições. Primeiramente, porque apontou um elevado percentual de empregadas domésticas entre as pacientes psiquiátricas. E também porque ao fazer vários estudos de caso, ele evidenciou a emergência e intensificação do ressentimento e seu papel no processo psicopatogênico. As fontes desse ressentimento são muitas, mas destacam-se como origem as humilhações sofridas e a falta de reconhecimento da dedicação ao trabalho. Estes dois estudos fizeram Le Guillant ser reconhecido como o criador da Psicopatologia do Trabalho. Dessa forma, o autor instaurou os pilares importantes para o estudo crítico sobre o papel da *organização do trabalho* na constituição dos constrangimentos (pressões ou imposições) capazes de desorganizar o equilíbrio psicofisiológico e/ou mental. (SELIGMANN-SILVA, 2011). Vale ressaltar que este conceito de organização do trabalho assumirá central relevância dentro da teoria de Christophe Dejours.

Até então, estava posto que as diversas dificuldades contidas nas situações de trabalho poderiam provocar distúrbios psicopatológicos. Desta forma, as pesquisas sobre as causas de tais psicopatogênias apontavam para o trabalho como um mal socialmente engendrado e nocivo à saúde mental dos trabalhadores/trabalhadoras, tratando a questão do sofrimento com foco no adoecimento. É neste ponto específico que o pensamento de Dejours (1980) fará uma dissidência da Psicopatologia do Trabalho

Convém observar que, desde essa primeira fase da pesquisa sobre o desenvolvimento da psicopatologia do trabalho, preferi não mais focalizar as doenças mentais, voltando atenção para o sofrimento e as defesas contra o sofrimento, portanto, *aquém da doença mental descompensada* (DEJOURS, 2011, p. 62).

Dejours (1980) vai se afastar notadamente deste modelo psicopatológico causal ao observar que os homens e mulheres não são passivos mediante as dificuldades vivenciadas no trabalho, pois são capazes de se proteger de seus efeitos nocivos. Há, portanto, uma dinâmica envolvida. Apesar da vasta contribuição ao campo de estudo de Dejours, nota-se que a Psicodinâmica do Trabalho tem sua origem através de uma dissidência epistemológica em relação à Psicopatologia do Trabalho.

2.4 Algumas Contribuições da Psicanálise

A Psicanálise de Sigmund Freud figura como importante alicerce para a construção do campo da saúde mental relacionada ao trabalho de forma geral, na qual Christophe Dejours, certamente, encontrou vasta e fecunda inspiração. Para citar as mais basilares, pode-se elucidar que os conceitos de sofrimento psíquico e prazer relacionado às atividades de trabalho presentes no pensamento de Dejours encontram respectivos pilares nos conceitos de angústia e desejo discutidos pela Psicanálise. Os mecanismos psicológicos de defesa também compõem o aporte fornecido à Psicodinâmica do Trabalho (SELIGMANN-SILVA, 2011). O próprio termo análise psicodinâmica pertence à teoria psicanalítica e refere-se ao estudo dos movimentos dos afetos gerados pela evolução dos conflitos intersubjetivos e intrasubjetivos.

A Psicanálise estuda os conflitos intrapsíquicos e a maneira como eles provocam o surgimento de mecanismos defensivos. Em “O Mal Estar na Cultura” ([1930] 2010) Freud explica que contra os temores do mundo externo, a única maneira que o sujeito tem defender-se por si mesmo consiste em uma espécie de afastamento. E acrescenta que as formas mais interessantes para evitar o sofrimento são aquelas nas quais o sujeito age sobre seu próprio organismo, posto que o sofrimento só existe à medida que é percebido. O conceito de

mecanismos de defesa, que Freud elucidou como integrantes de uma dinâmica psíquica, subsidiou a compreensão da Psicodinâmica do Trabalho sobre como os sujeitos resistem¹⁴ às pressões e ataques à vida psíquica provenientes da relação com o trabalho, o que Dejours formulou sob o conceito de estratégias defensivas.

Portanto, a partir de conceitos da psicanálise, Dejours se propõe a entender os processos subjetivos e intersubjetivos que se desenvolvem nos locais e em situações ligadas ao trabalho e como estes resultam em mecanismos individuais de defesa e estratégias coletivas de defesa. (DEJOURS; ABDOUCHELI, 1994).

Ao falar sobre o prazer no trabalho Dejours apoia-se na definição psicanalítica de sublimação, outro mecanismo psicológico de defesa proveniente da Psicanálise.

Outra técnica de defesa contra o sofrimento serve-se dos deslocamentos libidinais permitidos pelo nosso aparelho psíquico, por meio dos quais sua função tanto ganha em flexibilidade. A tarefa a ser resolvida consiste em deslocar de tal modo as metas dos impulsos que elas não possam ser atingidas pela frustração do mundo exterior (FREUD, [1930] 2010, pp. 68-69).

É também por incorporar fortemente os preceitos da teoria psicanalítica, que a Psicodinâmica do Trabalho tem como foco a análise da relação subjetiva estabelecida entre a pessoa e sua atividade laboral. E para tal análise elegeu a escuta dos trabalhadores e trabalhadoras. Assim, a escuta na Clínica Psicodinâmica do Trabalho configura-se como um espaço que permite a discussão da organização do trabalho e também a elaboração do tema, envolvendo simultaneamente o pensar e o falar. Pois, ao falar de si, o sujeito toma consciência de seu comportamento, contribuindo para a mudança de sua percepção sobre si e suas vivências. (MENDES, 2007).

2.5 A Relevância do Modelo Operário Italiano

Sobre os antecedentes à Psicodinâmica do Trabalho é importante destacar o Modelo Operário Italiano (MOI) nos anos de 1960 e suas contribuições para relevância do lugar ocupado pelos trabalhadores nas conquistas relacionadas ao campo da saúde do trabalhador, no qual se destaca Ivar Oddone. Este modelo operário tinha por princípio transformar as condições de trabalho, visando o bem-estar e à proteção da saúde dos trabalhadores.

¹⁴ É válido chamar atenção para o fato de que em Psicodinâmica do Trabalho o termo “resistência” possui conceituação distinta da utilizada por Freud na teoria psicanalítica. Para a PDT, resistência refere-se ao enfrentamento das situações ou condições determinantes do sofrimento (Seligmann-Silva, 2011).

O MOI colocou os trabalhadores como protagonistas na construção do conhecimento sobre as situações de trabalho. Pois, não aceitou uma intervenção somente dos profissionais considerados como especialistas na análise do trabalho. Assim, o MOI legou aos trabalhadores o lugar de produtores de conhecimento e agentes de transformação, pautando-se na valorização da experiência subjetiva dos trabalhadores e no conhecimento detalhado destes sobre o processo de trabalho, e também na não delegação da produção do conhecimento (FACCHINI; WEIDERPASS; TOMASI, 1991). Com isso, proporcionou uma quebra de paradigma no tocante às intervenções relacionadas ao campo de saúde dos trabalhadores praticadas na época, pois evidenciou a capacidade destes de se organizar e se mobilizar para criar estratégias próprias para transformar as situações de trabalho, a fim de favorecer a saúde e se prevenir dos riscos e das condições nocivas no ambiente laboral. Como exemplo, pode-se citar uma ferramenta bastante conhecida e fruto deste modelo operário: o Mapa de Riscos, até hoje amplamente usado nas indústrias e fábricas (MUNIZ et al. 2013).

Desta forma, o MOI é aqui citado não como uma contribuição direta ao pensamento de Dejours, mas como importante marco histórico no contexto da produção de conhecimento e compreensão da relação dos sujeitos com o seu trabalho. Portanto, assim como o MOI implicou no protagonismo dos/as trabalhadores/as, posteriormente, Dejours (2009b) também atribuirá a estes/as o poder de transformar a organização do trabalho, usando mais especificamente o termo emancipação. E sublinha que os trabalhadores podem e devem questionar as formas de organização do trabalho, que estas são fruto de nossas construções e somente existem e se sustentam com a devida validação e vontade coletiva.

Mediante o exposto, sobre as pesquisas realizadas no campo da saúde mental do trabalhador pautadas pela metodologia da Clínica Psicodinâmica do Trabalho, Rosângela Dutra de Moraes (2015) destaca que:

A postura do pesquisador-clínico valoriza o saber como experiência dos trabalhadores; essa postura é contrapõe à tradição taylorista, que divide o mundo do trabalho entre os que pensam e os que executam (...) A clínica subverte a perspectiva autoritária e escuta os trabalhadores, que são os detentores do saber-fazer. Por essa razão, deles virão as melhores soluções para aperfeiçoar a organização do trabalho (MORAES, 2015, p. 65).

A Psicodinâmica do Trabalho reconhece a capacidade de mobilização coletiva dos sujeitos, ao falar das estratégias coletivas contra o sofrimento psíquico relacionado ao trabalho. E por considerar o trabalho também como uma experiência social, Dejours (2012b) assinala que os/as trabalhadores/as firmam acordos entre si através da construção de regras destinadas

tanto para a manutenção da qualidade do trabalho, quanto para o objetivo social (regras de convivência), o que Dejours (2012b) elucidou sob o conceito de coletivos de trabalho.

2.6 As Influências da Sociologia de Marx

A categoria trabalho está no cerne da discussão conduzida por variadas disciplinas. Dentre elas a Sociologia que se interessa pelo trabalho como fator central na análise da organização das nossas relações sociais e econômicas. E quanto mais se fala sobre o trabalho, percebe-se que mais há a ser elucidado, porque as necessidades de reflexão e análise do contexto laboral se revestem de novas temáticas, seja na área da economia, das ciências sociais ou da saúde. No campo da Sociologia é indispensável dar visibilidade às influências de Karl Marx a respeito de tudo que já foi amplamente abordado sobre a categoria trabalho, pois seu pensamento forjou conceitos que influenciaram e influenciam amplamente muitas outras disciplinas, dentre elas a Psicodinâmica do Trabalho.

Marx ([1867] 1996) afirma que o trabalho é, antes de tudo, um processo entre o ser humano e a natureza, no qual ele usa sua própria força para mediar e regular seu metabolismo com ela, colocando em movimento as forças de seu corpo através de braços, pernas, mãos e cabeça para apropriar-se da matéria natural e transformá-la em algo útil para si. Desta forma, através do seu trabalho, ao modificar a natureza externa, modifica a sua própria natureza.

Para Marx o trabalho é uma categoria ontológico-fundante da sociedade humana, pois, para existir, o ser humano necessita produzir para subsidiar a sua reprodução e continuidade. O trabalho na forma que o conhecemos coloca à espécie humana em outro patamar de existência diferente das demais espécies. E aparece como uma categoria social, logo a vida social não pode prescindir do trabalho (LESSA, 1997).

Esta caracterização do trabalho apontada por Marx, enquanto mediador do sujeito com o mundo e também da relação com os demais, é incorporada pela Psicodinâmica do Trabalho, bem como o caráter transformador inerente à atividade laboral. Dejours (2004) retoma a ideia de que o trabalho para o sujeito é uma importante via de transformação de si, e mesmo, de realização de si. Neste sentido, ganha enfoque a repercussão que o trabalho exerce na subjetividade. Portanto, a teoria dejouriana se interessará pela dimensão sócio-psíquica do trabalho e como este se relaciona com a saúde mental.

A psicodinâmica do trabalho defende a hipótese segundo a qual o trabalho não é redutível a uma atividade de produção no mundo objetivo. O trabalho sempre coloca à prova a subjetividade, da qual esta última sai acrescentada, enaltecida, ou ao contrário, diminuída, mortificada. Trabalhar constitui, para

a subjetividade, uma provação que a transforma. Trabalhar não é somente produzir; é, também, transformar a si mesmo e, no melhor dos casos, é uma ocasião oferecida à subjetividade para se testar, até mesmo para se realizar (DEJOURS, 2004, p. 30).

É ao se apropriar da subjetividade que o trabalho se beneficia do talento do sujeito. E como em uma via de retorno, aquele que trabalha adquire novas habilidades e saberes, cresce, transforma-se, pois o trabalhar permite que sejam descobertas suas limitações e novas qualidades, o que torna o sujeito mais inteligente e maior depois do trabalho (DEJOURS, 2012c). No entanto, Marx ([1867] 1996), não descuidou das relações sociais de produção, que na nossa interpretação estão na base dos coletivos de regra e resistência e no foco das relações intersubjetivas, focos essenciais para as transformações no campo do trabalho e do corpo social.

Outros conceitos relevantes provenientes do pensamento de Marx podem ser citados, como os de trabalho morto e trabalho vivo, formulados sobre o processo produtivo peculiar ao sistema capitalista. O trabalho morto refere-se aos equipamentos e maquinários introduzidos no processo produtivo, que fazem do trabalhador um apêndice e o subordina ao funcionamento das máquinas. A crítica posta é que são os instrumentos de produção que usam o trabalhador, pois ditam o ritmo de trabalho e todo o engajamento físico do sujeito. Já o trabalho vivo representa a força de trabalho em si despendida pelo trabalhador. É o trabalho vivo que permite ao homem se apropriar de elementos da natureza e transformá-los segundo a sua necessidade de utilização, conferindo-os valor de uso. O trabalho vivo é a expressão da subjetividade e onde há o emprego da inteligência e a possibilidade de expressão da personalidade do indivíduo (MARX, [1867] 1996).

Ainda sobre o conceito de trabalho vivo Franco e Merhy (2013) acrescentam que é o trabalho imaterial, não tangível e singular, próprio de cada um, por isso nos dizem trabalho vivo em ato.

Dejours baseia-se na fecundidade do conceito de trabalho vivo ao explanar sobre o preenchimento da lacuna entre o trabalho prescrito e o trabalho real feito pelo sujeito no desempenho de suas atividades laborais, uma vez que tal preenchimento exige a mobilização da inteligência. Uma inteligência que Dejours define como inventiva e criativa, que é integrante do trabalho ordinário (DEJOURS, 2012a).

No quadro a seguir está apresentado um resumo das principais disciplinas e antecedentes históricos, com seus respectivos conceitos e/ou contribuições à Psicodinâmica do Trabalho.

Quadro 6 - Principais contribuições e antecedentes históricos à Psicodinâmica do Trabalho

Disciplina/ Antecedente	Referência	Principais Conceitos e Contribuições
Psicotécnica do Trabalho (1910)	Suzanne Pacaud e Jean Maurice Lahy	Início da Psicologia do Trabalho na França; Subversão da lógica positivista: saída do laboratório e análise do trabalho executado dentro das indústrias e fábricas.
Psicologia Cognitiva do Trabalho (Pós II Guerra)	Feverge e Leplat	É necessário voltar-se às situações de trabalho, são elas que desenvolvem as aptidões nos sujeitos; Diferenciação entre “tarefa” e “atividade”.
Ergonomia Francesa ou Ergonomia Situada (1955)	Alain Wisner	Foco na saúde dos trabalhadores; O trabalho como lugar de engenhosidade e a visão positiva do trabalho humano; Diferenciação entre “Trabalho Prescrito” e “Trabalho Real”.
Colóquio de Bonneval (1946)	Follin e Bonnafé	Sociogênese: O meio social como fator que favorece o surgimento de psicopatologias.
Liga Francesa de Higiene Mental (1953)	Paul Sivadon	Discussão sobre a prevenção dos problemas mentais; Discussão sobre a Ergoterapia no tratamento das doenças mentais.
Psicopatologia do Trabalho (Pós II Guerra)	Louis Le Guillant	“A Neurose das Telefonistas”; Estudo sobre as empregadas domésticas; Síndrome da Fadiga Nervosa; O papel do ressentimento no processo psicopatogênico.
Psicanálise	Sigmund Freud	A escuta clínica do sujeito; Psicodinâmica dos afetos; Mecanismos de Defesa; Psicologia do Ego e Análise das Massas; O Mal-estar na Civilização.
Modelo Operário Italiano – MOI (1960)	Ivar Oddone	Protagonismo dos trabalhadores; Não delegação da produção de conhecimento sobre saúde do trabalhador e prevenção de riscos; Valorização da experiência subjetiva do trabalhador.
Sociologia	Karl Marx	Centralidade do trabalho; Trabalho como mediador das relações sociais; Trabalho relacionado transformação da natureza e do sujeito; Conceitos de Trabalho Vivo e Trabalho Morto.

Fonte: Elaborado pela autora (2018).

Mediante o exposto, percebe-se que embora tenha se inspirado em diversos saberes e disciplinas, a Psicodinâmica do Trabalho tem como objeto de estudo dimensão sócio-psíquica do trabalho (MENDES, 2007). Posto que, diferentemente da Sociologia de Marx, ela não focalizará o trabalho como uma classe integrante de um contexto de lutas. Tampouco, se limitará a ver o trabalho através de seu potencial patogênico, como enfatizado pela Psicopatologia do Trabalho.

No tocante à Psicodinâmica do Trabalho e a Ergonomia Situada, embora haja aproximações conceituais entre estas duas disciplinas, elas se distinguirão no seguinte ponto: a Ergonomia Situada se propõe a transformar o trabalho com o envolvimento do trabalhador, mas não tem como foco central a dimensão psíquica do sujeito. Já para a Psicodinâmica do Trabalho a ação transformadora proposta se voltará para a reapropriação do sentido do trabalhar pelos trabalhadores/trabalhadoras, possibilitando uma transformação individual e do coletivo, incorporando o aspecto subjetivo e o sofrimento psíquico envolvidos no trabalhar (SZNELWAR, 2007).

Então, é objeto da Psicodinâmica do Trabalho o estudo das relações dinâmicas entre a organização do trabalho e os processos de subjetivação, considerando como os trabalhadores e trabalhadoras se mobilizam individualmente e através dos coletivos de trabalho para enfrentar as dificuldades geradoras de sofrimento e transformá-las em vivências de prazer no contexto laboral. E uma vez interessada nas vivências do trabalho, que são da ordem do singular, do subjetivo, eleger a palavra dos trabalhadores e trabalhadoras como via de acesso a estas vivências foi uma das grandes heranças dadas pela Psicanálise de Freud à teoria de Dejours.

A escuta qualificada da fala dos trabalhadores e trabalhadoras poderá permitir a conscientização sobre situações vividas em suas atividades laborais e as relações subjetivas e intersubjetivas, sendo fundamental para proporcionar a oportunidade de suspender as defesas, partilhar o conhecimento real do trabalho, bem como a reorganização do mesmo (MORAES, 2015).

SEÇÃO 3

CONCEITOS FUNDAMENTAIS EM PSICODINÂMICA DO TRABALHO

A Psicodinâmica do Trabalho (PDT), que tem como referência maior a produção do psiquiatra e psicanalista francês Christophe Dejours, é apresentada ao longo deste capítulo como o referencial teórico que embasou a discussão para o alcance dos objetivos propostos nesta dissertação.

3.1 Normalidade e Sofrimento

Nos anos de 1980, Dejours publicou na França a obra intitulada *Travail: usure mentale. Essai de psychopathologie du travail*, este livro marca o período no qual ele e o grupo de pesquisadores que partilhavam de seus pensamentos adotam uma perspectiva teórica própria dentro da Psicopatologia do Trabalho, pois se debruçam na investigação do sofrimento psíquico proveniente do confronto do trabalhador com a organização do trabalho e as estratégias contra esse sofrimento. Não se trata mais de pesquisar e observar as doenças mentais do trabalho, mas de considerar que, no geral, os trabalhadores e trabalhadoras não sucumbem à doença mental, então será necessário, considerar a normalidade como enigma (DEJOURS; ABDOUCHELI, 1994).

O conceito de sofrimento¹⁵ é uma das bases do pensamento de Dejours, sendo definido como um estado de luta do sujeito contra as forças que estão empurrando-o em direção à loucura. O sofrimento diz respeito à vivência subjetiva intermediária entre a doença mental descompensada e o bem-estar psíquico. Resultado da ação coercitiva do trabalho, o sofrimento não deve ser considerado como uma consequência infeliz, uma vez que pode ser o ponto de partida. Trabalhar pressupõe poder tolerar o sofrimento, sendo este a via para superar o obstáculo que se apresenta. É desta capacidade do sujeito em tolerar o sofrimento que advém a possibilidade de encontrar soluções (DEJOURS, 2007).

¹⁵ Este conceito tal como entendido na Psicodinâmica do Trabalho guarda ligação com o conceito de Pathos, proveniente do grego, que não se refere às doenças, mas ao sofrimento e a paixão (LAPLANCHE; PONTALIS, 1988).

Desta forma, Dejours (2009a) diferencia três tipos de sofrimento. O sofrimento *criativo* é aquele que serve como guia da inteligência do sujeito, que lhe permite superar o fracasso em uma situação no trabalho e empregar a sua engenhosidade na busca de uma solução, transformando o sofrimento em uma vivência de prazer. Assim, o sujeito transforma a si mesmo e torna-se mais inteligente e mais hábil do que era antes de ter superado a dificuldade. Portanto, trabalhar é mais do que produzir, implica na transformação do eu. Em contrapartida, ao persistir a situação de fracasso e ao ser negado ao sujeito o emprego de sua engenhosidade e a aplicação do seu saber-fazer no trabalho, configura-se o sofrimento patogênico. Pois, quando há uma rigidez na organização do trabalho, que não permite ao sujeito aplicar o seu modo operatório próprio, fica bloqueada a possibilidade de transformar e ressignificar o a vivência de sofrimento em prazer no trabalho. Daí a importância da organização do trabalho na dinâmica prazer-sofrimento psíquico dos trabalhadores e trabalhadoras.

O terceiro tipo diz respeito ao sofrimento ético, que consiste no padecimento psíquico que o sujeito pode experimentar por ter que cometer, em função do trabalho, atos moralmente reprováveis por ele mesmo, ou seja, fazer algo que cause sofrimento a outra pessoa e que causa também sofrimento a si mesmo (DEJOURS, 2000). Como por exemplo, uma gerente que se vê obrigada a repreender um subordinado por ter descumprido um procedimento, mesmo sabendo que era o mais adequado a ser feito mediante as contingências, ocasionando à gerente um sofrimento psíquico por julgar estar punindo uma pessoa que não merecia. Assim, o sofrimento ético emerge como a experiência da traição de si (DEJOURS, 2012c).

3.2 Organização do Trabalho

A organização do trabalho apresenta-se como mais um conceito base em Psicodinâmica do Trabalho. Em sua definição, ela é compreendida como a divisão das atividades, o conteúdo da tarefa, os procedimentos e ritmo de trabalho, o sistema de hierarquia que norteia a relação humana com os pares, com os subordinados e com a chefia, bem como as questões de comando e de poder envolvidas.

A organização do trabalho é, de um lado, a divisão das tarefas, que conduz alguns indivíduos a definir por outros, o trabalho a ser executado, o modo operatório e os ritmos a seguir. Por outro lado, é a divisão dos homens, isto é, o dispositivo de hierarquia, de supervisão, de comando, que define e codifica

todas as relações de trabalho (DEJOURS; DESSORS; DESIRIAUX, 1993, p. 104).

A organização do trabalho distingue-se do conceito de condições de trabalho, que se refere às condições físicas, químicas e biológicas do ambiente de trabalho (iluminação, sonoridade, odores, manipulação de produtos, fumaça, vapores, poeira, bactérias, fungos) e as condições de higiene e de segurança (DEJOURS, 2009a).

Dejours e Gernet (2012), no livro *Psychopathologie du travail*, apontam que ao olharmos para a trajetória de evolução das formas de organização do trabalho, enxergamos a sequência: taylorismo, o fordismo e o toyotismo. O sistema taylorista emergiu para garantir a disciplina e a fragmentação do trabalho, que foi dividido em sua menor unidade de atividade para que o operário pudesse seguir padrões específicos e previsíveis de comportamento. Através da organização científica do trabalho (OCT) houve a divisão entre os que pensavam o trabalho e os que executavam. Desta forma, o trabalho foi esvaziado de seu significado e ao operário foram impostas atividades repetitivas, as quais não lhe permitiam nenhuma autonomia. Apropriando-se também do princípio de divisão horizontal e vertical do trabalho, o fordismo criado por H. Ford, introduziu o trabalho em cadeia, com a introdução da esteira na linha de produção, mas não havia grandes diferenças do sistema anterior quanto ao controle do trabalho e dos operários.

No Japão pós-guerra foi implantada uma nova tecnologia de trabalho, tratava-se do sistema japonês denominado toyotismo. Este era caracterizado pela introdução da automação no processo produtivo. O objetivo era poder ter um maior controle sobre os erros e não conformidades durante a produção, pois as máquinas eram capazes de interromper o trabalho no momento da ocorrência do erro, e também permitia ao operário trabalhar em várias máquinas simultaneamente (DEJOURS; GERNET, 2012).

O século XX inaugurou novas formas de organização do trabalho marcadas, predominantemente, pela exigência de uma flexibilidade. Tal flexibilidade no trabalho implica em sua complexidade do ponto de vista da polivalência, da mobilização da iniciativa do trabalhador, da auto-organização das atividades e, frequentemente, das responsabilidades de gestão e de avaliação. Esta complexidade está associada ao aumento da obrigação de resultados, ao apelo à autonomia, ao reconhecimento das margens de iniciativa pessoal e ao engajamento da subjetividade no trabalho, liberando das obrigações tayloristas da disciplina e do controle dos gestos e dos movimentos (DEJOURS; GERNET, 2012).

Esta forma de organização do trabalho invoca a autonomia dos trabalhadores no sentido de que estes adotem uma postura de auto-gestão de suas responsabilidades. O que vigora é o autocontrole. Neste novo desenho, a iniciativa pessoal que cada um imprime abre espaço para a obrigação da concorrência entre os trabalhadores e trabalhadoras. Se no modelo industrial o sujeito era pressionado pela constante cadência da produção, agora, além das exigências organizacionais, soma-se a competitividade entre os pares, estimulando uma postura mais individualista. O engajamento emocional é conseguido pela promessa sedutora de ser bem avaliado em seu desempenho individual e assim estar em destaque na concorrência com os demais trabalhadores e trabalhadoras, conseguindo uma promoção e ascensão na hierarquia da empresa. Tal concorrência também se mostra como um obstáculo à articulação coletiva, uma vez que cada um representa para o outro uma ameaça.

Esta concorrência somada ao medo do desemprego acaba por transformar brutalmente as relações no trabalho. A introdução de sistemas de metas e recompensas, por exemplo, pode dar margem ao aparecimento de comportamentos desleais, deteriorando a cooperação no trabalho (DEJOURS, 2007).

A avaliação individualizada e quantitativa de desempenho coloca todos os empregados em competição uns com os outros; o sucesso de um colega torna-se ameaça para os outros. Agora é cada um por si e todos os golpes são permitidos. A deslealdade torna-se banal e a desconfiança e o medo se abatem sobre o mundo do trabalho. A generosidade e a ajuda mútua desaparecem, as pessoas já não se falam mais (DEJOURS, 2012c, p. 368).

A organização do trabalho possui um papel importante porque é dela que se originam as forças que conduzem a relação dinâmica entre o trabalho e a vida psíquica do sujeito. Heloani e Lancman (2004) afirmam que trabalho permite o confronto entre o mundo externo e o mundo interno do trabalhador. Assim, ao existir conflito entre a organização do trabalho e a subjetividade do trabalhador, é gerado sofrimento psíquico.

“Situação desagradável, pra mim é simplesmente quando chega o meu horário de sair do meu serviço e eles geralmente aqui, porque dá movimento e tem poucas operadoras, eles pedem pra gente ficar um pouquinho mais e eu não posso ficar (...) Então eles praticamente obrigam a gente a ficar” (Caixa de supermercado, Brasil, 30 anos, SOARES, 1997, p.18).

Um estudo de caso realizado por Braga et al. (2013), com operadoras de caixa de uma rede mineira de supermercado, analisou as fontes de tensão decorrentes do trabalho. Neste

estudo participaram 55 operadoras de caixa, do total de 65 operadoras empregadas. A coleta dos dados ocorreu através da aplicação de um questionário.

Dentre os fatores investigados como associados às tensões excessivas no trabalho de operadora de caixa estavam: aspectos intrínsecos ao trabalho; ações gerenciais; relacionamento interpessoal e interface casa/trabalho. A tabela a seguir apresenta as conclusões obtidas pelo referido estudo sobre os fatores analisados:

Tabela 6 – Fontes de tensão decorrentes do trabalho

Fator	Indicador	(%)*
<i>Aspectos intrínsecos ao trabalho</i>	Execução de várias atividades simultaneamente e com alto grau de cobrança	76,4%
	Ocorrência de prazos apertados para a realização do trabalho	50,9%
	Execução de um trabalho complexo e desgastante	47,3%
<i>Ações gerenciais</i>	Alta obsessão p/ resultados por parte da alta gerência/direção	61,8%
	Grande parte das decisões sobre o trabalho das operadoras de caixa é tomada sem sua participação	56,4%
	Falta de autonomia na execução do trabalho	52,7%
<i>Relacionamento Interpessoal</i>	Estar sempre disponível para atender as pessoas	80,0%
	Tensões excessivas nas relações humanas no trabalho	74,1%
	Ter que interagir com pessoas de difícil relacionamento	70,0%
	Conviver com pessoas desequilibradas emocionalmente	58,2%

Continua.

Conclusão.

Fator	Indicador	(%)*
<i>Interface casa/trabalho</i>	Vontade de melhorar a qualidade de vida, mas não tem tempo por causa do trabalho	76,4%
	Excessiva carga de trabalho e convívio familiar diminuído	70,9%
	Dificuldade de conciliar o trabalho c/ compromissos sociais e lazer	65,5%
	Dificuldade p/ desligar-se do trabalho mesmo estando em casa	41,9%

*Soma das repostas das categorias “frequente” e “muito frequente”

Fonte: Braga et al. (2013) / adaptação da autora (2018).

O referido estudo corrobora com a necessidade de olhar o cargo de operadora de caixa de supermercado, considerando as questões referentes à saúde mental das trabalhadoras.

3.3 Trabalho: O hiato entre o Prescrito e o Real

A relação com o trabalho demanda o engajamento do sujeito, pois a atividade de produção implica também na transformação do próprio trabalhador. Neste momento, é imperativo abordar com mais destaque os conceitos de trabalho prescrito e trabalho real, que são uma herança importante da Ergonomia Francesa.

O trabalho prescrito diz respeito às normas e a todos os procedimentos que regem a execução das atividades. Contudo, as situações cotidianas são atravessadas por imprevistos que podem impossibilitar a execução harmoniosa de tais prescrições, como por exemplo: problemas com ferramentas, panes de equipamentos, questões relativas aos próprios trabalhadores. Estes acontecimentos inesperados evidenciam uma discrepância entre trabalho que está prescrito e trabalho real, ou seja, tal como ele se apresenta. Trabalhar é, portanto, preencher esta lacuna entre o real e o prescrito, o que implica na mobilização da subjetividade do trabalhador, posto que ele precisará fazer acréscimos às prescrições para poder atingir os objetivos que lhe são designados, ou acrescentar algo em si mesmo para enfrentar o que não funciona quando ele segue e executa fielmente as prescrições (DEJOURS, 2004).

O real é aquilo que se apresenta ao trabalhador pela resistência da matéria, dos utensílios ou das máquinas. Existe, portanto, um paradoxo no real. No momento em que uso uma técnica que conheço bem, eis que, de repente, ela não funciona mais: é o *bug* do computador, a peça que se quebra sob a prensa, a máquina que aquece em demasia, o corpo do doente que apresenta uma reação alérgica quando injeto o medicamento etc. Ora, todo trabalho é, dessa forma, marcado pela contínua interrupção da resistência do real. O real se faz conhecer inicialmente como fracasso. O trabalho vivo é esse trabalho que consiste em desafiar o real. O trabalho é uma experiência afetiva, sendo assim não pode ser pensado sem a mobilização da subjetividade do trabalhador, através da qual busca o melhor compromisso entre as exigências das tarefas e as intenções do sujeito (DEJOURS, 2009b, p. 50).

O real do trabalho se mostra pela impossibilidade de realizar o previsto, por vezes emergindo sentimentos de raiva ou impotência. Trabalhar é, primeiramente, fracassar, mas em seguida, é ser capaz de superar tal fracasso, empregar a criatividade para reinventar caminhos e encontrar outros modos operatórios. Todos os tipos de acréscimos que o sujeito precisa fazer às prescrições caracterizam o trabalho vivo. (DEJOURS, 2012c).

Em seu texto *Addendum* publicado em 2011, Dejours afirma que com o tempo o conjunto de leis, normas e regulamentações que forma o trabalho prescrito torna-se de tal volume que pode representar um obstáculo à execução do trabalho caso o sujeito as siga rigorosamente.

Assim, mesmo que o trabalho seja bem concebido, com procedimentos claros e rigorosos, será impossível alcançar a qualidade caso as prescrições sejam fielmente respeitadas, pois existem as panes de maquinário, as situações imprevistas com os clientes, os acontecimentos entre os trabalhadores, com as chefias e assim por diante. Sempre haverá este hiato entre o trabalho que está prescrito e o trabalho efetivado, sendo neste ponto que cada trabalhador fornece algo de si, o que foi denominado por Dejours sob o conceito de *zelo*, para tornar o trabalho possível (DEJOURS, 2012a).

3.4 A Ambiguidade das Estratégias de Defesa

Dejours chamou de estratégias de defesa os meios e regras criadas pelos trabalhadores e trabalhadoras para se proteger das ameaças contra a sua saúde mental, provenientes da relação com o trabalho. Estas regras são engenhosas, sutis e diversas, cujo objetivo é fazer o trabalhador suportar o sofrimento sem adoecer, minimizando sua percepção desta vivência do sofrer. São regras de conduta criadas e utilizadas coletivamente, e que podem variar de acordo com as

situações de trabalho. A construção de tais regras se dá através de um consenso do grupo de trabalhadores e a manutenção delas por todos do grupo é o que garante que não haja uma ruptura no equilíbrio conseguido nas defesas contra a precarização do trabalho (DEJOURS, 2009a).

Seligmann-Silva (2011) em seu livro “Trabalho e Desgaste Mental: O Direito de Ser Dono de Si” cita um estudo que realizou com funcionários de uma indústria no de 1980, no qual os trabalhadores, mesmo submetidos a situações que representavam algum risco à integridade física ou mesmo risco à vida, não manifestavam ansiedade ou medo frente a estas situações de trabalho. Verificou que embora o medo existisse, este era ocultado da consciência dos trabalhadores através de mecanismos psicológicos de defesa. Tais mecanismos lhes permitiam a convivência cotidiana com o perigo.

O medo do acidente, da doença que pode ser causada pelo trabalho, o receio de não corresponder às exigências profissionais, o trabalho repetitivo podem ser fonte de conflitos intrapsíquicos que vão demandar a construção de mecanismos individuais de defesa e estratégias coletivas de defesa (DEJOURS, 2012b).

3.4.1 Mecanismos Individuais de Defesa

Consistem nos meios de proteção utilizados individualmente e que contemplam o próprio sujeito na relação com o trabalho. Dejours (2012b) cita o devaneio como uma forma de mecanismo individual de defesa. Explica que mediante o trabalho repetitivo, com pouco ou quase nenhum espaço para o emprego da subjetividade, pensar sobre sua própria condição pode ser fonte de sofrimento. Desta forma, para espantar o pensamento, que não é fácil, o sujeito acaba por desviá-lo para um objeto substituto. A autoaceleração também foi constatada como um comportamento de defesa. Uma vez que o sujeito se apoia na atividade repetitiva para executá-la ao ritmo mais acelerado possível, promovendo o embotamento do pensamento e da afetividade.

3.4.2 Estratégias Coletivas de Defesa

As estratégias coletivas de defesa são construídas com o esforço conjunto dos trabalhadores na tentativa de afastar os efeitos desestabilizadores presentes na organização do trabalho. Tais estratégias representam a vontade de reverter simbolicamente a internalização do risco, promovendo uma eufemização coletiva da percepção ou mesmo a negação do risco. Daí reside o seu caráter ambíguo. Pois, estas estratégias colaboram com a perpetuação de situações ameaçadoras à saúde física e mental dos trabalhadores e trabalhadoras, sobre as quais têm por princípio combater (DEJOURS, 2012b).

Mendes (2007) explica que Dejours diferencia três tipos de estratégias defensivas: de proteção, de adaptação e de exploração. Na proteção ocorre a racionalização das situações que geram sofrimento. Esta forma de defesa não opera nenhuma mudança na organização do trabalho, uma vez que o trabalhador consegue evitar o adoecimento alienando-se de suas causas. Isso fará o sofrimento intensificar-se com o passar do tempo, já que não há nenhuma ação para modificar a situação. As defesas de adaptação e exploração têm por base a negação do sofrimento e a submissão ao desejo de produção imposto na organização do trabalho, pois fazem os trabalhadores direcionarem seus modos de pensar e agir para atender às exigências do trabalho. Isso acarreta um grande esforço físico e psíquico dos sujeitos.

Se por um lado estas defesas permitem ao trabalhador conviver com o sofrimento, por outro podem representar uma armadilha, uma vez que levam também à alienação das causas do sofrimento e podem se constituir em ideologias defensivas. Estas ideologias favorecem a continuidade da dominação dos interesses organizacionais sobre a autonomia do trabalhador/trabalhadora, pois não são promovidas discussões ou modificações na organização do trabalho, permitindo sua manutenção.

Quando há sérias ameaças ao sustento das estratégias coletivas de defesa, é chegado o momento em que há uma tensão coletiva e é preciso defender as defesas a qualquer custo. Esta é a base da progressão para as ideologias defensivas (DEJOURS, 2012b). Um trabalhador que se acidenta e expõe uma realidade do trabalho que não pode mais ser negada, pode acabar por ser responsabilizado pelo acidente ocorrido. Uma trabalhadora que sucumbe à depressão em função das cobranças constantes e metas inalcançáveis impostas pela empresa, pode ser

denominada como “uma pessoa frágil”, a fim de evitar o desvelo da realidade aos demais colegas de trabalho. Assim, surgem os isolamentos, as perseguições, os constrangimentos.

3.5 Prazer e Reconhecimento

Na análise da Psicodinâmica do Trabalho o sofrimento não assume caráter exclusivamente de patologias e dor, uma vez que pode apontar para uma saída saudável e contribuir para a busca de vivências de prazer. O trabalho assume, então, a dupla polaridade prazer-sofrimento. Desta forma, busca-se perceber como o sujeito emprega a sua inteligência e suas estratégias para confrontar a organização do trabalho.

Assim, o trabalho que permite a sublimação é fonte de prazer e favorece a saúde mental e reafirma a identidade do sujeito, à medida que este pode realizar-se e se reconhecer na sua atividade laboral, com o uso de sua criatividade e o emprego de algo de si através do uso de seu aparelho psíquico. O contrário ocorre quando o trabalho engessa a utilização de um modo operatório próprio do sujeito, devido a uma organização que restringe a sua liberdade e bloqueia as possibilidades de sublimação, podendo ser causa de sofrimento psíquico (SELIGMANN-SILVA, 2011).

Mendes (2007) destaca que um dos sentidos do trabalho é o prazer, o qual emerge quando este permite a criação de uma identidade, quando possibilita a aprendizagem de um saber específico, quando permite criar e desenvolver novas formas de execução da tarefa. O trabalho que gera vivências de prazer é aquele que reúne condições para que os trabalhadores e trabalhadoras interajam entre si, onde haja socialização e transformação.

Quando da minha atuação como psicóloga no setor de RH dentro das organizações verifiquei que, como parte das ações pertinentes à política de gestão da qualidade, uma das ferramentas que as empresas geralmente utilizam para a supervisão e controle do trabalho executado é a criação de manuais de padronização operacional de procedimento (POP). Estes manuais fazem parte da política de gestão da qualidade da empresa e consistem em descrever como deve ser executada cada atividade do cargo, assim como a sequência de tais atividades (trabalho prescrito), a fim de garantir a uniformidade do trabalho, independente de quem o executa. Contudo, sempre há situações imprevistas no cotidiano do trabalho que podem fugir

ao conteúdo descrito nos manuais (trabalho real), o que acaba por gerar um dilema no trabalhador sobre seguir o que está previsto a fazer ou encontrar uma nova forma de realizar o trabalho e “fugir às regras”. Há empresas que permitem esta flexibilidade e outras que não dão esta autonomia ao trabalhador. No caso de empresas com uma organização do trabalho inflexível, o trabalhador vê-se impedido de seguir o previsto e bloqueado em encontrar uma solução, o que pode ser uma fonte de vivências de sofrimento psíquico.

Logo, as vivências de prazer no trabalho estão diretamente relacionadas à possibilidade que o sujeito tem de utilizar suas aptidões durante a realização das atividades laborais, ou seja, ter a liberdade para conciliar, por intermédio de sua subjetividade, o que lhe é posto como obrigação e como a situação de trabalho se apresenta de forma concreta. Então, quanto mais rígida for a organização do trabalho, mais o sujeito estará impossibilitado de usar seu aparelho psíquico, causando-lhe vivências de sofrimento. Em contrapartida, o prazer advém justamente de uma flexibilidade que permite ao trabalhador se reapropriar da sua prática e refletir sobre a organização do trabalho, tendo resguardado o uso do seu protetor natural, o aparelho psíquico.

Uma vez que o trabalho não é uma relação puramente individual, é importante considerar as relações que se formam entre as pessoas por intermédio dele. Neste sentido, o trabalho é também uma relação com o outro, daí a cooperação entre os trabalhadores ter caráter fundamental. Pois, cooperar significa estar comprometido com o coletivo na construção da estabilidade e adaptação, bem como na transmissão e respeito às regras. Isso foi denominado por Dejours como coletivos de trabalho. A cooperação pode existir tanto na instância horizontal como na vertical. A cooperação horizontal se refere à relação entre os pares de uma mesma equipe, entre os colegas de trabalho. Já a cooperação vertical está presente nas relações com os subordinados e as chefias (DEJOURS, 2007).

Através do poder de negociação, da aceitação ou rejeição das regras dos coletivos de trabalho que se dão o engajamento e a mobilização dos trabalhadores na tentativa de conseguir o alcance dos objetivos individuais e coletivos. Mas isso nem sempre ocorre, visto que, por vezes, a organização do trabalho tal como se dá não permite esse alcance, gerando vivências de sofrimento para os trabalhadores. Contudo, reconhecer este sofrimento e sua dinâmica é fundamental para a criação de um espaço de discussão sobre a organização do trabalho e atuação para modificar as condições geradoras de sofrimento, a fim de retirar os fatores prejudiciais e resgatar do sentido do trabalho, ressignificando o sofrimento em vivências de prazer (MENDES, 2007).

O trabalho também permeia a construção social do sujeito. Pelo trabalho o sujeito busca sua validação na sociedade em que faz parte. Dejours (2004) explica que para o sujeito não basta estar à altura dos desafios apresentados pelo real do trabalho, existe a necessidade que a contribuição de sua inteligência e seu desempenho sejam validados pelos outros. O trabalhador está, assim, à espera do reconhecimento do outro. O reconhecimento é uma reivindicação em geral indissociável do comprometimento subjetivo na tarefa. Dejours (2007) explica que, para além do provimento material proporcionado pelo trabalho, o reconhecimento fornece uma retribuição simbólica valiosa e constitui em importante fator para as vivências de prazer e manutenção da saúde mental do trabalhador.

O trabalhador precisa sentir-se reconhecido pelos seus pares, como também pelos seus subordinados e superiores na escala hierárquica. Estes jogos de reconhecimentos representam meios de transformar o sofrimento em prazer nas atividades de trabalho. O reconhecimento pode funcionar por dois caminhos: 1) reconhecimento pela hierarquia, 2) reconhecimento pelos pares. Esses dois modos de reconhecimento não são equivalentes. O primeiro é um reconhecimento de utilidade, o segundo é um reconhecimento de habilidade, de inteligência, de talento pessoal, de originalidade, até mesmo de beleza. Somente os pares possuem condições de avaliar plenamente a qualidade da inovação técnica. O reconhecimento traz também um benefício no registro da identidade, isto é, naquilo que torna este trabalhador um sujeito único (DEJOURS, 2009b).

Ao atuar como psicóloga dentro das organizações, pude identificar a importância do reconhecimento nas relações de trabalho como tema recorrente nas falas dos trabalhadores e trabalhadoras, com verbalizações tanto sobre a satisfação em ser reconhecido por uma meta alcançada ou uma atitude que favoreceu o trabalho, assim como as queixas pela falta de reconhecimento e de elogios por parte do superior hierárquico ou pela empresa. Nos relatos destes funcionários e funcionárias o fato de não se sentirem reconhecidos causava-lhes desmotivação e certa perda de sentido do trabalho realizado. Ficava evidente, através das falas que tive acesso, que o trabalho precisava ser vivido muito mais além do que uma fonte de subsistência e remuneração.

Martins e Lima (2015) destacam que o reconhecimento é uma retribuição simbólica pelos esforços e pela contribuição do sujeito em realizar o que lhe foi determinado. O reconhecimento é, portanto, um processo intersubjetivo que pode ocorrer em dois sentidos: 1) o sentido de constatar o trabalho real, que é o reconhecimento do saber fazer, do trabalho

efetivamente realizado e a contribuição do sujeito; 2) no sentido de gratidão, pela contribuição do trabalhador à organização do trabalho.

Todavia, existe outro lado a ser considerado no tocante ao reconhecimento. Pois, da mesma forma que ele representa uma forma de fortalecer a estrutura psíquica do sujeito, pode também constituir-se em uma armadilha de dominação. Como o trabalho é também uma via para a realização do sujeito, esta constatação pode ser usada pela organização para conseguir um maior engajamento do trabalhador, a ponto de ser um engajamento exaustivo (MENDES, 2007).

Dejours (2012c) no artigo “Psicodinâmica do Trabalho e a Teoria da Sedução”, explica que por ter uma identidade muito frágil, o trabalhador pode se tornar refém dos julgamentos e reconhecimentos do outro, acabando por se tornar dependente deste reconhecimento, não podendo mais dispensá-lo, pois precisa assegurar sua continuidade identitária.

SEÇÃO 4

METODOLOGIA DA PESQUISA

Tendo em vista que este estudo se aloca no âmbito das ciências humanas e sociais, a pesquisa qualitativa apresentou-se como o delineamento pertinente para o alcance dos objetivos aqui propostos. Segundo Minayo (1994) o objeto das ciências sociais é puramente qualitativo, colocando a cena da realidade social como o seio das riquezas da vida individual e coletiva. Bauer e Gaskell (2011) afirmam que uma pesquisa qualitativa é realizada não para enumerar opiniões ou pessoas. E, sim, para explorar o espectro de opiniões, as diferentes representações sobre o assunto em questão.

O método qualitativo busca proporcionar novos conceitos, categorias, construção e/ou revisão de novas abordagens no que tange a melhor compreensão acerca do tema ou fenômeno estudado. Essa forma de análise visa extrair das pessoas, através de técnicas específicas, seus sentimentos e pensamentos sobre determinado assunto, permitindo ao pesquisador compreender as atitudes, as crenças e os comportamentos dos participantes da pesquisa. Refere-se, ainda à qualidade das entidades e aos processos e significados que não podem ser verificados ou medidos experimentalmente em termos de quantidade, volume, intensidade ou frequência. Consiste em um conjunto de práticas materiais e interpretativas, que dão visibilidade ao mundo. Essas práticas transformam o mundo em uma série de representações, incluindo notas de campo, as entrevistas, as conversas, as fotografias, as gravações e os lembretes (DENZIN; LINCOLN, 2006).

4.1 Metodologia em Psicodinâmica do Trabalho

A Psicodinâmica do Trabalho (PDT) se insere no âmbito da pesquisa qualitativa e busca compreender os aspectos psíquicos e subjetivos que são mobilizados a partir do confronto do sujeito com a organização do trabalho, estudando os aspectos menos visíveis que são vivenciados pelos/as trabalhadores/as, como: mecanismos de cooperação, reconhecimento, sofrimento, estratégias defensivas. Para tanto a PDT utiliza um método que liga a pesquisa à intervenção, pautado nos princípios da pesquisa-ação, intitulado clínica do trabalho em função de suas especificidades. Tal clínica busca desenvolver o campo da saúde mental e trabalho, visando compreender os processos psíquicos envolvidos (HELOANI; LANCMAN, 2004).

A investigação clínica do conteúdo subjetivo do trabalho vai apoiar-se na tese da centralidade do trabalho. Esta tese, inicialmente introduzida pela sociologia, compreende a articulação entre o individual e o coletivo. Pois, o trabalho é visto como a razão material central que organiza as relações sociais entre homens e mulheres (DEJOURS; GERNET, 2012).

O objeto de análise da Clínica Psicodinâmica do Trabalho é a dimensão sóciopsíquica do trabalho e não exclui o indivíduo. Tal clínica adota como princípio metodológico fundamental a escuta e a interpretação da fala. É através da palavra que o/a trabalhador/a pode tornar visível o que não está e descobrir o desconhecido sobre as suas relações com o contexto do trabalho. Tais revelações ocorrem quando lhe é permitido pensar, junto com o pesquisador, as suas experiências (MENDES, 2007).

É fundamental para a Clínica Psicodinâmica do Trabalho o caráter transgressor de sua pesquisa, sendo central a crítica sobre o que está posto. Pois, a sua finalidade é a escuta do sofrimento e a compreensão da dinâmica da mobilização subjetiva do trabalhador/trabalhadora, contribuindo para que reflitam sobre a organização do trabalho, recuperem sua capacidade de ação e promovam as modificações necessárias. A clínica do trabalho é, portanto, uma intervenção que contribui para a emancipação do sujeito (MENDES, 2007).

Assim, evidencia-se que o foco não está no trabalho enquanto atividade e nem no/a trabalhador/trabalhadora enquanto integrante de uma classe. O que Dejours elegeu como objeto de estudo foi o trabalhar para cada um, o significado que o trabalho assume para cada pessoa e a relação que se dá entre trabalho e vida psíquica do sujeito, a qual fica evidente por meio de sua fala. Não é a observação direta, mas o sentido subjetivo que é dado ao trabalho pelo/a trabalhador/trabalhadora que deve ser apreendido.

Martins e Mendes (2012) apontam que escuta clínica do trabalho diz respeito a uma difícil tarefa de dar visibilidade à voz daqueles/as que habitualmente não possuem outra possibilidade senão a do cotidiano de trabalho. Envolve, portanto, o desafio de possibilitar a produção de sentido, de criar significações, de dar nome ao não dito e de oportunizar um espaço de expressão que trabalhadores e trabalhadoras não encontram nas práticas diárias.

Mendes (2007) explica que a pesquisa clássica em Psicodinâmica do Trabalho proposta por Dejours é dividida em três etapas: a) Pré-pesquisa e Análise da demanda; b) Pesquisa Propriamente Dita; c) Validação. A autora destaca que a Psicodinâmica do Trabalho privilegia um método científico peculiar, mas não é escrava dele. O contexto brasileiro, no que tange a realização de pesquisas relacionadas ao estudo da saúde psíquica dos/as trabalhadores/trabalhadoras, apresenta visíveis diferenças das condições vivenciadas na França,

especialmente sobre a solicitação e demanda inicial de intervenção e pesquisa. Assim, são propostas algumas variações e adaptações, que embora tecnicamente diferentes da clínica do trabalho proposta pelo pensamento de Dejours, mantêm os princípios centrais da psicodinâmica, ou seja, devem ser capazes de revelar o trabalho e a sua complexidade, desvelando mediações, contradições e intersubjetividade.

Ghizoni, Mendes e Corgozinho (2013) observam que as adaptações brasileiras ao método da Psicodinâmica do Trabalho apontam uma diferença entre as Clínicas Psicodinâmica do Trabalho francesa e brasileira, a qual vem sendo construída a partir da realidade empírica do nosso país. Os referidos autores analisaram os estudos realizados pelos Laboratórios de Psicodinâmica do Trabalho da Universidade Federal de Brasília, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e da Universidade Federal do Amazonas, que empregaram a metodologia da Psicodinâmica do Trabalho com necessidade de adaptações, e destacaram que estas ocorreram principalmente nos seguintes pontos:

- a) As demandas das pesquisas surgiram majoritariamente por parte dos pesquisadores ou entidades sindicais. E, somente em alguns casos, a demanda foi proveniente dos/as trabalhadores/trabalhadoras;
- b) Parte significativa dos projetos foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) e fizeram uso do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), assinado pelo pesquisador e participantes;
- c) Houve variação quanto ao número e duração das sessões de coleta de dados, sendo frequentes a gravação e transcrição das mesmas, bem como o uso de um diário de campo como técnica complementar.

Desta forma, nesta pesquisa foram mantidas as três etapas previstas na metodologia em Psicodinâmica do Trabalho proposta por Dejours acima referenciadas, fazendo as devidas adaptações necessárias ao contexto brasileiro e às especificidades do campo no qual se desenvolveu este estudo. Portanto, a seguir constam as especificações de cada etapa conforme a metodologia originalmente delineada por Dejours, as dificuldades encontradas no desenvolver desta pesquisa e as adaptações metodológicas adotadas.

4.1.1 Pré-pesquisa e Análise da Demanda

A pré-pesquisa consiste em ter uma demanda formulada por trabalhadores/trabalhadoras e no preparo da pesquisa. Define-se a equipe de pesquisadores e de

trabalhadores, busca-se também conhecer informações sobre os processos de trabalho, a organização do trabalho (GHIZONI; MENDES; CORGOZINHO, 2013).

Para a Psicodinâmica do Trabalho o pesquisador não deve assumir a postura de um especialista que irá intervir ou chegar a conclusões pautadas em seu conhecimento. O pesquisador precisa estar aberto à escuta clínica dos trabalhadores. Isso pressupõe que trabalhadores/trabalhadoras estejam disponíveis a falar. Portanto, Dejours confere o caráter crucial à demanda da pesquisa, afirmando que uma pesquisa que incorpore a metodologia da Psicodinâmica do Trabalho somente pode se iniciar sob uma demanda proveniente dos trabalhadores (DEJOURS, 2004).

Contudo, em consonância com a necessidade de adaptação ao contexto do Brasil e semelhante ao ocorrido nas pesquisas brasileiras citadas no texto de introdução deste estudo, a demanda desta pesquisa não partiu diretamente das operadoras de caixa de supermercado. E, sim, em razão de questionamentos derivados da trajetória profissional que construí como psicóloga dentro das organizações, resultando no crescente interesse em me debruçar mais profundamente sobre as falas de trabalhadores e trabalhadoras, mais especificamente sobre as vivências das operadoras de caixa de supermercado, local de minha mais recente atuação como psicóloga organizacional.

Desta forma, como caminho possível para realização desta pesquisa e conforme proposto por Mendes (2007), apesar da demanda não ter partido diretamente das operadoras de caixa, para todas elas foi feito o convite de participação nesta pesquisa e tornaram-se sujeitos somente as que o aceitaram voluntariamente e mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Na etapa da pré-pesquisa couberam também todas as ações que visaram o conhecimento e aproximação com o campo, como: pesquisa de informações sobre o setor supermercadista no site da Associação Brasileira de Supermercados (ABRAS)¹⁶, pesquisa no site da Associação Paraense de Supermercados (ASPAS)¹⁷, visita à sede desta associação, pesquisa no site do Sindicato dos Trabalhadores de Supermercados de Belém (SINTCVAPA)¹⁸ e visita a este sindicato, leituras de vários números da revista SuperHiper, especializada no comércio varejista de alimentos e disponibilizada on-line.

¹⁶ <http://www.abras.com.br/>

¹⁷ <http://aspas.com.br/>

¹⁸ <http://sintcvapa.com/>

Infelizmente não foi possível realizar visitas aos supermercados, em função de não ter sido exitosa a solicitação feita à Associação Paraense de Supermercados (ASPAS) para intermediar meu contato com os donos e/ou setor de RH dos supermercados, o que será detalhado mais à frente. Vale destacar que, embora a observação não seja um princípio previsto na metodologia da Psicodinâmica do Trabalho, poder visitar os supermercados e fazer observações pontuais possibilitaria o conhecimento de detalhes da estrutura de funcionamento do dia-a-dia dos supermercados.

4.1.1.1 O acesso às operadoras de caixa

Para ter acesso e poder entrevistar as operadoras de caixa foram exploradas duas vias: a Associação Paraense de Supermercados (ASPAS) e o Sindicato dos Trabalhadores de Supermercado de Belém (SINTCVAPA), sendo através deste último que as entrevistas foram viabilizadas. Contudo, é importante registrar e relatar como ocorreu o contato e o encaminhamento da solicitação de pesquisa em ambos os lugares, até como forma de reiterar as peculiaridades, e muitas vezes dificuldades, em nosso país sobre a demanda e a receptividade de pesquisas pelas empresas, sobretudo no setor privado.

4.1.1.2 O contato com a ASPAS

No dia 09 de agosto de 2017 ocorreu o primeiro contato com a ASPAS. Portando o devido ofício sobre a pesquisa, explicitando que se tratava de um estudo ligado ao Programa de Pós-graduação em Psicologia (PPGP) da Universidade Federal do Pará (UFPA), estive na associação para solicitar que esta intermediasse o meu contato com os proprietários e/ou setor de RH dos supermercados da cidade de Belém-PA. O objetivo era, com a devida autorização do supermercado, fazer a abordagem e convite de participação na pesquisa às operadoras de caixa. Seria pego o contato telefônico das que aceitassem e, posteriormente, entraria em contato para agendar data, hora e local da entrevista. Desde o início não estava previsto realizar nenhuma entrevista nas dependências dos supermercados. A ASPAS ouviu atenciosamente a solicitação e recebeu o ofício, informando-me que o despacharia aos supermercados e me daria retorno em breve.

Passados alguns dias, liguei para ASPAS, mas não obtive retorno sobre a solicitação e, conforme orientado, voltei a ligar dias depois na data de 23 de agosto. Ainda sem retorno, liguei novamente nos dias 25 e 28 de agosto, sem obter êxito. Como retorno foi informado que o momento de negociações sobre o aumento salarial e outras questões sobre a jornada de trabalho e o funcionamento dos supermercados que estava em andamento entre os donos de supermercados e o SINTCVAPA, assim como a ameaçada de greve por parte dos/as trabalhadores e trabalhadoras, representava um período atribulado. No dia 29 de agosto a ASPAS informou que o ofício com a solicitação de pesquisa seria apresentado na noite do mesmo dia na ocasião de uma reunião com os dirigentes de supermercado e que no dia seguinte, 30 de agosto, haveria uma resposta sobre o ofício em questão. Contudo, não houve retorno e, considerando que havia transcorrido quase um mês quando do primeiro contato feito com a ASPAS, considerei esgotada a possibilidade desta via de acesso.

4.1.1.3 O contato com o SINTCVAPA

Também no dia 09 de agosto de 2017 foi realizada a primeira visita ao SINTCVAPA para entregar o ofício sobre a pesquisa¹⁹. A parceria com o Sindicato foi pensada porque vários trabalhadores e trabalhadoras comparecem diariamente lá para usar os serviços ofertados, como: consultas odontológicas, pegar encaminhamento médico para outras especialidades, assessoria jurídica e também para realizar a homologação da rescisão de contrato de trabalho de funcionários e funcionárias com mais de 01 ano de vínculo empregatício e que haviam saído de suas empresas. Então, representava um lugar no qual haveria a possibilidade de encontrar as operadoras de caixa.

Junto à administração do Sindicato foi solicitada autorização para abordar as operadoras de caixa que se encontrassem na recepção do sindicato e fazer-lhes o convite de participação na pesquisa. Ainda foi preciso mais duas idas ao Sindicato e transcorreram exatos 21 dias entre a primeira solicitação e o recebimento da autorização. Assim, no dia 31 de agosto de 2017, as entrevistas individuais foram iniciadas. Além de acatar a solicitação de parceria para a realização da pesquisa, o Sindicato disponibilizou uma sala para que as entrevistas fossem conduzidas. Esta sala tinha um ambiente confortável, no interior havia uma mesa com computador, duas cadeiras e era climatizada. Desta forma, as entrevistas ocorreram em um

¹⁹ Apêndice C

ambiente apropriado e que possibilitava a confidencialidade das informações. Seguem fotos da referida sala de entrevistas:

Figura 6: Foto 01 da Sala de entrevista



Fonte: Registro feito pela autora (2018).

Figura 7 - Foto 02 da Sala de entrevista



Fonte: Registro feito pela autora (2018).

4.1.1.4 O Grupo de Pesquisadores

Ainda nesta etapa da pré-pesquisa houve a composição do grupo de pesquisadores, atendendo a mais um quesito constitutivo da metodologia em Psicodinâmica do Trabalho. Este

grupo não teve participação direta, serviu para apoiar as discussões e análise do material coletado através das entrevistas, a fim de possibilitar a ampliação das interpretações.

Nesta pesquisa tal grupo foi composto pelos seguintes profissionais: um psicólogo doutor em saúde pública (orientador); dois psicólogos, mestres e doutorandos em psicologia social e clínica; uma psicóloga, mestra em antropologia e doutoranda em psicologia social e clínica; e uma psicóloga mestranda em psicologia social e clínica (responsável pela pesquisa), todos vinculados ao Programa de Pós-graduação em Psicologia (PPGP) da Universidade Federal do Pará (UFPA).

A participação do grupo de pesquisadores foi de fundamental importância para debater as questões pertinentes ao referencial teórico adotado neste estudo. Também houve participação do grupo na análise feita com base no conteúdo das entrevistas. Uma vez que após ter sido produzido o texto inicial das referidas análises, este foi compartilhado com o grupo de pesquisadores. Disso resultaram observações e sugestões pertinentes que foram incorporadas, possibilitando a melhoria do texto.

4.1.2 A Pesquisa Propriamente Dita

Esta etapa compreendeu a realização das entrevistas com as operadoras de caixa, bem como o registro das demais informações relevantes para pesquisa, as quais foram anotadas em um Diário de Campo.

4.1.2.1 Sobre as Participantes

O Código Brasileiro de Ocupações (CBO) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) define a nomenclatura dos cargos bem como as atividades e demais informações relacionadas a eles. Este código se refere aos cargos adotando o gênero masculino como padrão, exemplo: operador de caixa, comissário de bordo, professor. Contudo, como esta pesquisa envolveu somente a participação de mulheres ocupantes deste cargo, optei por utilizar a nomenclatura no feminino: operadora de caixa de supermercado.

Esta pesquisa teve como participantes o total de quinze operadoras caixa que pertenciam a quatro diferentes empresas do setor supermercadista da cidade de Belém-PA, sendo que estes supermercados possuem duas ou mais lojas em funcionamento. No escopo desta

pesquisa estes supermercados foram denominados de “Supermercado A”, “Supermercado B”, Supermercado “C” e Supermercado “D”. Participaram tanto trabalhadoras que ainda estavam exercendo o cargo, como também trabalhadoras que compareceram ao sindicato para realizar a homologação da rescisão do seu contrato de trabalho, sendo, portanto, ex-ocupantes do cargo de operadora de caixa. Sobre a quantidade de participantes por supermercado, ver tabela a seguir:

Quadro 7 – Quantidade de operadoras entrevistadas por supermercado

Supermercado A	9 operadoras
Supermercado B	4 operadoras
Supermercado C	1 operadora
Supermercado D	1 operadora

Fonte: Elaborado pela autora (2018).

Foram adotados os seguintes critérios de inclusão das participantes: Para as que ainda possuíam vínculo empregatício com o supermercado: estar exercendo as atividades de operadora de caixa há, no mínimo, 01 ano; Para as que estavam em situação de homologação: ter exercido o cargo de operadora de caixa por 01 ano ou mais e; Para todas as operadoras: aceitar participar espontaneamente da pesquisa. A utilização do critério a respeito do tempo mínimo de 01 ano no cargo justificou-se por haver uma significativa rotatividade (*turnover*) de funcionários/funcionárias no seguimento supermercadista. Como critérios de exclusão foram considerados: estar exercendo ou ter exercido o cargo de operadora de caixa por período inferior a 1 ano e não aceitar espontaneamente a participação na pesquisa.

A SuperHiper (2016) divulgou informações sobre a rotatividade dos trabalhadores de supermercados brasileiros, fazendo um comparativo entre os anos de 2015 e 2016. Tais dados foram apresentados como resultado da oitava edição da pesquisa “Capital Humano em Supermercados”, realizada pela ABRAS. Nesta pesquisa, foi possível constatar que o setor de frente de loja (composto pelos cargos de empacotador e operador de caixa) foi o que apresentou maior rotatividade de pessoas em ambos os anos. E os dados sobre cada cargo apontaram que o de operadora de caixa figurou em primeiro no ano de 2015 com 19,8%, seguido pelo cargo de empacotador com 18,5%. Já no ano de 2016 houve uma inversão nessa ordem e o cargo de operadora de caixa obteve o segundo lugar em termos de rotatividade de pessoas, com 16,2%.

Na figura 8 constam estas informações, bem como os percentuais de rotatividade dos demais cargos do supermercado, vide a seguir:

Figura 8 – Rotatividade por função no supermercado

Rotatividade por função (%)			
Função	2015	2016	
Açougueiro	14,1	12,7	
Cartazista	9,7	10,0	
Comprador	7,8	6,3	
Confeiteiro/Doceiro	10,4	9,0	
Empacotador	18,5	17,7	
Encarregado de Bebidas	8,9	7,7	
Encarregado de FLV	7,9	6,5	
Encarregado de Mercearia	8,3	8,3	
Encarregado de Perecíveis	8,2	5,5	
Encarregado Geral	9,1	9,2	
Entregador	13,2	12,3	
Estoquista	12,1	11,2	
Fiscal de Caixa	9,8	7,6	
Seção de Frios e Laticínios	14,7	12,2	
Seção de Hortifruti	16,4	12,4	
Gerente de Loja	8,4	5,5	
Gerente de Setor	9,4	6,8	
Motorista	11,0	8,7	
Operador de Caixa (120 horas)	14,2	10,5	
Operador de Caixa (180 horas)	19,3	6,7	
Operador de Caixa (220 horas)	19,8	16,2	
Padeiro	11,5	10,9	
Repositor	18,4	14,3	
Subgerente de Loja	9,5	9,2	

Fonte: SuperHiper (Nov/2016)

Sobre o perfil das participantes tem-se que a entrevistada com menos tempo de atividade no cargo trabalhou 1 ano como operadora de caixa de supermercado, ao passo que a mais experiente já somava 10 anos no cargo. Todas as entrevistadas afirmaram ser a primeira vez que trabalhavam/haviam trabalhado como operadora de caixa de supermercado, e para cinco delas este foi também o primeiro emprego. Todas possuíam escolaridade de ensino médio completo. Poucas haviam feito o curso de operadora de caixa, posto que isso não era colocado como uma exigência das empresas para ser contratada para o cargo. A operadora de caixa mais nova possuía 21 anos e a de maior idade estava com 50 anos. A seguir constam mais informações sobre o perfil das operadoras participantes:

Quadro 8 – Perfil das participantes

Faixa Etária	
21 a 30 anos	7 operadoras
31 a 40 anos	6 operadoras
41 a 50 anos	2 operadoras
Estado Civil	
Solteira	8 operadoras
União estável /casada	6 operadoras
Divorciada	1 operadora
Nº de filhos	
Sem filhos(as)	4 operadoras
1 filho(a)	6 operadoras
2 ou mais filhos(as)	5 operadoras
Moradia	
Mora na casa dos pais	8 operadoras
Mora em casa alugada	2 operadoras
Mora em casa própria	5 operadoras
Sustento familiar	
Única renda da casa	3 operadoras
Única renda fixa da casa	1 operadora
Corresponsável igualitária da renda total da casa	10 operadoras

Fonte: Elaborado pela autora (2018).

4.1.2.2 Sobre a Coleta das Informações

Para obtenção das informações que subsidiaram o proposto nesta pesquisa, foi previamente pensada a utilização da técnica de entrevista individual e em grupo. Segundo Mendes (2007) a utilização de ambos os formatos de entrevistas nas pesquisas em Psicodinâmica do Trabalho faz parte de uma ampliação do método inicialmente formatado por Dejours. Esta ampliação mantém, contudo, os princípios centrais da Psicodinâmica.

A entrevista é uma técnica de coleta de dados, centrada na relação pesquisadores-pesquisados e na fala-escuta-fala dos conteúdos manifestos e latentes, sobre a organização do

trabalho, as vivências de prazer-sofrimento, as mediações, e os processos de subjetivação e de saúde-adoecimento. O momento da entrevista é um processo no qual os vínculos (simbólicos, afetivos, ideacionais e sociais) são estabelecidos. À medida que o entrevistado fala, o entrevistador escuta e se envolve no discurso do entrevistado, buscando apreender os conteúdos latentes. A entrevista quando usada em pesquisas com referencial na Psicodinâmica do Trabalho, deve ter a escuta como premissa básica, ou seja, o entrevistador deve ter seu foco na lógica do entrevistado (MENDES, 2007).

Segundo Bauer e Gaskell (2011) a entrevista fornece os dados básicos para o desenvolvimento e a compreensão das relações entre os atores sociais e a sua situação. O objetivo é a compreensão detalhada das crenças, atitudes, valores e motivações, em relação aos comportamentos das pessoas em contextos sociais específicos, ou seja, a compreensão do mundo do entrevistado é uma condição *sine qua non* neste tipo de entrevista. Dentre os fundamentos teóricos que justificam a escolha desta técnica, afirma-se que:

Toda pesquisa com entrevistas é um processo social, uma interação ou um empreendimento cooperativo, em que as palavras são o meio principal de troca. Não é apenas um processo de informação de mão única passando de um (o entrevistado) para o outro (o entrevistador). Ao contrário, ela é uma troca de ideias e de significados, em que várias realidades são exploradas e desenvolvidas (BAUER; GASKELL, 2011).

Durante a realização das entrevistas para este estudo mantive-me atenta ao estabelecimento do *rapport* com cada participante, a fim de proporcionar às operadoras um ambiente em que se sentissem mais à vontade para contribuir e se expressar, fornecendo um conteúdo mais rico para posterior análise. Mendes (2007) assinala que isso é fundamental para profundidade do conteúdo obtido, e que pode ser conseguido pela forma que as perguntas são feitas e também pela facilitação de uma relação de confiança.

Assim, nesta pesquisa foram realizadas 15 entrevistas individuais. Este número total de entrevistas foi definido durante o trabalho de campo e pautou-se no critério de ponto de saturação, o qual postula que em um dado momento percebe-se que não mais aparecem informações ou sentidos novos no conteúdo das falas das entrevistadas. Este ponto de saturação do sentido pode ser tomado como um indicativo de que é hora de encerrar as entrevistas (BAUER; GASKELL, 2011).

As entrevistas individuais foram gravadas com o devido consentimento das participantes. Havia um roteiro de entrevista semiestruturado²⁰ para estimular a fala das

²⁰ Apêndice B

trabalhadoras. O roteiro atendeu aos objetivos propostos na pesquisa e se baseou em quatro temas: a) condições e organização do trabalho; b) investigação das vivências de prazer e sofrimento no trabalho; c) enfrentamento das dificuldades inerentes à organização do trabalho; d) impactos sobre a saúde da trabalhadora. Durante as entrevistas individuais minha postura foi a de deixar que as entrevistadas falassem livremente, resguardando o cuidado de manter a entrevista na direção do tema.

Na condução das entrevistas individuais e escuta das trabalhadoras eu utilizei duas técnicas recomendadas por Mendes (2007): a) a estimulação: fazendo sinais com a cabeça de que eu as estava compreendendo e também através de colocações como: “me explique melhor isso”, “hum, entendo”; b) a deflexão: eu repetia uma parte da fala da operadora para que ela escutasse o que havia falado e tornasse a sua fala mais clara e consciente.

Além da realização das entrevistas individuais foram feitas anotações em um diário de campo para registrar as minhas percepções durante o andamento da pesquisa, conforme previsto na metodologia em PDT. Tais registros serviram para enriquecer a análise do material coletado, para registrar os possíveis percalços e demais informações que a se mostraram relevantes e que não puderam ser apreendidas por meio das entrevistas.

Durante a minha permanência em campo houve várias tentativas de articular a realização de entrevista em grupo com as operadoras de caixa. Contudo, devido às peculiaridades do contexto em que esta pesquisa está inserida, não foi possível reunir um grupo mínimo de três operadoras de caixa de um mesmo supermercado para proceder a entrevista em grupo. É relevante destacar este ponto como um dos limites desta pesquisa e que se encontra diretamente ligado ao campo no qual este estudo está circunscrito. Posto que, como a via de acesso às operadoras de caixa se deu através do sindicato, estas compareciam ao local sem prévio agendamento e em horários e dias diferentes, bem como pertenciam a supermercados diferenciados e tinham diferentes disponibilidades de tempo para conceder a entrevista. Portanto, é válido também ressaltar que se a via de acesso às operadoras tivesse ocorrido diretamente por meio do contato com os supermercados e consentimento destes, como foi tentado, provavelmente haveria um contexto mais propício a realização das entrevistas em grupo, uma vez que as operadoras poderiam mais facilmente se dispor a estar em um mesmo espaço e horário comuns.

Este é um ponto de reflexão que julgo fundamental frisar, porque ele evidencia as dificuldades do contexto em que os profissionais que se dedicam a realizar pesquisas sobre saúde mental e trabalho com aporte na Psicodinâmica do Trabalho, não raro, se deparam no Brasil, como já foi referenciado anteriormente no início do texto deste capítulo de metodologia

(página 72), bem como também foram anteriormente citadas várias pesquisas com esta temática que precisaram fazer adaptações à metodologia clássica proposta pela Psicodinâmica do Trabalho. Estas adaptações se fazem necessárias fundamentalmente visto que a fase da Análise da Demanda nas pesquisas brasileiras, via de regra, ocorre diferentemente do contexto francês. Aqui o contexto social ainda não apresenta, ou apresenta parcamente, empresas, sindicatos ou grupo de trabalhadores que reconhecem na pesquisa uma possibilidade de estudar e colaborar com a melhoria das questões relacionadas à saúde psíquica do trabalho, e por isso as demandas de pesquisa são geralmente originárias do/a próprio/a pesquisador/a, que busca os/as trabalhadores/as ou a empresa para fazer-lhes o convite de participação, como ocorreu neste estudo.

Desta forma, penso que a dedicação, e porque não dizer persistência, em realizar estudos adaptando a metodologia de Dejours ao cenário brasileiro pode ser vista como um enfrentamento destes entraves e uma mobilização para a construção de um contexto de pesquisa mais favorável nas investigações entre saúde mental e trabalho, com foco no sofrimento psíquico. E este movimento de produção de pesquisas é reconhecido pelo próprio Dejours (2017), ao afirmar no prefácio do seu livro “Psicodinâmica do Trabalho: Casos Clínicos” que O Brasil é o país no qual a Psicodinâmica do Trabalho é bastante discutida.

Para fechar a fase da Pesquisa Propriamente Dita, ocorreu a seleção do material que compôs a pesquisa e entrou para a discussão e análise. Foram consideradas todas as entrevistas realizadas. Em seguida, foi realizada a análise do material coletado. Esta análise se iniciou com transcrição do áudio de todas as entrevistas individuais realizadas e a posterior leitura geral das mesmas. Optei por ser responsável em fazer todas as transcrições, a fim de prezar pela riqueza do conteúdo transcrito. As entrevistas foram transcritas na íntegra.

O conteúdo das entrevistas permitiu apreender os sentidos expressos nas falas das operadoras de caixa. As discussões necessárias para o alcance dos objetivos se basearam nas proposições de Mendes (2007) sobre conceito de Análise de Núcleo de Sentidos (ANS), o qual consiste em uma adaptação da técnica desenvolvida por Bardin (1977, op. cit. MENDES, 2007). A ANS tem por finalidade agrupar o conteúdo latente e manifesto do texto, com base em temas constitutivos de um núcleo de sentido.

O status de núcleo do sentido é dado pela força dos temas, que ao serem recorrentes criam uma consistência em torno daquele núcleo. Ainda, destaca-se que a nomeação e a definição dos núcleos de sentido é um dos passos mais difíceis da análise, e ao mesmo tempo, o essencial para dizer que a técnica foi aplicada. Por isso o pesquisador deve se dedicar a esta etapa com parcimônia. O nome e a definição devem ser sempre criados com base nos conteúdos

verbalizados com um certo refinamento gramatical de forma. Às vezes, o nome da categoria é uma fala do sujeito (Mendes, 2007, p.73)

Desta forma, através dos núcleos de sentido extraídos das verbalizações das participantes foi possível ter acesso ao necessário para compreender como as operadoras de caixa de supermercados da cidade de Belém-PA que foram entrevistadas vivenciam o seu trabalho. No quadro a seguir constam os núcleos de sentido e seus respectivos temas:

Quadro 9 – Núcleos de Sentidos e seus temas

Núcleos de sentido	Temas
Condições de trabalho	<i>“Iluminação e temperatura são boas”</i>
	<i>“Os banheiros são limpos”</i>
	<i>“Quase sempre passa do horário”</i>
	<i>“Falta troco”</i>
	<i>“A gente assina vale”</i>
	<i>“As cadeiras não são adequadas”</i>
	<i>“A esteira não funciona”</i>
	<i>“A água não é boa”</i>
	<i>“É muito barulho”</i>
Organização do trabalho	<i>“Só mulher operando o caixa”</i>
	<i>“A gente tem que embalar”</i>
	<i>“É muita pressão”</i>
	<i>“A gente é muito maltratada pelos clientes”</i>
	<i>“Por mais que tu estejas triste, tu tens que tá feliz”</i>
	<i>“Tinha que tá bem arrumadinha”</i>
	<i>“Devolução”</i>
	<i>“O difícil é a nossa encarregada”</i>
Reconhecimento	<i>“Eles não dão valor nas coisas que a gente faz”</i>
	<i>“Falta oportunidade”</i>

Continua.

Conclusão.

As estratégias de defesa e resistência	<i>“Eu acho graça pra não chorar”</i>
	<i>“Eu só orava a Deus e pedia força”</i>
	<i>“A gente aceita porque precisa do trabalho”</i>
	<i>“Eu levo a minha água”</i>
Prazer no Trabalho	<i>“Eu gosto dos meus colegas de trabalho”</i>
	<i>“A gente conhece cada pessoa bacana”</i>

Fonte: Elaborado pela autora (2018).

4.1.3 Validação

Para esta etapa de validação foi proposta e realizada uma devolutiva às operadoras de caixa participantes. O objetivo desta devolutiva foi de apresentar para as operadoras as análises realizadas a partir dos conteúdos expressos nas entrevistas, a fim de que elas pudessem expor suas opiniões, validar ou refutar o que foi escrito no texto das análises.

Importante destacar que a realização desta devolutiva significou superar dificuldades que se apresentaram em função de como se deu o acesso às trabalhadoras, que ocorreu via sindicato, configurando um grupo de quinze operadoras de diferentes supermercados e que não tinham disponibilidade de horários compatíveis. Assim, para fazer o convite para a reunião de validação eu liguei para número de telefone da cada operadora, o qual havia sido solicitado na ocasião das entrevistas individuais. Do total das operadoras participantes, com quatro delas não consegui retomar contato pelo número de telefone. Das onze operadoras restantes, três delas informaram que não poderiam comparecer à reunião de devolutiva em função de compromisso pessoal ou por conta do horário de trabalho. Somente oito operadoras aceitaram convite de comparecer para a devolutiva. Ainda assim, tive que realizar duas reuniões devolutivas em horários diferentes para poder contemplar a disponibilidade das operadoras, sendo uma reunião ocorrida de 15:00h às 16:30h e outra de 17:30h às 19:00h, ambas no dia 12 de dezembro de 2017 e realizadas na residência da pesquisadora, devido à impossibilidade de utilizar a sala do sindicato na qual foram realizadas as entrevistas, por esta ser pequena.

Então, do total das quinze participantes, seis compareceram às devolutivas. A dinâmica procedida foi a seguinte: apresentei as análises e discussões construídas com base no material das entrevistas, destaquei que as operadoras estavam livres para expressar suas

opiniões quando desejassem, uma vez que o objetivo era mesmo que este momento possibilitasse a construção de uma conversa e a discussão sobre as análises.

Foram apresentados os núcleos de sentidos e seus respectivos temas abordados um a um. Houve uma ativa participação das operadoras durante as devolutivas. Elas fizeram comentários e citaram situações de trabalho que corroboravam com as análises, também afirmaram que estas correspondiam às suas vivências.

Não houve, por parte das operadoras, solicitação de retirada ou alteração do conteúdo das análises. Durante as devolutivas os temas que mais suscitaram comentários foram: *“A água não é boa”*, *“A gente é muito maltratada pelos clientes”*, *“A gente tem que embalar”*, *“Falta oportunidade”*.

As operadoras se mostraram muito atentas na parte da exposição sobre os temas referentes às estratégias de defesa, especialmente sobre a questão do riso. Elas também manifestaram novamente haver no supermercado a necessidade de escuta das operadoras de caixa e a falta deste espaço.

4.2 Questões Éticas Envolvidas

Esta pesquisa foi cadastrada na Plataforma Brasil, conforme os critérios exigidos e submetida ao Comitê de Ética e Pesquisa (CEP), como condição anterior à entrada em campo. Sobre os códigos de ética em pesquisa qualitativa Denzin e Lincoln (2006) destacam pontos importantes, tais como:

Consentimento informado: os sujeitos devem concordar voluntariamente em participar, sem haver coerção ou qualquer forma de obrigação. E devem também estar devidamente informados sobre do que se trata a pesquisa e suas finalidades. Para atender a este critério foi apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido²¹ (TCLE) para que cada trabalhadora que aceitou participar deste estudo, sendo este assinado anteriormente a qualquer coleta de informações e realização das entrevistas, conforme resolução Nº 466 de 12 de dezembro de 2012 do Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde. Ressalta-se que, mesmo após assinatura do referido termo, as participantes tiveram plena liberdade para se retirar a pesquisa a todo momento, sem incorrer em nenhuma penalidade.

Privacidade e confidencialidade: houve o devido resguardo da identidade das trabalhadoras que participaram da pesquisa, bem como o nome dos supermercados nos quais

²¹ Apêndice A

elas trabalham ou trabalharam. Tal cuidado foi tomado para que nenhuma delas fosse, por ventura, prejudicada ou constrangida, sofrendo os efeitos colaterais das práticas de pesquisas.

Enquanto pesquisadora responsável, prezei por uma conduta que não expusesse as participantes a quaisquer prejuízos e desconfortos. Todavia, como toda pesquisa com seres humanos não está totalmente imune a este risco, no decorrer das entrevistas se fosse verificado que alguma das operadoras participantes estava necessitando de atendimento psicológico, havia a possibilidade de providenciar seu encaminhamento para a Clínica de Psicologia da Universidade Federal do Pará (UFPA), a fim de que ela pudesse elaborar as mobilizações ocorridas por conta da pesquisa, sem gerar custo financeiro às mesmas. Todavia, não houve necessidade de prestar este suporte psicológico às participantes com o referido encaminhamento.

SEÇÃO 5

SOBRE SER OPERADORA DE CAIXA DE SUPERMERCADO

C'est un travail difficile... Au début, on ne se rend pas vraiment compte. On discute avec les clients, avec les autres filles, on essaie de ne pas faire d'erreur de caisse. Mais très vite, ça devient dur. On fait toujours la même chose (Nathalie M. operadora de caixa por 12 anos, supermercado Grand large, França. BENQUET, 2009, p.13)

Nesta seção e nas seguintes constam os eixos temáticos das entrevistas realizadas, bem como as análises destas conduzidas à luz do referencial teórico apresentado na terceira seção desta pesquisa. As três seções dedicadas às análises estão divididas de acordo com os conceitos pertencentes à Psicodinâmica do Trabalho. Assim, nesta primeira seção são abordadas as Condições de Trabalho e a Organização do Trabalho das operadoras de caixa de supermercado, e nas duas seções posteriores são abordadas as Estratégias de Defesa, o Reconhecimento e o Prazer no trabalho.

5.1 As Condições de Trabalho

A Psicodinâmica do Trabalho ao fazer a distinção entre os conceitos de condições de trabalho e organização do trabalho destaca que cada um deles vai impactar diferentemente na saúde do sujeito trabalhador. Dejours (2017) explica que as condições de trabalho, que se referem aos componentes e estrutura física das atividades laborais, exercem efeitos sobre a saúde do corpo dos trabalhadores e das trabalhadoras. Concernente à saúde do corpo, explica também que ela é o resultado de uma luta entre as regulagens fisiológicas do sujeito e as perturbações físico-químico-biológicas do ambiente, sendo, portanto, bem diferente de um estado passivo e caracterizado somente pela ausência de uma doença.

A seguir são abordados os componentes relacionados às condições de trabalho que as operadoras de caixa destacaram em seus relatos, como: a iluminação, a temperatura, água, barulho, estrutura física e equipamentos do posto de trabalho, entre outros, bem como a repercussão destes sobre a saúde das trabalhadoras.

5.1.1 Ingresso, remuneração e jornada de trabalho

Sobre os fatores que levam uma mulher a trabalhar como operadora de caixa de supermercado, Soares (1997) aponta que este processo de “escolha” é permeado pela desigualdade de classe, gênero e raça. O referido autor entrevistou operadoras de caixa de supermercados de São Paulo e de Quebec sobre a escolha por este trabalho, dentre as respostas fornecidas, destacaram-se:

- a) A dimensão econômica: a necessidade de ter uma renda para garantir as condições de sobrevivência. Ter um trabalho de carteira assinada e ter seus direitos trabalhistas resguardados, vantagens sociais e convênio médico;
- b) A pouca demanda de qualificação: a maioria dos supermercados não exige experiência prévia no cargo. E nem o curso na área. Alguns supermercados ainda aceitam contratar exigindo a escolaridade mínima do primeiro grau (ensino fundamental) completo.

Antes de começar a trabalhar como operadora de caixa de supermercado, a maioria das mulheres que entrevistei vinha de um considerável período de desemprego ou ainda não havia tido sua primeira experiência no mercado de trabalho formal. Por isso decidiram tentar uma oportunidade no setor supermercadista, por acharem que neste seguimento é relativamente fácil conseguir uma vaga, já que não apresenta grandes exigências em termos de qualificação e contratação. Desta forma, comecei as entrevistas solicitando que me contassem como haviam conseguido a oportunidade de trabalho. Foram relatadas três formas: a maioria deixou o currículo diretamente em uma das lojas do supermercado e conseguiu ser chamada, outras fizeram a candidatura através de meio virtual e apenas três das entrevistadas afirmaram que conseguiram o emprego através de indicação, ou seja, uma outra pessoa que já trabalhava no supermercado ou que conhecia alguém no supermercado levou o currículo delas e conseguiu inseri-las no processo de recrutamento e seleção.

De forma geral, o processo de seleção pelo qual as operadoras passaram era composto de uma prova de redação e de cálculo, entrevista com a psicóloga do setor de Recursos Humanos (RH), algumas ainda realizaram um teste prático no caixa, como mais uma etapa de seleção. Depois deste processo, veio a entrega de documentos no setor de Departamento Pessoal (DP) e a admissão. Antes de iniciar as atividades no supermercado, as operadoras passaram por um treinamento de integração. A finalidade deste treinamento era para um técnico repassar

informações sobre segurança do trabalho e também cabia ao RH apresentar a empresa e receber as novas funcionárias contratadas, bem como transmitir as normas internas da empresa.

No supermercado existem vários horários de trabalho para as operadoras de caixa. Estes diferentes horários são estabelecidos para contemplar todo o período de funcionamento do supermercado. Em uma loja, por exemplo, pode haver a turma de operadoras do 1º horário, a turma do 2º horário, do 3º horário, 4º horário e assim por diante. E cada horário pode diferir de uma loja para outra, quer dizer que o 1º horário de uma loja pode não ser o mesmo do 1º horário em outra loja. Por exemplo: uma entrevistada relatou que na loja em que trabalha as operadoras do 1º horário entram 7h, enquanto que a entrevistada de outro supermercado relatou que no 1º horário as operadoras entram às 8h. O horário que tem o fim de expediente junto com o encerramento das atividades da loja é chamado de “fechamento” ou último horário.

As folgas ocorrem uma vez por semana, a qual pode ser em um dia de domingo ou outro dia da semana. As trabalhadoras somente podem trabalhar dois domingos consecutivos, isso ocorre para que algumas folgas coincidam com o final de semana. Então, se trabalhou domingo, folgará em outro dia entre segunda e sábado. Se receber folga no domingo, trabalhará o restante dos dias da semana. Diferentemente dos demais dias da semana, o trabalho aos domingos e feriados tem carga horária de seis horas, com direito a quinze minutos de intervalo, esse é o chamado “horário corrido”. Nos dias de trabalho diferentes dos domingos ou feriados a operadora tem o intervalo intrajornada²² de no mínimo 1h e no máximo 2h. Atualmente, aos domingos a loja de supermercado pode funcionar de 7h às 19h e nos dias feriados funciona de 8h às 14h.

Sobre a jornada de trabalho, o ponto comum nas entrevistas foi a questão de, constantemente, passar do horário pré-estabelecido. Embora as operadoras sejam cientes de que há dias de maior movimento e que nestes dias provavelmente terão que fazer hora extra, a insatisfação reside no fato de que, rotineiramente, há o prolongamento da jornada de trabalho, o que acarreta um cansaço a mais com o decorrer dos dias.

Eu entrava 14h e largava às vezes 22:45h. Eu era do penúltimo horário. Intervalo era das 17h às 18h. O correto era sair 22h, mas saía 22:30h, 22:45h. Ou até, às vezes, eu já cheguei a sair junto com o fechamento, às 23h. Era frequente e isso acabou comigo. Eu tava me estressando, tava caindo meu cabelo (OC 10, 1 ano e 7 meses no cargo).

²² Intervalo entre duas jornadas de trabalho no mesmo dia de trabalho

A insatisfação das entrevistadas se manifestou não somente pelo constante atraso no horário de saída do trabalho, mas também pelo atraso na ida para o intervalo intrajornada, o que foi apontado como um prejuízo para a alimentação e gerador de cansaço e de problemas gástricos.

Eu entrava 8:30h, aí saía pro intervalo 12:30h, que nunca era 12:30h, era 13h... 13:30h, sempre ultrapassava. Aí voltava depois de 14h e só saía 16:30h (...). Às vezes mandava a gente chegar antes, às vezes a gente saía muito depois (...). Porque é compreensível nas vezes que a loja tá lotada não tem como sair cedo pra ir embora, isso é compreensível. Mas no horário de intervalo, onde a gente tá... a gente precisa né, pelo menos passar essa hora descansando, aí a gente é obrigado a ultrapassar (OC 3, 2 anos no cargo).

Todas estas colocações resvalam no fato das operadoras de caixa possuírem o ritmo e tempo de trabalho habitualmente ditados em função dos clientes, o que faz com o que horário de volta para casa seja, na maioria das vezes, imprevisível. Sobre as horas trabalhadas a mais, costuma-se lançar mão do sistema de banco de horas (BH). Banco de horas é um dispositivo previsto na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), segundo o qual as horas trabalhadas a mais (horas positivas) ou a menos (horas negativas) em relação à carga horária de trabalho pré-estabelecida para um dia de trabalho, podem ser compensadas na mesma proporção em outro dia de trabalho, respeitando-se o limite de duas horas extras por dia. As operadoras que mais têm a sua jornada diária de trabalho estendida para além do estabelecido são as que trabalham no horário do fechamento da loja.

A gente não sai no horário certo, mas a gente não faz hora extra (não é pago). A gente só gera hora, que depois tu podes querer pedir um banco, que nem sempre quando tu queres eles te dão. Quando tu chegas atrasada, aí tu pedes se dá pra abater nas horas positivas que eu fiz, aí ele vai e vê se ele abate. Às vezes abate, quando ele tá de bom humor. Quando ele tá de mau humor, não. Ele manda voltar pra casa. Porque no caso, assim, eles só necessitam da gente quando diz alguma coisa a respeito deles, que for pro bem-estar da empresa. Mas, quando a gente precisa, eles ainda vão ver. Mas, quando eles querem que a gente fique, eles não perguntam se a gente pode, se dá. Comunicam a gente, é do jeito que eles querem e vai ficar. Quer dizer, eles nem avisam que a gente vai ficar. A gente fica lá olhando e nada, nada. Aí, a gente já sabe que a gente vai ficar (OC 2, 4 anos e 7 meses no cargo).

O sistema de banco de horas é geralmente percebido como desvantagem pelas trabalhadoras, pois elas se sentem obrigadas a ficar para além do horário normal de trabalho, conforme demanda da empresa. Contudo, quando solicitam compensação de suas horas

positivas, é facultado à empresa escolher a forma e os dias em que concederá, o que geralmente não coincide com o interesse das trabalhadoras.

Importante ressaltar que quando estas entrevistas com as operadoras foram realizadas, ainda estava em vigor a Convenção Coletiva de Trabalho 2016-2017, que previa o sistema de banco de horas. Atualmente, encontra-se em vigor o Dissídio Coletivo 2017-2018, que estabeleceu o fim do banco de horas e a remuneração das horas extras. Basta saber se na prática isto está ocorrendo.

O cargo de operadora de caixa, assim como os demais cargos do supermercado, tem sua remuneração estipulada conforme o referido Dissídio Coletivo 2017-2018²³. Este dissídio trouxe mudanças tanto na remuneração, quanto na jornada de trabalho e no funcionamento dos supermercados. Atualmente, a remuneração mensal das operadoras de caixa é composta pelo salário profissional no valor de R\$1.206,00, ticket alimentação de R\$256,09. Além do recebimento de vale-transporte, caso a funcionária opte em recebê-lo. Também compreende a remuneração da operadora de caixa o recebimento de um adicional referente à quebra de caixa, que equivale a R\$120,60. Este valor serve para cobrir as possíveis faltas de dinheiro quando é feito o fechamento e contabilização diária do caixa no setor da tesouraria do supermercado. Existem, ainda, outros benefícios, como auxílio creche e auxílio funeral.

Todo valor que faltar no caixa e que for acima da quebra de caixa é de responsabilidade da operadora, bem como o recebimento de cédulas de dinheiro ou tickets falsos. Assim, caberá a ela ressarcir à empresa a referida quantia faltante. As entrevistadas relataram que são adotadas duas formas de ressarcimento: ou o valor faltante é pago por ela na hora da contabilização na tesouraria, caso a operadora tenha o dinheiro, ou ela assina um vale que autoriza a empresa a descontar o referido valor em seu próximo salário, sendo este desconto discriminado em contracheque. Em função desta responsabilidade, trabalhar para não ter falta de caixa e não ter que ressarcir a empresa mostrou-se como uma relevante preocupação por parte das operadoras, o que exige constante atenção.

Você tem que ter atenção com ticket falso, com dinheiro falso. Então, se você pega ticket falso ou dinheiro falso, vai sair do seu bolso. Tem que ter atenção redobrada (OC 6, 1 ano no cargo).

²³ <http://sintcvapa.com/dissidio-coletivo-20172018/>

A responsabilidade em trabalhar manipulando o dinheiro que não lhe pertence e ainda ter que fazer outras atividades simultâneas, como embalar e lidar com os clientes, causa receio e apreensão nas operadoras sobre possíveis faltas de dinheiro em seu caixa.

Quando o movimento tava intenso ficava muito cansado o psicológico da gente, porque a gente trabalha com dinheiro dos outros né. E aí, no final do dia quando acabava o expediente e que ia fazer o caixa... Ah meu Deus, será que vai dar certo o meu caixa? Será que vai faltar? Aí, a gente ficava com aquela dúvida né. Era difícil faltar dinheiro no meu caixa. Mas, tinham muitas operadoras lá que faltava dinheiro, dinheiro alto. Quando faltava, pagava vale, assinava vale. Ou pagava na hora logo ou então assinava um vale pra ser descontado no salário (OC 13, 4 anos no cargo).

Olha, é um trabalho bastante cansativo né, pelo fato de tu fazer várias coisas ao mesmo tempo. E tem que prestar bastante atenção pra não sumir dinheiro do caixa, tipo não dar troco errado. E isso, às vezes, acontece muito (OC 7, 1 ano e 3 meses no cargo).

Outra situação apontada e que contribui com a preocupação de faltar dinheiro no caixa é a escassez de moeda e o pouco fornecimento de dinheiro trocado pela empresa para que a operadora trabalhe. No supermercado em que todas as operadoras iniciam suas atividades com uma quantia mínima de fundo de caixa, o dinheiro está pouco trocado. E há também supermercado em que a operadora abre seu caixa sem nenhum dinheiro. Então, desde que atende o primeiro cliente, tem que solicitar a troca do dinheiro na recepção do supermercado. A falta de troco também gera reclamações por parte dos clientes e a operadora é quem acabava por escutá-las.

Era muito difícil faltar dinheiro no meu caixa e quando faltava dinheiro era quantia assim pequena... 1 real e pouco. Era questão de moedas, porque sempre falta. Porque a gente não trabalha com moedas. A gente entra no caixa sem dinheiro, eles não dão suporte pra gente entrar com troco (OC 4, 2 anos e 3 meses no cargo).

A gente nunca tinha troco. Tinha que tá mandando trocar e o cliente reclamava com a gente e tudo. E tinha que tá esperando quase 5, 10 minutos pra vir. E o cliente esperava, esperava e a gente ficava ouvindo. Ficava ouvindo deles que nunca tem troco... que não sei o quê (OC 9, 2 anos e 8 meses no cargo).

Contudo, há também situações nas quais a contagem do fechamento do caixa realizada na tesouraria acusa valor a maior, ou seja, sobra dinheiro no caixa. Quando isto ocorre, as trabalhadoras demonstraram insatisfação pelo fato do valor que sobra não ser convertido de

alguma forma para suprir futuras faltas de caixa e evitar que elas sejam sempre obrigadas a ressarcir à empresa.

Quando sobra fica pra lá pra empresa. Logo que a gente chega (na tesouraria) a gente entrega o dinheiro pra uma atendente lá, depois entrega os documentos pra outra. Quer dizer, se sobrar, já ficou pra lá pra loja. A gente só é chamada se faltar (OC 12, 5 anos no cargo).

Quando falta dinheiro no meu caixa eu pago vale, é descontado no meu salário. Quando sobra dinheiro no caixa, fica pra empresa. Não fica pra mim e nem fica de reserva pra eles repor. Eu não sei como sobra. Aí era pra ficar de reserva né, pra quando faltar (OC 11, 4 anos no cargo).

A dificuldade é que eu não achava certo quando faltava dinheiro né. Porque sobrava dinheiro também e eles não devolviam, ficavam. Então, eu achava que isso era pra eles guardarem, terem guardado pra no dia em que faltasse novamente, ter lá e repor né. Porque eu não achava certo porque era pouco o salário e a gente ainda ter que pagar quando faltava. (OC 9, 2 anos e 8 meses no cargo).

Esta preocupação em manipular dinheiro e precisar ressarcir à empresa relatada pelas participantes também foi constatada em outros estudos que investigaram o trabalho de operadores de caixa de supermercado, como o de Soares, E. (2013), intitulado “Carga de trabalho na rotina de operadores de caixa de supermercado”, no qual foi igualmente referido medo de dar troco errado ao cliente, gerando diferenças de valores no caixa ao final da jornada de trabalho, acarretando descontos salariais.

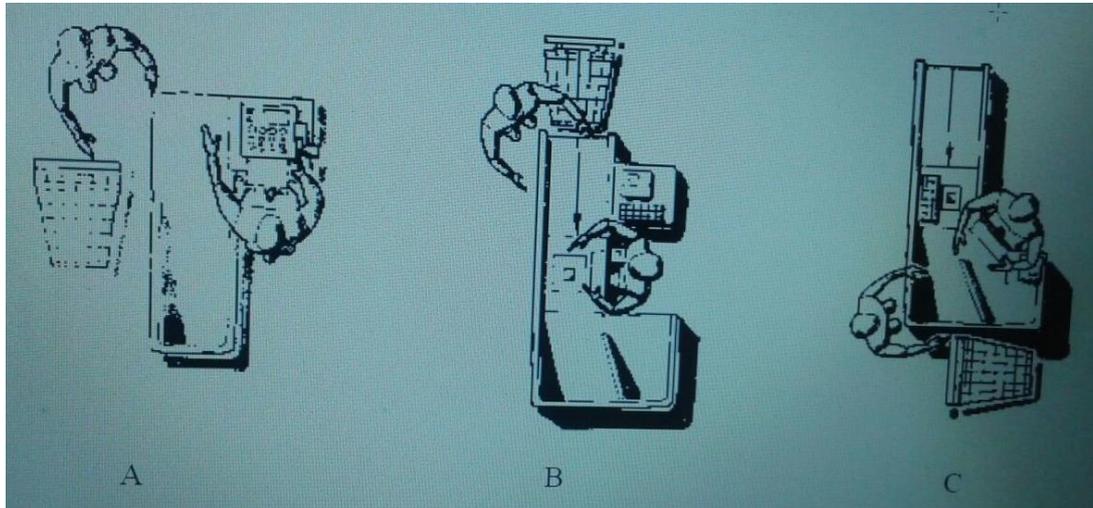
Desta forma, sendo o dinheiro uma das ferramentas de trabalho inerentes à atividade da operadora de caixa de supermercado e que compõe as condições de seu trabalho, é possível compreender que manipulá-lo pode representar uma dificuldade para as trabalhadoras, por implicar nestas preocupações com a possibilidade de ter parte de seu salário comprometido com os ressarcimentos à empresa, bem como por gerar dificuldades no atendimento e reclamações por parte dos clientes, devido à falta de suporte da empresa em fornecer dinheiro trocado o suficiente.

5.1.2 O Posto de Trabalho: iluminação, temperatura e sonoridade

O posto de trabalho designado à operadora de caixa de supermercado é tradicionalmente denominado de *checkout*. Pois, é lá que o cliente deve se dirigir, antes de

deixar a loja do supermercado, para que sejam efetuadas as operações de registro e cobrança das mercadorias. Existem vários formatos de *checkouts*.

Figura 9 – Configuração de *checkout*: A (configuração básica); B (configuração corredor frontal); C (configuração retro-frontal a 45°)



Fonte: Floris e Giommi (1997).

O *checkout* é composto pelos seguintes itens: balcão para depósito das mercadorias, esteira de rolagem movida por um dispositivo acionado pela operadora, scanner com leitor óptico, teclado, monitor, máquina de leitura de cartão (*pin pad*), impressora de cupom fiscal, gaveta para guardar os valores, cadeira (RATTO; LANDI, 2008). Em algumas regiões do país os *checkouts* também possuem balança digital para pesagem dos produtos. Nos supermercados de Belém ainda não há este item, os produtos já chegam pesados ao caixa. Quanto aos supermercados que as participantes desta pesquisa trabalhavam/haviam trabalhado, o modelo de *checkout* corresponde ao da figura B.

De forma geral, as operadoras entrevistadas consideraram boa e adequada a iluminação dos supermercados. Sobre a temperatura do ambiente, a maioria das operadoras apontou a climatização como boa ou ótima. Mas, ainda assim, houve significativa menção ao fato de ficar calor em determinados momentos, por exemplo, devido ao grande movimento dos clientes ou às panes dos equipamentos condicionadores de ar.

Tem climatização. Às vezes tá calor. Não sei se tem problema no ar-condicionado. Tava calor, mas agora já ajeitaram. Nos meses que passaram tava calor. Eu acho que tava alguma coisa quebrada, os clientes tavam reclamando. Mas agora já tá bom (OC 14, 10 anos no cargo).

Tem hora que tá calor, muito calor mesmo lá. Eu acho que é quando tem muita gente, que fica abafado (OC 12, 5 anos no cargo).

A temperatura ultimamente não tava sendo nada agradável porque desligavam a central e ficava quente, quente, quente. Desligavam a central. Desligavam a central da frente de loja e ficava super quente. A gente falava pra fiscal, mas não adianta. Falar a gente falava, os clientes ficavam reclamando. Mas eles só tavam de passagem, quem fica mais tempo lá é a gente. E a gente tinha que se conformar com aquilo. No domingo, então, quando tá pra fechar a loja, assim 11h, meio-dia e a loja tá super lotada, eles desligavam e a loja ficava super quente mesmo. Funcionava direito, é que eles desligavam só da frente de loja, lá pra dentro da loja não, era normal (OC 13, 4 anos no cargo).

Quanto ao balcão do *checkout*, foram destacados problemas referentes ao funcionamento da esteira dos caixas e cadeiras inadequadas. A esteira do caixa que não funciona gera dificuldades no trabalho da operadora, tanto do ponto de vista físico, quanto no tocante ao relacionamento com os clientes. Quanto à questão física, a operadora se vê obrigada a fazer mais movimentos, como: esticar os braços e puxar ou levantar produtos pesados, o que ocasiona mais desgaste físico e torna o dia de trabalho mais exaustivo, principalmente quando há fluxo intenso de clientes na loja. Mesmo sendo conhecidos os caixas que estão com a esteira sem funcionar, há demora por parte do supermercado em consertá-la, de forma que geralmente há na frente de loja caixas com este problema.

Por vezes, o cliente aceita ajudar a colocar os produtos mais para perto para que a operadora não seja obrigada a se levantar. Mas, na maior parte das vezes, isso também ocasiona dificuldades, tornando o atendimento difícil, pois os clientes se irritam porque o registro das compras se torna mais lento e ficam chateados de serem solicitados a ter que colocar as compras mais para próximo. Muitos clientes inclusive se recusam a fazer e acabam por despejar reclamações e ter comportamentos hostis dirigidos às operadoras. Durante as entrevistas, foi visível o incômodo das operadoras ao vivenciar esta situação. Relataram com indignação ter que ouvir reclamações sobre uma situação pela qual a empresa é responsável.

Ele chega e joga as coisas em cima do teu caixa. Às vezes a tua esteira que puxa os produtos não tá funcionando, aí o cliente acha que tu tens obrigação de te levantar e pegar as coisas de lá do carrinho dele e passar ali, tá entendendo? (OC 4, 2 anos e 3 meses no cargo).

Os caixas grandes têm esteira, mas algumas não funcionam. Eu e o cliente puxamos os produtos. Eu peço o favor pra eles arredarem mais. Eles puxam direitinho, ficavam reclamando (gargalhada). Isso prejudica porque nós temos que esticar mais o braço, porque tem gente que não quer (OC 11, 4 anos no cargo).

As cadeiras inadequadas foram outro ponto de reclamação quanto à estrutura física de trabalho das entrevistadas nesta pesquisa. Todas fizeram menção a este fato. Houve as que relataram sentar em cadeiras velhas, que estão com o encosto quebrado e com assento rasgado. Assim como também foi mencionado haver cadeiras novas, mas estas não são confortáveis, uma vez que não permitem que a operadora mantenha uma postura correta durante o atendimento. Em função disso, as queixas de dores e desconforto na coluna foram unânimes entre as entrevistadas. Muitas disseram reclamar frequentemente com o gerente responsável da frente de loja, mas estas reclamações não se desdobram em soluções.

A temperatura boa, iluminação boa. Aqui e aculé na primeira loja tinha umas cadeiras que não tavam adequadas, quebradas né, que gente ficava... que comprometia a nossa postura (OC 3, 2 anos no cargo).

A cadeira... tinha algumas cadeiras que não funcionava muito, a costa ficava doendo, tinha que tá trocando. Quando tinham outros caixas desocupados, tinha que trocar uma cadeira porque não tava legal a que a gente tava (OC 9, 2 anos e 8 meses no cargo).

A cadeira é horrível (risos). Dói a costa. Tem hora que ela tá torna, tem hora que ela tá lá pra trás. Tinha que ajeitar aquelas cadeiras, sabe? As cadeiras que eu reclamo. Não é muito confortável não, por causa do encosto, sabe? Aí, a gente fica sentada ali direto. A gente sente, né?! Aí, tem hora que a gente tem que ficar em pé porque tá incomodando. (OC 12, 5 anos no cargo).

As cadeiras são tudo velha. Tem gente que tá com problema de coluna. Depois que não tem mais jeito, que todo mundo já tá doente lá é que eles vieram, agora esses dias, trocar as cadeiras e botar aquele negócio pra levantar o pé. Eu já tô, já entrei de benefício duas vezes por problemas na mão, no punho por movimentos repetitivos e da coluna. Eu tô fazendo fisioterapia da coluna. A primeira vez de benefício foi 4 meses e a outra foi 8 meses. Eu voltei ano passado do último benefício. Eu voltei de benefício e agora tô fazendo tratamento. Eu trabalho meio período, três vezes na semana, pra fazer a fisioterapia (OC 2, 4 anos e 7 meses no cargo).

No estudo intitulado “Análise de Posturas e Movimentos de Operadores de Checkout de Supermercado”, realizado por Trelha et al. (2017), os autores afirmam que os operadores de caixa exercem suas atividades em balcões que possuem *designs* com medidas e formatos padronizados e, portanto, não consideram e não são adaptados às diferenças antropométricas individuais de cada trabalhador/trabalhadora, como peso e altura. O padrão de movimento e as posturas adotadas durante o período de trabalho, associados à inadequação do posto, podem contribuir para a sobrecarga física do sistema musculoesquelético, o que acaba por predispor estes trabalhadores e trabalhadoras à incidência de problemas de saúde predominantemente nas regiões da coluna lombar, ombros e punhos. Esta falta de adaptação do posto de trabalho às

características da operadora de caixa pode explicar o fato de que, mesmo a cadeira sendo nova, não oferece o conforto necessário.

Em relação aos sons no ambiente de trabalho, foi destacado o barulho na frente de loja em função dos atendimentos, do registro das compras, das falas dos clientes. Tal barulho foi referenciado como algo desagradável no ambiente de trabalho, sendo percebido como um incômodo que acarreta problemas físicos para as operadoras.

Eu acho que no decorrer dos anos que eu tô lá, eu venho tendo problema é com aquele barulho, assim, aquele agito, aquela multidão. Tem dia que tá tranquilo, tem dia que tá sufoco. Então, com o passar dos anos, eu acho que eu já venho sentindo isso... sinto enxaqueca. E é uma coisa que eu não tinha, começou com o tempo. Mas, aí dava a dor de cabeça e passava um tempão sem dar. Mas, agora, eu percebo que já tá ficando frequente. Eu sinto enxaqueca durante tá lá no trabalho e quando eu saio parece que acalma, sabe? Parece que é mais daquele ambiente. Aí, isso já tá me incomodando (OC 5, 6 anos no cargo).

Ah é muito barulho. Falatório, barulho. Aí, aquilo dá dor de cabeça. Aí, a gente pede um remédio pro gerente e não tem. Aí, a gente pede autorização pro gerente pra sair do caixa e ir comprar um remédio com o nosso dinheiro. (OC 11, 4 anos no cargo).

Quando tá muito movimento é bastante barulho dos clientes. Um conversa, outro conversa, criança chora. Aí, fica aquele barulho, assim, parece de feira. Às vezes, incomoda mais quando aquelas crianças começavam a correr e a chorar (OC 13, 4 anos no cargo).

Sobre as deficiências e inadequações da estrutura física dos *checkouts* de supermercado, é possível verificar uma pluralidade de estudos relacionados a esta temática. Nestes estudos, são evidentes as necessidades de alterações do posto de trabalho e os impactos na saúde física das trabalhadoras. Para citar apenas um exemplo, o estudo “Análise Ergonômica do Posto de Trabalho de Operadores de Caixa No Supermercado BC, em Alegre – Es” (GOMES et al., 2011) propõe intervenções como: a necessidade de mudança da posição do teclado, do computador, a necessidade de atividades e informações ergonômicas aos operadores de caixa, juntamente com a inserção de ginástica laboral no início do trabalho.

5.1.3 Sobre os banheiros e o consumo de água

Nos supermercados em que as entrevistadas trabalham/trabalharam existem banheiros femininos e masculinos para as funcionárias e funcionários, respectivamente, sendo estes

considerados limpos. Estes banheiros geralmente são localizados no fundo das lojas, distante da bateria de *checkouts*. Em função disso, as operadoras de caixa, mediante autorização das chefias, habitualmente utilizam os banheiros da frente de loja, que são destinados aos clientes. Isso ocorre para que o tempo de deslocamento da operadora de ida ao banheiro seja menor. Assim, o atendimento na fila fica interrompido por menos tempo.

Quando as operadoras relataram sobre a necessidade de ir ao banheiro, indicaram ser uma situação que, geralmente, acontece de forma apressada, pois ela sai do caixa pensando na fila de clientes que estão esperando e que, se ela demorar, ao retornar receberá reclamações destes. Quando eu as indaguei se havia livre acesso para se deslocar ao banheiro, as respostas prontamente dadas foram que não havia impedimento ou restrição de acesso das operadoras ao banheiro. Porém, ao se prolongar nas respostas, afirmaram saber que é “melhor evitar” pedir sucessivas vezes para ir ao banheiro, ou seja, apesar de não haver um impedimento verbalmente explícito, as entrevistadas referiram que há comportamentos que evidenciam a contrariedade e o desagrado por parte das chefias da frente de loja quanto às sucessivas idas ao banheiro.

O banheiro era limpo. Tinha só pra funcionários, mas só que onde a gente sentava, como ficava longe o banheiro de funcionários, a gente tinha um que era misturado com os dos clientes, o da frente de loja, porque o nosso mesmo era lá pra trás e demorava muito pra gente ir e voltar (...). Tinha que tá pedindo tanto pra beber água, como pra ir ao banheiro. Não poderia tá indo todo tempo, se não o encarregado falava. A gente tinha que trabalhar ali e não levantar pra nada, só sair pra ir almoçar. Eu pedia, depois voltava e trabalhava um pouco e depois...umas onze horas eu ia de novo. Eu avisava. Ele, querendo ou não, deixavam sim com aquela cara assim “tá vai!”. Aí, tinham algumas piadinhas assim “ah...de novo?” Mas, mesmo assim a gente ia né, porque a gente precisava (OC 9, 2 anos e 8 meses no cargo).

Na ida ao banheiro a gente tem que pedir. Às vezes eles fazem a gente esperar muito. Aí, a gente fica se prendendo (...) Se tu queres ir tu vais, mas eles (fiscais de caixas e encarregados) não gostam. Aí, tu demoras um pouquinho, eles vão atrás de ti, ficam falando que tu estás “enrolando”. Pode sair o tanto que quiser, mas todo mundo vai geralmente só uma vez porque eles não gostam. Tipo assim: se a minha colega for, eu tenho que esperar ela voltar pra eu poder ir (OC 15, 1 ano e 7 meses no cargo).

Outro ponto sobre as condições de trabalho que foi recorrente na fala das participantes foi a insatisfação quanto à qualidade da água disponibilizada para o consumo das operadoras, o que faz com que elas optem por levar a sua própria água de casa. Também foram referenciadas situações de mal-estar de saúde e problemas gástricos e intestinais que, de acordo com as operadoras, estariam relacionados ao consumo da água ofertada pelo supermercado.

Eu trago a água de casa porque a água de lá não é boa. Todo mundo que toma dá dor de barriga, porque eu acho que eles não limpam o filtro direito. Eu já senti dor de barriga. (OC 15, 1 ano e 7 meses no cargo).

O que não é bom é a água lá que é oferecida. Não é mineral. Tem um bebedouro que fica lá pros funcionários. Só que eu tive problema lá com essa água também. Por causa dessa água, que eu percebi. Porque em casa a gente bebe água mineral. Mas quando eu comecei a trabalhar lá, eu comecei a sentir umas coisas estranhas: enjoo. Até o gosto é meio diferente... Então, parece uma ferrugem, alguma coisa assim. Às vezes umas coisinhas pretas que a gente vê lá. Então, quando eu comecei a consumir aquela água lá, comecei a ter problemas com isso e eu percebi que era a água... diarreia. Aí, quando eu fiquei com esse negócio, eu fui no médico e deu H.Pylori. Aí, eu acho que é daquela água porque eu me tratei e tudo, e desde lá eu não bebi mais aquela água. Eu levo, dois anos que eu não bebo a água de lá, eu levo. Aí pronto, eu não senti mais dor. Eu tenho pavor de tomar aquela água, eu não tomo não (OC 5, 6 anos no cargo).

Eu tomei a água de lá e eu peguei ameba. Eu compro água mineral e levo a minha água. Eu peguei ameba, eu desconfiei que foi de lá porque era de lá que eu tomava água (OC 12, 5 anos no cargo).

A água lá, dizem que é com ferrugem. A última vez que eu tomei a água de lá me deu vômito e diarreia. Agora eu trago a minha garrafinha de casa, como umas e outras. A água que eu tomo eu trago de casa e deixo do lado do meu caixa (OC 14, 10 anos no cargo).

O conteúdo expresso na fala das entrevistadas revela que há fatores nas condições de trabalho que impactam negativamente na saúde destas trabalhadoras. Os problemas gastrointestinais, de enxaqueca, dores na coluna, nos braços e mãos, constituíram um ponto comum nas falas, sendo que as próprias operadoras atribuíram a ocorrência destes sintomas às inadequações das condições de trabalho. Teixeira et al (2009) realizaram o estudo denominado “Fatores associados ao trabalho de operadores de checkout: investigação das queixas musculoesqueléticas”, no qual participaram 48 operadores de um supermercado em Santa Catarina. Dentre os vários dados informados, os autores apresentaram a seguinte tabela:

Tabela 7: Sintomas musculoesqueléticos de dor/ desconforto referidos pelos operadores de checkout nas diferentes regiões corporais nos últimos 12 meses e nos últimos 07 dias, mais a porcentagem de afastamentos das atividades de trabalho em função dessa condição

Região do corpo	12 meses (%)	7 dias (%)	Afastamento (%)
Pescoço	33	25	8
Ombros	29	38	10
Cotovelo	4	0	0

Continua.

Conclusão.

Região do corpo	12 meses (%)	7 dias (%)	Afastamento (%)
Punhos	15	19	10
Costa – superior	65	54	27
Costa – inferior	44	35	17
Quadril – Coxas	6	4	0
Joelhos	19	6	2
Tornozelos	23	10	4

Fonte: Teixeira et al (2009)

Das quinze operadoras que entrevistei, quatorze delas mencionaram problemas ou desconfortos físicos em função das atividades e/ou condições de trabalho. Houve operadora que referiu desconforto em mais de uma região do corpo. O quadro a seguir mostra a distribuição destas queixas:

Quadro 10 - Queixas por região do corpo

Região do corpo	Nº de referências
Coluna	10
Dores na mão/punho	3
Dor nos braços	3
Problemas de estômago	3
Enxaqueca / dor de cabeça	2
Dor nos ombros	2
Dificuldade na visão	2

Fonte: Elaboração da autora (2018).

Em conformidade com os vários estudos que já foram realizados sobre problemas envolvendo a saúde física das operadoras de caixa de supermercado, as participantes desta pesquisa também referiram a coluna como a parte do corpo com maior incidência de queixas.

Mediante ao exposto, e somando-se à existência de uma gama de produções relacionando ergonomia e o cargo de operador de *checkout*, evidencia-se que os impactos negativos e os riscos de adoecimento envolvendo problemas musculoesqueléticos nas operadoras de caixa de supermercado são amplamente conhecidos e uma comum fonte de

preocupação, tanto que em março de 2007 o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) aprovou o Anexo I da Norma Regulamentadora nº 17 (RN-17), que versa sobre as condições de trabalho dos operadores de *checkout*, por considerar que este posto de trabalho pode contribuir para o surgimento de dores e demais desconfortos físicos em função do trabalho, acarretando prejuízos à qualidade de vida dos trabalhadores e trabalhadoras deste cargo (BRASIL, 2007).

Esta norma regulamentadora tem por objetivo estabelecer parâmetros e diretrizes mínimas para adequação das condições de trabalho dos operadores de *checkout*, visando à prevenção dos problemas de saúde e segurança relacionados ao trabalho. O texto da NR-17 estabelece diretrizes que regulam sobre: o posto de trabalho, a manipulação de mercadorias, a organização do trabalho, os aspectos psicossociais do trabalho e a informação e formação dos operadores de *checkout* de supermercado (BRASIL, 2007). Contudo, as entrevistas apontaram que há discrepância entre as condições de trabalho encontradas nos supermercados e o que prevê a NR-17. Para exemplificar este desacordo, segue abaixo a extração de alguns pontos da NR-17:

Quadro 11 – Algumas diretrizes da NR-17

2.1. Em relação ao mobiliário do checkout e às suas dimensões, incluindo distâncias e alturas, no posto de trabalho deve-se:

a) atender às características antropométricas de 90% dos trabalhadores, respeitando os alcances dos membros e da visão, ou seja, compatibilizando as áreas de visão com a manipulação; b) assegurar a postura para o trabalho na posição sentada e em pé, e as posições confortáveis dos membros superiores e inferiores, nessas duas situações; e) manter uma cadeira de trabalho com assento e encosto para apoio lombar, com estofamento de densidade adequada, ajustáveis à estatura do trabalhador e à natureza da tarefa;

2.2. Em relação ao equipamento e às ferramentas utilizadas pelos operadores de checkout para o cumprimento de seu trabalho, deve-se:

a) escolhê-los de modo a favorecer os movimentos e ações próprias da função, sem exigência acentuada de força, pressão, preensão, flexão, extensão ou torção dos segmentos corporais; d) mantê-los em condições adequadas de funcionamento.

2.3. Em relação ao ambiente físico de trabalho e ao conjunto do posto de trabalho, deve-se:

a) manter as condições de iluminamento, ruído, conforto térmico, bem como a proteção contra outros fatores de risco químico e físico, de acordo com o previsto na NR-17 e outras normas regulamentadoras;

Fonte: BRASIL (2007).

Todavia, mediante as informações provenientes das entrevistas, percebe-se que a existência da NR-17 não garante as condições de trabalho previstas para as operadoras de caixa dos supermercados nos quais elas trabalham/trabalharam, o que aponta para necessidade de uma fiscalização mais rigorosa, a fim de evitar a incidência dos sintomas físicos e problemas de saúde relatados pelas trabalhadoras. E, considerando a ampla quantidade de produções que versam sobre os aspectos biomecânicos pertinentes a este cargo, pode-se pensar que esta seja uma questão que se estende ao setor supermercadista de forma geral.

5.2 A Organização do Trabalho

5.2.1 O Sofrimento Psíquico e suas Manifestações

Dentre as várias patologias relacionadas ao trabalho que estão aumentando, Dejours (2007) menciona:

- a) As patologias de sobrecarga: que estão relacionadas a sobrecarga das atividades realizadas e ao aumento da quantidade de horas de trabalho;
- b) As patologias pós-traumáticas: que se dão em consequência de agressões das quais os trabalhadores e trabalhadoras são vítimas no exercício de sua atividade profissional, provenientes de agentes exteriores, como clientes, pacientes, alunos. Dentre a população atingida, figuram, certamente, as operadoras de caixa;
- c) As patologias de assédio: que são as agressões sofridas pelos trabalhadores e trabalhadoras e que são praticadas por alguém que pertence às relações de trabalho, ou seja, causadas por agentes internos ao trabalho. Neste grupo de patologias se enquadram as várias formas de assédio, como o assédio moral e o sexual;
- d) Depressões. Tentativas de suicídio e suicídios: as tentativas de suicídio e o suicídio no local de trabalho é um fenômeno relativamente novo e que apresenta um crescimento de casos. O Suicídio no local de trabalho é uma conduta dirigida a uma outra pessoa, no sentido de que pode ser visto como uma mensagem que chama a sociedade a pensar sobre às vivências de sofrimento no trabalho.

Toda pressão e cobrança vividas pelas operadoras não se reduzem somente às horas efetivas de trabalho, podendo se expandir para além do contexto laboral e invadir outros momentos da vida privada. As operadoras pensam no trabalho mesmo depois de terem

encerrado o expediente ou mesmo depois de não trabalharem mais no supermercado. A estas colocações podemos relacionar o que Dejours (2009a) chamou de “contaminação” do tempo fora do trabalho, pois o tempo no trabalho e o tempo fora do trabalho acabam formando um *continuum* difícil de ser dissociado. Assim, as angústias vivenciadas na relação com o trabalho acabam se prolongando para fora dele.

Dejours (2009b) coloca que, para sejam superadas as dificuldades apresentadas pelo real do trabalho, o sujeito precisa mobilizar a sua inteligência, precisa haver o engajamento da sua subjetividade. Neste sentido, essa busca e invenção de soluções para superar os imprevistos no trabalho faz com que o sujeito pense no trabalho mesmo fora dele e que, inclusive, sonhe com seu trabalho. Portanto, para Dejours, sonhar com o trabalho faz parte do processo de engajamento do sujeito.

Uma das formas dessa “contaminação” pelo trabalho relatadas pelas operadoras entrevistadas foi o sonho. Mas não o sonho com a finalidade destacada por Dejours (2009b), as operadoras relataram ter pesadelos relacionados ao trabalho.

Então, chegou o tempo que eu até disse: Não Senhor, ou eu entrego ou então eu não sei o que vai acontecer porque eu não vou aguentar mais ficar. Então, eu não vou mais ficar porque já tá entrando no meu psicológico, porque eu até sonhava, sonhava como se tivesse trabalhando. Era uma perseguição na minha mente. Eu já não tava mais trabalhando direito (OC 10, 1 ano e 7 meses no cargo).

E agora que eu sai, eu sonhava que eu tava lá trabalhando, sonhava com a encarregada. Nossa, eu sonhei que eu tava trabalhando de novo lá. Eu não quero voltar pra lá (risadas). Fiquei feliz em sair (OC 13, 4 anos no cargo).

Seligmann-silva (2011) aponta que as agressões à dignidade podem gerar raiva, e a impossibilidade de expressar esta raiva no ambiente do trabalho, acaba por fazer que ela ressurja deslocadamente para o ambiente familiar e também propicie a aparição de sintomas psicossomáticos variados. No relato das operadoras, várias foram as menções aos sintomas que faziam alusão ao sofrimento psíquico que estas trabalhadoras vivenciam/vivenciaram em função do trabalho, bem como o aparecimento de sintomas psicossomáticos, por exemplo: se sentir deprimida, perceber-se mais agitada, queda de cabelo, ansiedade, alterações de humor.

Na verdade, antes de entrar lá a minha irmã fala que eu era bem calma e agora eu tô mais estressada. E eu me percebo mais estressada, eu era mais calma (OC 5, 6 anos no cargo).

Quando eu trabalhava como operadora eu fiquei meio depressiva. Eu ficava muito triste, jogada sabe? Pensando, ansiosa de chegar...com medo de trabalhar no outro dia porque eu passava tanta pressão que eu sofria. É assim, porque eu passava tanta pressão lá que eu ficava imaginando. Assim, se eu chegasse cinco e meia de hoje em casa, eu já ficava imaginando - Ai meu Deus, como é que vai ser amanhã? (OC 08, 2 anos e 3 meses no cargo).

Martins, Montezeli e Pugin (2010) realizaram o estudo “O enfermeiro do trabalho e o transtorno depressivo em operadoras de checkout”. Trata-se de um estudo descritivo com operadores de caixa de três supermercados da cidade de Curitiba-PR, sendo 85% dos sujeitos mulheres, 57% estão na profissão há menos de um ano e somente 28% referem motivação para trabalhar. A desmotivação foi apontada em razão do salário baixo (23%), indelicadeza dos clientes do supermercado (14%), falta de reconhecimento (15%) e falta de perspectivas futuras (12%). Do total de participantes, 39% referiram sintomatologia compatível com transtorno depressivo na maior parte do dia e todos os dias, tendo assinalado mais de três sintomas simultaneamente. Os sintomas mais citados foram: rebaixamento de humor (16%), distúrbios do sono (16%), dificuldade de concentração e de tomada de decisões (13%). Concluíram, portanto, que a incidência dos sintomas está relacionada às condições laborais dos operadores/operadoras.

Desta forma, a coincidência das informações apontadas no referido estudo e o conteúdo expresso pelas operadoras de caixa entrevistadas nesta pesquisa de dissertação, corrobora com a necessidade de olhar a questão da saúde mental das operadoras de caixa de supermercado.

5.2.2. O Real do Trabalho: pressão, cobrança e precarização do trabalho

De acordo com O Código Brasileiro de Ocupações (CBO) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), o cargo de operadora de caixa deve desempenhar as seguintes atividades:

Quadro 12 – Descrição do cargo operador de caixa

Família Ocupacional	4211 – Caixas e Bilheteiros (exceto caixas de banco)
----------------------------	--

Continua.

Conclusão.

Título	4211-25 Operador de Caixa (OC)	
Atividades	Receber Valores de venda de produtos e serviços	Disponibilizar os produtos e serviços no guichê; Oferecer produtos e serviços aos clientes; Consultar tabela de preços, tarifas e prazos; Emitir cupom fiscal; Informar as condições de pagamento; Registrar mercadorias, produtos e serviços através de leitor ótico; Embalar produtos vendidos.
	Controlar numerários e valores	Informar ingredientes e validade dos produtos alimentícios; Divulgar promoções e eventos; Informar prazos e dias da semana definidos para troca de mercadorias; Informar a localização de mercadorias e produtos; Orientar sobre regras e normas fixadas pela empresa; Informar o horário de atendimento ao público
	Comunicar-se	Atender as necessidades dos clientes; Encaminhar os clientes aos setores competentes; Realizar pesquisa pré-venda; Realizar pesquisa pós-venda; Anotar pedidos via telefone; Orientar clientes via telefone; Solicitar atendimento em caso de acidente ou emergência; Propiciar atendimento preferencial a gestantes, idosos e deficientes físicos.

Fonte: <http://www.mtecbo.gov.br>

As quinze entrevistas realizadas revelaram que estas trabalhadoras têm um cotidiano laboral bem cansativo. Pois, além das atividades específicas do cargo, a rotina de trabalho é acrescida pela execução de outras atividades. Desta forma, vê-se que o trabalho prescrito da operadora de caixa, apresentado pela descrição no CBO, é atravessado pelo real do trabalho no contexto do supermercado, repercutindo em suas vivências do trabalho.

Foi comum à totalidade das falas das entrevistadas a incorporação da obrigação de outras atividades laborais, além do registro de mercadorias, como por exemplo ter que embalar as compras. Tal obrigação repercute negativamente na saúde física e mental das operadoras, pois muitas foram as queixas de dores nas costas, nos braços e mãos. Nota-se, também, que a acumulação da atividade de embalar promove vivências de insatisfação relacionadas ao trabalho, sendo importante fonte de sofrimento psíquico, uma vez que as trabalhadoras são cobradas pela agilidade no atendimento. Então, ter que embalar acaba tornando o andamento da fila mais lento, gerando reclamações dos clientes e dando vazão a agressões por parte destes direcionadas às operadoras.

Eu ia lhe falar também que a gente embala e não é pouco não, é muito! Não tem embalador fixo. Tem a escala lá que cada caixa tem um embalador. Mas, às vezes, por deficiência de embalador, fica uns vazios. E mesmo assim, quando tá muito sufoco lá eles vão descer as compras dos clientes, levar no táxi, aí a gente fica ali naquele momento sem. Às vezes a gente passa quinze, trinta minutos sem embalador no nosso caixa, então a gente começa a embalar. Quando a gente finaliza a compra e a gente vê que não tem ninguém ali, é o jeito a gente ter que embalar. Aí, fala assim “fiscal! Embalador pra cá!”. Aí ela fala “espera subir”. Então, eu não vou ficar esperando porque eu não sei que minutos depois ele vai subir pra vir pro meu caixa. Então, é o jeito eu embalar. Então, é isso também que tá me prejudicando. Eu acho que a maioria dos supermercados são assim, prejudicam as operadoras porque nós ficamos muito sobrecarregadas com isso. Então, quando vai passando os anos a gente já vai ficando desgastada. Eu me sinto desgastada demais. Se fosse só pra gente só passar a compra e não embalar ia ser até melhor o emprego. Mas assim é muito estressante. Se eu não embalar e esperar o embalador, o cliente vai ficar falando, vai ficar gritando. Mesmo se a gente falar “mas eu já falei pra fiscal”. Mesmo assim ele vai ficar gritando (OC 5, 6 anos no cargo).

Quando não tem embalador, quando supermercado tá com bastante cliente a gente também embala até vir o embalador. Embala porque os clientes reclamam né, porque vai demorar, aí a gente vai adiantando o serviço do embalador (OC 2, 4 anos e 7 meses no cargo).

A maioria dos dias embalava porque os embaladores eram poucos e escolhiam caixas. Alguns davam apoio, embalavam, mas largava lá. Era cansativo, às vezes eu chamava os fiscais pra chamar embalador, aí ela dizia “vai embalando”. Aí, eu falava que a minha função era operadora, que eu tava cansada (OC 9, 2 anos e 8 meses no cargo)

O que se percebe é que a imposição à operadora de caixa de ter que embalar as mercadorias ocorre por várias razões: o quadro deficiente de embaladores mantido pela empresa, a demanda direta das chefias para que elas embalem e a pressa dos clientes. Este cenário espelha uma precarização do trabalho, fazendo com que as operadoras sejam pressionadas e cobradas em demasia, causando-lhes sobrecarga física e sofrimento psíquico.

Mesmo assim teve uma vez uma reunião e a encarregada falou isso que quando a gente puder ajudar, a gente ajuda a embalar pro cliente não ficar falando. Mas tem empresa que demite embalador e contrata só pra repor, eles não aumentam pra quantidade que tem que ser necessária. Esta semana, antes da greve que ia ter, mas não teve, mandaram um monte embora. Eras... nesse dia foi horrível, quinta-feira, porque mandaram 3 embalador, sendo que a gente já tá com dificuldade. Já tem pouco e eles mandaram embora. Então, a gente ficou mais sobrecarregada ainda e eu fiquei exausta nesse dia. (...) Eu acho muito estressante trabalhar como operadora de caixa, estressante demais. É todo um conjunto: deficiência de embalador, é a encarregada querendo cobrar da gente, sendo que a gente precisa dos embaladores e não tem, aí ela querer fazer aquela pressão em cima da

gente. Então, tudo isso mexe com a nossa cabeça (OC 5, 6 anos no cargo).

Importante também destacar que embalar frequentemente as mercadorias é mais uma questão na organização do trabalho de operadora de caixa de supermercado que está em desacordo com o previsto na N-17, uma vez que tal norma regulamentadora estabelece no item 3.3 que “O empregador deve adotar medidas para evitar que a atividade de ensacamento de mercadorias se incorpore ao ciclo de trabalho ordinário e habitual dos operadores de checkout” (BRASIL, 2007).

Outras atividades, além de embalar, também se somam ao real do trabalho da operadora de caixa. Habitualmente, ocorre nos supermercados a atividade de “devolução das mercadorias”. Todos os produtos que os clientes, por algum motivo, desistem de comprar e acabam abandonando no caixa, precisam ser devolvidos para suas respectivas prateleiras na área de venda. As operadoras de caixa fazem parte do contingente de funcionários que são utilizados para fazer a devolução destes produtos, conforme indicou a fala das entrevistadas. Todas relataram já ter feito devolução. Contudo, houve variação na frequência com que as participantes realizam esta atividade. Algumas fizeram devolução apenas nos primeiros meses que ingressaram no supermercado, outras ainda fazem semanalmente, e há as que fazem diariamente. O horário de trabalho é determinante nesta frequência. As operadoras do horário do fechamento (último horário) são mais frequentemente deslocadas para fazer esta atividade.

Assim, quando o teu caixa ainda tava aberto ainda tinha operadoras sentada. Aí, eu tenho que esperar ela sair pra poder sentar no caixa. Aí, enquanto isso a gente faz outra atividade: devolução ou eu embalo pra outra colega (OC, 1 ano e 3 meses no cargo).

Já fiz devolução logo que eu entrei, o gerente que solicitou. Logo no início (...) andava muito porque a gente não sabia. Hoje em dia não faço mais, só pro último horário. As operadoras do último horário continuam fazendo (OC 11, 4 anos no cargo).

Olha...fora a minha função de operadora logo no início, quando eu entrei, as fiscais mandavam fazer a devolução das compras, limpar os caixas, passar uma flanela nos caixas por cima daquele alumínio. Só. Não fazia tanta coisa, apesar de que não era pra gente fazer nada disso. Mas como tá inicial né, a gente faz, pelo menos eu fazia. Com o tempo eu já não fui mais fazendo, porque não era a minha função, eu entrei pra ser operadora. Eles aproveitam a experiência pra pedir outras coisa e como muita gente tá na experiência, não fala não. Vai lá e faz (OC 9, 2 anos e 8 meses no cargo).

A gente faz devolução. Só que a gente que é da abertura do supermercado, a gente faz só no domingo quando a gente trabalha. Durante a semana quem

faz é o fechamento, as meninas do fechamento porque elas não vão pegar caixa. Aí, elas ficam devolvendo (OC 14, 10 anos no cargo).

Apesar das operadoras verbalizarem que não gostam e que pensam não ser certo ter que realizar outras atividades que não fazem parte do escopo do cargo, como embalar e fazer devolução, elas relataram que o fazem pelo receio de que a recusa em fazer possa colocá-las em uma situação de instabilidade no trabalho. Desta forma, a precarização do trabalho impõe uma flexibilização das atividades da operadora de caixa ao ter que ser uma trabalhadora polivalente. Dejourns (2000) aponta que a precarização do trabalho traz como consequências a sua intensificação e o aumento do sofrimento subjetivo, a neutralização da mobilização coletiva contra o sofrimento e a dominação, como também a adoção das estratégias defensivas do silêncio e da surdez, pois cada um deve se preocupar, sobretudo, em “resistir”, resultando em um individualismo no trabalho. Assim, a operadora de caixa se defronta com uma organização do trabalho que lhe impõe pressão e cobrança exacerbadas, impactando negativamente em sua saúde mental e física.

Quanto aos efeitos deletérios da organização do trabalho, Dejourns; Dessors; Desiriaux (1993) afirmam que, quando colocados face a face o funcionamento psíquico e a organização do trabalho, descobre-se que certas organizações são perigosas para o funcionamento psíquico e outras não o são. Uma organização perigosa é aquela que ataca e destrói o desejo do trabalhador, que provoca doenças mentais e físicas.

5.2.3 Operadora de Caixa de Supermercado: o cargo “colarinho rosa”

A maioria das entrevistadas afirmou que no supermercado em que trabalham/trabalharam existem somente mulheres operando o caixa. Apenas algumas disseram haver homens como operadores. Contudo, são pouquíssimos, evidenciando uma preferência em preencher este cargo com mão-de-obra feminina.

Na loja que eu trabalhei tem mais mulheres operando o caixa. São vinte e cinco caixas e deve ter uns quatro ou cinco homens só. Eles falam que acham melhor ter mais mulher (OC 7, 1 ano e 3 meses no cargo).

Esta predominância de mulheres operando os caixas de supermercados apontou para uma instrumentalização do corpo da trabalhadora, uma vez que sobre a imagem dela é colocada a responsabilidade de transmitir uma boa imagem da empresa.

Neste sentido, se evidencia uma dimensão sexual do trabalho presente no setor de serviços, que se refere à questão de que as trabalhadoras devem manter uma aparência “atraente”, “agradável”. Há, inclusive, as regras de aparências para operadoras de caixa de supermercado, como: usar maquiagem, brincos e batom discretos. As trabalhadoras estão sujeitas ao fato de serem repreendidas pela chefia, caso não obedeçam tais regras de apresentação impostas pela empresa (SOARES, 2014).

As operadoras que entrevistei nesta pesquisa também expressaram conteúdos relacionados a esta dimensão sexual do trabalho.

Chegava e me arrumava, porque a gente tinha que ter uma boa aparência. Aí, se pintava, arrumava o cabelo. A empresa falava que a gente tinha que tá bem apresentada. Tinha dia que eu não me maquiava (risos). Eles pediam pra gente se maquiar (OC 8, 2 anos e 3 meses no cargo).

Também há solicitação por parte das chefias para que a operadora vá “se ajeitar” no banheiro, arrumar o cabelo e retocar o batom, para manter a aparência “agradável”. Essa apropriação do corpo feminino em função do trabalho, reitera a ideia da preferência por mulheres para preencher o cargo de operadora de caixa de supermercado, conforme o que foi expresso pelas entrevistadas.

No caixa tinham homens e mulheres, mas a maioria eram mulheres. Tinham poucos homens. Eu escutei comentários que eles iam começar a se desfazer dos homens. E pelo fato que as mulheres chamam mais atenção, assim pra atender, em termos da aparência. Tinha que tá com cabelo preso enrolado ou com trança, um pouco maquiada, não tanto, batom bem calmo. Tinha que tá bem arrumadinha. Era falado, às vezes, pelo RH, quando não, a encarregada que falava um pouco alto pras colegas também... tipo falando pra mim, mas pros outros ouvir e também fazer. Tipo assim: “prende esse cabelo, não usa esse batom”. Aconteceu comigo, mas também já vi com colegas falando assim pra se arrumar “vai no banheiro ajeitar esse cabelo. Tira esse batom”, alguma coisa assim que não tava legal. Ela não chamava geralmente só a pessoa, fazia questão de fazer as colegas ouvir (OC 9, 2 anos e 8 meses no cargo)

Ainda sobre a predominância de mulheres operando o caixa dos supermercados, Soares (1997), afirma que a crescente participação das mulheres no mercado de trabalho é acompanhada de uma segregação ocupacional, que diz respeito à tendência de concentração da mão-de-obra feminina em algumas profissões, como: secretária, enfermeiras, professoras de primeiro, caixas de supermercado, sendo tais profissões denominadas de “colarinho rosa”. Acrescenta ainda que estes trabalhos costumam possuir um baixo prestígio, são mal remunerados e apresentam condições de execução cada vez mais precárias.

Evidencia-se, portanto, uma clara divisão sexual do trabalho presente no setor supermercadista. Sobre este assunto Hirata e Kergoat (2007) afirmam que a divisão sexual do trabalho é uma forma de divisão social com base na separação entre trabalhos de homens e trabalhos de mulheres, a qual é moldada historicamente. Nela cabe aos homens o trabalho pertinente à esfera produtiva e com maior valor social. Já para as mulheres cabe o trabalho de característica reprodutiva e subordinado.

Neste sentido, Brito e Oliveira (2011) afirmam que ser “trabalhador” não é o mesmo que ser “trabalhadora”. Estes autores, ao elucidar a realidade do trabalho feminino em uma indústria têxtil, indicaram que as mulheres estavam restritas a uma única seção no processo de produção. Já os homens encontravam-se presentes em vários cargos distribuídos nas quatro seções de trabalho. Concluíram que tal fato mostrava-se como um entrave para a ascensão funcional das trabalhadoras. Outro aspecto desta divisão se refletia na forma que o trabalho estava organizado e realizado, pois do trabalho feminino era mais estático e encontrava-se sob constante vigilância.

Considerando tais afirmações, é possível traçar um paralelo com setor de frente de loja e o cargo de operadora de caixa de supermercado. Para a operadora de caixa também há uma limitação física e espacial, considerando a área do balcão no qual a trabalhadora deve permanecer e sair somente com autorização de sua chefia. Além do rígido controle e supervisão por parte da empresa, através das câmeras de monitoramento que, geralmente, estão presentes em cada caixa e do controle direto por parte dos gerentes. E, assim como as trabalhadoras da indústria têxtil, para operadoras de caixa de supermercado também há pouca oportunidade de progressão na estrutura funcional da empresa. Elas, não raro, permanecem vários anos neste cargo e, em sua maioria, saem da empresa sem ter recebido nenhuma promoção, como será visto com mais detalhes mais adiante.

Cardoso (2015) ao realizar sua pesquisa de tema “A Mulher e o trabalho: o cotidiano das trabalhadoras dos supermercados”, afirma que o comércio varejista é um dos responsáveis pela manutenção da exploração da força de trabalho feminina, pois a mulher é comumente contratada para cargos como operadora de caixa e atendimento em geral, nos quais é exigida a constante atenção, prestação de serviço com qualidade, saber contornar as situações de insatisfação dos clientes. Assim, a oferta de trabalho predominantemente para mulheres nestes cargos, baseia-se na ideia de que a calma, afetividade e a sensibilidade são atributos

essencialmente femininos. Ou seja, a mulher assim como deve cuidar da casa, cuidará dos clientes.

Na primeira loja que eu trabalhei era homem e mulher, sendo que a maioria era mulher. Já na segunda loja que eu trabalhei, só era mulher. Eles falam que a mulher tem mais paciência numa situação em que o cliente tá descontrolado. A mulher sabe se controlar mais do que o homem. Homem já quer partir pra agressão. A maioria das pessoas do supermercado fala isso. Eu ouvi isso de uma fiscal de caixa (OC 3, 2 anos no cargo).

Portanto, não por acaso é destinada à mão-de-obra feminina o único cargo do supermercado que, certamente, estabelecerá uma relação com o cliente. E, mesmo se o cliente conversou com outros funcionários durante a sua compra no supermercado, será com a operadora de caixa o seu último contato, cabendo a ela não só a obrigação de deixar a impressão final positiva sobre a loja, mas também lhe é devida a obrigação de reverter quaisquer insatisfações que o cliente possa ter tido no contato anterior com outros funcionários antes de chegar ao caixa.

Como já assinalado anteriormente, o cargo de operadora de caixa exige que a trabalhadora execute várias atividades simultaneamente. Durante o atendimento de um cliente, por exemplo, é preciso que ela tenha atenção ao registro os produtos, responda aos questionamentos e preste informação, confira os valores, detecte erros de pesagem ou de codificação de produtos, confira dados de identificação do cliente, atente para o recebimento de cédulas falsas e outras atividades. No artigo intitulado *Les qualifications invisibles dans les secteur des services: le cas des cassières de supermarche*, Soares (1998) afirma que o trabalho de operadora de caixa nos supermercados envolve uma longa jornada de trabalho de até 12 horas, a frequente manipulação de peso, a demanda de coordenação motora devido ao registro das mercadorias e o controle da esteira de rolagem. Também tem que memorizar diferentes códigos de produtos, conhecer o mix de produtos comercializados pelo supermercado, bem como conhecer a divisão e localização dos produtos na loja. Somado a tudo isso existe ainda questão do relacionamento com a clientela, que é inerente ao cargo

Desta forma, a relação operadora-clientela ocupa um lugar fundamental, sendo que este aspecto não foi considerado pelas análises ergonômicas sobre este cargo. A existência desta relação no escopo de trabalho da operadora é o que a diferencia sumariamente do trabalho industrial. É a operadora que faz a ligação entre a empresa e os clientes (SOARES, 1998).

Em um supermercado, devemos lembrar, a caixa é a trabalhadora que passa a maior parte do tempo com a clientela. Ela conhece todos os problemas que existem nas lojas e funciona como um para-choque organizacional entre os clientes e a organização, uma das razões pelas quais elas são frequentemente vítimas de diversos tipos de abusos e violências por parte de clientes (SOARES, 2011, p.106).

Assim como nos estudos publicados por Soares (1997, 1998, 2011), a pesquisa a realizada por Santos (2004) afirma que o cliente é, certamente, um elemento fundamental no trabalho da operadora de caixa, pois é ele que dita o ritmo e velocidade do seu trabalho, que é influenciado pelo tamanho da fila de espera no caixa. Isso mostra que este cargo exige que, além do conhecimento operacional em saber manusear o caixa, a trabalhadora tenha habilidades em saber se relacionar da melhor forma com os clientes e suas demandas.

Quando da minha atuação no RH de um supermercado, ouvi muitas operadoras de caixa falando que a pressão do cliente “faz parte” do trabalho e é preciso saber lidar com isso. Essa questão era, inclusive, abordada em conteúdo de treinamentos da empresa voltados ao cargo, sendo central a ideia de que o comportamento da operadora durante o atendimento ao cliente é um dos determinantes para o retorno deste à loja, o que levava a empresa a valorizar a trabalhadora que apresentava controle sobre suas emoções e se mantinha passiva, mesmo mediante situações desagradáveis.

Dentre as operadoras participantes desta pesquisa, o conteúdo sobre a relação com a clientela esteve presente na totalidade das falas, mostrando fortemente que tal relação pode ser fonte de conflitos, frustrações, constrangimentos e sofrimento psíquico relacionado ao trabalho.

O trabalho de operadora de caixa não é muito valorizado pela maioria das pessoas que vão no supermercado, porque os clientes vão no supermercado... sei lá, eles se acham superiores que a gente só porque eles estão comprando. Eles querem pisar, humilhar a gente. Às vezes, tem coisas dentro do supermercado que acontecem na peixaria ou em outro setor que eles vêm tudo descontar na gente. Eles pensam que tudo é culpa da operadora e já chegam no caixa reclamando (OC 8, 2 anos e 3 meses no cargo).

Ai mana, tem que ter muito saco porque tem cliente que é abusado, que acha... tem uns bons. Tem aquelas pessoas... A gente pega tudo quanto é tipo de cliente: os clientes acham que a gente tem obrigação de aturar tudo. Ele chega e joga as coisas em cima do teu caixa (OC 4, 2 anos e 3 meses no cargo).

Operadora de caixa é um trabalho... (hesitação) bom. Não vou dizer que não é, mas é cansativo. Tem que mexer com dinheiro, tem que mexer com público, que não é uma coisa muito boa porque têm pessoas que são muito boas, mas tem outras que querem te humilhar por você estar abaixo delas. A gente, às

vezes, é muito maltratada no caixa pelos próprios clientes (OC 6, 1 ano no cargo).

De acordo com as falas das participantes, percebe-se que a organização do trabalho não lhes confere autonomia para expressar seus sentimentos mediante tais situações com a clientela, uma vez que as operadoras devem se manter passivas face aos ataques dos clientes. Elas não devem ter comportamentos que representem uma reação de desagrado e devem continuar a atender da “melhor forma”, para que o cliente deixe o supermercado satisfeito, porque o cliente “tem sempre razão”. Neste sentido, configura-se como um trabalho, cuja organização contém aspectos nocivos à saúde mental.

É um pouco estressante porque, às vezes, o cliente não entende muito o nosso lado né! E no supermercado o cliente sempre tem razão em tudo. Então, eles querem que a gente faça tudo rápido e, às vezes, o sistema tá lento. Aí, a gente fala e eles não entendem... Mas a gente vai levando né! Às vezes, a gente leva escrotação²⁴ (risos). Eles te ameaçam. Eu nunca sofri ameaça, mas uma vez o meu colega lá, o homem foi pra cima dele pra querer bater nele, meu colega era operador. Agora eles (os clientes) gritam muito assim com a gente. Eles não entendem se o sistema tá lento. Eles não querem saber. Eles querem saber que a gente passe logo e acabe logo com a fila e pronto (OC 7, 1 ano e 3 meses no cargo).

Eu aconselho a ninguém trabalhar nessa área de operadora. Primeiro porque a gente sofre humilhação por parte dos clientes, muito! - “Ah porque a gente que paga” (imitando fala de cliente). Chamavam a gente de vagabunda, de preguiçosa, entendeu? Ah, isso aí eu não aceitava. Aconteceu comigo, acontecia com todas. Então, isso aí eu não aceitava. Eu não aceito humilhação de ninguém. Teve um até que ameaçou de morte. - “Ah porque esse horário aí que vocês saem eu vou pegar a arma e vou dar um tiro em vocês”. Então, isso aí acaba também. Eu não sentia medo. A gente sentia assim aquela represália, porque eles são ali do bairro mesmo, podia voltar. E os superiores não resolviam nada. Achavam que o cliente tava certo e a gente que tava errada (OC 10, 1 ano e 7 meses no cargo).

O único problema é que, às vezes, é muita humilhação. Já teve caso que quase o homem ou a mulher vai pra cima da operadora bater. A parte da operadora de caixa que é triste é isso. Nem tudo o cliente tem razão. Às vezes, dá raiva (OC 14, 10 anos no cargo).

Além da pressão da empresa quanto a não reação das trabalhadoras frente a estas vivências de constrangimentos e hostilidade dos clientes, há também o fato que elas mesmas informaram que “devem evitar” fazê-lo pela necessidade de manter o emprego. Dejours (2000) atribuiu o surgimento do medo e submissão, em seu livro “A Banalização da Injustiça Social”, justamente pelo risco da demissão. Assim, as trabalhadoras se veem obrigadas a “aceitar” tais

²⁴ Gíria que significa: repreender de forma bem grosseira, lançar insultos.

situações, ou seja, ficam passivas em função da possibilidade de sofrer sanções e ameaças de perda do emprego, o que certamente contribui com o aumento do sofrimento psíquico relacionado ao trabalho.

Tem certas coisas que a gente tem que engolir. É um pouco constrangedor porque todo mundo olha. Quem tá no supermercado fica olhando aquela moça esculhambando com você e você não pode falar nada e nenhum encarregado, nenhum dos fiscais vem te defender. Cliente sempre vai ter razão. Então, se a gente discutir com o cliente e ele conhecer o dono, então sou eu que vou pagar, não vai ser o cliente. Tenho que ficar calada pra garantir meu emprego (OC 6, 1 ano no cargo).

Ferreira (2007) afirma que as ameaças de exclusão do trabalho geram o medo de ser vista como incompetente, amenizam as reações de indignação face ao sofrimento, às injustiças, à sobrecarga e violências no trabalho, o que pode levar à acentuação do sofrimento subjetivo, às estratégias defensivas de silêncio, a não mobilização coletiva, ao individualismo e ao adoecimento.

Outro aspecto importante a ser destacado na organização do trabalho é a obrigação que a operadora tem de sorrir e demonstrar que tudo está sempre bem, a fim de acolher melhor o cliente e prestar um bom atendimento, sendo o sorriso considerado como fundamental para um atendimento de qualidade. Essa imposição da empresa acaba por se tornar mais um fardo para as trabalhadoras, pois elas se veem obrigadas a negligenciar seus sentimentos e desconfortos para não serem mal avaliadas pelos clientes e nem pelas chefias da frente de loja.

Não é fácil tá sentada lá atendendo, com uma roupa quente. A gente tá com problema em casa. Às vezes, a gente tá com uma dor no corpo e tu tens que tá lá, sabe? Tipo, tu és obrigada a sorrir. Tu és obrigada a atender, a mostrar que tudo tá bem. Se tiver com cara feia o cliente ou a chefe vai logo reclamar. Tipo, a gente sofre uma pressão nisso porque por mais triste que tu estejas, tu tens que tá feliz. Tu tens que mostrar que tá feliz (OC 8, 2 anos e 3 meses no cargo).

A obrigação de sorrir aparece como uma imposição característica do setor supermercadista em geral. No artigo *Organisation du travail et démarche qualité: le cas du secteur caisses d'un hypermarché*, Barel e Frémeaux (2010) apontam que as operadoras de caixa de um supermercado francês são cobradas a respeitar a fórmula SBAM (*Sourire Bonjour Au revoir Merci*), havendo também uma acentuação da dimensão relacional do trabalho para a promoção da imagem do supermercado.

Por todas as adversidades presentes no cotidiano de trabalho das operadoras entrevistadas nesta pesquisa, reitera-se a importância de considerar a relação entre saúde mental

e trabalho. Desta forma, a escuta do sujeito é uma das contribuições que a Psicodinâmica do Trabalho oferece para compreensão desta relação, como algo que é essencial para a elaboração das dificuldades provenientes do encontro do/a trabalhador/a com a organização do trabalho, possibilitando que o sofrimento psíquico seja ressignificado. O conceito de sofrimento na teoria de não é tido como uma consequência última do confronto com o real do trabalho, mas pode ser inclusive o ponto de partida na busca de meios para agir sobre as situações e sobre o mundo (DEJOURS 2012b).

Esse espaço da fala é desejado pelas trabalhadoras e é também percebido por elas como uma possibilidade de ajuda-las a lidar com o sofrimento oriundo do cotidiano de trabalho. Contudo, de forma geral, elas não reconhecem na empresa um espaço para serem escutadas, fazendo com que se sintam sem suporte para lidar com todas as dificuldades citadas.

Porque quando o cliente vem maltratar a gente, a gente fica com o psicológico abalado, fica muito abalado. A gente fica estranha. Eu já chorei, no caixa não. Eu prefiro sair do caixa e vou ao banheiro e lá eu choro, depois tomo água, aí passa. Aí, dá vontade de não voltar mais, de desistir, de pedir pra sair, mas eu não desisto porque eu gosto do que eu faço e a minha idade não permite mais. É também uma necessidade. Eu já vi colega chorar lá no caixa mesmo. Aí, uma outra vai e pede pra ela sair, o gerente vai e pede pra ela sair. E vai no banheiro, chora lá no banheiro. Aí, volta e toma um copo de água e pronto e “próximo cliente!” (risadas). A gente fica pensando assim: será que aquele cliente vem de novo no meu caixa e vai fazer novamente? Quando você vê o cliente passar, você já fica tremendo no caixa. Fica rezando pra ele não passar no seu caixa. Eles voltam e só de ver dá nervoso (OC 11, 4 anos no cargo).

O que queria mesmo é que tivesse reunião pra gente tá falando dos problemas. Mas eles não faziam isso... reunião pra gente falar sobre os problemas e as dificuldades que a gente queria que melhorasse (...) A gente falava, mas mesmo que nada. Essas dificuldades, a gente ia levando porque já veio funcionário, já foi funcionário e eu escutava que era sempre isso. Tinha operadoras de 5, 6 anos lá. Aí, eu chego agora e não adianta nada. Aí, tipo eu meio que me conformava. Fazia o que dava pra fazer e era isso (OC 9, 2 anos e 8 meses no cargo).

Proporcionar este espaço de fala para as trabalhadoras e de escuta qualificada de minha parte, foi apontado como um dos benefícios desta pesquisa às participantes no TCLE. E o retorno das entrevistadas quanto à participação nesta pesquisa veio ratificar a oferta e configuração deste espaço, bem como a importância dele.

Foi bom falar. Ah, seria bom dar essa oportunidade de falar pra gente. Deveria ter pra chamar a gente pra falar com a psicóloga né. Por exemplo, porque teve um tempo que eu andava até agoniada, que eu escutava até vozes. Aí, eu disse “Meu Pai do Céu, agora pronto!” Lá é muita perturbação, é

muita pressão em cima de você, pra você ser rápida, pra você prestar atenção nas coisas, pra você ter paciência (OC 12, 5 anos no cargo).

Essa é a primeira vez que eu tô falando do meu trabalho dessa forma. Foi bom, tá sendo bom. Deveria ter isso na empresa (...) Todas essas perguntas que você fez foi muito bom, parece que tirou um peso de mim (risos), eu precisava conversar. Você perguntou tudo que precisava perguntar. Era o que a empresa deveria fazer, principalmente quando a gente é constrangida no caixa. Ser constrangida no caixa e por isso fica! Não mandam você no RH conversar com a psicóloga. Eu achava interessante! Porque eu tenho certeza que uma conversa, como a que eu tô tendo agora com você ia resolver, ia ajudar a passar, ia ajudar a operadora (OC 11, 4 anos no cargo).

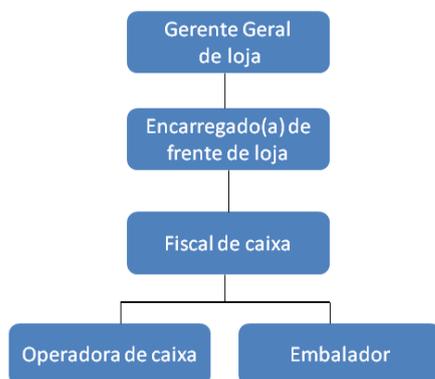
O espaço dedicado à escuta e à discussão do sofrimento no trabalho é tão negligenciado que acaba por produzir situações que podemos atualmente caracterizar como dramáticas e jamais antes observadas, com o ápice deste sofrimento concretizado nos suicídios consumados no local de trabalho, que descortinam o impasse psíquico criado pela falta de um interlocutor que seja capaz de dar atenção àqueles que sofrem (DEJOURS, 2000).

5.2.4 A Relação com as Chefias

O trabalho não é apenas uma atividade, é ainda uma relação social, pois ele se expande em um mundo humano caracterizado pelas relações de iniquidade, de poder e de dominação (Dejours, 2012b, p.36).

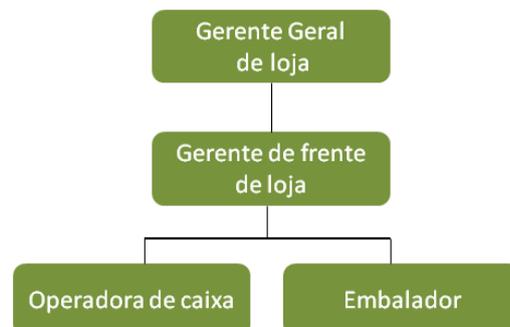
Dentre os quatro supermercados nos quais as participantes trabalham/trabalharam, há duas formas de organização hierárquica dos cargos do setor de frente de loja, conforme apresentado nas figuras a seguir:

Figura 10 – Organograma 1 de frente de loja



Fonte: Elaboração da autora (2018).

Figura 11 – Organograma 2 de frente de loja



Fonte: Elaboração da autora (2018).

São os/as fiscais de caixa, encarregados/as e gerentes de frente de loja os responsáveis por fazer a escala de trabalho das operadoras para os dias de domingo e feriados (nestes dias a jornada de trabalho é “corrida”, tem 6h). São eles também que fazem a escala dos caixas no quais as operadoras trabalharão cada dia. A operadora não deve ser designada a sentar no mesmo caixa no qual trabalhou no dia anterior, bem como deve ser evitado que a trabalhadora fique dois dias seguidos no caixa-rápido ou prioridade, devendo ter a alternância diária entre esses caixas e o caixa normal.

Sobre a relação com as chefias, várias operadoras expressaram em suas entrevistas o pouco espaço existente para diálogo e a falta de compreensão por parte das chefias. Os gerentes, encarregados e fiscais de caixa foram criticados pelo uso abusivo da autoridade, pela prática de muita cobrança e controle. As operadoras expuseram que não se sentem compreendidas em suas necessidades e, muitas vezes, se percebem sem apoio.

Essa gerente que tá lá ninguém gosta dela. Ela é muito chata. Hoje mesmo eu falei pra ela que eu tava com muita dor nas costas e que eu precisava ir embora, aí ela falou “ah, de novo!” Eu nem meto atestado. Ela não gosta que ninguém saia, se sinta ruim, que meta atestado (OC 15, 1 ano e 7 meses no cargo).

Desde sair de casa era horrível, morava longe. Aí, pegava aquele ônibus super lotado, ia em pé, nesse clima super abafado. Já chegava com a minha glicose baixa, ainda tinha que ouvir da encarregada... Ah, ela era irônica com a gente. Dizia: “boa tarde!” pra gente porque a gente chegava atrasada. Eu batia ponto e ia trabalhar (OC 13, 4 anos no cargo).

Lá é tipo assim: enquanto tu tá seguindo o padrão da empresa, tu tá bom. Se tu for precisar de alguma coisa... Por exemplo assim: amanhã eu vou precisar resolver um problema, aí eu chego pra ti que é a minha encarregada: “Dona Fulana, eu vou precisar amanhã chegar atrasada. Vou resolver tal coisa”. – “Tu vai ficar com atraso!”. Você como encarregada você tem o poder, se você quiser você abona. Você pode abonar aquelas horas. Mas aí tu não faz. Aí, isso vai desmotivando, tá entendendo? Aí, quando eles vêm pedir alguma coisa, tu já diz não. Isso acontece muito (OC 04, 2 anos e 3 meses no cargo).

Sobre os sentimentos de solidão e desamparo presentes nas vivências das operadoras entrevistadas, Dejours (2004) afirma que a evolução das formas de organização do trabalho aumenta a pressão produtiva e fragiliza as relações, uma vez que, no lugar da confiança e solidariedade, promove a cultura do individualismo no mundo do trabalho, gerando deslealdade e a desestruturação da convivência, imprimindo uma implacável solidão.

Uma realidade subjetiva também referenciada na fala das participantes foi a insatisfação com a forma como as chefias se dirigem a elas em momentos em que estas cometem

algum erro durante o trabalho ou em outras situações. A falta de cuidado para não expor a trabalhadora perante os clientes e os demais colegas, bem como a fala, por vezes, ríspida das chefias, foram apontados como vivências de constrangimento por parte das operadoras.

Falta humanização com os funcionários (...) Dentro da área supermercadista não existe acolhimento pro funcionário, entendeu? Eu acho que tem que ter acolhimento pro funcionário porque, querendo ou não, a gente acaba absorvendo muita coisa ali. Tem os superiores, os fiscais e os encarregados da frente de loja, eles usam da autoridade e, na maioria das vezes, eles abusam da autoridade. Tipo assim, quando vai chamar a tua atenção, eles não têm ética profissional (OC 4, 2 anos e 3 meses no cargo).

Nossa... a encarregada! (risos). Porque quando eu entrei lá era outra encarregada. Essa que entrou agora não é muito boa (...) Dá onde ela tiver, se eu tô lá naquela ponta e se ela quiser falar comigo, puxar a minha orelha, ela dá um gritão. Dá onde ela tiver, ela grita: “Fulaaaaaana, vem cá!”. Aí, ela começa a falar alto. Ou às vezes a gente tá no caixa... vamos dizer que eu fiz um duplo registro, a gente até tem medo de chamar ela (...) Ela faz cancelar, mas ela já chega te esculhambando²⁵ na frente do cliente (OC 5, 6 anos no cargo).

Tinha vez que ela (a encarregada) chamava. Tinha vez que falava na frente de todo mundo. Eu só não gostava dessas horas que ela falava pra todo mundo ouvir (OC 9, 2 anos e 8 meses no cargo).

Eu já tava me sentindo com depressão, não só eu! Aí, me aconselharam a realmente falar com uma psicóloga, porque nem é tanto o trabalho em si, é as pessoas com quem a gente trabalha, entendeu? Os superiores. Eu sei que isso acontece em qualquer empresa, mas nessa que eu trabalhei agora, eu nunca me senti tanto oprimida do que quando eu trabalhei nas outras. Então, chegou o tempo que eu até disse: Não Senhor, ou eu entrego ou então eu não sei o que vai acontecer porque eu não vou aguentar mais ficar. Então eu não vou mais ficar porque já tá entrando no meu psicológico porque eu até sonhava, sonhava como se tivesse trabalhando. Era uma perseguição na minha mente. Eu já não tava mais trabalhando direito (OC 10, 1 ano e 7 meses no cargo).

Dentre as várias formas de violências ocorridas no mundo do trabalho, como os vários tipos de assédio, será aqui especificamente abordada a questão do assédio sexual por conta desta temática ter permeado a fala das operadoras entrevistada, como uma forma de violência inerente à relação hierárquica no supermercado. Para melhor resguardar a identidade das entrevistadas, visto que o assédio sexual é um tema ainda tratado com significativo receio, nos recortes das entrevistas apresentados a seguir não serão identificados o número das operadoras e nem o tempo de experiência no cargo, como há nos demais recortes. Esta precaução se justifica também pelo fato de, mesmo que as operadoras tenham se referido a este assunto, foi um

²⁵ Significa: brigando, reclamando

momento das entrevistas em que elas se mostraram muito temerosas e resistentes em falar, sinalizando o medo em serem prejudicadas mesmo mediante toda a garantia de sigilo e confidencialidade da pesquisa, previamente explicadas por mim. Assim, nos trechos abaixo as operadoras entrevistadas falam do assédio sexual que existe no âmbito do trabalho em supermercados, bem como associam essa prática do assédio sexual com uma condição que possibilitaria a promoção para outro cargo.

Eu não quero nem falar nisso, que é esse o meu problema na empresa. É por isso que eu tô ali no caixa. Porque a única coisa que eu posso dizer é que eu não puxo o saco de ninguém (...) e muito menos vou sair com gerente pra “subir”. Acontece e muito. Então, eu digo “É daqui da frente de loja pra rua”. Porque eu não vou puxar saco e sair com gerente não é a minha. E eu fui sim assediada! (OC X).

Falta oportunidade pra certas pessoas que merecem e o gerente não dá. Tu tem que... vou falar assim o português claro, tu tem que sair com o gerente pra tu passar de cargo, pra tu crescer, pra tu ter oportunidade lá na empresa. Lá é assim que funciona. Não é por teu merecimento! (OC Y).

Primeiramente, é preciso pontuar que o tema do assédio sexual no trabalho vivenciado pelas trabalhadoras é encontrado em várias produções, estando vinculado à questão da divisão sexual do trabalho. Não cabe aqui explorar esta gama de produções, sendo citada apenas para reiterar a importância da discussão do tema.

Há também estudos dedicados mais especificamente ao assédio sexual vivenciado por trabalhadoras do comércio, como por exemplo a pesquisa realizada por Maria Diniz (2014) e apresentada ao Programa de Pós-graduação em Serviço Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro, como requisito para a obtenção do título de Doutora. Nesta pesquisa, a autora investigou o assédio moral e sexual no âmbito do trabalho das comerciárias no Rio Grande do Norte. Como conclusões foram verificadas que, embora o assédio sexual possa ocorrer entre chefias e subordinados e também entre os pares, a tendência é a prevalência deste tipo de assédio nas relações que implicam alguma hierarquia. Os assédios moral e sexual foram identificados como fatores que potencializam a precarização do trabalho feminino, gerando muito medo nas trabalhadoras em serem perseguidas, caso denunciem o assédio.

O assédio sexual que a operadora sofre por parte de uma chefia, gera o medo pela perda do emprego e, comumente, a trabalhadora opta por permanecer em silêncio e tentar ignorar a situação. Contudo, os clientes também aparecem como protagonistas de práticas de assédio sexual nesse contexto de trabalho do supermercado, uma vez que as operadoras também

mencionaram o assédio por parte destes, como: pedidos do número de telefone delas e convites insistentes para sair. Mediante tais situações elas informaram “não ligar”, “não dar atenção”.

SEÇÃO 6

ESTRATÉGIAS E MECANISMOS DE DEFESA

Dejours (2012b) afirma que trabalhar pode implicar no enfrentamento dos constrangimentos deletérios à saúde física e mental. Assim, o trabalho além de atividade de produção, também suscita a criação de formas de proteção, que se traduzem em mecanismos individuais de defesa e estratégias coletivas de defesa, conceitos já anteriormente explicados na terceira seção desta pesquisa.

Mediante todas as adversidades no trabalho já amplamente expostas, como fazem as operadoras de caixa de supermercado para enfrentá-las? A seguir será abordada, através do conteúdo das entrevistas, a compreensão de como as operadoras de caixa de supermercado participantes desta pesquisa fazem para lidar com as dificuldades inerentes ao seu trabalho.

6.1 Mecanismo Individual de Defesa: autoaceleração das operadoras

O mecanismo individual de defesa utilizado pelas operadoras configura-se no que Dejours (2012b) definiu como autoaceleração, que consiste em se apoiar na atividade prescrita e aumentar o seu ritmo de execução. No conteúdo expresso nas entrevistas, a utilização desta defesa pelas operadoras foi indicada por frases como: “a gente acaba ganhando agilidade”, “já era automático” ou “eu gostava de passar as compras rápido”.

Dejours e Abdoucheli (1994) afirmam que a autoaceleração é um mecanismo individual de defesa que possibilita a exploração do sofrimento da trabalhadora em prol da produtividade. Entendendo tal assertiva no contexto de trabalho das participantes, significa dizer que à medida que a operadora acelera seu ritmo para proteger-se da sobrecarga de trabalho, ela se torna mais produtiva, uma vez que atende mais rapidamente os clientes e a fila de seu caixa também tem fluxo mais rápido, assim mais operações de pagamento são efetivadas. Acelerar-se também para não pensar na sua condição no trabalho, um trabalho repetitivo e no qual a fila de clientes é uma extensão da esteira de rolar as mercadorias. Portanto, deixar-se absorver pelo ritmo frenético do fluxo dos clientes é uma forma da operadora deixar evadir seu pensamento e proteger-se. É desta forma que ocorre a exploração do sofrimento em benefício

da produtividade, já que esta defesa utilizada acaba por tornar a trabalhadora mais rápida na execução das suas atividades.

6.2 Estratégias Coletivas de Defesa e Resistências

A seguir constam os tópicos relativos às estratégias coletivas de defesa que foram elucidadas nas entrevistas, bem como as ações de resistências. Esta diferenciação foi feita tendo em consideração que, conceitualmente, as estratégias coletivas de defesa se formam a partir da negação da percepção da realidade (DEJOURS, 2012b). Contudo, as operadoras também evidenciaram formas conscientes de lidar com as adversidades e o sofrimento inerentes ao seu trabalho, as quais se aproximam mais de um caráter de resistência, não no sentido psicanalítico, mas no sentido de enfrentamento das dificuldades oriundas da organização do trabalho.

Seligmann-Silva (2011), ao fazer a diferenciação entre os termos defesa e resistência, coloca que a diferença essencial é que a defesa serve basicamente para evitar ou tornar suportável o sofrimento, e não propicia a transformação, enquanto que as resistências visam modificar as situações geradoras de sofrimento. Então, quando o sujeito defende sua autonomia e seu pensamento, está agindo em defesa de sua identidade, logo esta defesa se reveste de resistência, de enfrentamento.

Quando a defesa consciente contra o mal integra, em seu significado, a afirmação de identidade e fidelidade a valores éticos fundamentais, ela passa a se constituir numa forma de resistência à dominação. Resistência que se constitui direcionada a transformar e superar as situações de trabalho opressivas e potencialmente adoecedoras. Diferentemente, portanto, dos mecanismos psicológicos (individuais ou coletivos) de negação e repressão (SELIGMANN-SILVA, 2011, p. 390-391).

Cabe destacar que mediante às pressões vivenciadas pelas operadoras de caixa e apesar de, via de regra, serem utilizadas defesas, algumas trabalhadoras expressaram ações de resistência frente à dominação e precarização do trabalho. Todavia, no cotidiano, estas resistências e enfrentamentos se davam de forma individual.

Hora extra você fazia?

Quando eu queria. Eu já não tava mais ficando porque não tava compensando. Porque geralmente eles não pagam hora extra, é banco de horas (...) Aí, eu tava deixando de trabalhar porque não tava valendo à pena (OC 4, 2 anos e 3 meses no cargo).

A gente embala. Mas é assim, quando eu tô com vontade. Quando eu não tô, eu vou atrás. Quando eu vejo que os meninos não vão parar, eu vou atrás do gerente e peço pro gerente mandar embalador, porque eu já sei que eles não vão parar (OC 14, 10 anos no cargo).

Assim, a recusa em passar do horário de trabalho pré-estabelecido e também em acumular a atividade de embalar mercadorias foram citadas por algumas trabalhadoras. Falar e reclamar às chefias sobre as dificuldades também foi uma forma de resistência, mesmo sendo avaliado pelas trabalhadoras que não há uma mudança efetiva. E quando não há mudanças efetivas, a categoria como um todo articula uma resistência coletiva: a greve. Lembrando que, como anteriormente citado, uma greve foi pensada e organizada entre os trabalhadores, trabalhadoras e o SINTCVAPA, mas acabou por não acontecer. A seguir constam os eixos temáticos relacionados às estratégias de defesa.

6.2.1 “Eu acho graça pra não chorar”

Os risos, e por vezes, breves gargalhadas, foram uma constante na expressão das entrevistadas e nos relatos. Esse comportamento ocorreu desde o momento de minha abordagem inicial às operadoras. Na recepção do sindicato, eu me apresentava para trabalhadora e indagava se a mesma era operadora de caixa para, posteriormente, explicar-lhe que eu estava desenvolvendo uma pesquisa que se interessava em saber das vivências do trabalho delas e investigar a relação entre a saúde mental e o trabalho. Comumente, antes de responder algo, elas esboçavam um sorriso. Lembro-me de uma operadora, a primeira que abordei, que sorrindo me falou: “você quer saber das operadoras de caixa? Elas estão tudo loucas”. E, posteriormente, aceitou participar e assim realizei a primeira entrevista no dia 31 de outubro de 2017.

De forma geral, o riso e as gargalhadas se faziam presentes na expressão das operadoras durante o relato das dificuldades e sofrimento no trabalho, como quando falavam sobre os constrangimentos praticados pelas chefias, os embates com os clientes, sobre a falta de reconhecimento no trabalho, a precarização das condições de trabalho e a pressão e cobrança. Por vezes, o riso era acompanhado de expressões como “Ai, ai...” ou “Hum”. Esses momentos eram muito reveladores para mim. Mostravam-me o quanto aquele conteúdo da entrevista era

mobilizador de sofrimento psíquico para as operadoras e, na impossibilidade de mudar isso, o riso era usado por elas como uma forma atenuante para poder lidar com a situação.

O que você mudaria?

Eu mudaria... que viessem mais clientes bons (risos)... As situações difíceis com os clientes (risos) e embalar. O que eu mais odiava de ser operadora de caixa era embalar compra. Embalar eu não gosto porque a empresa tinha que dar o suporte (OC 8, 2 anos e 3 meses no cargo).

A cadeira é horrível (risos). Dói a costa. Tem hora que ela tá torna, tem hora que ela tá lá pra trás. Tinha que ajeitar aquelas cadeiras, sabe? As cadeiras que eu reclamo. Não é muito confortável não, por causa do encosto, sabe? (OC 12, 5 anos no cargo).

Olha, eu gostei de trabalhar como operadora de caixa. Eu aprendi bastante, aprendi coisas novas. Logo no início foi ruim porque foi muita pressão (risos). Porque era uma outra operadora que me treinava e ela dizia “olha não vai passar troco errado (OC 7, 1 ano e 3 meses no cargo).

Em uma das entrevistas, uma operadora verbalizou: “Eu acho graça pra não chorar”. Tamanho foi o significado desta frase que, em função disso, foi colocada como título deste tópico e também suscitou a alteração do título inicial desta pesquisa²⁶, ratificando que o riso das operadoras, contrariamente neste contexto, não representava sinônimo de alegria, mas se revelava como uma forma se proteger através da eufemização do sofrimento e constrangimentos vivenciados no trabalho.

Existe uma frase de autoria do escritor e cineasta francês Christian Bouche-Villeneuve que diz *L’humor c’est la politesse du désespoir*, que em português pode ser traduzida como “O humor é a diplomacia do desespero”. Esta frase vinha em meu pensamento a cada riso das operadoras de caixa, assim como os versos da uma música de Cartola: “A sorrir eu pretendo levar a vida, pois chorando eu vi a mocidade perdida”.

Uma parte das entrevistas que também sempre fazia emergir expressões não verbais significativas, era quando eu solicitava às participantes que me explicassem como era o dia de trabalho de uma operadora de caixa de supermercado. Mediante minha solicitação, elas expressavam hesitação, ficavam refletindo por alguns segundos antes de começar a falar, os olhos vagavam de cima abaixo e, por vezes, os risos apareciam também.

²⁶ Ver TCLE, apêndice A

6.2.2 “Eu só orava a Deus e pedia força”

Na impossibilidade de falar sobre o sofrimento relacionado ao trabalho pela falta deste espaço na empresa e também pela pouca possibilidade de apoio e diálogo com as chefias, conforme foi apontado pelas operadoras, elas recorrem às suas crenças religiosas como forma de se proteger e suportar os ataques e as adversidades vivenciadas no exercício de suas atividades laborais.

Eu tenho que orar muito e pedir a Deus pra me iluminar muito pra não falar besteira, porque eu preciso do emprego. Pra empresa também não dizer que a gente tem que se calar pro cliente. A gente não pode se calar pro cliente, mas a gente releva, não discute com o cliente (OC 11, 4 anos no cargo).

Só em oração. Ficava tudo aqui guardado em mim, tudinho. Não falava porque se eu falasse, eles poderiam me mandar embora. Então, eu não reclamava das coisas, era muito difícil eu reclamar. Quando eu reclamava era porque eu não aguentava mais (...) Eu só orava a Deus e pedia força, e pra Deus me dar ânimo pra eu suportar (OC 8, 2 anos e 3 meses no cargo).

No texto “O Futuro de uma Ilusão”, Freud ([1926-1929] 2014) menciona a religião como talvez o mais importante elemento do inventário psíquico de uma cultura, no sentido de que as ideias religiosas dão conta de justificar as ilusões. Assim, compensar as angústias e sofrimentos ocasionados uns aos outros em nossas relações passa a ser uma tarefa divina.

Desta forma, expressões como “Eu converso com Deus” e “Só em oração” apareceram nas falas das operadoras indicando ser mais uma forma de buscar se manter tolerante e passiva mediante o cliente e a empresa, para poder continuar trabalhando. Tal comportamento das operadoras se revestia de defesa, uma vez que implicava na perpetuação destas situações.

6.2.3 “Aceita o trabalho porque precisa”

Ter a necessidade de manter o emprego é uma das razões que levam as operadoras a tolerar as dificuldades vivenciadas no trabalho. Neste sentido, “aguentar” e “aturar”, foram palavras recorrentes. Uma das frases que também foram marcantes nesta pergunta foi quando uma operadora falou: “a gente não enfrenta, a gente aguenta, aceita porque precisa”, e assim tantas outras falaram algo com o mesmo sentido.

A necessidade de “aguentar” se expressou por várias questões: pelo fato da operadora ser a única pessoa com renda fixa da casa, nos casos em que o companheiro trabalhava fazendo “bico”²⁷. O sustento dos filhos foi outra razão, bem como a idade e o receio de não encontrar outra oportunidade de trabalho facilmente, assim como precisar do salário para pagar a faculdade privada.

Como enfrentava essas dificuldades?

A gente não enfrenta... sei lá! A gente atura porque a gente tá precisando, por isso a gente tá lá (OC 2, 4 anos e 7 meses no cargo).

Porque assim né, a maioria tá ali porque praticamente tem uma necessidade. Porque trabalhar como operadora de caixa é bem estressante, lidar com o público é estressante. Aí, como eu tenho os meus filhos, eu preciso trabalhar. É tipo assim, eu não vou me dar o luxo de não ter que trabalhar porque eu tenho que sustentar meus filhos (OC 1, 3 anos no cargo).

Eu enfrentava pensando no meu filho porque ele tinha que ter todo mês o leite, todo mês a comida... minha mãe, minha vó. Então, mesmo que eu não gostasse, eu tinha que tá lá. Porque senão, eu ia tá sem nada. Então eu preferia passar por aquilo do que ficar desempregada. E pensar que de lá eu ia sair pra melhor (OC 6, 1 ano no cargo).

O conformismo que a operadoras expressaram mediante as condições e organização do trabalho, embora contribua para que elas suportem as situações relatadas, ambigualmente também colabora com a manutenção de tais dificuldades, uma vez que não gera mobilização coletiva para a transformação de tais adversidades, sendo o medo da perda do emprego um fator central.

6.2.4 “Eu levo a minha água”

Como anteriormente exposto na seção cinco, ao serem abordadas as condições de trabalho, as operadoras apontaram a falta de qualidade da água destinada ao consumo dos/as funcionários/as, que é oferecida pelos supermercados. Contudo, o enfoque agora recai sobre a maneira que as operadoras lidam com esta dificuldade. Os recortes das entrevistas mostram que, mediante uma água sem qualidade para consumo, elas se organizam para levar a própria água ou compram água mineral para beber, evitando consumir a água do bebedouro do supermercado. Este comportamento aparece como mais uma adaptação das trabalhadoras frente

²⁷ Gíria que significa: trabalho informal, sem vínculo empregatício e com renda instável.

às condições do trabalho consideradas maléficas à saúde. Se por um lado as operadoras superam esta dificuldade, por outro se mostram passivas mediante a não resolução do problema por parte da empresa.

A aceitação das trabalhadoras mediante não ter uma situação tão básica atendida, que é o consumo de água, mostra a fragilidade que perpassa o coletivo das operadoras de caixa. Considerando que a resistência e o enfrentamento das dificuldades no contexto do trabalho dificilmente poderão ser solitários, vale lembrar que o cargo de operadora de caixa é um dos que apresenta maior rotatividade (*turnover*), o que certamente contribui para inviabilizar um coletivo mais criativo e melhor articulado.

Sobre as defesas aqui explicitadas: rir, ter comportamento submisso, rezar, e providenciar a própria água, evidenciam a não mobilização e o enfraquecimento do coletivo de trabalho face às necessidades de mudanças, contribuindo para a perpetuação das situações geradoras de sofrimento psíquico e precarização das condições de trabalho. Assim, o não reclamar e o aceitar se submeter apontam a derrocada do pensamento e da mobilização em função do medo da perda do trabalho ou do medo de ser “marcada” pelas chefias. Portanto, as defesas representam um importante obstáculo às resistências contra a intensificação da dominação.

Mediante ao exposto, pode-se afirmar que no trabalho das operadoras de caixa de supermercado entrevistadas há pouca possibilidade de subversão do sofrimento em vivências de prazer, sendo um forte indicativo do predomínio de um sofrimento patogênico entre as trabalhadoras, destacando que este tipo de sofrimento pode ser a etapa anterior ao aparecimento de sintomas psicopatológicos e a possibilidade de uma descompensação psíquica propriamente dita.

SEÇÃO 7

RECONHECIMENTO E PRAZER NO TRABALHO

7.1 O (não) Reconhecimento

O trabalho carrega a importante função de mediador entre o sujeito e o mundo, sendo fundamental na construção da identidade, na realização do sujeito e promotor da saúde mental relacionada ao trabalho.

Em troca da contribuição que o sujeito oferece à organização do trabalho e à empresa, ele espera uma retribuição para além do salário ou qualquer outra forma material. O que ele espera em troca do seu engajamento e sofrimento é uma retribuição simbólica ou moral, que assume a forma do reconhecimento. O reconhecimento confere, portanto, um pertencimento que exorciza a solidão. Assim, o reconhecimento permite àquele que trabalha transformar o seu sofrimento em vivências de prazer que contribuem com a afirmação da sua identidade (DEJOURS, 2009b).

Todavia, uma organização do trabalho que não possibilita que o sujeito se sinta reconhecido, representa uma dificuldade à sublimação por meio do trabalho. Quanto à pergunta feita durante as entrevistas sobre se sentir reconhecida no trabalho, de maneira unânime, as operadoras expressaram que não há reconhecimento. A ausência do reconhecimento simbólico, somado a tudo que já foi explicitado, ocasiona a desmotivação das trabalhadoras e a vivência de um trabalho esvaziado de sentido.

Você se sente reconhecida n seu trabalho?

Não. É um desanimo por tudo isso que eu lhe fale. Infelizmente não é como eu esperava. A pessoa de fora acha que é tudo bonito, tudo legal, tudo tranquilo. Tanto é que quando eu fui fazer a entrevista e que eu passei, aí no final eles fazem uma palestra falando que a gente tá entrando numa coisa maior, de maior porte e lalalá...Então, eles falam uma coisa ali que parece que é um paraíso. E quando você realmente começa a trabalhar e vê que a situação é totalmente diferente. Então, eu fiquei muito decepcionada. Na verdade, a palavra é essa: decepção. Não me sinto reconhecida pela empresa. Na verdade, não sou só eu, são todas que estão lá (OC 5, 6 anos no cargo)

A vivência de não se sentir reconhecida no trabalho se desvelou em função de quatro razões, conforme assinalado pelas operadoras: pela ausência de elogio por parte das chefias

quanto ao trabalho realizado, pela não oferta de brindes ou premiações como recompensa pelo bom trabalho executado, falta de comemorações voltadas às funcionárias em épocas festivas (confraternização Natal e Ano Novo) e ausência de uma política de oportunidades internas capaz de promover o aprendizado de outras atividades, a ascensão funcional e a progressão salarial.

A pouca possibilidade de promoção colabora para que o trabalho seja vivenciado de forma rotineira e monótona, sobretudo para as operadoras com mais tempo no cargo. A falta de uma política clara de promoção também abre espaço para o julgamento pessoal por parte das chefias sobre que operadora receberá uma oportunidade de assumir outro cargo. Este tratamento desigual mostrou ser fonte de ressentimento e raiva entre as operadoras.

Você se sentia reconhecida no seu trabalho?

Não. Justamente porque a encarregada fazia essa... é... dava preferência pra umas, enquanto as outras não (...) Eles (donos da empresa e o setor de RH) não fiscalizam isso. Se eles fiscalizassem, acho que não teria isso. O problema é a encarregada, ela que sempre fazia a seleção, então ela sempre botava as pessoas que ela se identificava mais. As outras, por mais que eram excelentes funcionárias, não tinham oportunidade (OC 3, 2 anos no cargo).

Eles deveriam abrir oportunidade pra gente aprender outras coisas porque, égua, eu já vou fazer seis anos. Aí, se a gente for analisar vão interar dez anos naquela mesma coisa. Aquilo ali é rotineiro demais. Muito chato, sabe? Todo dia é aquela mesma coisa, aquela mesma “pindaíba”. Parece que tá martelando na cabeça da gente. Todo dia aquela mesma pessoa chata que a gente tem que tá rindo, rindo com aquela falsidade. Meu Deus do céu! Que coisa chata! (gargalhada). Não é que eu não goste, é que já tá chato mesmo. Quer dizer, tem outras pessoas novas que tão chegando, tira a gente dali e faz a gente aprender outra coisa, novidade né! Dá pra enfrentar mais cinco anos. E dá a nossa vaga pra quem tá chegando, mas não! Eles deixam a gente ali, a mesma coisa todo dia (OC 12, 5 anos no cargo).

A identidade é a base da saúde mental, Dejours (2009b) afirma que a ação do reconhecimento através do trabalho possibilita o desenvolvimento da identidade e a aquisição de mais resistência psíquica face aos demais desafios da vida. Contudo, há organizações do trabalho que são destrutivas desta dinâmica contribuição-retribuição.

Assim, o que se pode constatar é que a organização do trabalho das operadoras entrevistadas não lhes possibilita receber a recompensa simbólica do reconhecimento, acarretando mais um entrave às vivências de prazer relacionadas ao trabalho e colaborando para

o aparecimento de sintomas físicos e psíquicos em função do sofrimento experimentado.

7.2 O Prazer no trabalho

Para investigar as vivências das operadoras quanto ao prazer relacionado ao trabalho, fiz perguntas sobre o que elas gostavam no trabalho e o que lhes fazia se sentirem felizes no trabalho. Estas perguntas geralmente provocavam momentos de silêncio e reflexão das participantes. Um dos momentos mais marcantes desta parte das entrevistas foi quando fiz esta pergunta a uma operadora e ela prontamente retrucou com outra pergunta: “O que eu gosto no meu trabalho? Como assim?”. Logicamente, sua indagação não se deu em função dela não ter compreendido o que eu queria saber, mas a sua pergunta acompanhada de uma expressão de surpresa, mostrou que simplesmente não lhe parecia fazer sentido o que eu estava perguntando. Foi aí que percebi que talvez sentir prazer naquele trabalho poderia realmente ser algo pouco pensado para algumas daquelas operadoras.

As várias falas evidenciaram que, de forma geral, as operadoras não reconheciam o trabalho delas como uma atividade prazerosa, sendo qualificado como uma obrigação, uma necessidade, falta de opção e até um prejuízo à saúde.

Como eu lhe falei, a única coisa que eu vou sentir quando eu sair de lá é a falta que vai me fazer os amigos, porque a questão do trabalho lá eu não vou sentir nenhuma falta, por me prejudicar (OC 5, 6 anos no cargo).

Outra fala que também me pareceu bastante emblemática foi quando uma operadora disse que não gostava de ficar sem fazer nada porque a hora não passava, que gostava de ficar trabalhando para hora passar rápido. Apontando o desejo em ver o fim do dia de trabalho.

Apesar de tantas colocações negativas, houve sim, embora raras, referências de prazer no contexto laboral, no sentido de que ter um dia de trabalho tranquilo, sem precisar embalar e poder ficar somente registrando as mercadorias significavam vivências de prazer, ou seja, a atenuação dos fatores de precarização o trabalho. A relação com os pares através da conversa e convivência com os/as colegas de trabalho também foi indicada por todas as participantes como fonte de prazer.

O que você gosta no seu trabalho?

As minhas colegas de trabalho (sorriso). Uma senta do lado da outra, a gente conversa (...) A gente vai uma no caixa da outra. No intervalo a gente vai todo mundo almoçar junto. Eu acho que a gente se diverte pra passar o tempo (OC 2, 4 anos e 7 meses no cargo)

Outras vezes, o prazer nas atividades laborais era deslocado para o que o trabalho é capaz de proporcionar, assim a operadora se referia a oportunidade do primeiro emprego formal, ao sustento da família, ao fato de poder ter um plano de saúde e de ter uma renda fixa todos os meses.

Embora a relação com a clientela tenha sido majoritariamente referenciada como uma dificuldade, o relacionamento com os “bons clientes” foi citado como fonte de prazer no trabalho, sobretudo, com os clientes idosos. Estes foram apontados como os que mais gostam de conversar com as operadoras. Assim, conhecer estas pessoas também pode tornar o trabalho gratificante.

De acordo com Mendes (2007), mesmo em um contexto de trabalho precário é possível que os sujeitos vivenciem o prazer, caso a organização do trabalho ofereça possibilidades de desenvolvimento através da mobilização de sua inteligência prática no trabalho e pela construção de um espaço público de fala. Tais afirmações corroboram com as mudanças que as operadoras entrevistadas sugeriram para melhorar: poder ser escutadas pelas chefias sobre as dificuldades existentes no trabalho da operadora de caixa e também a oferta pela empresa de mais possibilidades de promoção e aprendizado.

Por fim, é válido destacar que do total das três seções dedicadas à análise, não por acaso, esta última seção que trata do Prazer e Reconhecimento no Trabalho foi a que apresentou menor conteúdo. Certamente, esta assimetria é visível aos leitores e leitoras. Contudo, o menor tamanho desta seção relaciona-se ao fato de que, durante as entrevistas, o tema pertinente ao prazer e reconhecimento no trabalho foi realmente o que apresentou menor conteúdo expresso pelas operadoras. Assim, esta diferença de conteúdo e, por conseguinte, de tamanho desta última seção, corrobora com as poucas vivências de prazer e reconhecimento no trabalho relatadas pelas operadoras de caixa de supermercado. Mediante isso, optei por não fundir esta última seção de análise com a seção anterior, visto que, conceitualmente, seria inviável.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante tudo que foi exposto, percebe-se que o cargo de operadora de caixa de supermercado possui uma organização rígida e que há vivências de sofrimento psíquico relacionadas ao contexto laboral, em função da organização do trabalho conter vários aspectos que representam ataques à saúde mental das trabalhadoras, bem como há poucas vivências de prazer relacionadas ao trabalho.

O real do trabalho aparece na precariedade do cotidiano laboral, com acúmulo de atividades para além do condizente ao cargo de operadora de caixa e com as deficiências da estrutura física de trabalho, que ocasionam problemas de saúde às operadoras. Neste sentido, mostra-se como urgente a necessidade de promover melhorias no posto de trabalho, como adequação das cadeiras, por exemplo, assim como eliminar da rotina das operadoras a atividade constante de embalar as mercadorias.

A necessidade de escuta destas trabalhadoras ficou evidente desde o meu contato inicial com elas, pois durante os dias em que fiquei na sede do sindicato abordando-as para participar desta pesquisa, foi surpreendente a pronta aceitação que elas manifestaram em conceder a entrevista. Para realizar as quinze entrevistas precisei abordar cerca de dezenove operadoras, e as que não aceitaram participar respondiam que tinham interesse, mas estavam sem tempo, pois haviam ido ao sindicato antes de ir trabalhar e não poderiam se atrasar, ou tinham ido pegar encaminhamento médico para uma consulta e precisavam se deslocar em seguida para o referido médico.

Uma possibilidade de compreender esta aceitação pode se dever ao fato de muitas das operadoras entrevistadas terem justamente se referido à falta de um espaço de escuta delas por parte dos supermercados. Ao final das entrevistas, eu perguntava como havia sido participar da pesquisa e falar sobre o trabalho e, de forma geral, as respostas eram de que havia sido bom ter falado sobre o trabalho, que tinha sido um desabafo e que, pelo menos, alguém as havia escutado e por isso voltariam para casa “mais leves”.

Importante também se mostrou a necessidade de rever e combater esta divisão sexual do trabalho presente no supermercado, e na verdade em vários seguimentos do mercado de trabalho, uma vez que ela limita as oportunidades de promoção das trabalhadoras, dificulta o aprendizado de outras atividades, instrumentaliza o corpo da trabalhadora e também a deixa mais vulnerável às práticas de assédio sexual no trabalho, contribuindo para o aumento das vivências de sofrimento, medo e submissão.

Quanto ao combate do assédio sexual no trabalho, Barreto (2014) indica que seria válido difundir o conceito deste tipo de violência entre os/as trabalhadores/as e também declarar objetivamente que a empresa não aceita a prática de violências no trabalho. Seria igualmente importante garantir o direito à denúncia e à privacidade mediante tais casos e, certamente, estas medidas devem somar-se a uma reflexão sobre a organização do trabalho.

Os princípios organizacionais que negligenciam a saúde mental acabam por resultar na erosão do lugar acordado à subjetividade e à vida no trabalho. O que se vê como consequência é o agravamento das patologias mentais relacionadas ao trabalho, o aparecimento de novas patologias e até os suicídios no próprio local de trabalho (DEJOURS, 2012b).

Para se protegerem das situações geradoras de sobrecarga de trabalho e de sofrimento psíquico, as operadoras mobilizam mecanismos individuais de defesa e também estratégias coletivas de defesa. Além das defesas, há resistências às dificuldades no trabalho. Assim, negar as solicitações das chefias quanto a ter que ultrapassar o horário pré-estabelecido de trabalho e a fazer as demais tarefas para além do registro das mercadorias, como embalar ou fazer devoluções, denotam um enfrentamento por parte das operadoras à precarização das condições de trabalho, embora estes enfrentamentos aconteçam individualmente.

Fica evidente que são necessárias intervenções na organização do trabalho de operadoras de caixa de supermercado, a fim de promover a manutenção da saúde mental destas trabalhadoras. Desta forma, as constatações desta pesquisa podem, por exemplo, servir de indicativos para que o setor de Recursos Humanos dos supermercados estruture ações de reconhecimento e promoção funcional, melhoria da comunicação entre chefias e subordinados, oferta de suporte psicológico às funcionárias quanto às dificuldades vivenciadas no atendimento dos clientes, promoção de uma relação mais humanizada entre os funcionários, combate ao assédio sexual no trabalho, dentre tantas outras ações que podem ser pensadas.

O conteúdo desta pesquisa também pode contribuir com o SINTCVAPA quanto às futuras pautas com os proprietários de supermercados, a fim de que sejam tomadas medidas para resguardar a saúde física e mental das trabalhadoras e promover melhorias na forma que o trabalho está organizado. Também cabe destacar que a parceria dos supermercados na investigação da relação entre saúde mental e trabalho é de fundamental importância para que as operadoras de caixa tenham garantido um espaço de escuta e de prevenção contra os efeitos deletérios do trabalho, sobretudo quanto ao sofrimento psíquico gerado pelo relacionamento com a cliente e o assédio sexual. Portanto, na realização de pesquisas futuras nesta área, a

anuência dos supermercados poderá contribuir para uma abordagem e compreensão mais profundas.

Dejours (2009b) sublinha que as formas de organização do trabalho podem e devem ser questionadas, pois elas não são fruto de uma fatalidade ou um destino imutável no mundo do trabalho. Pois, toda organização do trabalho existe porque é válida, sendo, portanto, uma construção humana. Se o trabalho pode gerar sofrimento, também pode proporcionar a autorrealização e emancipação. Assim, tudo dependa da vontade coletiva de reencantar o trabalho.

De tudo que li até o momento sobre a teoria de Christophe Dejours, a afirmação sobre a possibilidade de reencantar o trabalho e a importância do conceito de sofrimento, o qual é entendido como componente de uma dinâmica interna que pode mobilizar e contribuir com a busca da ressignificação deste sofrimento e transformá-lo em vivências de prazer no trabalho, me conduziram fortemente na dedicação em realizar esta pesquisa. Antes de assumir o papel de pesquisadora, a Psicodinâmica do Trabalho veio confrontar-me com a minha própria condição de trabalhadora e com meu sofrimento psíquico vivenciado no trabalho. O não reconhecimento de si no trabalho, a falta de reconhecimento simbólico e o sofrimento ético são fatores que atacam a saúde mental e degradam a relação subjetiva com as atividades laborais.

Neste sentido, a realização desta pesquisa veio como uma decisão de reinventar a minha relação com o trabalho e dedicar-me à escuta das trabalhadoras operadoras de caixa de supermercado, e assim me reconciliar com a principal ferramenta de trabalho do/a psicólogo/a, a escuta. Tal decisão fez com que o sofrimento vivenciado não se tornasse patogênico. Desta forma, posso afirmar-lhes com sinceridade, e felicidade, que esta pesquisa de dissertação representa a genuína expressão do que Dejours (2009a) denominou como sofrimento criativo, que consiste no emprego da engenhosidade na busca de uma solução, permitindo ao sujeito a transformação de si.

REFERÊNCIAS

ALBERONI, Camila Marques et al. Análise macro ergonômica do trabalho: um estudo junto ao setor de checkout de uma rede varejista localizada em Lajeto do Muriaé/RJ. In: VIII SIMPÓSIO ACADÊMICO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 21 a 23 de novembro, 2013, Minas Gerais. **Anais eletrônicos do simpósio acadêmico de engenharia de produção**. Minas Gerais: Universidade Federal de Viçosa. Disponível em: < http://www.saepr.ufv.br/?page_id=64>. Acesso em: 19/11/2017.

ALVARENGA, Eric Campos. **A coragem de Ser Músico de Orquestra Sinfônica: Uma Análise Baseada na Psicodinâmica do Trabalho**. Dissertação (Mestrado em Psicologia), Universidade Federal do Pará, Belém, PA, 2013.

ARAÚJO, Maria Fernanda Andrade de; ROCHA, Raoni. Estratégias individuais de regulação adotadas por operadores de checkout. In: **18º CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA**. Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Minas Gerais, 23 a 27 de maio, 2016.

BALLARDIM, Lucimara; FONTOURA, Cristiane; FELLIPPA, Carmen Silva; VOGT, Maria Saleti. Análise ergonômica dos postos de trabalho de operadores de caixa de supermercado. In: **Revista Produção** [on line], v. 5, n. 3, set., 2005.

BAREL, Yvan; FRÉMEAUX, Sandrine. Organisation du travail et démarche qualité: le cas du secteur caisses d'un hypermarché. In: **Revue de gestion des ressources humaines**, v.3, n. 77 p. 22-37, 2010.

BATIZ, Eduardo Concepción; SANTOS, Andréia Fuentes; LICEA, Olga Elena Anzardo. A postura no trabalho dos operadores de checkout de supermercados: uma necessidade constante de análises. In: **Production**, São Paulo, v. 19, n. 1, p. 190-201, jan./abr., 2009.

BATTISTI, Heloisa Helena; GUIMARÃES, Adriana Coutinho A.; SIMAS, Joseani Paulini Neves. Atividade Física e Qualidade de Vida de Operadoras de Caixa de Supermercado. In: **Revista Brasileira de Ciência e Movimento**. v. 13, n. 1, p. 71-78, 2005.

BARRETO, Margarida. Violência, Assédio Moral e Sexual no Trabalho. In: MENDES, Ana Magnólia; MORAES, Rosângela; MERLO, Álvaro. **Trabalho e sofrimento. Práticas clínicas e políticas**. Curitiba: Juruá, 2014, p. 139-154.

BASAGLIA, Franco; COOPER, David. **Psiquiatria e antipsiquiatria em debate**. Porto: Edições Afrontamento, 1977.

BAUER, W. Martin; GASKELL, George (Org.). **Pesquisa Qualitativa com Texto, Imagem e Som: um manual prático**. 9a ed. Petrópolis: RJ: Vozes, 2011.

BENDASSOLLI, Pedro F. **Psicologia e Trabalho - apropriações e significados**. Coleção debates em administração / coord: VASCONCELOS, I. F. G.; VASCONCELOS, F. C.; MASCARENHA, A. O. São Paulo: Cenage Learning, 2009.

BENDASSOLLI, Pedro F.; SOBOLL, Lis Andrea P. **Clínicas do trabalho: novas perspectivas para a compreensão do trabalho na atualidade**. São Paulo: Atlas, 2011.

BENQUET, Marlène. Nathalie M. Le refus d'encaisser. **Travail, genre et sociétés**. n. 21, p. 9-24, abr., 2009.

BORGES, Livia de Oliveira; YAMAMOTO Oswaldo. **O Mundo do Trabalho: construção histórica e desafios contemporâneos**. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (Org.). *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. 2a ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.

BRAGA, Juliana Celeste Matos; ZILLE, Luciano Pereira; BRAGA, Luana Matos; ZILLE, Diego Pereira. Tensões no Trabalho: estudo com operadores de caixa de uma rede mineira de supermercados. In: **Revista Eletrônica de Administração** [on line], v. 12, n. 1, ed. 22, p. 15-30, jan./jun., 2013.

BRASIL. Portaria nº 8, de 30 de março de 2007. Trabalho dos operadores de checkout. Disponível em: <http://www.trt02.gov.br/geral/tribunal2/legis/CLT/NRs/NR_17.html>. Acesso em: 10/10/2017. (DOU 02/04/2007).

BRITO, Jussara; OLIVEIRA, Simone. Divisão sexual do trabalho e desigualdade nos espaços de trabalho. In: SILVA, João Ferreira da; JARDIM, Silvia (Org.). **A Danação do Trabalho – organização do trabalho e sofrimento psíquico**. 2a ed. Rio de Janeiro: Te Corá Editora, 2011.

BRITO, José Mário; OLIVEIRA, Kleber; OLIVEIRA, Paulo de Tarso; PIMENTEL, Adelma. A Clínica do Trabalho e o Desvelamento do Traumático no Trabalho Bombeiros Militar: fragmentos de um caso clínico. In: **Revista Nufen: Phenom. Interd.** Belém, v. 9, n. 1, p. 148-163, jan./ago., 2017.

CANGUILHEM, Georges. **O normal e o patológico**. 6a ed. rev. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2006.

CARDOSO, Deanne Teles. **A mulher e o trabalho: o cotidiano das trabalhadoras dos supermercados**. Dissertação (Mestrado em Geografia). Universidade Federal de Goiás, Regional Catalão, 2015.

CARTOLA; MEDEIROS, Elton **O sol nascerá**. Rio de Janeiro: Marcus Pereira, 1974. Disponível em: <<https://www.letras.mus.br/cartola/392191/>>. Acesso em: 12/10/2017.

CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES - CBO / MINISTÉRIO DO TRABALHO – MTE. Disponível em: <<http://www.mteco.gov.br/cbsite/pages/downloads.jsf>>. Acesso em: 03/03/2017.

CLOT, Yves. O Debate. In: **Revista de Psicologia**, v. 22 – n. 1, p. 207-234, jan./abr., 2010.

Comissão Nacional de Classificação (CONCLA). **Classificação Nacional de Atividades Econômicas** (CNAE). Disponível em: <http://concla.ibge.gov.br/images/concla/documentacao/CNAE20_NotasExplicativas.pdf>. Acesso em: 19/03/2017.

CRUZ, Maria Helena Santana; ARAÚJO, Flávio G. Bento da Silva. A equidade de gênero nos serviços em um setor de supermercado de Aracaju. In: **Revista Labor**, v. 1, n. 10, p. 32-49, 2017.

CRUZ, Roberto Moraes; MULLER, Arthur; SOARES, Beatriz; MONDARDO, Daniela; PEREIRA, Renata. Repercussões da introdução do sistema de leitura óptica sobre o trabalho

do operador de caixa de supermercado. In: **Revista de Ciências Humanas**. Florianópolis: EDUFSCA, n. 27, p. 117-136, abr., 2000.

DÁRTORA, Tamires. **Encontro de encontros**: investigando a atividade de trabalho de operadores de caixa e empacotadores. Dissertação (Mestrado em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem), Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2013.

DEJOURS, Christophe. **Travail: usure mentale**. Essai de psychopathologie du travail. Paris: Le Centurion, 1980.

DEJOURS, Christophe; DESSORS, Dominique; DESRIAUX, François. Por um Trabalho, fator de equilíbrio. In: **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 33, n. 3, p. 98-104, mai./jun., 1993.

DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELI, Elisabeth. Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In: DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET C. **Psicodinâmica do Trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994, p. 119-145.

DEJOURS, Christophe. **A banalização da injustiça social**. 3a ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2000.

DEJOURS, Christophe. Subjetividade, trabalho e ação. In: **Revista Produção**, v. 14, n. 3, p. 27-34, set./dez. 2004.

DEJOURS, Christophe. Psicodinâmica do trabalho na pós-modernidade. In: MENDES, A. M.; LIMA, S. C. da C.; FACAS, E. P. (org.), **Diálogos em Psicodinâmica do Trabalho**. Brasília: Paralelo 15, 2007, p. 13-26.

DEJOURS, Christophe. **A Loucura do Trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. 5a ed. São Paulo: Cortez-Oboré, 2009a.

DEJOURS, Christophe. Entre o desespero e a esperança: como reencantar o trabalho? In: **Revista CULT**, São Paulo, v. 139, n. 12, p. 49-53, 2009b.

DEJOURS, Christophe. *Addendum*: Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I (org.), Christophe Dejours: **Da Psicopatologia À Psicodinâmica do Trabalho**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2011, p. 57-123.

DEJOURS, Christophe; GERNET, Isabelle. **Psychopathologie du Travail**. Collection Les âges de la vie. Paris: Elsevier Masson, 2012.

DEJOURS, Christophe. **Trabalho vivo. Sexualidade e Trabalho**, tomo I. Brasília: Paralelo 15, 2012a

DEJOURS, Christophe. **Trabalho vivo. Trabalho e emancipação**, tomo II. Brasília: Paralelo 15, 2012b.

DEJOURS, Christophe. Psicodinâmica do Trabalho e Teoria da Sedução. In: **Psicologia em Estudo**, Maringá, vol. 17, n. 3, p. 363-371, jul./set., 2012c.

DEJOURS, Christophe. **Psicodinâmica do Trabalho**: casos clínicos. Porto Alegre: Dublinense, 2017.

DENZIN, Norman; LINCOLN, Yvonna. A disciplina e a prática da pesquisa da pesquisa qualitativa. In: DENZIN, N.; LINCOLN, Y. **O Planejamento da Pesquisa Qualitativa: teorias e abordagens**. 2a ed. Porto Alegre: Artmed Bookman, 2006.

DINIZ, Maria Ilidiana. **Mulheres como eu, mulheres como as outras: desvelando o assédio moral e sexual no âmbito do trabalho das comerciárias do Estado do Rio Grande do Norte**. Tese de doutorado, Serviço Social, Universidade Estadual do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014.

EY, Henri ; BONNAFÉ, L.; FOLIN, S.; LACAN, L.; ROUART, J. **Le problème de la psychogenèse des névroses et des psychoses**. Paris: Desclée de Brouwer, [1950] 2004.

FACCHINI, L. A.; WEIDERPASS, E.; TOMASI, E. Modelo operário e percepção de riscos ocupacionais e ambientais: o uso exemplar de estudo descritivo. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v.25, n.5, pp. 394-400, 1991.

FERRAZ, Flávio. Alienação e Sublimação no Trabalho. In: MERLO, A. C. R.; MENDES, A. M.; MORAES, R. D. **O Sujeito no Trabalho: entre a saúde e a patologia**. Curitiba: Juruá, 2013, p. 139-148.

FERREIRA, João. “Perdi um jeito de sorrir que eu tinha”. Estudo sobre trabalho, sofrimento e patologias sociais no trabalho. In: MENDES, A. M.; LIMA, S. C. da C.; FACAS, E. P. (Org.), **Diálogos em Psicodinâmica do Trabalho**. Brasília: Paralelo 15, 2007, p. 93-104.

FLORIS, P.; GIOMMI, M. **Il banco cassa – machine per la grande distribuzione**. Fano: Centro Studi Giovanni Klaus Koenig, 1997.

FRANÇA, Laura Alves Cerqueira de; AGUIAR; MORAIS, Maria Isabel Medeiros de. **Proporção de sintomas osteomusculares em operadores de caixa de supermercados do Distrito Federal**. 2010, 30f. Trabalho de conclusão de curso (Fisioterapia). Centro Universitário de Brasília (UniCEUB), Brasília, 2010.

FRANCO, Túlio Batista; MERHY, Emerson Elias. **Trabalho, produção do cuidado e subjetividade em saúde**. Textos reunidos. São Paulo: Hucitec, 2013.

FREUD, Sigmund. O futuro de uma ilusão. In: **Obras completas de Freud**. Inibição, Sintomas e Angústias e outros textos (1926-1929). v. 17. Trad. Paulo César de Souza. São Paulo: Companhia das Letras, 2014.

FREUD, Sigmund. **O mal-estar na cultura**. Porto Alegre: L&PM, [1930] 2010.

GALVÃO, Juliana Teles. **Saúde e qualidade de vida do operador de caixa de supermercado**. 2012. 47f. Monografia (Bacharelado em Administração). Universidade de Brasília, Palmas, 2012.

GHIZONI, Liliam Deisy; MENDES, Ana Magnólia; CARGOZINHO, Juliana Pinto. Uma proposta brasileira para a Clínica Psicodinâmica do Trabalho. In: **Saúde mental e trabalho na Amazônia: múltiplas leituras sobre prazer e sofrimento no trabalho**. SCHLINDWEIN, Vanderleia de Lourdes Dal Castel (Org.). Porto Velho-RO: EDUFRO, 139 p, v.1, 2013.

GOMES, Daniele Rodrigues; SPERANDIO, Huezer Viganô, GUIMARÃES, Pompeu Paes et al. Análise ergonômica do posto de trabalho de operadores de caixa no supermercado BC. In: **XIV ENCONTRO LATINO AMERICANO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA**, Alegre-ES, 2011.

GOMIDE, Angélica Barbosa Lopes. **Análise da carga física de trabalho para prevenção da fadiga** – um estudo de caso – operador de checkouts. Dissertação (Mestre em Design), Universidade Estadual Paulista (Unesp) “Júlio Mesquita Filho”, 2015.

GONÇALVES, Ida Lenir Maria Pena. **Relações entre Gestão de Recursos Humanos e Sociabilidade das Pessoas Empregadas nos Supermercados da Região Metropolitana de Belém**. Tese (Doutorado em Ciências Sociais), Universidade Federal do Pará, Belém, PA, 2009.

GONÇALVES, Bárbara Coutens Fernandes et al. Avaliação da flexibilidade de operadores de caixa de supermercado por meio do teste sentar e alcançar. **Coleção Pesquisa em Educação Física**, v. 10, n. 2, p. 45-51, 2011.

HELOANI, Roberto; LANCMAN, Selma. Psicodinâmica do Trabalho: o método clínico de intervenção e investigação. In: **Revista Produção**, v.14, n.3, p. 77-86. set./dez., 2004.

HIRATA, Helena; KERGOAT, Danièle. Nova configurações da divisão sexual do trabalho. In: **Cadernos de Pesquisa**, v. 37, n. 132, p. 595-609, 2007.

LAING, Ronald; COOPER, David. **Razão e Violência: Uma década da Filosofia de Sartre 1950- 1960**. Petrópolis: Vozes, 1976.

LAING, Ronald. **O eu dividido: estudo existencial da sanidade e da loucura**. Petrópolis: Vozes, 1991.

LAPLANCHE, Jean; PONTALIS, Jean-Bertrand. Vocabulário da psicanálise. 9a ed. São Paulo: Martins Fontes, 1986.

LE GUILLANT, Louis.; ROELENS; BEGOIN; BEQUART; HANSEN et LEBRETON. **La névrose des téléphonistes**. La presse médicale, v. 64, n.13, pp. 274-777, 1956.

LESSA, S. Centralidade do trabalho: qual centralidade? **Revista de Ciências Humanas**, Florianópolis (SC), n.15, v. 22, pp. 153-164, 1997.

LHUILIER, D. Filiações Teóricas das Clínicas do Trabalho. In: Bendassolli, P. F., & Soboll, L. A. P. (Org.). **Clínicas do trabalho: novas perspectivas para a compreensão do trabalho na atualidade**. São Paulo: Atlas, 2011, p. 22-58.

LOUZADA, Renata Sabrina Maciel Lobato; OLIVEIRA, Paulo de Tarso Ribeiro. **Reflexões sobre a Metodologia de Pesquisa em Psicodinâmica do Trabalho**. Rev. NUFEN [online]. v.5, n.1, p. 26-35, jan.-jul, 2013.

MARTINS, Soraya Rodrigues; MENDES, Ana Magnólia. Espaço Coletivo de Discussão: A Clínica Psicodinâmica do Trabalho como Ação de Resistência. In: **Revista Psicologia, Organizações e Trabalho**, mai./ago., 2012, p. 171-184

MARTINS, Soraya Rodrigues; BOTTEGA, Carla Garcia; VASCONCELOS, Ana Cláudia Leal; SOBOLL, Lis Andrea P.; MORAES, Rosângela Dutra de; HORST, Ana Carolina; FACAS, Emílio; MERLO, Álvaro Roberto Crespo. Construindo Identidade: narrativas históricas da Psicodinâmica do Trabalho no cenário brasileiro. In: **O Sujeito no Trabalho: entre a saúde e a patologia**. MERLO, A. R. C.; MENDES, A. M.; MORAES, R. D. Curitiba: Juruá, 2013, p. 25-40.

MARTINS, Hellen Estevão; MONTEZELI, Juliana Helena; PUGIN, Amanda Pereira. O enfermeiro do trabalho e o transtorno depressivo em operadores de caixa de supermercado. In: **Journal of Nursing FPE/Revista de Enfermagem UFPE**, v. 4, n. 2, 2010.

MARTINS, Soraya Rodrigues; LIMA, Suzana Canez da Cruz. Reconhecimento e Trabalho Coletivo. In: MONTEIRO, J. K.; VIEIRA, de O.; MENDES, A. M. **Trabalho e Prazer: teorias, pesquisas e práticas**. Curitiba: Juruá, 2015. p. 51-73.

MARX, Karl. **O Capital** (Crítica da Economia Política). São Paulo: Editora Nova Cultural. Livro I, v. 1, [1867] 1996.

MELO JUNIOR, Abelardo da Silva; RODRIGUES, Celso Luiz Pereira. **Avaliação de estresse e dor nos membros superiores em operadores de caixa de supermercado na cidade de João Pessoa: estudo de caso**. XXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Porto Alegre – RS, nov., 2005.

MENDES, Ana Magnólia. **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, Ana Magnólia; MERLO, Álvaro Roberto Crespo; MORAES, Rosângela Dutra de. **O Sujeito no Trabalho: entre a saúde e a patologia**. Curitiba: Juruá, 2013.10

MERLO, Álvaro Roberto Crespo; MENDES, Ana Magnólia. Perspectivas do uso da psicodinâmica do trabalho no Brasil: teoria, pesquisa e ação. In: **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 12, n. 2, p. 141-156, 2009.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Ciência, Técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In: MINAYO, M. C. S. (Org). **Pesquisa Social: Teoria método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 1994.

MORAES, Rosângela Dutra de. **Prazer-sofrimento e saúde no trabalho com automação: estudo com operadores em empresas japonesas no pólo industrial de Manaus**. Tese (Doutorado em Ciências, Menção Sóciodesenvolvimento Ambiental). Programa de Pós-graduação e Desenvolvimento Sustentável do Trópico Úmido da Universidade Federal do Pará (UFPA), 2008.

MORAES, Rosângela Dutra de. Trabalho e Emancipação: um olhar da Psicodinâmica do Trabalho. In: MORAES, R. D. (Org.); VASCONCELOS, A. C. L. **Trabalho e emancipação: a potência da escuta clínica**. Curitiba: Juruá, 2015, p. 61-69.

MORAIS JÚNIOR, José Arnaldo Ferreira de. **Motivação no trabalho: um estudo sobre a motivação dos operadores de check out de um supermercado de Natal-RN**. 2013. 67f Trabalho de Conclusão de Curso (Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Rio Grande do Norte, 2013.

MOREIRA, Evandro José Tavares; BASTOS, Tayzi de Souza; NEPOMUCENO, Vicente. Análise exploratória sobre o posto de trabalho de operadoras de checkout de supermercados de Nova Iguaçu e Rio de Janeiro. In: XXXI ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 04 a 07 de outubro, 2011, Minas Gerais. **Anais eletrônicos da Associação Brasileira de Engenharia da Produção**. Disponíveis em: < <http://www.abepro.org.br/publicacoes/>>. Acesso em: 20/11/2017.

MUNIZ, H. P., BRITO, J.; SOUZA, K. R., ATHAYDE, M.; LACOMBLEZ, M. Ivar Oddone e sua contribuição para o campo da Saúde do Trabalhador no Brasil. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 38, n. 128, p. 280-291, 2013.

NETTO, Nilo Silva Pereira; SILVA, Nanci Stancki. Divisão sexual do trabalho, mundialização do capital e a outra face da inserção profissional tecnológica feminina: o caso das operadoras de checkout em hipermercados. In: **VIII CONGRESSO IBEROAMERICANO DE CIENCIA, TECNOLOGIA E GÊNERO**, 5 a 9 de abril, Paraná, 2010.

NETTO, Nilo Silva; DA LUZ, Nanci Stancki. Mundialização do capital e divisão sexual do trabalho: a walmartização das operadoras de checkout. In: **Revista Em Debate**, n. 6, p. 194-213, Florianópolis, 2011.

NOGUEIRA, Laura Soares Martins. **O Sofrimento Negado: Trabalho, Saúde/Doença, Prazer e Sofrimento dos Trabalhadores do Alumínio do Pará-Brasil**. Tese (Doutorado em Ciências, Desenvolvimento Socioambiental). Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Sustentável do Trópico Úmido do Núcleo de Altos Estudos Amazônicos da Universidade Federal do Pará, 2011.

Supermercados abrem hoje. **O Liberal**. Belém, PA, Poder, Caderno 2, p.1, 01 set. 2017.

OLIVEIRA, Thaís Kamila Rosa et al. Efeitos das condições ergonômicas na produtividade dos operadores de postos de checkout em supermercados do município de Itabira/MG. **Anais do CONVIBRA [Internet]**, 2014.

OLIVEIRA, Paulo de Tarso Ribeiro de. **O sofrimento psíquico e o trabalho hospitalar: um estudo de caso em um hospital no Pará**. Dissertação (Mestrado em Ciências, Área de Saúde Pública, Subárea de Saúde do Trabalhador), Fundação Oswaldo Cruz/Escola Nacional de Saúde Pública/Centro de Estudos de Saúde do Trabalhador e Ecologia Humana, Rio de Janeiro, 1998.

PACAUD, Suzanne. Recherches sur le travail des téléphonistes. Étude psychologique d'un métier. **Le Travail Humain**, v.12, n.1/2, p. 46-65. Presses Universitaires de France, janvier-juin, 1949.

PADILHA, Raimundo Wanderley Correa. **A Reestruturação Produtiva e suas Repercussões na Qualificação e na Formação dos Trabalhadores do Supermercado**. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas Educacionais), Centro de Educação da Universidade Federal do Pará, 2007.

PEREIRA NETTO, Nilo Silva; LUZ, Nanci Stancki da. Mundialização do capital e divisão sexual do trabalho: a walmartização das operadoras de *checkout*. In: **Debate Revista Digital**. Florianópolis, n. 6, p. 194-213, jul./dez., 2011.

PINHEIRO, Nelson Lucas Costa. **Benefícios do sistema de pausa e rodízio adotados pela fisioterapia do trabalho na prevenção de LER/DORT**. 2016. 13f. Trabalho de conclusão de curso (Especialização em Fisioterapia do Trabalho) - Faculdade Faserra / Biocursos, Manaus, 2016.

RATTO, Luiz; LANDI, Ana Cláudia. **O trabalho e Supermercado: setores, funções e carreira**. 2a ed. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2008.

Revista ABRAS/SuperHiper, n° 465, 26-30, nov/2016.

RODACKI, André L.F.; VIEIRA, João E. The effect of different supermarket checkout workstations on trunk kinematics of checkout operators. In: **Brazilian Journal of Physical Therapy**, v. 14, n. 1, p. 38-44, 2010.

SANTOS, Luciana Mara. **Avaliação da carga de trabalho em Operadoras de Caixa de supermercado – um estudo de caso**. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Engenharia - Ênfase em Ergonomia), Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2004.

SCHAMNE, Annelise Nairne. **Análise dos riscos potenciais em um supermercado localizado na região de Curitiba**. 2014, 69f. Trabalho de conclusão de curso (Especialização em Engenharia de Segurança do Trabalho) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2014.

SEMENSATO, Cassiana Brosque. **Análise ergonômica e intervenções nos postos de trabalho de operadores de caixa de supermercado (checkout)**. Dissertação (Mestrado em Design), Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, 2011.

SELIGMANN-SILVA, Edith. **Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo**. São Paulo: Cortez, 2011.

SESSO FILHO, Umberto Antônio. **O Setor Supermercado no Brasil nos Anos 1990**. Tese (Doutorado em Ciências), Escola Superior de Agricultura Universidade de São Paul, 2003.

SILVA, Cristiane Freitas. **Saúde, Prazer e Sofrimento Psíquico: Uma Análise do Trabalho dos Técnicos de um Centro de Referência de Assistência Social no Pará**. Dissertação (Mestrado em Psicologia), Universidade Federal do Pará, 2015.

SOARES, Angelo. “*Se eu pudesse não ser caixa de supermercado...*” In: **Estudos Feministas**. v.5, n.1, p. 82-102, 1997.

SOARES, Angelo. **Les qualifications invisibles dans le secteur des services: le cas des caissières de supermarchés**. Lien social et Politiques, n. 40, p. 105-116, 1998.

SOARES, Angelo. Tão longe, tão perto: o trabalho no setor de serviços. In: **Revista Latino-americana de Estudos do Trabalho**. Ano 16, n. 26, p. 89-117, 2011.

SOARES, Angelo. O preço de um sorriso: as emoções no trabalho, desafios para a saúde das trabalhadoras e dos trabalhadores. In: Oliveira, J. A, & Matsuo, M. (Eds) **O Trabalho Emocional e o Trabalho de Cuidado**. São Paulo: Fundacentro, 2014.

SOARES, Eva. **Cargas de trabalho na rotina de operadores de caixa de um supermercado**. http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2013_TN_STO_180_031_21872.pdf>. vol. 20, p. 10-15. Acesso em: 20/11/2013.

SOUZA, Warton Silva; CONCEIÇÃO, Gildemoar Silva da. A influência do capital psicológico no bem-estar dos trabalhadores: estudo com operadoras de caixa de supermercado. In: **Revista do Mestrado em Administração da Universidade Potiguar**, v. 5, n. 2, p. 9-22, abr./set., 2013.

SOUZA, Josiane Aparecida Cardoso de; MAZINI FILHO, Mauro Lúcio. Análise ergonômica dos movimentos e posturas dos operadores de checkout em um supermercado localizado na cidade de Cataguases, Minas Gerais. In: **Revista Gestão & Produção**, v.24, n. 1, p.123-135, 2017.

STÔPA, Juliana da Silva; DABDAD, Nagela Cristina Ferreira; DE MELO, Rafaela Lara de Araújo. Operadores de caixa de supermercado - análise antropotecnológica do trabalho. In: **ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO (ABEPRO)**, 2013.

SZNELWAR, Laerte Idal. Ergonomia e psicodinâmica de trabalho: Um diálogo possível. In: MENDES, A. M.; LIMA, S. C. da C.; FACAS, E. P. (Org.), **Diálogos em Psicodinâmica do Trabalho**. Brasília: Paralelo 15, 2007, p. 43-58.

TEIXEIRA, Clarissa Stefani; TORRES, Maricel Karina L.; MORO, Antonio Renato P.; MERINO, Eugênio Andrés D. Fatores associados ao trabalho de operadores de *checkout*: investigação das queixas musculoesqueléticas. In: **Produção**, v. 19, n. 3, p. 558-568, 2009.

TRELHA, Celita Salmaso; CARREGARO, Rodrigo Luiz. Análise de posturas e movimentos de operadores de *checkout* de supermercado. In: **Fisioterapia e Movimento**. Curitiba, v. 20, n. 1, p. 45-52, jan./mar., 2007.

WISNER, Alain. **A inteligência no trabalho: textos selecionados de ergonomia**. São Paulo: Fundacentro, 1994.

VIEIRA, Josie Rodrigues. **Cuidar adoecendo: o que fazer quando não posso mais usar todo o meu potencial de cuidar?** Dissertação (Mestrado em Psicologia), Universidade Federal do Pará, 2011.

VINENT, Gustavo Marcelo; RODRIGUES, Marcelo Kuczkowski. Ergonomia de projeto-check-out atacarejo. In: **Revista Ação Ergonômica**, v. 10, n. 2, p. 1-7, 2015.

APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE

(Resolução CNS 466/12)

Você está sendo convidada a participar da pesquisa de título “Para Além do Checkout: Uma Análise Psicodinâmica do Trabalho de Operadoras de Caixa de um Supermercado de Belém-PA”. Esta pesquisa tem como objetivos: Analisar as vivências do trabalho das operadoras de caixa; Saber os pontos positivos que são percebidos pelas operadoras de caixa no seu trabalho; Analisar a organização do trabalho de operadora de caixa e saber o que elas sugeririam para melhorar a organização do seu trabalho; Investigar como as operadoras de caixa fazem para enfrentar as dificuldades do seu trabalho.

Este projeto está vinculado ao Programa de Pós-graduação em Psicologia, da Universidade Federal do Pará, sob orientação do professor Dr. Paulo de Tarso Ribeiro do Oliveira. Como benefício esta pesquisa oferecerá a cada participante a oportunidade de construir um espaço para falar e refletir sobre sua relação com o trabalho, através de uma escuta qualificada por parte da pesquisadora.

Sua participação nesta pesquisa consistirá em conceder entrevistas individuais e em grupo. Você poderá perguntar o que julgar necessário antes de concordar em participar desta pesquisa ou durante a mesma. A sua identidade (seu nome ou qualquer informação que lhe identifique) será mantida como confidencial, assegurando o sigilo de sua participação.

Destaca-se, ainda, que se no decorrer da pesquisa você manifestar vontade de interromper a sua entrevista ou mesmo abandonar a pesquisa, terá livre escolha em fazê-lo. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com a pesquisadora ou com a instituição. Toda pesquisa envolvendo seres humanos não está totalmente isenta de possíveis riscos ou prejuízos. Assim, caso seja necessário, você será encaminhada para atendimento na Clínica de Psicologia da Universidade Federal do Pará (UFPA), a fim de que elabore as mobilizações que possam ter ocorrido por conta desta pesquisa, sem que isso gere custo financeiro para você.

Os resultados da pesquisa poderão ser publicados, mas sua identidade não será revelada sob nenhuma hipótese. A coleta de informações ocorrerá através de entrevistas, as quais serão gravadas, para posterior escuta e transcrição pela pesquisadora. Estas entrevistas ficarão arquivadas por um período de cinco anos, no mínimo, conforme determinação do comitê de ética.

Você receberá uma cópia deste termo onde consta o contato da pesquisadora responsável, podendo tirar suas dúvidas sobre o projeto e sobre sua participação, agora ou a qualquer momento. Em caso de necessidade, você também poderá entrar em contato direto com o Comitê de Ética em Pesquisa do Núcleo de Medicina Tropical, situado a Av. Generalíssimo Deodoro, 92 – Umarizal, primeiro andar, ou ainda pelo telefone: (91) 3201-0961 e pelo e-mail: cepbel@ufpa.br.

ANA CAROLINA SECCO DE ANDRADE MÉLOU
Pesquisadora responsável

Termo de Consentimento

Declaro ter tomado conhecimento de todas as informações sobre esta pesquisa e entendo o motivo pelo qual a pesquisadora precisa de minha colaboração, sabendo que não vou ganhar nada e que poderei sair da pesquisa a qualquer momento que desejar. Assim, me sinto perfeitamente esclarecida sobre o conteúdo da mesma, e destaco que todas as minhas perguntas foram devidamente respondidas. Portanto, consinto voluntariamente em participar.

Local e Data: _____, ____/____/____

Assinatura da Participante

APÊNDICE B - Roteiro de Entrevista Semiestruturada

Nome: _____

Idade: _____ Tempo no cargo de Op. CX: _____

Estado Civil: _____ Número de Filhos: _____

Escolaridade: _____ Mora com quem? _____

Quem contribui com a renda da casa? _____

Mora em casa própria, alugada, cedida? _____

- 1) Fale como você conseguiu este trabalho de operadora de caixa?
- 2) É a primeira vez que você trabalha como operadora de caixa? Faz quanto tempo que você está neste cargo?
- 3) No supermercado que você trabalha existem homens e mulheres operando o caixa? Se sim, qual a maioria? Por que?
- 4) Como é a estrutura, ambiente físico do seu trabalho?
- 5) Fale como é o seu dia-a-dia de trabalho, suas atividades.
- 6) Fale sobre seu horário de trabalho, suas folgas, hora extra
- 7) O que você pensa sobre trabalhar como operadora de caixa de supermercado?
- 8) O que esse trabalho significa para você?
- 9) No seu trabalho tem algo que você gosta? Por que? E tem algo que você não gosta? Por que?
- 10) Quais dificuldades você vive no seu trabalho como operadora de caixa? E como você lida com isso?
- 11) Se você pudesse mudar algo no seu trabalho, o que seria?
- 12) Você acha que o seu trabalho afeta de alguma forma a sua saúde? Como?
- 13) Você se sente reconhecida no seu trabalho? Por que?

APÊNDICE C – Ofício ao SINTCVAPA



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

Ao Presidente do Sindicato dos Trabalhadores em Supermercado do Estado do Pará (SINTCVAPA),

Sr. Caetano;

Eu, Ana Carolina Secco de Andrade Mélo, Psicóloga e aluna do Programa de Pós-graduação em Psicologia Social e Clínica da Universidade Federal do Pará (UFPA), venho apresentar a pesquisa que estou desenvolvendo como requisito para obtenção do título de Mestre em Psicologia, sob orientação do Prof. Dr. Paulo de Tarso Ribeiro de Oliveira. A pesquisa é intitulada como “Para Além do *Checkout*: uma análise das vivências de trabalho de operadoras de caixa de um supermercado da cidade de Belém-PA”. Todas as informações sobre os objetivos da referida pesquisa constam em anexo.

Destaco que, conforme a exigências da lei 466 do ano de 2012, por se tratar de uma pesquisa que envolve seres humanos, a mesma foi submetida à aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) para poder ser realizada (vide parecer de aprovação em anexo). Dentre as determinações do referido Conselho de Ética que me comprometi a seguir, consta a obrigação de manter total sigilo sobre a identidade das participantes e de qualquer informação que identifique a empresa na qual trabalham. Tais dados não poderão constar no texto da pesquisa.

Para obter as informações necessárias à pesquisa serão realizadas entrevistas individuais e em grupo com as operadoras de caixa. Destaco que tais entrevistas não ocorrerão nas dependências do supermercado e nem em horário de trabalho das operadoras. Eu realizarei tais entrevistas em lugar providenciado por mim.

Desta forma, a colaboração que solicito ao SINTCVAPA é que possa intermediar meu contato com os proprietários/Gerentes administrativos ou Gerentes de RH de supermercados da cidade de Belém-PA para que eu possa explicar-lhes sobre minha pesquisa e assim poder ter acesso às operadoras de caixa. Destaco que uma vez obtida a colaboração do supermercado, precisarei somente que o estabelecimento permita que eu faça o convite de participação às operadoras de caixa. Em seguida, eu pegarei o contato pessoal das operadoras que se disponibilizarem à conceder a entrevista, para posteriormente entrar em contato com elas e realizar as devidas entrevistas.

Desde já agradeço a colaboração deste Sindicato, que será de fundamental importância para que eu possa finalizar meu estudo e obter o título de Mestre em Psicologia. E coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos necessários.

Belém, 09 de agosto de 2017.

Carolina Mélo

ANA CAROLINA SECCO DE ANDRADE MÉLOU - contato: 91-99103 2424 / carolsecco82@gmail.com

*Recebi o selo
Ana Carolina*

APÊNDICE D - Carta de Anuência do Orientador

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

CARTA DE ANUÊNCIA – ACEITE DO ORIENTADOR

Eu, Prof. Dr. Paulo de Tarso Ribeiro de Oliveira, declaro para os devidos fins que aceito orientar e acompanhar a discente Ana Carolina Secco de Andrade Mélo na elaboração do projeto de pesquisa de dissertação de mestrado do Programa de Pós-graduação em Psicologia, do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, da Universidade Federal do Pará, intitulado “Para Além do *Checkout*: Uma Análise das Vivências do Trabalho de Operadoras de Caixa de um Supermercado da Cidade de Belém-PA”.

Belém, 26 de abril de 2017.

Assinatura do Orientador

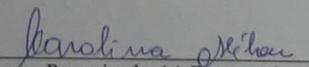
APÊNDICE E - Declaração de Isenção de Ônus Financeiro à UFPA

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

DECLARAÇÃO DE ISENÇÃO DE ÔNUS FINANCEIRO À UFPA

Declaro para os devidos fins que a realização da pesquisa **“Para Além do Checkout: Uma Análise das Vivências do Trabalho de Operadoras de Caixa de um Supermercado da Cidade de Belém-PA”**, de autoria da aluna e pesquisadora responsável Ana Carolina Secco de Andrade Mélo, do Programa de Pós-graduação em Psicologia, do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, da Universidade Federal do Pará, não acarretará ônus financeiro a esta Universidade, uma vez que o projeto é para conclusão do mestrado em psicologia e todos os custos serão de responsabilidade da discente.

Belém, 26 de abril de 2017.

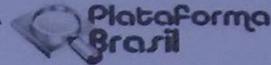


Pesquisador(a) Responsável

APÊNDICE F - Parecer Consubstanciado do CEP



UFPA - NÚCLEO DE MEDICINA
TROPICAL-NMT



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Além do CheckOut: Uma Análise das Vivências do Trabalho de Operadoras de Caixa de um Supermercado da Cidade de Belém-PA.

Pesquisador: ANA CAROLINA SECCO DE ANDRADE MÉLOU

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 69923817.8.0000.5172

Instituição Proponente: Programa de Pós Graduação em Psicologia

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 2.159.557

Apresentação do Projeto:

A proposta de estudo será uma dissertação, orientada pelo doutor Paulo de Tarso da Faculdade de Psicologia e do Programa de Pós Graduação em Psicologia, ligados ao Instituto de Filosofia e Ciências Humanas.

Objetivo da Pesquisa:

O estudo pretende analisar as vivências do trabalho das operadoras de caixa. Ressaltando os pontos positivos que são percebidos pelas operadoras de caixa no seu trabalho; Analisar a organização do trabalho de operadora de caixa e saber o que elas sugeririam para melhorar a organização do seu trabalho; Investigar como as operadoras de caixa fazem para enfrentar as dificuldades do seu trabalho.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Como benefícios o estudo oferecerá a cada participante a oportunidade de construir um espaço para falar e refletir sobre sua relação com o trabalho, através de uma escuta qualificada por parte da pesquisadora. No tocante aos riscos a proponente explicita que são mínimos, e propõem interrupções nas entrevistas caso o participante sinalize sinais de desconforto.

Endereço: Av. Generalíssimo Deodoro, 92

Bairro: Umarizal

UF: PA

Município: BELEM

Telefone: (91)3201-0961

CEP: 66.055-240

E-mail: cepbel@ufpa.br



Continuação do Parecer: 2.159.557

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

O estudo configura-se como uma pesquisa qualitativa. O método qualitativo busca proporcionar novos conceitos, categorias, construção e/ou revisão de novas abordagens no que tange a melhor compreensão acerca do tema ou fenômeno estudado. O referencial teórico pauta-se na Psicodinâmica do Trabalho (PDT) de Christophe Dejours, a qual busca compreender os aspectos psíquicos e subjetivos mobilizados a partir do confronto do sujeito com a organização do trabalho, estudando os aspectos menos visíveis que são vivenciados pelos trabalhadores e trabalhadoras, como: mecanismos de cooperação, reconhecimento, sofrimento, estratégias defensivas (HELOANI;

LANCMAN, 2004).

A pesquisa será realizada com operadoras de caixa de um supermercado da cidade de Belém-PA, que estejam exercendo as atividades deste cargo há, no mínimo, 01 ano. O número final de participantes só será definido no decorrer das entrevistas, sendo fechado somente quando o material coletado se mostrar abrangente o suficiente para dar conta dos objetivos propostos, como geralmente ocorre em pesquisas qualitativas. O acesso às participantes poderá ocorrer por uma ou mais das três vias: 1) Em posse do devido ofício explicitando do que se trata o estudo, a pesquisadora buscará contato direto com o setor de Recursos Humanos (RH) do supermercado; 2) Entrada no supermercado através do Sindicato dos Trabalhadores em Supermercados de Belém (SINTCVAPA); 3) Por intermédio da Associação Paraense de Supermercados (ASPAS). A escolha das participantes ocorrerá em função da disponibilidade e livre interesse destas. Na coleta de dados será usada a técnica de entrevista. A utilização de entrevistas individuais e em grupo. O momento da entrevista é um processo no qual os vínculos (simbólicos, afetivos, ideacionais e sociais) são estabelecidos. À

medida que o entrevistado fala, o entrevistador escuta e se envolve no discurso do entrevistado, buscando apreender os conteúdos latentes (MENDES, 2007).

As entrevistas individuais terão um roteiro semi-estruturado, baseado em quatro temas: 1) Contexto do trabalho, que se refere à organização do trabalho, condições e relações socioprofissionais; 2) Os sentimentos mobilizados na relação com o trabalho, que permitirá explorar as vivências das operadoras de caixa; 3) Os modos de enfrentamento da organização do trabalho, que permitirá o acesso às estratégias de defesa que as operadoras de caixa lançam mão para superar e transformar as dificuldades do seu trabalho; 4) Os pontos positivos percebidos pelas operadoras de caixa no seu trabalhar e as possibilidades de mudanças na organização do seu trabalho. As entrevistas em grupo serão compostas de três a seis

Endereço: Av. Generalíssimo Deodoro, 92
Bairro: Umarizal
UF: PA Município: BELEM
Telefone: (91)3201-0961

CEP: 66.055-240

E-mail: cepbel@ufpa.br



Continuação do Parecer 2.159.557

participantes. Haverá pelo menos um encontro com cada grupo, podendo se estender no máximo até dois, prezando por dar continuidade aos coletivos já organizados (MENDES, 2007). As entrevistas serão gravadas com a devida anuência das participantes.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

A folha de rosto esta devidamente preenchida e assinada;

As informações básicas estão de acordo com os objetivos propostos

O termo de consentimento livre e esclarecido contém todas as informações necessárias;

Recomendações:

Não há recomendações.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

A proposta de pesquisa esta bem elaboradora contendo todas as informações necessárias aos participantes. Sugere-se aprovar o estudo.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_907646.pdf	16/06/2017 17:19:45		Aceito
Outros	Curriculo_Lattes.pdf	16/06/2017 17:18:48	ANA CAROLINA SECCO DE ANDRADE MÊLOU	Aceito
Outros	Carta_CEP.jpg	16/06/2017 17:09:30	ANA CAROLINA SECCO DE ANDRADE MÊLOU	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_completo.pdf	16/06/2017 16:20:47	ANA CAROLINA SECCO DE ANDRADE MÊLOU	Aceito
Declaração de Pesquisadores	Isencao_de_onus.pdf	16/06/2017 16:15:37	ANA CAROLINA SECCO DE ANDRADE MÊLOU	Aceito
Declaração de Pesquisadores	Anuencia_Orientador.pdf	16/06/2017 16:14:53	ANA CAROLINA SECCO DE ANDRADE MÊLOU	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_Rosto.pdf	16/06/2017 16:13:49	ANA CAROLINA SECCO DE ANDRADE MÊLOU	Aceito

Endereço: Av. Generalíssimo Deodoro, 92

Bairro: Umarizal

UF: PA

Município: BELEM

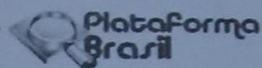
Telefone: (91)3201-0961

CEP: 66.055-240

E-mail: cepbel@ufpa.br



UFPA - NÚCLEO DE MEDICINA
TROPICAL-NMT



Continuação do Parecer: 2.159.557

TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_modificado.pdf	16/06/2017 16:13:22	ANA CAROLINA SECCO DE ANDRADE MÉLOU	Aceito
---	---------------------	------------------------	-------------------------------------	--------

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

BELEM, 06 de Julho de 2017

Assinado por:

ANDERSON RAIOL RODRIGUES
(Coordenador)

Endereço: Av. Generalíssimo Deodoro, 92
Bairro: Umarizal
UF: PA Município: BELEM
Telefone: (91)3201-0961

CEP: 66.055-240

E-mail: cepbel@ufpa.br