

SE EU PUDESSE NÃO SER CAIXA DE SUPERMERCADO...¹

¹ Essa pesquisa foi possível graças ao apoio financeiro do CNPq. Agradeço a Helena Hirata, Maria De Koninck, Romaine Malenfant e Lucie Mercier pelas críticas e comentários feitos em versões anteriores deste artigo.

Não é bem uma escolha. (...) Eu estava precisando trabalhar, surgiu a oportunidade aqui, daí eu entrei como caixa (...) Se eu pudesse escolher, eu escolheria como carreira, eu gostaria muito, se eu tivesse condições, de ser médica, mas, infelizmente não dá né? A gente tem que ir tentando aos poucos, por enquanto como operadora de caixa.

(Caixa de supermercado brasileira, 18 anos)

Meus sonhos são outros
(Zélia Duncan)

Nas últimas duas décadas temos observado uma participação crescente das mulheres no mercado de trabalho, seja no Brasil, no Canadá ou em outros países ocidentais. Entretanto, apesar de todas as lutas pela igualdade nos **mundos do trabalho**, quando analisamos as estatísticas ainda encontramos uma grande segregação ocupacional. No Canadá, por exemplo, 53% das trabalhadoras encontram-se concentradas em apenas 20 profissões. No Brasil, encontramos uma mesma tendência². Essas profissões, onde encontramos uma alta taxa de participação da mão-de-obra feminina, são denominadas por algumas feministas americanas como profissões de "colarinho rosa": secretárias, enfermeiras, professoras de primeiro e segundo graus, caixas de supermercados, de banco, garçonetes etc. Geralmente, esses trabalhos, que supostamente exigiriam pouca ou nenhuma qualificação, possuem um baixo prestígio, são mal remunerados e oferecem uma organização do trabalho rígida, de condições de execução cada vez mais precárias.

² Ver por exemplo as análises de Cristina Bruschini sobre essa questão em: BRUSCHINI, C.. *Tendências da Força de Trabalho Feminina Brasileira nos Anos Setenta e Oitenta*: algumas comparações regionais. São Paulo: Fundação Carlos Chagas, 1989. BRUSCHINI, C.. Trabalho Feminino: trajetória de um tema, perspectivas para o futuro, *Estudos Feministas*, vol. 2(3), 1994, 17-32.

resulta, terá certamente conseqüências importantes para qualquer das esferas.

O que acontecerá se, conforme supõem alguns autores, o casamento e a maternidade tenderem a promover alguma erosão do empenhamento institucional entre as mulheres militares? Poderá a instituição militar confrontar-se com o abandono precoce de elementos qualificados - especialmente em conjunturas económicas favoráveis no mercado de trabalho - e enfrentar assim maiores dificuldades de recrutamento?

Mesmo em países com uma mais ampla experiência de participação militar feminina, estas questões continuam a colocar-se com acuidade, permanecendo em larga medida por resolver.

Do ponto de vista das políticas a serem seguidas pelas Forças Armadas, não admira pois que nalguns sectores se considere fundamental a implementação e expansão de redes de apoio à infância. Um tal sistema seria útil não apenas no apoio às mães militares mas também para fazer face às necessidades de pais e mães sós com crianças a cargo ou ainda de casais militares. Da mesma forma surgem sugestões no sentido da instituição de um estatuto especial equiparável a uma reserva temporária para o período de licença de maternidade, extensível a alguns anos, sem perda de direitos na altura do reingresso¹⁶.

Independentemente da aplicabilidade destas ou de outras medidas, será certamente decisiva a capacidade de adaptação da instituição militar às transformações em curso na sociedade global. Como sublinha Emmanuel Reynaud, "Independentemente do antagonismo que tradicionalmente a opõe à família, a instituição militar não pode de facto negligenciar os problemas conjugais do seu pessoal, arriscando-se a ser confrontada com crescentes dificuldades face à evolução das atitudes das mulheres militares"¹⁷.

¹⁶ MOSKOS, C., WOOD, F. (eds.)
Op. Cit., p. 285/286.

¹⁷ REYNAUD, Emmanuel. Op.
Cit., p. 133.

³ ARMSTRONG, P. e ARMSTRONG, H., *Working Majority: what women must do for pay*. Ottawa: Canadian Advisory Council on the Status of Women, 1983, p.127.

⁴ Particularmente a teoria neoclássica, a teoria do capital humano e mais recentemente a teoria neoliberal. Para uma discussão sobre essas teorias e a divisão sexual do trabalho ver: HARTMANN, H. I. e RESKIN, B. F., *Women's Work, Men's Work: sex segregation on the job*. Washington: National Academy Press, 1986. SILTANEN, J., *A Commentary on Theories of Female Wage Labour*. In: CAMBRIDGE Women's Studies Group (org.), *Women in Society: interdisciplinary essays*. Londres: Virago, 1981. SINCLAIR, M. T., *Women, Work and Skill: economic theories and feminist perspectives*. In: REDCLIFF, N. e SINCLAIR, M. T. (org.), *Working Women: international perspectives on labour and gender ideology*. Londres: Routledge, 1991.

⁵ Por capital humano entende-se a soma dos investimentos em treinamento e educação com o objetivo de aumentar as qualificações e a produtividade no trabalho.

⁶ Para o debate e críticas sobre essas teorias que tentam explicar a divisão sexual do trabalho ver: SINCLAIR, M.T., op. cit.; HARTMANN, H. e RESKIN, B.F., op. cit.; SILTANEN, J., op. cit.; e HIRATA, H., *Division Sexuelle du Travail: état des connaissances*. In: SOARES, A. (org.), *Stratégies de Résistance et Travail des Femmes*. Montréal e Paris: Harmattan, 1997.

⁷ Como estamos tratando aqui de uma profissão onde a maioria dos trabalhadores

De fato, o trabalho das mulheres tem se tornado cada vez mais homogêneo: tem ficado mais repetitivo, mais monótono, mais controlado e menos qualificado. Assim, se "a palavra 'indústria' nos faz pensar, imediatamente, em linhas de montagem – onde trabalhadores(as) repetem sempre o mesmo gesto –, em suor, sirenes, máquinas que ditam a cadência do trabalho, para muitas mulheres a realidade não se diferencia muito das imagens que acabamos de evocar"³, mesmo quando elas trabalham num escritório ou no setor de serviços onde os trabalhos são etiquetados como sendo leves.

Numa tentativa de explicar essas desigualdades persistentes do mercado de trabalho, algumas teorias⁴ econômicas atribuem a existência dessa segregação ocupacional à "escolha livre e individual" das trabalhadoras. Os defensores dessas teorias afirmam que as mulheres "escolhem" trabalhos que exigem uma menor qualificação e investem menos no seu capital humano⁵ pois as trabalhadoras sabem, de antemão, que elas não permanecerão no mercado de trabalho por muito tempo em virtude da conciliação trabalho - família⁶.

Entretanto, quais são as possibilidades reais das trabalhadores fazerem uma tal escolha? Por que as mulheres escolheriam um trabalho de colarinho rosa onde as condições e a organização do trabalho são extremamente rígidas e difíceis? Por que, apesar de todas as transformações que vivenciamos nos mundos do trabalho encontramos ainda as trabalhadoras num certo número reduzido de profissões?

Muitas variáveis entram em jogo na escolha de uma profissão: estrutura social e econômica, história de vida do indivíduo, incentivos individuais etc. Todavia, escolher um trabalho não significa ocupá-lo. Certamente, qualificações formais possuem um papel importante no processo de seleção de uma dada profissão; entretanto, outras variáveis, fora do controle da candidata⁷, também desempenham um papel fundamental: a raça, o gênero, a classe social, orientação sexual, para citar apenas algumas⁸. Para compreendermos porque as pessoas se encontram em diferentes trabalhos, é necessário considerarmos não somente o processo de escolha individual mas também o processo de seleção das organizações⁹.

Este artigo tenta analisar essa "escolha" de um trabalho de colarinho rosa: caixas de supermercados em São Paulo (Brasil) e no Québec (Canadá). Centraremos nossa análise, primeiramente, tentando compreender as razões pelas quais alguém escolhe ser operadora de caixa em um supermercado. Em seguida, apresentaremos algumas características do processo de seleção das operadoras de caixa nos supermercados que

é do sexo feminino, adotaremos o feminino como forma geral para não carregar o texto utilizando as formas masculinas e femininas.

⁸ Ver por exemplo LOBO, E.S.. As Desventuras das Mulheres em Busca de Emprego. *Revista Lua Nova*, 2(1), 1985, 68-72.

⁹ Cf. BLAU, P. M., GUSTAD, J. W., JESSOR, R., PARNES, H. S. e WILCOCK, R. C.. Occupational Choice: a conceptual framework. In BRYANT, C. D. (org.). *The Social Dimension of Work*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall Inc., 1972.

¹⁰ STATHAM, A., MILLER, E. M. e MAUKSCH, H. O.. *The Worth of Women's Work - A qualitative synthesis*. Albany: State University of New York Press, 1988, p.4.

¹¹ Cf. FOUCAULT, M., *Dits et Écrits - vol. 4*. Paris: Éditions Gallimard, p. 422.

intervêm nessa "escolha". Finalmente, mostraremos como a dimensão temporal da organização do trabalho limita a vida pessoal e as tentativas de avanço profissional das caixas de supermercado nestas duas sociedades.

Metodologia

Nesta pesquisa utilizamos uma abordagem qualitativa para compreender as diferentes dimensões que formam o trabalho das operadoras de caixa de supermercado, assim como as diferentes facetas da vida cotidiana dessas trabalhadoras no Brasil (São Paulo) e no Canadá (Québec).

A dimensão qualitativa nos parece importante e apropriada pois ela "coloca em evidência os pontos de vista daqueles que estão sendo estudados e sua participação na construção de mundos que são, muitas vezes, completamente diferentes das idéias daqueles que estão no poder"¹⁰. Acreditamos que, se desejamos compreender o que se passa no dia-a-dia das trabalhadoras, devemos estar conscientes de que o saber essencial e primeiro se encontra na mente das trabalhadoras e que existe uma racionalidade nesses comportamentos¹¹.

Desta maneira, em 20 diferentes supermercados, 106 caixas e 32 administradores foram entrevistados no Québec e em São Paulo. O quadro 1 mostra a distribuição dessas entrevistas segundo as cidades, assim como o número de lojas em cada cidade.

Quadro 1 - Número de entrevistas e de supermercados por cidade

	Cidades			Total
	São Paulo	Québec	Montreal	
Caixas	56	45	5	106
Administradores	13	17	2	32
Número de lojas	8	11	1	20

A escolha das duas sociedades foi feita considerando-se vários aspectos. Em primeiro lugar, o trabalho de operadora de caixa de supermercado é uma profissão de colarinho rosa nas duas sociedades. Em seguida, a evolução histórica dos supermercados brasileiros e *québecois* é semelhante: pequenos comércios que evoluíram e que se transformaram em lojas de livre serviço. Essa semelhança se acentua ainda mais

quando consideramos que, nas duas sociedades, temos uma predominância de supermercados independentes ao invés das grandes redes de supermercados. Um outro aspecto considerado foi o estágio de desenvolvimento tecnológico equivalente nas duas sociedades no momento da nossa pesquisa de campo: nos dois países encontrávamos supermercados automatizados e não automatizados. Finalmente, deve-se considerar o fato de que conhecemos profundamente essas duas sociedades, o que nos permite formar um julgamento qualitativo a partir do qual podemos estabelecer uma equivalência¹² entre as duas sociedades.

As semelhanças que acabamos de mencionar não devem ocultar o fato de que se trata de duas sociedades que possuem estágios de desenvolvimento social e econômico completamente diferentes. O Brasil, com todas as dificuldades sociais e econômicas que nos são familiares, e o Canadá, uma sociedade desenvolvida onde as conseqüências da modernidade estão mais radicalizadas e universalizadas apesar da crise econômica dos últimos anos e dos ajustes neoliberais, que têm limitado os ganhos sociais conquistados nos últimos vinte anos.

A escolha dos supermercados foi feita segundo três critérios: as lojas deveriam, primeiro, estar localizadas em diferentes bairros - dos mais pobres aos mais ricos; segundo, pertencer a diferentes proprietários ou redes de supermercados, para minimizarmos o risco de identificarmos práticas específicas de um determinado estilo de administração; finalmente, possuir diferentes tamanhos (lojas pequenas, médias e grandes), visto que o tamanho da organização influencia a organização do trabalho e seus efeitos sobre a saúde das trabalhadoras¹³. Nos dois países, o acesso aos supermercados e às trabalhadoras se deu através dos proprietários dos supermercados.

As entrevistas

As entrevistas foram realizadas e gravadas individualmente numa sala nos bastidores dos supermercados, durante a jornada de trabalho. A cada pessoa entrevistada, explicamos a natureza dessa pesquisa, garantimos que a entrevista permaneceria confidencial e anônima e demos às trabalhadoras entrevistadas o direito de recusá-la. Somente após receber a autorização da trabalhadora é que ligamos o gravador e começamos a entrevista. Durante as entrevistas, nós nunca exercemos qualquer tipo de pressão para obter uma resposta pois acreditamos que "a tarefa não é nunca neutra em relação ao meio afetivo do trabalhador (sic); ele pode falar de sua tarefa ou deve calar-se;

¹² Numa abordagem comparativa, o conceito de equivalência é central. Cf.: NIESSEN, M.. *Qualitative Aspects in Cross-national Comparative Research and the Problem of Functional Equivalence*. In NIESSEN, M. e PESCHAR, J. (orgs.). *International Comparative Research - problems of theory, methodology and organisation in eastern and western Europe*. Oxford: Pergamon Press, 1982. SEARS, R.E., *Transcultural Variables and Conceptual Equivalence*. In KAPLAN, B. (org.). *Studying Personality Cross-culturally*. Evanston: Row Peterson, 1961.

¹³ Cf. BILLETTE, A. e BOUCHARD, R.. *Taille des Pools de Travail et Problèmes de Santé: enquête auprès des operatrices en saisie de données*, *Sociologie et Sociétés*, 28, 1986, 37-46. BILLETTE, A., CARRIER, M. e BERNIER, M.. *The Social Organization of Work and Health Problems: a study of word processing secretaries in large bureaucraties*. In D. BERTHELETTE, D. e BERLINGUET, L. (orgs.). *Work with Display Units 89*. Amsterdam: North Holland, 1990.

¹⁴ DEJOURS, C., *Travail: usure mentale - essai de psychopathologie du travail*. Paris: Bayard Éditions, 1993, p.63.

às vezes é preciso esconder do outro o conteúdo de seu trabalho”¹⁴.

Nós entrevistamos, também, pelo menos um administrador em cada supermercado, para termos acesso a certas dimensões do trabalho nem sempre conhecidas pelas trabalhadoras, como por exemplo: políticas e critérios de recrutamento e seleção de pessoal, controles do pessoal, dentre outras políticas de gestão de recursos humanos. Nestas entrevistas observamos os mesmos procedimentos adotados nas entrevistas com as trabalhadoras, descritos acima.

É preciso ressaltar que temos consciência das dificuldades existentes na utilização de métodos qualitativos, em particular quando realizamos entrevistas. Por exemplo, a relação entrevistador(a) - entrevistado(a) não é nunca neutra e pode influenciar os resultados da pesquisa. De fato, a entrevista evoca uma relação marcada não somente por diferenças sociais e culturais, mas também por diferenças de gênero, de classe e de raça/etnia.

Além disso, “cada entrevista é uma experiência: o que é dito não existia antes pronto e acabado para ser dito, mas foi produzido no momento, na relação. Por isso a informação nunca é gerada duas vezes da mesma maneira durante entrevistas – de certa forma, ela é única”¹⁵. Assim, a entrevista torna-se um momento especial na vida das trabalhadoras, quando pedimos que elas parem para pensar e refletir sobre a sua vida cotidiana no trabalho¹⁶. Muitas vezes, tratam-se de assuntos sobre os quais as trabalhadoras construíram e mantêm “ideologias defensivas” para poder enfrentar a realidade cotidiana do trabalho. Desta forma, estamos conscientes de que o que recolhemos como informação é a construção de uma interpretação da realidade produzida num momento especial e que, conseqüentemente, pode ser diferente da realidade.

Entretanto, devemos também ter consciência de que o tipo de fenômeno que estamos analisando deve ser abordado através das “técnicas possíveis e não pelas consideradas ideais”, pois corremos “o risco de ganhar em rigor e perder nosso objeto” de estudo se nos prendermos aos procedimentos mais correntes em pesquisa social¹⁷.

A “escolha” de trabalhar como operadora de caixa de supermercado...

A escolha de uma profissão pode ser definida como um processo de desenvolvimento que compreende um conjunto de decisões que nos leva a postular um emprego¹⁸. Geralmente, um indivíduo toma uma

¹⁵ CALDEIRA, T. P., *A Política dos Outros*. São Paulo: Brasiliense, 1984, p. 143-144.

¹⁶ O conceito de trabalho é considerado aqui não somente como trabalho remunerado, mas englobando também o trabalho doméstico. Cf. SOARES, A., *Le Travail: un concept en quête de sens. Psychologie du Travail et des Organisations*, no prelo.

¹⁷ Cf. RODRIGUES, A. M., *Operário, Operária*. São Paulo: Símbolo, 1978, p. 31.

¹⁸ Cf. BLAU, P. et al., op. cit..

¹⁹ O conceito de "selecionadores" (*selectors* no original inglês) é usado aqui para designar "toda pessoa cuja ação pode influenciar as chances da(o) candidata(o) na obtenção de um emprego em qualquer estágio do processo de seleção". In BLAU, P. et al., op cit., p. 267.
²⁰ Cf. LUTRELL, W., *Becoming Somebody: aspirations, opportunities, and womanhood*. In YOUNG, G. e DICKERSON, B.J. (orgs.), *Color, Class and Country: experiences of gender*. Londres: Zed books, 1994.

decisão, baseando-se em seus interesses pessoais e numa avaliação de suas capacidades para desempenhar um certo número de tarefas. Essa avaliação é moldada por rejeições e outras experiências vividas no passado, assim como por experiências sociais e por vários selecionadores¹⁹. Deve-se considerar também que o processo de escolha é enraizado em desigualdades de classe, gênero, raça e etnia que são construídas, reproduzidas e algumas vezes desafiadas através desse mesmo processo de escolha²⁰.

A dimensão econômica

Quando perguntamos às caixas de supermercado porque elas haviam escolhido esse trabalho, a resposta mais freqüente foi: "Não é que eu escolhi". Diversas razões foram dadas para explicar essa falta de escolha:

"Na realidade, nos dias de hoje os empregos são raros, estamos num período de recessão, desta maneira são ainda mais raros os empregos que pagam bem e que oferecem boas condições de trabalho... caixa... eu já tinha sido caixa." (Caixa de supermercado 5, Québec, 22 anos).

"Como a gente sabe, está difícil de se encontrar um emprego e era isso que era oferecido, era isso ou nada, então eu acabei aceitando." (Caixa de supermercado 40, Québec, 22 anos).

"Na minha área não estava encontrando, estava super difícil, então minha situação apertou e eu tive que optar por essa área de caixa de supermercado." (Caixa de supermercado 44, Brasil, 21 anos, ex-auxiliar de escritórios)²¹.

A partir desses primeiros depoimentos, alguns aspectos relacionados a esta "escolha" podem ser extraídos. Nos parece clara e evidente a necessidade econômica do emprego para a sobrevivência: "era isso ou nada". Não se deve subestimar a importância do salário das trabalhadoras pois, muitas vezes mesmo, esta é a única fonte de renda familiar. Além disso, a crise econômica, nos dois países, tem tornado cada vez mais necessária a existência de dois (ou mais) salários para a sobrevivência familiar. No caso brasileiro, essa situação é agravada ora pela inexistência, ora pela ineficiência dos programas de seguridade social.

Trabalhar com carteira assinada, vantagens sociais como convênio médico²², ou mesmo o fato de ser um trabalho sindicalizado podem influenciar na escolha de se trabalhar como operadora de caixa num supermercado:

"Eu escolhi não, é porque como eu estava trabalhando com costura, aí não tive outra opção a não ser... porque eu queria registrar e na época onde

²¹ Os depoimentos das caixas e administradores brasileiros são mantidos num português coloquial pois acreditamos que eles constituem um documento sócio-cultural importante. Infelizmente os depoimentos canadenses, em virtude da tradução do francês/inglês, perderam essa dimensão.

²² No caso brasileiro, pois a assistência médica é totalmente assumida pelo Estado e não existem empresas de seguro saúde no Québec, onde, em alguns casos, pode existir um seguro de saúde dentária que é incluído nos acordos coletivos de trabalho.

eu trabalhava não tinha registro, aí como aqui tinha oportunidade de registrar e tinha convênio médico, eu preferi aqui.” (Caixa de supermercado 45, Brasil, 25 anos).

“Não é o trabalho de minha vida (...) As condições, nós somos sindicalizados, você tem seguro de saúde dentária. Isso é importante para nós, especialmente quando a gente ainda está na escola e não tem muito dinheiro.” (Caixa de supermercado 18, Québec, 20 anos).

Entretanto, a escolha de uma profissão de colarinho rosa não pode ser compreendida como uma simples questão econômica. Essa escolha, por exemplo, pode estar vinculada à proximidade física entre o local de trabalho e a moradia. Esta proximidade geográfica facilita, algumas vezes, a conciliação entre o trabalho remunerado e o trabalho doméstico. Neste sentido, os supermercados são uma fonte privilegiada de empregos em virtude de sua disseminação em quase todos os bairros das cidades modernas.

“Não foi uma escolha de profissão. Foi simplesmente porque eu não encontrava outro emprego e como eu moro na vizinhança, então eu procurava algo que fosse disponível nas redondezas.” (Caixa de supermercado 35, Québec, 24 anos).

Uma questão de qualificação?

Um aspecto importante relacionado à escolha feita pelas operadoras de caixa de supermercado é a questão das qualificações exigidas pelos supermercados em relação às qualificações possuídas pelas trabalhadoras. Para ser admitida como caixa em um supermercado, não há uma exigência de experiência anterior; muitas vezes, mesmo, os empregadores estabelecem como critério de admissão a ausência de experiência. Algumas vezes, as trabalhadoras escolhem esse emprego como uma estratégia para obter uma experiência formal no mercado de trabalho.

“É o único meio que a gente tinha de arrumar, porque eles exigem muito pra você entrar, né? Emprego em outro ramo eles exigem experiência e estudo e aqui não. Aqui eles exigem só o primeiro grau, né?” (Caixa de supermercado 47, Brasil, 23 anos).

“Ser caixa não é muito difícil, mesmo quando você não tem experiência, não é como em restaurante, onde se você não tem experiência é mais difícil conseguir entrar.” (Caixa de supermercado 35, Québec, 24 anos).

Como em outras profissões de colarinho rosa, o trabalho de caixa de supermercado exige qualificações “invisíveis” que não são nem consideradas, nem valorizadas, do ponto de vista social ou econômico.

²³ Para uma discussão mais ampla sobre essa questão ver: SOARES, A.. *Nouvelles Technologies = Nouvelles Qualifications? Le cas des caissières des supermarchés. Recherches Féministes*, vol. 9(1), 1996, 37-56. SOARES, A.. *Le Visible et l'Invisible: les qualifications des caissières dans les supermarchés.*

Trabalho apresentado no Colloque International - La recherche féministe dans la francophonie, 24-28 septembre, 1996 (no prelo).

²⁴ A questão da diplomacia no trabalho de secretárias, por exemplo, é discutida por: MACHUNG, A.. *Word Processing: forward for business, backward for women.* In SACKS, K.B. e REMY, D. (orgs.). *My Troubles Are Going to Have Troubles with Me.* New Brunswick: Rutgers University Press, 1984. MURPHREE, M. C.. *Brave New Office: the changing world of the legal secretary.* In SACKS, K.B. e REMY, D. (orgs.), op. cit., MURPHREE, M.C.. *New Technology and Office Tradition: the not-so-changing world of the secretary.* In HARTMANN, H. I., KRAUT, R.E. e TILLY, L.A. (orgs.). *Computer Chips and Paper Clips - Vol. 2.* Washington DC: National Academy Press, 1987. SOARES, A.. *Novas Tecnologias e a Questão do Gênero: a automação e as secretárias.* *Revista de Administração de Empresas*, vol. 29(4), 1990, 69-78.

²⁵ GOFFMAN, E.. *Interaction Ritual: essays on face-to-face behaviour.* Nova Iorque: Pantheon Books, 1967, p. 103.

²⁶ Cf. HOCHSCHILD, A. R.. *The Managed Heart: commercialization of human feeling.* Berkeley: University of California Press, 1983.

²⁷ HOCHSCHILD, A. R.. Op. cit., p.8.

²⁸ As caixas de supermercados relataram inúmeros

Exemplos dessas qualificações "invisíveis" são a diplomacia, as qualificações emotivas e as qualificações sociais²³. Em profissões tipicamente masculinas, por exemplo, a diplomacia é uma qualificação reconhecida e importante enquanto que em profissões de colarinho rosa essa mesma diplomacia não é considerada como qualificação (e portanto não é remunerada) mas como uma simples questão de educação e paciência atribuídas à "natureza feminina"²⁴.

No dia-a-dia de trabalho, as caixas de supermercado utilizam o que Erving Goffman denomina de "qualificações sociais", isto é, "a capacidade de evitar o constrangimento para os outros e para si própria"²⁵. Essas qualificações sociais são extremamente importantes e utilizadas freqüentemente na relação com os clientes, mas elas permanecem invisíveis. Como no trabalho doméstico, somente quando essas qualificações estão ausentes é que elas são reconhecidas. A diplomacia, por exemplo, contribui sobremaneira para a qualidade do serviço prestado à clientela e é importante em momentos delicados tais como quando o cliente não tem a quantia necessária de dinheiro para pagar suas compras ou quando a trabalhadora deve "esfriar" o assédio sexual de um cliente.

As caixas de supermercados possuem também qualificações emotivas²⁶, isto é, a capacidade de administrar seus próprios sentimentos, assim como os sentimentos dos clientes. Por exemplo, na caixa, a trabalhadora deve sorrir, mesmo quando ela não tem motivos ou vontade de sorrir. Como no caso das comissárias de bordo e outras profissões no setor de serviços, o sorriso faz parte do trabalho das caixas de supermercado, "uma parte que requer que ela coordene o seu eu e os seus sentimentos de maneira que o trabalho pareça sem esforço"²⁷.

Num supermercado, devemos lembrar, a caixa é a trabalhadora que passa a maior parte do tempo com os/as clientes. 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 freqüentemente é vítima de diversos tipos de abusos e violências da parte de clientes²⁸. Deve-se considerar que o gênero, a raça e a etnia, assim como a classe social, são variáveis importantes para compreendermos a relação entre as trabalhadoras e a clientela. Por exemplo, as trabalhadoras são mais expostas aos maltratos da clientela que seus colegas homens, pois "como se atribui um *status* mais baixo ao gênero feminino, a proteção das mulheres contra maltratos é mais fraca, assim como a importância do que ela possa estar sentindo é equivalen-

casos de clientes violentos (homens e mulheres): xingamentos, tapas na cara, produtos atirados no rosto, socos, racismo e assédio sexual. Para uma discussão sobre a violência praticada contra as caixas de supermercados ver: SOARES, A. *Les (Més)Aventures des Caissières dans le Paradis de la Consommation: une comparaison Brésil - Québec*. Ph.D thesis, Université Laval, Québec, 1995.

²⁹ HOCHSCHILD, A. R.. Op. cit., p. 175.

³⁰ A experiência vivida por Luisa Erundina quando eleita prefeita da cidade de São Paulo é um exemplo desse tipo de discriminação. Ver, por exemplo: PENNA, M. *O Que Faz Ser Nordestino*. São Paulo: Cortez, 1992.

³¹ Sobre a questão do talento ver, por exemplo, o excelente artigo: JENSON, J. *The Talents of Women, the Skills of Men: flexible specialization and women*. In WOOD, S. (org.) *The Transformation of Work?* Londres: Unwin Hyman, 1989.

³² No Québec, inúmeras promoções nos supermercados são utilizadas como estratégias de *marketing*. Na maior parte das vezes, o cliente deve preencher um cupom que lhe dá a chance de participar de concursos, de obter prêmios. Neste caso, a trabalhadora menciona um tipo de "raspadinha" que dá direito a um certo bônus na próxima compra.

temente reduzida"²⁹. No caso brasileiro, em particular em São Paulo, o fato de a grande maioria das operadoras de caixa serem nordestinas também deve ser considerado como um fator agravante na produção dessa violência, em virtude da discriminação e do baixo *status* atribuído aos nordestinos em São Paulo³⁰.

Paradoxalmente, a relação com a clientela pode ser uma das razões pelas quais as trabalhadoras escolhem essa profissão:

"É para ver gente, para encontrar as pessoas, porque eu nunca tinha trabalhado e eu queria ver muita gente." (Caixa de supermercado 22, Québec, 51 anos).

"Porque eu escolhi? Ah... eu tenho assim um certo dom mais pra trabalhar com o público né? Eu achei que caixa seria o melhor pra mim no momento." (Caixa de supermercado 56, Brasil, 32 anos).

Uma explicação possível para se compreender essa preferência pelo trabalho com o público seria o isolamento social das mulheres no trabalho doméstico. Assim, as mulheres no mercado de trabalho dariam uma preferência a um trabalho que permita um contato com o público. Todavia, aceitar e permanecer nesse nível de explicação seria subestimar as qualificações das trabalhadoras. A escolha de trabalhar com o público é uma possibilidade de exercer as qualificações sociais e emotivas adquiridas no processo de socialização para o desempenho do papel social atribuído às mulheres na sociedade. Assim, o que é percebido como um "dom" ou "talento"³¹ para trabalhar com o público deveria ser definido e considerado como qualificação social e emotiva, como por exemplo:

"Tem sempre uma maneira, se a gente tem uma promoção e você vê que o cliente está um pouco infeliz, que tem alguma coisa errada, que ele não está bem, bom, você dá um cupom extra. Ele vai embora e vai ter dois cupons para raspar³² ao invés de um. O cliente aprecia isso. Na próxima vez que ele voltar, ele não será o mesmo (...) Ele vai estar bem humorado quando ele voltar." (Caixa de supermercado 3, Québec, 26 anos).

Neste caso, é evidente o papel da trabalhadora não somente em produzir um serviço de qualidade mas também no desempenho do seu trabalho emotivo, isto é, tentando mudar o estado emotivo da(o) cliente. Se a(o) cliente parte satisfeita(o), ele/ela retornará.

Os selecionadores

Um aspecto importante no processo de escolha de uma profissão é o papel desempenhado pelos selecionadores, geralmente um membro da família, um parente, um(a) amigo(a) que introduz a trabalhadora à

³³ LOBO, E.S.. *A Classe Operária Tem Dois Sexos: trabalho, dominação e resistência*. São Paulo: Ed. Brasiliense, 1991, p. 75.

profissão de operadora de caixa de supermercado. Geralmente, as trabalhadoras "procuram emprego através da rede familiar, dos amigos, ou simplesmente percorrendo as ruas dos bairros industriais (ou do bairro onde elas moram) em busca de anúncios de emprego, de informações ou eventualmente da boa vontade de algum vigia que lhes apresente a um chefe"³³. Muitas vezes, os selecionadores podem influenciar mesmo o processo seletivo, o que resulta numa maior possibilidade de contratação da trabalhadora.

"Eu não escolhi realmente, foi através de uma amiga minha que trabalhava aqui. Ela era caixa e eles precisavam de pessoal. Assim, ela me convenceu aos pouquinhos a sair de casa." (Caixa de supermercado 17, Québec, 47 anos).

"Eu tive que encontrar um emprego quando eu era ainda muito jovem, porque os meus pais estavam doentes, então as portas se abriram aqui no supermercado Y, pois eu conhecia a supervisora das caixas e ela me colocou no emprego." (Caixa de supermercado 21, Québec, 45 anos).

"Eu nunca tinha trabalhado, né? E tinha uma cunhada minha que trabalhava no supermercado X, eu queria trabalhar, não queria ficar em casa, aí ela arrumou pra mim de caixa." (Caixa de supermercado 40, Brasil, 25 anos).

Deve-se considerar que os selecionadores também são moldados pela estrutura social e absorvem e reproduzem as desigualdades de classe, de gênero e de raça e etnia. Assim, por exemplo, a idéia que os selecionadores possuem do papel e do lugar da mulher na sociedade influencia, seguramente, o tipo de emprego a ser oferecido. Da mesma maneira, o lugar que o/a selecionador(a) ocupa na sociedade influencia o tipo de trabalho que ele/ela pode intermediar.

Finalmente, algumas trabalhadoras afirmaram ter escolhido a profissão de caixa de supermercado como uma opção de carreira, mesmo que tenha sido uma minoria.

"Eu sempre gostei de trabalhar na caixa, digitando os preços. Isso sempre me atraiu. É por essa razão (...) Eu gosto, eu adoro." (Caixa de supermercado 19, Québec, 33 anos).

"Eu acredito que, desde que eu criança, eu nasci pra este tipo de trabalho." (Caixa de supermercado 51, Brasil, 27 anos).

Deve-se considerar, entretanto, que, se tais afirmações podem realmente significar uma escolha profissional, também podem fazer parte de "mitos do trabalho", isto é, versões da realidade que obscurecem um aspecto central da realidade quotidiana do traba-

lho a fim de administrar uma tensão proveniente de contradições existentes nos mundos do trabalho. Neste caso, por exemplo, da contradição entre o trabalho que se gostaria de fazer e a dura realidade do seu trabalho. O mito, devemos lembrar, é um discurso que mostra a realidade tal como ela deveria ou poderia ser, ocultando os conflitos, problemas, tensões e injustiças existentes nessa realidade.

Acreditamos que essa "escolha" possa fazer parte desses mitos do trabalho, pois, quando perguntamos à trabalhadora, que afirma ter escolhido a profissão, se ela gostaria que sua filha fosse uma operadora de caixa de supermercado, a resposta é categórica:

"Eu quero que ela estude para fazer uma coisa assim mais melhor, né? Não pelo fato de ser ruim, mas a gente nunca quer que os filhos obedeçam a mesma regra, né?" (Caixa de supermercado 51, Brasil, 27 anos).

Entretanto, escolher uma profissão não significa ocupá-la. Assim, para compreender porque encontramos uma alta participação das trabalhadoras em determinadas ocupações, devemos analisar essa "escolha" ocupacional, não somente em termos de um processo de escolha, mas também de seleção³⁴.

³⁴ Cf. BLAU, P. et al.. Op. cit.

Selecionando a caixa padrão

O processo de seleção das organizações pode ser compreendido como um "exame" que permite a entrada do indivíduo numa dada organização. Devemos salientar que esse "exame combina as técnicas da hierarquia que vigia e as da sanção que normaliza. É um controle normalizante, uma vigilância que permite qualificar, classificar e punir (...) Nele vêm-se reunir a cerimônia do poder e a forma da experiência, a demonstração da força e o estabelecimento da verdade. No coração dos processos de disciplina, ele (o exame) manifesta a sujeição dos que são percebidos como objetos e a objetivação daqueles que são sujeitos"³⁵.

³⁵ FOUCAULT, M.. *Discipline & Punish*, Nova Iorque: Vintage Books, 1979, p. 184-185.

O processo de seleção compreende várias etapas: entrevistas, avaliações de currículos, testes de conhecimento, testes psicológicos, exames médicos etc. Essas técnicas têm como objetivo avaliar a trabalhadora segundo as normas estabelecidas pela organização. Desta maneira, o processo de seleção supõe "todo um mecanismo que liga um certo tipo de formação de saber a uma certa forma de exercício do poder"³⁶. Trata-se de um processo altamente ritualizado através do qual os indivíduos são classificados, comparados e enquadrados segundo determinadas normas. Essas normas podem ser formais, escritas em manuais de

³⁶ FOUCAULT, M.. Op. cit., 1979, p. 219.

procedimentos administrativos. Todavia, na maioria das vezes, essas normas são subjetivas e informais, presentes no imaginário daqueles que têm o poder de contratar ou não as trabalhadoras.

No setor de serviços, geralmente, podemos observar uma certa homogeneidade na aparência das trabalhadoras. Essa homogeneidade não é um mero acaso, ao menos no que diz respeito aos supermercados. O poder da norma é o poder que estabelece essa homogeneidade; "ele individualiza, permitindo medir os desvios, determinar os níveis, fixar as especificidades, tornar úteis as diferenças, ajustando-as umas às outras"³⁷.

³⁷ FOUCAULT, M.. Op. cit., 1979, p. 184.

Assim sendo, é importante compreendermos quais são essas normas que, nos supermercados brasileiros e *québécois*, são colocadas em prática na seleção das operadoras de caixa. Para isto, perguntamos aos administradores quais eram as características, segundo eles, de uma caixa padrão, ou seja, qual o perfil da trabalhadora que eles procuram no momento de contratar uma caixa.

"Uma operadora de caixa padrão seria uma pessoa que não tivesse nem um problema familiar, ou seja, não tivesse esposo, não tivesse filhos, não tivesse dependentes, que pudessem fazê-la faltar muito, para estar sempre presente na empresa; com boa saúde, porque se ela não tiver dependente e ela for doente também não adianta nada, então uma pessoa saudável, uma pessoa relativamente bem informada, tanto na parte de origem familiar e de direitos e de deveres, de crença até, né? Na escola, que tivesse pelo menos um curso de segundo grau, que soubesse fazer contas, somar, diminuir, multiplicar muito bem (...) Uma pessoa de uma boa postura, paciente, observadora, com muito senso de observação, de cautela, atenção. Boa presença, agradável, uma pessoa mais ou menos assim, que não seja uma pessoa muito difícil de ser encontrada." (Gerente de recursos humanos de supermercado 11, Brasil, 54 anos).

"Aqui ela tem que ter uma idade entre vinte, o mínimo dezoito, tá? Mas pra gente é bom de vinte a vinte e seis anos(...) A escolaridade mínima é o ginásio, o antigo primeiro grau, mínimo, de preferência que ela não tenha enlace, né? Ou seja casada também não é determinante, mas a maioria não é casada e tem filho, então você tem que conviver com isso também e que tenha disponibilidade de horário (...) Nós pegamos com experiência ou sem, preferimos sem, por que? Pra não vir com vícios de manuseio de dinheiro." (Gerente de recursos humanos de supermercado 12, Brasil).

"Uma caixa padrão é pontual, respeita as regras da companhia, vai buscar o seu cliente, não conversa

multo com o cliente (...) Ela deve ser rápida, já que ela não é uma vendedora que vai de porta em porta (...) Ela deve pelo menos conversar um pouco com o cliente, dizer bom dia, por favor (...) Ela deve ter cuidado com a compra do cliente. No final, deve dizer até logo, obrigado e bom fim de semana, ela deve ser exata com o dinheiro, tanto para o cliente como para nós (...) Deve ser aseada, organizada na caixa. Ela deve dar uma boa impressão e nós pedimos às nossas caixas para não mascar chicletes." (Gerente de supermercado 14, Québec, 34 anos).

"O perfil de uma caixa padrão é a amabilidade, a simpatia, o sorriso, ter tato ao lidar com o cliente e obviamente não se deixar distrair por qualquer outra coisa que não seja o cliente. Esse é o perfil, e fidelidade ao supermercado." (Gerente de supermercado 5, Québec, 58 anos).

Podemos distinguir várias dimensões requeridas na seleção das trabalhadoras a partir do discurso dos administradores brasileiros e *québécois*. Em primeiro lugar, temos uma clara tentativa de normalizar e controlar a aparência física da trabalhadora. Em ambos países, notamos a presença de pôsteres, espelhos que "lembram" às trabalhadoras o cuidado com a aparência: maquiagem, penteados, uniformes etc. Temos nos supermercados uma "modernização do poder patriarcal"³⁸, onde uma feminilidade normativa, cada vez mais centrada na sexualidade e na aparência física da mulher, é incorporada nos critérios de seleção.

Pode-se argumentar, por exemplo, que se a trabalhadora deve se conformar a padrões de maquiagem impostos pela gerência, os trabalhadores, por sua vez, devem se barbear diariamente. Este argumento, entretanto, demonstra exatamente a desigualdade entre os critérios estabelecidos para trabalhadores e trabalhadoras, pois, se para os homens o cuidado diário com as normas de higiene é suficiente, para as mulheres esse não é o caso. Tudo se passa como se o rosto da trabalhadora sem maquiagem fosse defeituoso³⁹. Um exemplo que reforça, ainda mais, essa diferença entre a maquiagem e o barbear é o de um supermercado paulista que forneceu curso de treinamento sobre como se maquiar às operadoras de caixa, sem nunca considerar a possibilidade de fornecer um curso de treinamento sobre como se barbear para os seus empregados⁴⁰.

Um outro exemplo da exploração da aparência da trabalhadora é o de um supermercado em Québec onde as trabalhadoras não utilizam uniforme e uma das operadoras de caixa, na época de nossas observações, tinha os cabelos pintados de azul. Esse caso nos chamou a atenção pois saía completamente fora da

³⁸ BARTKY, S. L. *Foucault, Femininity, and the Modernization of Patriarchal Power*. In DIAMOND, I. e QUINBY, L. *Feminism & Foucault: reflections on resistance*. Boston: Northeastern University Press, 1988.

³⁹ Cf. BARTKY, S. L. *Op. cit.*

⁴⁰ Para mais detalhes sobre esse aspecto ver: BARTKY, S.L. *Op. cit.*; SOARES, A. *Le Visible et l'Invisible: les qualifications des caissières dans les supermarchés*. Trabalho apresentado no Colloque International - La recherche féministe dans la francophonie, 24-28 septembre, 1996 (no prelo).

⁴¹ Nesse bairro tem-se uma concentração de estudantes, jovens, punks, gays, naturalistas etc.

⁴² Mais da metade das trabalhadoras brasileiras entrevistadas tinha menos de 29 anos. As trabalhadoras canadenses têm uma distribuição diferente: há uma polarização entre jovens trabalhadoras com menos de 25 anos e trabalhadoras de meia-idade com mais de 41 anos.

⁴³ Trabalho sob chamada é um novo tipo de contrato de trabalho onde o(a) trabalhador(a) pode ser chamado(a) para trabalhar com apenas algumas horas de antecedência. O(A) trabalhador(a) é remunerado(a) segundo o número de horas trabalhadas, que varia a cada semana. Caso não seja chamado(a), o(a) trabalhador(a) não recebe nenhum pagamento (em francês: *travail sur appel*; em inglês: *on call work*).

⁴⁴ Em todos os supermercados observados tal fato se produz, com exceção de um supermercado paulista, onde o fluxo de clientes é tão intenso que todas as caixas permanecem abertas durante todo o período de abertura da loja. Neste caso, o que se observa é uma substituição do número total de caixas necessárias para dar vazão ao fluxo de clientes.

⁴⁵ Por uma questão de espaço, não apresentaremos detalhes do processo de precarização do trabalho das caixas de supermercados. Para mais detalhes sobre essa questão nos dois países, ver: SOARES, A., Op. cit., 1995; Para uma discussão sobre os efeitos dessa precarização para a saúde das caixas de supermercado no Québec, ver: SOARES, A., *La Santé en*

aparência normativa imposta às operadoras de caixa de supermercado do Québec. Quando perguntamos ao proprietário desse supermercado sobre essa "liberalização" da norma, ele nos explicou que, como o perfil de sua clientela era do tipo "alternativo"⁴¹, ele decidiu que, para atrair os clientes ao seu supermercado, as trabalhadoras deveriam ter a aparência da clientela. Em outras palavras, o corpo, a aparência física das trabalhadoras tornaram-se estratégias de *marketing* nos supermercados.

Fica claro, também, a partir do discurso gerencial, a busca não só das qualificações formais, como determinados níveis de escolaridade, mas também a busca das qualificações "invisíveis" das trabalhadoras. Elas devem ser "pacientes", "observadoras", "educadas", conversar com os clientes na medida certa, "simpática", além de sorrir e ter "tato".

Uma outra dimensão que podemos distinguir no discurso gerencial é a tentativa de se limitar a contratação de trabalhadoras com vínculos familiares, isto é, eles procuram, em particular, trabalhadoras jovens⁴², que não tenham filhos(as) pequenos(as) ou casadas (possibilidade de tê-los) e que assim não tenham uma dupla jornada de trabalho muito exigente. Desta forma, eles buscam não somente reduzir as possíveis interferências do mundo familiar no mundo do trabalho, mas também obter uma mão-de-obra mais "repousada" e, portanto, capaz de suportar as longas e duras jornadas de trabalho, muitas vezes acrescidas de horas extras, sem problemas de saúde.

Esse tipo de estratégia patronal visa também a obtenção de uma flexibilidade temporal ilimitada dos horários de trabalho, para que os empregadores possam colocar em prática uma política de *Just-in-Time* de recursos humanos, contratando-se e mantendo-se o menor número possível de trabalhadoras necessárias para um atendimento mínimo dos clientes durante todo o período de abertura das lojas. O fato de não ter a dupla jornada de trabalho possibilita também uma maior probabilidade de se ter mais tempo disponível para o trabalho. Caso hajam "imprevistos", apela-se para horas extras, trabalho sob chamada⁴³, ou utilizam-se trabalhadoras de outros departamentos. Desta maneira, podemos compreender o fato de, salvo raríssimas exceções, nunca termos todas as caixas de um supermercado abertas ao público, mesmo quando existem filas enormes de clientes⁴⁴.

Assim, a flexibilidade temporal, tão procurada pelos empregadores, traduz-se para as operadoras de caixa, numa precarização⁴⁵ e numa intensificação crescentes do trabalho, o que não somente dificulta a

Détail: une étude sur la santé au travail des caissières des supermarchés québécois, UQAM, Montréal, Relatório de Pesquisa, 1997.

conjugação do trabalho remunerado com o trabalho doméstico, mas também dificulta sobremaneira a vida social e, como mostraremos a seguir, limita drasticamente qualquer tentativa de investimentos em formação escolar e/ou treinamentos, o que restringe ainda mais qualquer possibilidade de uma futura escolha profissional.

A intensificação do trabalho nos supermercados

No Brasil, o horário de trabalho de uma operadora de caixa de supermercado é de 44 horas semanais distribuídas em seis dias da semana, de segunda a sábado - a jornada de trabalho é de sete horas, por dia, de segunda a quinta-feira. Nas sextas e sábados, a jornada de trabalho é uma hora mais longa. No Québec, a maioria absoluta das operadoras de caixa trabalha em tempo parcial de segunda a domingo; a jornada diária de trabalho é, desta maneira, variável e frequentemente pode-se ter jornadas de trabalho de oito a 12 horas diárias.

Pode-se imaginar que o fato de não se ter tempo parcial nos supermercados brasileiros significaria uma menor precarização para as trabalhadoras brasileiras. Entretanto, é importante compreendermos, como bem ressaltou Helena Hirata⁴⁶ para o trabalho industrial (e o mesmo vale para os supermercados), que o trabalho a tempo parcial é uma forma de contrato de trabalho pouco difundida no Brasil "em virtude da precariedade do próprio trabalho a tempo integral que já é flexível em si mesmo, ao contrário do trabalho a tempo integral no Japão, na França"⁴⁷ ou no Canadá.

A intensificação do trabalho das operadoras de caixas de supermercados é produzida em três níveis diferentes e deve ser compreendida num contexto onde existe, nas duas sociedades uma alta taxa de desemprego, onde a "escolha" é feita entre "isso ou nada".

Num primeiro momento, temos estratégias gerenciais do tipo abrir as lojas com um menor número possível de operadoras de caixa e, se for necessário, em virtude de flutuações no volume da clientela, no Brasil, os supervisores adotam a imposição de horas extras, e no Québec, além da imposição de horas extras, encontramos também o trabalho sob chamada para se compensar o número subestimado de trabalhadoras.

"No horário de trabalho, o que a gente vê agora é que eles te escalam cada vez menos horas, assim você está sempre à disposição porque se você quiser ter suas horas de trabalho, você não arreda o pé de casa esperando que eles te chamem." (Caixa de supermercado 14, Québec, 47 anos).

"A saída é dura, a gente acha que é um compro-

⁴⁶ HIRATA, H. S.. *Travail et Division Sexuelle du Travail - comparaisons internationales du travail industriel*. Yvelines: Université de Versailles Saint-Quentin, 1997.

⁴⁷ HIRATA, H. S.. *Op. cit.*, 1997, p.37-38.

misso: eu estou aqui às 9 horas e saio às 5 horas. Não tem como você fazer outra coisa, pegar uma responsabilidade à noite (...) Eu estava querendo voltar a fazer meu curso porque eu parei quando entrei aqui. Pior que não tem condições porque eu não saio 5 horas do caixa, é 5h30, 6 horas, 7 horas, você sai na hora que eles acham que devem soltar a gente, entendeu? Então a gente não pode pegar nem um compromisso a mais por causa do horário, a saída que é dura, entendeu?” (Caixa de supermercado 49, Brasil, 19 anos).

A filosofia dessa planificação subestimada do pessoal pode ser bem compreendida a partir do discurso deste gerente de supermercado em Québec:

“Nós temos momentos de pico. Nós planejamos as horas de trabalho segundo as vendas que nós prevemos fazer (...) A gente tem uma certa flexibilidade também, pois temos medo, como eu já te disse nós temos um orçamento a respeitar, nós não estamos aqui para fazer uma obra filantrópica, nós estamos aqui para fazer negócios. Assim, evidentemente, a gente tenta ser conservador. Você prevê sempre as horas de trabalho em função das vendas mínimas que você pode fazer e não do máximo de vendas e, se existe uma flutuação para mais, sou eu quem adiciona. Você pode adicionar as horas de trabalho, mas você não pode retirá-las, porque o meu planejamento está feito, teu pessoal está escalado, está planejado, assim, mesmo se você não precisar, eles estão lá. Entretanto, se você faz uma previsão bem conservadora, você pode sempre adicionar horas.” (Gerente de supermercado 5, Québec, 58 anos).

Esse tipo de estratégia também afeta os horários das pausas e das refeições das trabalhadoras nos dois países. Muitas vezes o almoço é reduzido a uma meia hora pois não se tem uma margem de manobra em termos de número de pessoal, para poder dispensar uma trabalhadora para ir almoçar, ir para uma pausa, ou mesmo para ir ao banheiro.

“Eu só tenho meia hora de almoço e pode ser que tenha que esperar até à 1h30 ou 2h00 para poder ir almoçar. Eu só tomei o café da manhã. Uma vez, eu estava na caixa e eu comecei a me sentir mal, a gente fica cansada, atordoada. É difícil quando você não está bem: bom dia, obrigado e ficar de bom humor. Você deve ser educada e forte... É duro fisicamente... envelhecendo você percebe que você está caindo aos pedaços, você está destruída pelo fato de ser caixa, eu tenho dor nas costas, dor nas pernas, eu acho difícil.” (Caixa de supermercado 12, Québec, 36 anos).

“Nós não temos horas regulares, quer dizer, amanhã eu faço de tal hora e eu vou almoçar a tal hora, não! Não é regular, como nos escritórios. Na hora

do almoço todo mundo vai almoçar. Aqui a gente funciona com a clientela, se tem clientes, você fica lá, mesmo se você terminou o seu horário de trabalho, é 4 horas, mas se não tem uma outra operadora para te substituir, você fica lá. Eles não vão fechar uma caixa num momento de pico porque os clientes vão gritar.” (Caixa de supermercado 12, Québec).

“A gente entra na hora certa e sai na hora errada, né?” (Caixa de supermercado 41, Brasil).

“Situação desagradável, pra mim é simplesmente quando chega o meu horário de sair do meu serviço e eles geralmente aqui, porque dá movimento e têm 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 17, Brasil, 30 anos).

Uma outra fonte de intensificação do trabalho das operadoras de caixa se manifesta através das ações dos clientes, que tentam, na maioria das vezes, passar o mais rápido possível pela caixa e que também sofrem as conseqüências da planificação de pessoal “conservadora” feita pela gerência dos supermercados⁴⁸:

“A cliente passa pelas gôndolas calmamente, ela olha tudo, a gente vê que eles passam uma hora na loja fazendo suas compras bem *relax* e quando eles chegam na caixa, eles começam a suspirar como se fosse demorado (...) No fundo, é como se o cliente tivesse que passar pela caixa no momento que eles chegam aqui (...) Às vezes a gente diz ‘maldição! Faz uma hora que ela escolhe a marca de biscoito que ela poderia comprar e quando chega aqui na caixa começa a suspirar’.” (Caixa de supermercado 5, Québec, 22 anos).

“Eles (os clientes) não gostam de esperar, ele quer chegar e quer ser bem atendido, quer logo, não gosta de passar um minutinho na fila, ele não gosta de enfrentar fila, então ele descarrega na gente.” (Caixa de supermercado 42, Brasil, 27 anos).

Finalmente, temos a utilização de novas tecnologias – principalmente o leitor de códigos de barras – que tem intensificado o trabalho das operadoras de caixa. Houve não só um aumento do ritmo de trabalho⁴⁹, mas também o controle do trabalho tornou-se mais rígido devido à monitorização eletrônica do trabalho, onde todo o tempo utilizado para cada tarefa é registrado pelo leitor ótico – incluindo mesmo o tempo de utilização dos toaletes⁵⁰.

Toda essa precarização temporal do trabalho das operadoras de caixa nos supermercados paulistas e *québécois* tem uma influência direta na vida familiar e social das trabalhadoras. A abertura do comércio aos

⁴⁸ Não entraremos nos detalhes da relação entre a operadora de caixa e seus clientes. Para uma discussão mais detalhada ver: SOARES, A.. Op. cit., 1995; e SOARES, A.. Sur la Ligne de Feu: la rencontre entre la caissière et les clients des supermarchés. In SAVOIE, A. (org.) (no prelo).

⁴⁹ Cf. LAVIGNE, M-L.. *Le Lecteur Optique: un progrès social?* Montréal: Éditions Agence D’Arc, 1991.

⁵⁰ Para maiores detalhes ver: SOARES, A.. Op. cit., 1996.

⁵¹ Segundo *Statistique Canada*, não houve um aumento de empregos no setor por causa da abertura aos domingos. Na verdade, o número de trabalhadores no setor caiu de 116.403 trabalhadores, em 1990, para 82.190, em 1994. Tão pouco houve um aumento do volume de vendas dos supermercados. Em 1990, as vendas, segundo o *Canadian Grocer*, foram de 9.834.059 milhões e em 1991, após a abertura aos domingos, o total de vendas foi de 9.671.157 milhões (valores deflacionados). Ocorreu apenas uma acomodação do volume de vendas entre os sete dias ao invés de seis dias. Os consumidores não passam a comprar mais por causa da abertura aos domingos. Na verdade, o aumento do consumo está relacionado muito mais às condições sociais e econômicas da população, do que ao horário de abertura das lojas.

domingos⁵¹, no Québec a partir de 1991, precarizou ainda mais as condições de trabalho das operadoras de caixa:

“Quando você trabalha sábado e domingo, e seu dia de folga é durante a semana. Você está de folga e o resto do mundo trabalhando, a gente não vê muita vida social.” (Caixa de supermercado 6, Québec, 44 anos).

Toda essa precarização e intensificação do trabalho das operadoras de caixa dificulta enormemente a conciliação do trabalho com uma vida escolar ou qualquer tentativa de investimento em termos de capital humano. Temos, assim, numa profissão tipicamente feminina uma organização do trabalho rígida que muitas vezes acaba sendo uma fonte de descontinuidade da vida escolar que reduz as possibilidades da trabalhadora mudar de profissão:

“Eles esperam que a gente esteja disponível de acordo com a demanda. É ainda mais difícil quando você vai à escola pois eles exigem ainda mais de você.(...) Eles gostam de pessoas que vão ficar aqui toda a vida. Assim, eles me dão mais problemas. É muito difícil conciliar trabalho e estudos (...) É muito difícil aqui nos domingos, tem menos empregados do que é necessário. É cheio de clientes e eu estou muito cansada. Eu não posso me concentrar quando eu acabo de trabalhar. Eu não consigo me concentrar para estudar para um exame quando eu estou cansada física e mentalmente, mas eles não ligam para isso.” (Caixa de supermercado 44, Québec, 24 anos).

“Eu gosto de mexer com computadores, eu fiz cursos, eu fui obrigada a sair do meu último (curso) agora, mas eu quero fazer, é isso que eu quero. (Por que você foi obrigada a sair do curso?) Porque eu não conseguia um horário que desse para mim ir, então eu estava acabando por não conciliar o que eu faço.” (Caixa de supermercado 4, Brasil, 20 anos).

Na verdade, a realidade apresentada neste último depoimento é muito comum entre as operadoras de caixa de supermercados, onde a dimensão temporal rígida da organização do trabalho ocasiona um elevado índice de evasão escolar e muitas trabalhadoras, que pensam trabalhar como caixa para financiar seus estudos, acabam “ficando operadora de caixa”.

“Eu estava na escola e comecei a trabalhar aqui nos finais de semana, mas, num dado momento, os cursos me interessavam menos e aqui tinha a possibilidade de trabalhar mais horas, assim eu larguei a escola e entrei aqui, não foi bem uma escolha que me agradava, mas com o tempo eu me habituei a gostar (...) O meu objetivo não era ser operadora de caixa, eu estudava, eu queria ser enfermeira (...) Eu fui ficando aqui

na espera de fazer outra coisa, mas eu acabei ficando operadora de caixa.” (Caixa de supermercado 12, Québec, 36 anos - 18 anos como operadora de caixa).

Finalmente, é importante observar que apesar de toda a rigidez temporal da carga de trabalho e de todos os aspectos limitantes presentes na organização do trabalho das caixas de supermercado, algumas trabalhadoras conseguem vencer esses obstáculos e investir no seu “capital humano”, seguindo cursos de formação técnica; em um caso no Québec a trabalhadora conseguiu terminar um bacharelado em Serviço Social. Entretanto, essas trabalhadoras, apesar de todo esse investimento, continuam a trabalhar como operadora de caixa de supermercado⁵²: elas não conseguem desempenhar suas novas qualificações nem na mesma organização – através de uma promoção ou transferência de departamento – nem num novo emprego numa outra organização.

⁵² Encontramos esse mesmo tipo de situação numa outra pesquisa que realizamos sobre o trabalho de secretárias. Ver: SOARES, A.. Op. cit., 1990.

“Num primeiro momento, eu trabalhava aqui porque eu estava estudando na universidade. Era um emprego de estudante. Depois, tornou-se quase como uma obrigação, pois eu terminei meus estudos e não conseguia encontrar um emprego, assim eu continuo como caixa a fim de ter um salário.” (Caixa de supermercado 29, Québec, 26 anos).

“Caixa... Eu já tinha trabalhado como caixa, mas eu fiz um curso de secretariado e trabalhei num escritório durante dois anos, mais aí teve demissões, transferência de cargos para Montreal e eu perdi meu emprego. Eu me candidatei aqui e eles me aceitaram pois eu tinha experiência.” (Caixa de supermercado 5, Québec, 22 anos).

“Não é que eu escolhi, eu procuro outra coisa melhor porque caixa não é essas coisas, procurava outra coisa melhor, mas era difícil para mim porque minha carteira só consta como operadora de caixa (...) Eles nunca aceitam quando é operadora de caixa, eles acham que a gente não dá pra fazer outro tipo de serviço além de caixa.” (Caixa de supermercado 34, Brasil, 26 anos).

“No começo não era minha prioridade. Eu tinha feito um curso de processamento de dados, mas em 1975 era difícil para uma mulher encontrar um emprego em processamento de dados. Eles sempre encontravam um pretexto. ‘O trabalho é de noite, você não pode trabalhar de noite porque você é mulher’ (...) Finalmente, eu fiquei por aqui e já faz 20 anos que eu estou aqui.” (Caixa de supermercado 42, Québec, 37 anos).

A discriminação, o preconceito, a desvalorização social de uma profissão de colarinho rosa reduzem drasticamente as chances de uma possível “escolha” profissional mesmo quando as trabalhadoras

conseguem passar através de todos os limites impostos pelas condições e pela organização do trabalho e investir no seu "capital humano". Tudo se passa como se uma vez operadora de caixa, operadora para sempre...

Conclusão

Fica evidente, a partir das entrevistas feitas com as operadoras de caixa de supermercado, que não se trata de uma escolha profissional livre e individual, feita pelas trabalhadoras. Vários autores já criticaram essa questão da escolha⁵³. Entretanto, acreditamos que essas críticas tentam mostrar apenas o caráter desigual existente na produção desta escolha e o que constatamos aqui, ao menos para as operadoras de caixa de supermercados, nesses dois países diferentes do ponto de vista cultural, social e econômico, é que essa escolha em si mesma não passa de uma ilusão.

Com a retomada crescente de uma ideologia neo-liberal, onde o "livre" mercado tudo resolve e decide, e onde os indivíduos "escolhem" livremente entre as opções fornecidas por esse mesmo mercado, acreditamos que é importante ressaltar que, ao menos no que diz respeito a essa profissão do colarinho rosa, essa escolha profissional não existe na prática.

Certamente, essa falta de escolha deve ser compreendida dentro de um contexto econômico: nas duas sociedades temos um sistema capitalista com um elevado índice de desemprego. Entretanto, limitar-se à dimensão econômica seria subestimar, de um lado, o peso do processo de socialização e, de outro lado, a importância das qualificações "invisíveis" das trabalhadoras nesse processo de escolha profissional. Na verdade, as qualificações "invisíveis" das trabalhadoras podem levar a uma possível escolha profissional. Entretanto, como elas permanecem invisíveis, elas não são nem remuneradas, nem consideradas como uma causa possível dessa escolha.

Um aspecto importante é o papel da administração no estabelecimento da divisão sexual do trabalho, através, por exemplo, das normas estabelecidas no processo de recrutamento e seleção das organizações. Tal dimensão da administração é raramente considerada nas teorias feministas sobre a divisão sexual do trabalho⁵⁴. A partir dos resultados dessa nossa pesquisa, acreditamos ter mostrado que a administração desempenha um papel fundamental não só (re)produzindo normas que estabelecem o processo de segregação ocupacional, mas também reforçando estereótipos sexistas e apropriando-se do corpo da trabalhadora, que é objetivado e transformado em simples estratégia de *marketing*.

⁵³ Ver por exemplo SINCLAIR. Op. cit. p.6; SILTANEN, J.. Op. cit..

⁵⁴ Uma exceção é o trabalho de MILKMAN, R.. *Gender at Work: the dynamics of job segregation by sex during World War II*. Chicago: University of Illinois Press, 1984. Ver especialmente os capítulos 7 e 8.

Um outro aspecto que merece atenção é a dificuldade de se conjugar essa profissão com a escola ou qualquer outro tipo de formação profissional. Além do esgotamento das forças físicas e mentais das trabalhadoras, os limites temporais impostos pela organização do trabalho tornam cada vez mais precário esse trabalho, o que dificulta, enormemente, qualquer iniciativa de investimento no seu "capital humano". E, infelizmente, mesmo quando as trabalhadoras conseguem investir no seu capital humano, o preconceito e a desvalorização social dessa profissão de colarinho rosa acabam limitando qualquer possibilidade de escolha profissional futura, já que as possibilidades de carreira neste tipo de trabalho são extremamente limitadas.

Finalmente, é interessante observar a semelhança existente entre essas duas sociedades, tão distintas em termos culturais, sociais e econômicos. Neste caso o nível de desenvolvimento econômico da sociedade em nada mudou essa "não escolha" de ser operadora de caixa de supermercado. Uma das razões possíveis para essa semelhança é o fato de termos uma homogeneização crescente dos trabalhos das mulheres, que têm se tornado cada vez mais precários, pouco importa o país⁵⁵. Uma precarização que limita não somente a escolha, mas também os sonhos das trabalhadoras que, **se tivessem condições** seriam médicas, artistas, analistas de sistema, mas que **como infelizmente não dá, vão tentando aos poucos, lutando diariamente contra "a tempestade", por enquanto como operadora de caixa.**

⁵⁵ Cf. ROWBOTHAM, S. e MITTER, S. (orgs.). *Dignity and Daily Bread: news forms of economic organising among poor women in the Third World and the First*. Londres: Routledge, 1994.