

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

FELIPE SALVADOR GRISOLIA

Trabalho precário e modos de subjetivação: um estudo sobre jovens trabalhadores de uma empresa de fast food.

RIO DE JANEIRO
2015

FELIPE SALVADOR GRISOLIA

Trabalho precário e modos de subjetivação de jovens: um estudo sobre trabalhadores de uma empresa de fast food.

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Instituto de Psicologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisitos para obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Orientadora: Prof^a Dr^a Lucia Rabello de Castro

Rio de Janeiro
2015

CIP - Catalogação na Publicação

G869t Grisolia, Felipe Salvador
Trabalho precário e modos de subjetivação: um estudo sobre jovens trabalhadores de uma empresa de fast food. / Felipe Salvador Grisolia. -- Rio de Janeiro, 2015.
132 f.

Orientadora: Lucia Rabello de Castro.
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto de Psicologia, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, 2015.

1. Juventude. 2. Trabalho precário. 3. Fast Food. I. Castro, Lucia Rabello de, orient. II. Título.

FELIPE SALVADOR GRISOLIA

Trabalho precário e modos de subjetivação de jovens: um estudo sobre trabalhadores de uma empresa de fast food.

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Instituto de Psicologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisitos para obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Aprovada em

(Profª Drª Lucia Rabello de Castro, Universidade Federal do Rio de Janeiro)

(Profª Drª Deisei Mancebo, Universidade do Estado do Rio de Janeiro)

(Profª Drª Leny Sato, Universidade de São Paulo)

Resumo

GRISOLIA, Felipe Salvador. Trabalho precário e modos de subjetivação de jovens: um estudo sobre trabalhadores de uma empresa de fast food. Rio de Janeiro, 2015. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2015.

A presente investigação visa estudar o processo de subjetivação de jovens que estão em empregos precários. A juventude é entendida como uma produção sócio-histórica e não como uma categoria natural, e a subjetivação como a produção do sujeito no âmbito das suas condições políticas, econômicas e culturais que simultaneamente constroem e favorecem sua ação. Discute-se como as mudanças no mundo do trabalho, que se tornam proeminentes no Brasil na década de 90, acabaram por aumentar as modalidades do emprego precário e do desemprego em especial para juventude. Neste estudo os jovens empregados em uma empresa de fast food foram investigados. Esta instituição aparece nos dias de hoje como símbolo do vínculo empregatício precário pelo desrespeito às normas trabalhistas, baixos salários e pela alta rotatividade de seus funcionários. O trabalho de campo contou com três dimensões que dizem respeito a: a institucionalidade sindical; a vivência pelo próprio pesquisador do processo de seleção para a empresa estudada; e as narrativas dos jovens sobre seu trabalho. A análise do material empírico nestas diferentes etapas mostra que: a instância sindical é distante dos empregados e que os mesmos a desconhecem; e é na empresa que vivem sua primeira experiência de trabalho formal onde são submetidos a alta padronização na rotina de trabalho e a péssimas condições salariais. Os resultados mostram que os empregados lidam de forma individualizada com os incômodos da padronização e dos baixos salários e almejam outra inserção laboral que lhes garanta maiores vencimentos. O modelo de subjetivação que o emprego na empresa de fast food estudada promove é o de um ser individualista que vê as demandas do mundo do trabalho como naturalizadas, devendo o trabalhador se ajustar a elas e buscar se qualificar para conseguir uma melhor posição no mundo do trabalho.

Palavras Chave: Juventude, trabalho precário, fast food.

Abstract

GRISOLIA, Felipe Salvador. Precarious work and subjectivation modes on young people: a study about workers of a fast food chain store. Rio de Janeiro, 2015. Dissertation (Master on Psychology) – Instituto de Psicologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2015.

The present investigation intends to study the process of subjectivation in young people who are in precarious jobs. The youth is conceived as a sociohistorical production and not as a natural category, and the subjectivation as the production of the subject in the midst of their political, economic and cultural conditions which both constrain and favor their action. It is discussed how the changes in the world of work, which became prominent in Brazil in the decade of 1990, ended up to increase the modalities of precarious jobs and unemployment in special for the youth. In this study, the young employees of a fast food chain store were investigated. This institution is considered in the present days as the symbol of a precarious employment by the disrespect to labor laws, low income and high turnover of its workers. The field work was realized on three dimensions that relates to: the institutional union; the experience of the researcher in the employee selection process for the chain store studied; and the narratives of the young about their jobs. The analysis of the empirical material on this different stages shows that: the union instance is distant from its workers and they do not know it; and it is in the chain store that young people experience their first formal work, in which they are submitted to high standardization of their routine and to bad relative wage. The results shows that the workers deal in an individualistic way with the troubles of standardization and low income and want another labor insertion which provides them better income. The mode of subjectivation in which the work in the fast food store studied promotes is of an individualistic self which sees the demands of the world of work as natural, and he or she is obliged to adjust to them and to search for self improve with the objective of achieving a better position in this world of work.

Keywords: Youth; precarious work; fast food.

Sumário

1 - Apresentação	9
2 – Fundamentação Teórica	
2.1 - O jovem como ser capaz de ação	11
2.2 - O contexto do mundo do trabalho atual: O jovem como um dos principais afetados pela precarização.	16
2.3- A adesão a práticas normativas que a empresa contemporânea promove e a sempre presente possibilidade de resistência.	25
3 - O campo empírico: estudo etnográfico com os jovens da Empresa	36
3.1 – O Sindicato como instância que não se faz presente: o jovem trabalhador desamparado de uma coletividade que o represente	43
3.2 – A experiência de contratação: subserviência subjetiva na busca do primeiro emprego.	55
3.3.1 - A padronização na Empresa servindo a um projeto de homogeneização subjetiva.	70
3.3.2 – Como se sustenta a “McOpressão”: entre o prazer de ganhar e ser útil a experiência de injustiça e desvalorização.	94
4 – Considerações finais	111

Agradecimentos

A escrita deste trabalho foi um exercício solitário realizado na maioria das vezes em um quarto fechado. Mesmo assim, não seria justo dizer que escrevi este trabalho sozinho ou auxiliado apenas pela minha orientadora. Agradeço a todos aqueles que contribuíram para o produto final. Seguem aqui alguns destes e peço desculpas a todas as pessoas maravilhosas que por motivos de distração minha não estão aqui presentes.

A minha família pelo apoio irrestrito. Ana, Augustos, Bianca, Gabriel, Adélia, Cristina, Gentil, José, Neuzas e Rafael. Cada um de vocês colaborou a sua maneira para que eu seja o camarada que sou hoje e para que fizesse esse trabalho da forma que fiz. Tudo o que eu tenho e sou eu devo a vocês.

Aos amigos de infância Henrique, Felipe, Fernando e Igor e ao colega de adolescência Erlan por todas as risadas e alegrias de todos esses anos. A vida é uma viagem muito mais divertida com vocês.

A todos os integrantes do grupo de pesquisa, sejam eles da pós ou da gra, pelas discussões acadêmicas, conversas, encorajamento, implicâncias, caronas e brincadeiras. Espero que mais de vocês se juntem a mim, a Paula e a Polyana no interminável exercício de confraternização etílica após as reuniões.

Aos colegas da graduação, em especial aos suburbanos como eu, dentre eles figurando Daniel, Felipe Pulcheiro e Bernardo, que me fizeram sentir menos deslocado no estranho mundo da zona sul carioca.

A todas as demais pessoas com quem passei bons momentos juntos, sejam amigos de escola não mencionados, punks, grunges ou metaleiros que andavam ou ainda andam por ai ou colegas de arquibancada que assistem ao meu lado o Glorioso Botafogo. Dentre estes últimos faço especial menção a César Augusto.

A professora Lucia Rabello de Castro pela orientação dada e pela paciência ao ler meu texto e corrigir meu português. Por ser um exemplo de professora universitária, pesquisadora e pessoa.

As professoras Leny Sato e Deise Mancebo que fizeram parte da banca de qualificação dando ótimas contribuições ao trabalho. Espero que gostem do produto final.

Aos funcionários do sindicato, trabalhadores e ex-trabalhadores da empresa de fast-food que contribuíram para a presente pesquisa.

Ao CNPq pela bolsa que me permitiu dedicação exclusiva aos estudos e algumas cervejas nas horas de lazer.

Aos funcionários e demais professores do Instituto de Psicologia da UFRJ e do campus da praia vermelha. Menciono especialmente Ana e Giancarlos pelos serviços prestados para comigo enquanto aluno de pós-graduação.

1 – Apresentação

O presente texto tem como objetivo o estudo da juventude contemporânea procurando elucidar como certa parcela desta se posiciona frente as configurações atuais do mundo do trabalho, marcado pelo desemprego e pela precarização. Mais precisamente, pretende-se entender quais os processos que estão em jogo na produção de subjetividade do jovem trabalhador oriundo das classes populares no contemporâneo. Para isso é dada ênfase ao jovem que está inserido no mercado de trabalho formal, em empregos tidos como precarizados.

Com base na fundamentação teórica utilizada, é usada uma concepção de subjetividade entendida como processual, sendo, portanto produzida por condições culturais, institucionais e políticas que perpassam o jovem, e pelas ações engendradas por este como ator social. Este processo dialético, onde as condições de ação do jovem e seu próprio agir produzem sua subjetividade é entendido como o processo de subjetivação. O objetivo da presente pesquisa é pesquisar e elucidar tais processos de subjetivação engendrados nas condições de trabalho realizado atualmente, uma vez que ser trabalhador no contemporâneo significa demonstrar algumas características específicas que são consideradas importantes e que devem se fazer presente naqueles que são considerados como “bons trabalhadores”. Ser trabalhador delimita certo campo de possibilidades de usos de si. Interessa elucidar como os jovens se tornam trabalhadores, como adquirem esse repertório de ações que o trabalhador deve ter e de que forma aderem ou questionam as normas de “bom trabalhador” que são a eles estabelecidas. A questão que a presente pesquisa visa responder é como o jovem de classe popular em empregos precários se subjetiva frente a estas práticas normativas de “bom trabalhador” e a gama de comportamentos atrelados a ele. Outras perguntas que emergem neste contexto e que o presente projeto visa elucidar dizem respeito a esse posicionamento. Será que o jovem age em total conformidade com estas normas? Há a possibilidade de alguma resistência a elas? E se houver, como os jovens a colocam em prática?

Foi realizada uma pesquisa qualitativa com jovens que trabalham em uma rede de fast-food específica, que será denominada de Empresa¹. A escolha pelo ramo de fast-food se

1 Antes de realizar a entrevista com os funcionários, o pesquisador teve uma breve conversa com os jovens, elucidando a pesquisa. Nesta, me comprometi a não dizer o nome da Empresa estudada e não informar o nome real dos entrevistados. No presente texto o termo 'Empresa', com E maiúsculo, faz sempre referência a empresa estudada. Quando a palavra empresa aparece toda em letras minúsculas isso denota uma visão mais

justifica uma vez que estas empresas tendem a empregar muitos jovens, já que os empregos que este setor oferece não necessitam de grande experiência ou qualificação profissional. Além disso, o emprego neste ramo é tido como precário, visto que é muitas vezes temporário, não garante bons rendimentos a seus trabalhadores e muitas vezes escapa as regulamentações trabalhistas estabelecidas. Por conta disso o fast-food aparece como uma categoria exemplar dos empregos precários que permeiam o contemporâneo. O dicionário Merriam-Webster de 2003 chega a colocar a palavra *Mcjob*² como “um emprego que paga pouco, requer pouca habilidade e promove pouca oportunidade de crescimento” (Allan, Bamber e Timo, 2005, p.1).

Pela delimitação da presente pesquisa aos jovens trabalhadores da Empresa específica, um recorte de classe pode ser observado. Os jovens aqui estudados são das classes populares. Isto se dá pois os jovens das classes médias e altas tendem a galgar o ensino superior e acabam por ocupar outro lugar na estrutura ocupacional brasileira. É importante salientar que não se afirma aqui que os jovens da classe popular não estão inseridos no ensino superior ou que jovens mais abastados estejam totalmente excluídos do trabalho na indústria do fast-food. O que ocorre é que na divisão social do trabalho que permeia nossa sociedade tal emprego parece caber mais aos jovens de classe popular.

O presente texto está estruturado em capítulos, onde são discutidas as teorias que embasam as noções de juventude e a subjetividade, uma vez que estes são considerados conceitos-chave para o presente trabalho. Outro capítulo se refere ao modo de inserção laboral da juventude na atualidade, com o objetivo de realizar um breve histórico de como essa inserção se deu antes da reestruturação produtiva e os contrastes e diferenças que resultam da comparação com o modelo vigente. Posteriormente é abordado o cenário atual do trabalho, com ênfase nas modificações recentes pelos quais o mundo do trabalho passou e de como tais alterações afetam a juventude e suas formas de estar no mundo do trabalho. Por fim, é apresentada a metodologia utilizada, calcada em uma pesquisa-intervenção de caráter etnográfico que foi realizada a partir de procedimentos empíricos variados como coleta de relatos de funcionários e ex-funcionários, observação-participante na Empresa, dentre outros.

geral de empresas no contemporâneo.

2 A tradução seria algo como *McTrabalho*, fazendo referência a uma das maiores cadeias de restaurantes fast-food do mundo, o McDonald's e ao tipo de trabalho e de trabalhador que se encontram nesta instituição.

2 – Fundamentação Teórica

2.1 – O jovem como ser capaz de ação

O presente capítulo se centra na questão da juventude e de como a entendemos, uma vez que é o jovem trabalhador é o objeto de estudo da presente pesquisa. León (2005) destaca que os conceitos de juventude e adolescência são construções sociais, históricas, culturais e relacionais, não estando apenas referidos a quantidade de anos que um determinado indivíduo possa vir a ter. Isto significa que o conceito de juventude é construído no bojo de determinada sociedade, com determinada história e padrões culturais. Longe então de pensar a adolescência e a juventude como fases naturais, devemos entendê-las como produtos de um contexto social. Neste sentido, o autor destaca que a juventude só emerge como categoria social que chama atenção da sociedade e dos pesquisadores após a Segunda Guerra Mundial. Os jovens surgem como sujeitos de direito e, principalmente, como aqueles que devem consumir (Reguillo apud León, 2005). Além do consumo, a emergência da juventude também está intimamente ligada ao desenvolvimento da sociedade ocidental capitalista, que demanda um período de preparação para o mercado de trabalho (Abramo apud Soares, Rizzini, Bush, 2010; Bourdieu, 1983; Castro, 2012).

Seguindo esta linha de pensamento, Bourdieu (1983) destaca que a divisão por filiação geracional não pode ser naturalizada e que responde a certas relações e jogos de poder. Sendo assim, há uma produção de quem seriam os jovens e quem seriam os velhos e a estes dois grupos diferentes são feitas demandas diferentes, produzindo assim uma ordem onde cada geração possui o seu lugar. Pais (2009) destaca que a idade legitima um acesso a diferentes direitos e deveres. Então, pode ser visto como a juventude é relegada uma certa vivência, em certos espaços e com certas práticas onde é reconhecida, enquanto é excluída de outro conjunto de práticas e de espaços. Como exemplo podemos citar a vivência de jovens na atualidade. A escola aparece como uma das principais instituições onde o jovem é reconhecido, uma vez possui a missão de o preparar para o mercado de trabalho, como já salientado. A escola é preparada por um outro, o adulto, que espera que o jovem ocupe esta instituição de uma determinada forma. O jovem aluno deve prestar atenção as aulas e obedecer as autoridades competentes, como professores, inspetores e diretores. Aponta Castro

(2012) que muitas vezes estas demandas dos adultos não levam em conta outras demandas que o próprio jovem, por sua vivência e pelo ambiente cultural que o cerca, pode vir a ter. Tais demandas diriam respeito a possuir amigos, ser um bom esportista ou saber lidar com o sexo oposto, o que pode levar a um conflito entre o que é esperado pelos adultos e os interesses que os jovens tendem a tomar como seus.

Esta dominação que os adultos exercem sobre os alunos no contexto escolar muitas vezes é enxergada pelos últimos como uma injustiça e os mesmos se ressentem de não poder realizar nenhum tipo de ação ou reclamação que possa mudar tal quadro (Castro et al, 2010). De certa forma, o clássico estudo de Willis (1991) demonstra como alguns alunos não conformistas, os “rapazes”, elaboram uma cultura contra-escolar que desafia a autoridade adulta e que serve como uma espécie de resposta as ingerências de um modelo de estar no espaço feito pelos adultos. Outro campo onde a figura do jovem é excluída é o da política, uma vez que se concebe que os jovens não possuem maturidade para participar da vida política e da construção do bem comum, pelo menos até atingirem os dezesseis anos ou a maioridade (Castro, 2012, 2013). No âmbito da política, Soeiro (2012) coloca que alguns movimentos de caráter eminentemente juvenil e global como a Primavera Árabe, os Indignados, o Occupy Wall Street dentre outros parecem questionar a política institucionalizada. Ou seja, a política dos adultos.

O que é importante destacar não é uma possível atitude intrinsecamente revolucionária ou conflituosa do jovem em relação aos mais velhos, mas apontar que não há nada de natural nas relações entre gerações e que há uma divisão desigual de poder entre os membros de diferentes cortes geracionais. Esta divisão se justificaria porque os jovens são tomadas como seres ainda não socializados e imaturos e seria missão dos adultos socializá-los (Castro, 2013). Há portanto, um modo de se fazer as coisas, de fazer a sociedade funcionar e os adultos são aqueles que sabem que modo é este e como ele deve ser feito. Os jovens são colocados em uma posição de aprendizagem para que aprendam com os adultos como é que as coisas devem ser feitas para reproduzi-las. Coloniza-se o jovem do presente para se formar o adulto do amanhã. Tal colonização pode ocasionar ou não em conflitos. Se Willis (1991) fala de jovens não conformistas ao projeto escolar, ele também fala de outros que seguem a cartilha dos adultos a risca. Se Soeiro (2012) fala de alguns jovens indignados e que protestam contra a política institucionalizada, também podemos ver jovens filiados a partidos políticos

dos mais diversas orientações ideológicas.

Mesmo sendo uma faixa etária de caráter arbitrário achamos prudente delimitar o que o presente estudo considera como juventude. A literatura sociológica abarca certos marcadores que compreenderiam quando a juventude começa e termina. Neste ponto, Monteiro (2011) faz um estudo da transição da juventude para a idade adulta nas sociedades ocidentais atuais. A autora destaca que estas culturas concebem certos marcadores para o início e o fim da juventude. A entrada na adolescência e, por consequência a juventude, seria visível por certas mudanças que se sustentam na biologia do ser, como a aparição de caracteres sexuais secundários. Já o término desta fase seria menos perceptível corporalmente, se relacionando mais a fatores sociais. A pesquisadora aborda o que na literatura sociológica corresponderia a estes fatores que determinariam o fim da juventude e a entrada na idade adulta, sendo estes: o fim da escola, a entrada no mercado de trabalho e a constituição de uma família. Destaca a autora que esta transição se constitui como um problema no contemporâneo, uma vez que as trajetórias se tornaram mais fluídas, o que significa dizer que as condições que ditavam o que é se tornar um adulto não possuem o grau de estabilidade no contemporâneo que já possuíram. Nos dias de hoje o sujeito pode constituir família e depois de algum tempo se separar, pode ter um emprego por alguns anos e depois ser demitido, podendo até mesmo chegar a situação de não conseguir se inserir novamente no mercado. Logo, se a entrada no mundo adulto, há alguns anos, podia ser feita de forma definitiva, hoje em dia ela já não se caracteriza mais por possuir esta confiabilidade, possuindo até o que alguns pesquisadores consideram como um certo grau de reversibilidade (Pais, 2009).

Cabe lembrar também que vasta literatura aponta para o fato da juventude não se tratar de grupo único, mas de um grupo amplo, que possui uma variedade de integrantes em seu conjunto, sendo melhor falar de juventudes do que de juventude (Soares, Rizzini, Bush, 2010; Novaes, 2006; Lemos 2012). Novaes (2006) ressalta que certas variáveis fazem com que os jovens vivam juventudes diferentes, sendo estas a classe social, a raça, o gênero e o local de moradia. Desta forma, há vivências diferenciadas do que é ser jovem, na medida em que um jovem branco morador de um bairro da zona sul do Rio de Janeiro tem uma vivência do que é ser jovem com certas diferenças de outro, negro morador do subúrbio da mesma cidade e que ambos possuem algumas diferenças na vivência de sua juventude quanto a jovens do meio rural, por exemplo. Estas diferenças também se traduzem em uma entrada diferente no

mercado de trabalho que são exploradas no presente trabalho.

Apesar dessa dita diversidade devemos ter em mente o fato de que há um conjunto de condições que aproximam as vivências dos jovens como a idade e a ocupação de um lugar social de preparação para a entrada no mundo adulto. Ser jovem delimita um certo campo de ações e possibilidades que atinge a todos aqueles que compõem esta categoria, ainda que de maneiras diferentes. Desta forma, ainda faz sentido falar em juventude, porque do ponto de vista da elaboração de lugares sociais, há um espaço pré-determinado que tal categoria ocupa, apesar de, como vimos acima, existirem diversas formas diferentes de fazê-lo. Tendo isto em mente, o presente trabalho não vai recorrer a um corte etário pré-determinado como princípio que ordena que o jovem é aquele que está compreendido entre determinada idade. Explicando melhor, não trabalharemos com a ideia de que dos 15 aos 24 anos estamos falando de jovens, enquanto aqueles posicionados fora desse intervalo não o são. Não o fazemos porque o que importa, fundamentalmente, são as características dos trabalhadores da Empresa, que são quase todos jovens que habitam este local de preparação.

As diferentes formas de viver a juventude também afetam e são afetadas pela forma pela qual os sujeitos exercem sua singularidade. Arendt (2007) se utiliza da capacidade humana de ação e do discurso para explicar que os homens são, ao mesmo tempo, iguais e diferentes uns dos outros. Sua semelhança se dá pelo fato de serem aptos a exercer estas duas capacidades, e sua diferença aparece na medida em que os homens agem e falam de diversas formas. A ação não pode ser prevista, é de sua natureza iniciar algo, colocar o novo, o imprevisível. Ela pode retroagir até o fim dos tempos, na medida em que a ação se dá entre e influencia outros seres humanos, que podem agir em resposta. Por estas características não existe um sujeito que conheça de antemão a ação que vai efetuar e os seus resultados e que posteriormente os põem em prática, o que ocorre é exatamente o oposto, o sujeito aparece no mundo depois de realizar uma ação, se tornando visível para si e para os outros seres humanos.

Castro (2001) se usa do conceito arendtiano de ação para a formulação de uma alternativa a um referencial teórico desenvolvimentista e para pensar uma outra forma de tratar a subjetividade juvenil. O pensamento desenvolvimentista coloca, de antemão, a ação da criança e dos jovens como própria de alguém que ainda não está completo, portanto uma ação imatura, que não é válida. A ação do adulto, por outro lado, teria esta validade, na medida que este é um sujeito completo, autônomo e racional, cabendo a todos os seres se desenvolverem

para poder agir como ele. A autora nos diz que há nesses pressupostos um entendimento da subjetividade como “um repertório de entidades e atributos fixos e reificados” (p. 28). Estas entidades e atributos, uma vez adquiridos e amadurecidos, ou seja, uma vez que sejam de posse de um sujeito adulto, permitiriam a este uma ação racional, lógica. Se afastando desta concepção, Castro (2001) procura entender a subjetividade como processual, sendo a própria capacidade de ação algo que a constitui.

A esse entendimento de subjetividade como processual, advinda da ação, alia-se a contribuição de Tassin (2012) sobre a subjetivação. Esta pode ser descrita como um processo que não é o desvelar de um sujeito, que tem si mesmo como o motor de tal processo, uma natureza interior que vai se revelando ou se desenvolvendo no mundo. Antes, a subjetivação deve ser entendida como um processo de produção de diferença, de um sujeito que nunca é igual a si mesmo, processo engendrado por condições que são externas ao sujeito e pela ação que o próprio sujeito toma frente a esta constante diferenciação de si. Logo, não há uma forma definida que o processo possui, não se pode dizer qual o seu resultado à priori, que tipo de subjetividade e de sujeito serão produzidos.

A partir destas referências partimos então do entendimento de que a ação e a subjetividade se relacionam uma com a outra. Não compartilhando do pensamento desenvolvimentista de que o ser humano deve alcançar alguma forma de maturação subjetiva para depois agir, mas de seu contrário. Portanto, não há qualquer tipo de pré-requisito que se deva ter para agir. O ser humano se constitui subjetivamente por meio de sua ação no mundo, meio pelo qual ele aparece para os outros e para si. Esta ação não se dá em um vazio social, mas ocorre em um meio previamente estabelecido que procura exercer algum grau de delimitação nela.

É de interesse do presente trabalho abordar como jovens trabalhadores podem ou não agir em referência as suas condições de trabalho e é neste ponto que nos aproximamos da teorização de Castro, influenciada por Arendt, sobre a ação. É de nosso interesse investigar como se dá o processo de subjetivação de jovens trabalhadores. Desta forma é importante abordar se e como o novo, o inesperado, a ruptura podem aparecer na vida dos jovens de forma relacionada ao seu trabalho ou se os mesmos apenas se comportam como a organização do trabalho estabelece que eles devem se comportar. Como já foi apontado, a ação se dá em um ambiente social estabelecido, que exerce sua influência na capacidade de ação dos seres

humanos. Por exemplo, na Grécia, era prerrogativa de alguns cidadãos, homens livres, agirem enquanto outros não o faziam (Arendt, 2007). No capítulo a seguir contextualizamos as mudanças pelas quais o mundo do trabalho está passando, principalmente depois das décadas de 1980 e 1990 e da reestruturação produtiva e o seu efeito sobre o conjunto social que compreende a juventude. Enquanto no capítulo que segue este pretendemos discutir como esse mundo pode influenciar na capacidade de ação daqueles que o habitam. Posteriormente nos detemos sobre o campo examinado, a Empresa, na qual objetivamos estudar como este processo ocorre em relação aos jovens estudados.

2.2 - O contexto do mundo do trabalho atual: O jovem como um dos principais afetados pela precarização.

Antes de nos determos no mundo do trabalho, é importante ressaltar que nas sociedades capitalistas e complexas atuais, o sistema escolar não pode ser ignorado na discussão sobre juventude e emprego, uma vez que é por meio deste sistema que o jovem conquista as habilidades tidas como necessárias para ocupar algum cargo. A instituição familiar também está presente no debate já que ela pode garantir a moratória para o jovem, ou seja, prover para que este tenha um tempo de preparação para a vida adulta, o que se faz mais presente nas classes altas e médias (Bourdieu, 1983; Monteiro, 2011). Desta forma, os jovens pertencentes a estes estratos mais privilegiados podem se dedicar a vida escolar e acadêmica, a fim de se preparar para uma inserção em postos tidos como superiores no mercado de trabalho, em um cenário que tende a reproduzir as desigualdades econômicas existentes (Faleiros, 2008; Peregrino, 2011). Entretanto, vale ressaltar, que muitos jovens mais abastados também não conseguem se inserir no mercado de forma fácil (Dib; Castro, 2010; Monteiro, 2011).

Este cenário faz com que a classe social conste como uma condição que exerce grande influência sobre o tipo de trabalho que determinada pessoa vai conseguir. Tendo isso em mente, pretendemos neste capítulo abordar como o jovem se insere no mercado de trabalho atualmente, fazendo um breve contraste do modelo atual para com o anterior a reestruturação produtiva. Os jovens trabalhadores da Empresa são majoritariamente das classes populares, por isso vamos procurar dar mais ênfase a estes jovens em alguns momentos deste capítulo. Entretanto, vale ressaltar que não existem muitos trabalhos com o foco na inserção laboral

deste grupamento social, o que pode ser facilmente verificado na busca das bases de dados. Tal parcela da juventude é acompanhada por outros estudos que focam em sua possível violência, marginalidade, vivência no tráfico e outros possíveis desvios (Teixeira, 2005). Desta forma, há pouca literatura com estudos mais sistematizados que indiquem como a entrada no mercado de trabalho desta parcela da juventude se deu historicamente. Algumas referências que versam sobre a entrada do jovem no mercado e/ou sua passagem da escola para o trabalho foram encontrados e com base nelas é que se tenta perspectivar o processo de inserção laboral dos jovens de camadas populares.

Guimarães (2006), apoiada em Dubar, diz que a inserção da juventude no mercado de trabalho após uma etapa prévia de escolarização deve ser entendida como uma produção de determinado contexto sócio-histórico. A passagem da condição de estudante para a de trabalhador só faz sentido em um contexto que cria, separa e estabelece uma relação entre estas duas condições. Esta passagem está atrelada a como o trabalho se desenvolveu e está configurado nas sociedades ocidentais. Para que este trabalho seja exercido, muitas vezes é necessária alguma preparação prévia, nem que esta seja saber apenas ler e fazer contas. Como há a necessidade dessa preparação, se tem uma instituição especializada em realizá-la, formando assim os futuros trabalhadores. Esta instituição é a escola, que faz com que as crianças exerçam uma atividade para, no futuro, poderem atender as exigências que o mercado de trabalho adulto impõe (Qvortrup, 2001).

Peregrino (2009) aponta que é a partir da década de 70 que a juventude pobre começa a cursar as escolas públicas de forma mais sistemática, porém sua estadia não é muito duradoura, sendo marcada na maioria das vezes por histórias de repetência e de evasão escolar. A autora diz que este processo se estende até a década de 90, onde ocorreria o que a autora considera uma universalização do acesso ao ensino fundamental e a expansão do ensino médio com políticas públicas para que os jovens permaneçam na escola por mais tempo. Dentre estes são citados os programas de aceleração de formação e de controle das taxas de reprovação, que, se por um lado ajudam a manter o jovem na escola, por outro são considerados pela pesquisadora como fatores que acabam por prejudicar a sua educação. Embora a autora não entre em muitos méritos sobre como esse prejuízo se dá, pode-se pensar que ele ocorre pelo fato dos programas visarem mais a aquisição de determinados resultados, como a permanência da criança e do jovem na escola e a garantia de que ele vai progredir de

série, do que com a qualidade da formação que está sendo dada a criança ou ao jovem. Logo tais programas estão mais comprometidos com estes fins de caráter mais instrumental, e não com a garantia de uma aprendizagem de qualidade para estas crianças e jovens.

Com base em Peregrino (2009) podemos pensar que o jovem pobre das décadas de 70, 80 e início dos anos 90 tende a sair da escola mais cedo, marcado por histórias de fracasso e repetência que culminam em sua evasão e, a partir desse momento, já busca realizar a sua entrada no mercado de trabalho.

Neste sentido, o estudo de Gomes (1997) aparece como um divisor de águas entre os modelos de inserção laboral vigentes até o final da década de 90 e os modelos de inserção que se fazem presentes no contemporâneo. Os achados de sua pesquisa apontam que muitos jovens e seus familiares possuem uma atribuição positiva da escola, porém, na prática, não conseguiam obter muito sucesso nas avaliações ou não toleravam a rotina escolar. Desta forma, muitos abandonavam a escola e procuravam o trabalho como um substituto para esta atividade; esta transição se deu para os entrevistados entre os 12 e 14 anos de idade. A autora explica esse abandono da escola usando a noção de Bourdieu de capital cultural, já que a maioria dos seus entrevistados tinham pais e avós que não possuíam ampla formação escolar. O valor então atribuído a estes familiares para a escola tende a ser baixo e essa atitude influencia a extensão da escolaridade dos jovens, no sentido dos familiares permitirem, e até mesmo encorajarem que os jovens abandonem a instituição educacional.

Entretanto, o que mais chama atenção no estudo da autora são os requisitos encontrados para admissão nas empresas em que realizou o seu campo de pesquisa. Esses requisitos são muito baixos se comparados com os que podem ser vistos no mercado formal nos dias de hoje. Exemplificando, a pesquisadora fala de uma empresa por ela estudada, onde as habilidades que um trabalhador deveria ter eram: não fumar, possuir boa aparência, ser dinâmico, flexível, ter boa habilidade manual e talvez possuir o primeiro grau. Uma Gerente de Qualidade foi entrevistada pela autora e disse que antes da escolaridade, o imprescindível para a obtenção de emprego por parte dos jovens consta em saber fazer contas, ler, escrever e possuir vontade de trabalhar.

Este exemplo, se comparado aos estudos que abordam a entrada no mundo do trabalho de jovens que foram realizados no final da década de 90 e em diante, demonstram que houve um aumento nos níveis de exigência por parte das empresas. Importante aqui salientar que

embora o estudo de Gomes seja realizado no final desta mesma década, a autora usa dados de pesquisas que ela mesmo realizou em anos anteriores, estudos que foram publicados de 1987 a 1996. Essa diferença temporal pode ser um dos fatores que explicam a diferença dos achados do estudo de Gomes se comparado até mesmo com publicações contemporâneas as suas. Um exemplo é o estudo de Martins (1997), datado do mesmo ano e que já relata uma diferença em relação a importância da qualificação escolar para os jovens entrarem no mercado, relatando casos de jovens que possuem mais qualificação do que a sua tarefa demanda.

O local onde Gomes realizou o seu estudo e o tipo de emprego em questão também podem ser fatores explicativos da diferença encontrada. As alterações que o mundo do trabalho sofreu, e as influências deste processo no que tange a inserção laboral do jovem não atingiram toda a extensão geográfica do país e todos os diferentes tipos de trabalho ao mesmo tempo. Porém como a autora não deixa a localidade de seus trabalhos de campo claras em seu texto, não há como verificar se tal diferença entre os achados se dá por esse fator. A diferença mais clara entre os dois estudos anteriormente abordados aparece quanto ao tipo de emprego, Gomes aborda empresas informatizadas de pequeno e médio porte, enquanto Martins aborda a indústria de Osasco, importante polo industrial de São Paulo.

O que explicaria esta diferença na relação escolaridade e emprego que fica evidente nos dois artigos? Tal alteração parece estar ligada a uma mudança de paradigma empregatício no nível global.

Diversos autores de países tidos como desenvolvidos (Boltanski; Chiapello, 2007; Castel, 1998, 2006; Harvey, 1992; Sennett, 2009; Rosavallon, 2011; Forrester, 1997) tematizam esta mudança que ocorreu no mundo do trabalho. Cada um destes autores analisa as mudanças ocorridas no mundo do trabalho do Norte a sua maneira, mas parecem concordar em alguns pontos que são explorados a seguir. Houve um momento, compreendido entre os anos 40 e 70 da década passada, onde determinadas condições permitiram a existência de um Estado Social, Estado de Bem-Estar ou Welfare State. Tais condições diziam respeito ao momento de crescimento econômico que os países do Norte viveram no pós-guerra e ao igual crescimento da grande indústria fordista que empregava um amplo contingente populacional e estava em constante expansão. Neste momento, tais sociedades chegaram a um momento de quase pleno emprego e os trabalhadores, por meio de suas lutas e mobilizações, gozavam de

diversas garantias como aposentadoria, seguro desemprego, relativa estabilidade no emprego, previdência social, dentre outras. Além disso, a grande indústria se pautava em uma trajetória ascendente, onde muitas vezes o trabalhador tinha o seu emprego garantido e progredia hierarquicamente ao longo dos anos, constituindo uma carreira (Sennett, 2009). Este tipo de Estado só consegue se manter as custas de uma conjuntura que lhe é favorável, mas a partir de crises do sistema capitalista de produção, como a crise do petróleo ocorrida na década de 70 (Harvey, 1992) tal modelo começa a entrar em colapso. Os autores apontam que em sua resposta vemos a emergência de um novo sistema, não mais calcado no fordismo e na grande indústria, mas no modelo japonês baseado no sistema toyotista. Este modelo se caracteriza por uma produção que obedece a demanda, pela flexibilização da produção e também dos direitos trabalhistas conquistados. Também se assenta na diminuição de trabalhadores das empresas, com práticas como a terceirização e a supressão de hierarquias. Os autores concluem que o novo modelo aumenta o desemprego, visto que funciona tentando sempre produzir mais com o menor número possível de trabalhadores. Além disso, este novo modelo também instaura vínculos de caráter mais precário aos trabalhadores, ao instituir novos modelos de contrato como a terceirização e o trabalho por tempo determinado que acabam por flexibilizar a estabilidade e demais direitos trabalhistas conquistados.

Estas mudanças no mundo do trabalho, que se iniciam, no Norte nos anos 70 acabam por influenciar o Brasil na década de 80 (Antunes, 2012), chegando ao seu ápice na década seguinte (Leite, 2011). Há de se destacar que o Brasil possui suas particularidades pois nunca fomos uma sociedade de Bem-Estar (Antunes, 1995; Castel, 1998) e nem um país eminentemente industrial como os do Norte (Cardoso, 2013). Mesmo assim, estas mudanças ocorridas nas relações trabalhistas acabam por acentuar para grande parcela da população brasileira, os mecanismos de exclusão e precarização do trabalho, além do aumento do desemprego (Antunes, 1995; Alves, 2007; Guimarães, 2006). A chamada precarização se caracteriza por fragilização dos vínculos de trabalho, aumento da rotatividade, do tempo de trabalho e pela recorrência na desocupação (Guimarães, 2006), aumento do desassalariamento e do trabalho informal (Sposito, 2003). Neste ponto chama atenção o texto de Antunes (2012) que coloca que a força de trabalho brasileira sempre se caracterizou por ser superexplorada e que as mudanças em curso com a reestruturação produtiva ainda acentuaram tal exploração.

Em um nível global é constatada então a queda do modelo tradicional de emprego, que

era caracterizado por ser fabril, formal, de longa duração, chegando até a ser vitalício³ em certos momentos, e a emergência de um novo modelo de trabalho, descontínuo e flutuante (Alves, 2007; Bajoit; Franssen, 1997; Boltanski; Chiapello, 2007; Castel, 1998, 2006; Forrester, 1997; Harvey, 1992; Monteiro, 2011; Rosavallon, 2011; Sennett, 2009; Teixeira, no prelo). Desta forma, as inserções profissionais se tornam fluídas, pode-se estar empregado em um dia e desempregado no outro. Além disso a condição de empregado se complexifica, visto que há a emergência de novos tipos de contrato, como o trabalho temporário e a terceirização. O que faz com que os trabalhadores, principalmente os menos qualificados, circulem entre empregos formais, informais e o desemprego (Cassab, 2007, Forrester, 1997; Teixeira, No Prelo). Diversos estudos, tanto nacionais quanto internacionais, colocam que essas mudanças geraram grandes prejuízos a juventude como categoria social específica (Camarano; Mello, 2006; Cassab, 2007; Castel, 1998, 2006; Dib; Castro, 2010; Forrester, 1997; Guimarães, 2004, 2006; Maia; Mancebo, 2010; Monteiro, 2011; Sposito, 2003).

Alguns dados estatísticos colocam que os jovens foram um dos grupos mais prejudicados no que diz respeito a precarização das relações de trabalho. Dados recentes do DIEESE (2012) apontam que os jovens de regiões metropolitanas entre 16 e 24 anos correspondem a 42,6% do total de desempregados acima dos 16 anos e possuem duas vezes mais chances de ocupar um cargo assalariado sem possuir carteira de trabalho assinada e seus direitos respeitados. Na mesma direção, Faleiros (2008) usando como base os dados de 2007 levantados pela Organização Internacional do Trabalho mostra que os jovens no Brasil recebem menor remuneração e estão em trabalhos mais precários se comparados ao restante da população que trabalha.

Os jovens, como evidenciado pela literatura, parecem estar mais expostos ao desemprego e aos empregos precários do que os adultos. Faz-se a ressalva de que isto não quer dizer que os adultos estejam livres dos efeitos negativos das mudanças do trabalho. De fato, o movimento de precarização das relações trabalhistas ataca a sociedade como um todo. E existem grupos sociais que também sofrem em maior grau as consequências desta precarização como as mulheres (Camarano; Melo, 2006; Guimarães, 2006; Sposito, 2003) e as gerações mais velhas (Cardoso, 2012, 2013). Portanto, é interessante notar que não apenas

3 Importante destacar que tais características se deram em maior proporção nos países do dito primeiro mundo. Castel (1998) entretanto, destaca que este modelo exerceu influências aqui no Brasil, chegando a pautar e a servir de inspiração para a Constituição de 1988.

a variável geracional serve para prever a probabilidade de um sujeito se encontrar desempregado ou em um emprego precário, outras como raça, classe social e gênero, também são importantes.

Especificamente quanto aos jovens, Rocha (2008) diz que estes se encontrariam em desvantagem no mundo do trabalho por possuírem certas características como a falta de experiência e a vontade de experimentação. Concordamos que os jovens se encontram em uma situação de desvantagem em relação ao adulto se tomarmos como parâmetro a experiência no mercado de trabalho, mas não acreditamos que a vontade de experimentação seja algo próprio do jovem. Ainda que tal característica se faça presente em alguns jovens, explicar a vivência destes em ambientes de trabalho mais precarizados por meio dela é algo que desconsidera a atual estruturação do mundo do trabalho, onde muitos jovens são levados a ocupar tais trabalhos. Além disso, no mundo do trabalho atual experimentar e correr riscos são características tidas como boas (Boltanski; Chiapello, 2007; Sennett, 2009) o que torna provável que muitas pessoas, entre elas os adultos, também se engajem em tais práticas, logo elas não devem ser tidas como próprias dos jovens.

Desta forma, uma maior experiência no mercado de trabalho faz com que os adultos tenham alguma vantagem no que diz respeito aos jovens para conseguirem se inserir e permanecer em um emprego. Antunes (1995) e Harvey (1992), ao abordarem o mercado de trabalho no contexto atual dizem que este está estruturado com um centro, que tende a ser cada vez menor, e uma periferia que tende a ser cada vez maior. Esta periferia seria constituída de trabalhadores desqualificados e precarizados, enquanto o centro seria constituído por trabalhadores mais experientes e qualificados. Neste contexto se justifica que os adultos, com mais experiência no mercado, ocupem os postos do centro.

Portanto, se em um contexto anterior, o jovem já tendia a realizar sua entrada no mercado de trabalho com um emprego de cunho clássico e fixo, como apresentado pelo estudo de Gomes (1997) hoje, em um contexto de fluidez, com novos modelos de contrato de trabalho precário, parece que cabe ao jovem ocupar essa vaga, possuindo uma trajetória específica que pode levar, depois de alguns anos ao emprego formal (Cardoso, 2013; Chieri; Martinelli, 1997), que é almejado por muitos deles (Cassab, 2007; Bajoit; Franssen, 1997; Guimarães, 2004; Soares, Rizzini; Bush, 2010). Este desejo expresso pelos próprios jovens também serve como problematizador a asserção feita por Rocha (2008), quanto a vontade de

experimentação ser uma característica intrínseca do jovem, já que muitos almejam ter um emprego fixo, porém são instados a ocupar vagas de caráter mais transitório, pulando de uma ocupação para outra.

É importante termos em mente então a questão da experiência e da qualificação, pois ela parece justificar uma ordem de dominação geracional. Não basta ser apenas jovem ou adulto para se ter um emprego bom ou ruim, é necessário, antes, possuir qualificação e experiência. É evidente que os adultos, principalmente os de estratos econômicos mais altos, estão em situação de vantagem, uma vez que são propensos a possuir uma maior qualificação e mais tempo de experiência no mercado de trabalho.

Frente a este contexto ocorre uma modificação da transição da escola para o trabalho empreendida pelos jovens em geral. Hoje estes estudam por mais tempo, objetivando conquistar uma qualificação cada vez maior, e passam a entrar no mercado de trabalho mais tarde. O que faz com que os jovens possuam hoje mais anos de estudo em média se comparado aos adultos (DIEESE, 2012). Em termos estatísticos, pode ser visto como os jovens de hoje passam mais tempo na escola do que os jovens de épocas anteriores. Camarano e Mello (2006) apontam que a média de idade para entrada no mundo laboral nos anos 80 era de 15,1 anos e que subiu para 15,8 anos nos anos 2000. As autoras também destacam que o tempo na escola sofre alteração, as estatísticas levantadas mostram que nos anos 80 o jovem saía da escola, em média, com 15,4 anos e passou a sair, nos anos 2000, com 18 anos. Os dados de Camarano e Melo (2006), ao apontar que o jovem dos anos 2000 entra no trabalho com quase 16 anos enquanto sai da escola com 18, indica que muitos jovens tendem a passar alguns anos de suas vidas em uma dupla atividade, exercendo a função de estudante e de trabalhador. Da mesma forma, Guimarães (2006) coloca que muitos indivíduos ingressam cedo no mercado, o que faz com que as trajetórias laborais e educacionais de muitos jovens aconteçam de maneira concomitante. Tendo em mente o que foi dito no começo deste tópico a respeito da possibilidade das famílias de classe alta e média possuírem condições materiais de prover um espaço de moratória para seus filhos, se pode conjecturar que é mais provável que jovens provenientes das classes populares realizem esta dupla função.

No mesmo sentido, Peregrino (2009) diz que a convivência entre trabalho e escola é nova no Brasil. Tal novidade, como destacado pela autora, se centra na convivência mais prolongada da juventude proveniente das classes populares com a escola. Portanto, os jovens

das camadas populares hoje parecem aumentar o seu tempo de escolarização, realizando a atividade educacional junto com algum tipo de atividade laboral. Se os jovens estudados por Gomes (1997) queriam deixar a escola e conseguir um posto no mercado formal, hoje parece que tal movimento é improvável, cabendo ao jovem a convivência com o trabalho e a escola, concomitantemente. Como explicações para esse fenômeno Peregrino (2009) cita a crescente precarização dos postos de trabalho, uma suposta universalização do ensino fundamental e uma reforma do ensino técnico. Isso diz respeito a aspectos que já foram citados: uma queda na qualidade dos postos de trabalho ofertados pelo atual mundo do trabalho e um aumento das exigências de credenciais escolares pelo mercado, como pode ser visto principalmente após a década de 90, aliado a uma ampliação do ensino público e de políticas públicas governamentais que garantiam a permanência do jovem na escola.

Importante também destacar que esta maior permanência na escola e a futura aquisição de seu diploma são tidos como fundamentais atualmente para aqueles jovens que almejam um emprego formal, embora não constem como uma garantia para a obtenção deste (Camarano; Mello, 2006; Tiriba; Fischer, 2011), já que, no contexto atual, o mercado exige cada vez mais uma maior escolaridade (Faleiros, 2008). Guimarães (2006) diz que os empregadores veem os diplomas escolares como pistas quanto aos possíveis custos de formação do trabalhador. A escolaridade funcionaria como um indicador de que aquele trabalhador em potencial demandaria menos gastos com treinamento e adaptação a empresa. Dessa forma, a credencial escolar serviria para ordenar os postulantes ao trabalho, o que faz com que tais postulantes sejam cada vez mais instigados a conquistar uma maior formação.

Boltanski e Chiapello (2007) apontam situação semelhante no mercado de trabalho, ao colocar que o trabalhador deve sempre investir em si mesmo a ponto de aumentar a sua empregabilidade, ou seja a sua capacidade de se manter empregado. O processo de qualificação em que o jovem se entrega por meio da escolarização parece não ter fim. Este processo se baseia em um ambiente extremamente competitivo e individualista, pois como vimos a ordem do jogo da nova organização do trabalho é enxugar ao máximo a folha de assalariados de uma determinada empresa. Camarano e Mello (2006) relatam que os jovens devem ser capazes de enfrentar a disputa e a competição que atingem o setor formal, marcado pelas insígnias da experiência e da qualificação. Aqueles que não conseguem enfrentar essa disputa devem procurar outras alternativas, como o assalariamento sem carteira e ocupações

não assalariadas. A fala de jovens trabalhadores da indústria entrevistados por Martins (1997) deixa essa relação clara, quando o autor relata que todos eles enfatizam a formação profissional que receberam ou a necessidade de adquirir mais conhecimento para se manter no seu emprego.

Pode ser observada então uma enorme diferença entre os jovens estudados por Gomes, que conseguiram empregos formais que relativizam a necessidade do primeiro grau e os jovens de hoje em dia, expostos nos estudos acima, que tem em mente a importância de se qualificar constantemente para galgar tal posição.

No que diz respeito aos jovens aqui estudados, trabalhadores da indústria de fast-food, o sítio da Empresa que realiza as contratações nos diz quais são os pré-requisitos mínimos exigidos. Os candidatos com menos de 18 anos devem estar cursando ou ter terminado o ensino médio, enquanto os candidatos com mais de 18 anos devem estar cursando, no mínimo a sexta série do ensino fundamental⁴.

Logo, o jovem aqui estudado se encontra em condições específicas. Abordamos jovens que conseguiram realizar uma entrada no mercado formal, ainda que em um emprego tido como precário. Portanto, só os jovens que conseguiram chegar a certa formação educacional mínima, que os permitiu competir pela colocação nestes lugares disputados, em um cenário onde o desemprego e a informalidade se fazem muito presentes, são objetos de estudo da presente pesquisa. Isto se dá porque consideramos que estes jovens ocupam, ao mesmo tempo, um espaço de certas vantagens e desvantagens. As vantagens se dão por ocuparem um cargo no mercado formal, o que dá a eles certas garantias e proteções se comparados com grande parte da população que está no mercado informal. Já as desvantagens podem ser vistas pelo caráter precário e explorador de seus empregos, que não oferece condições mínimas que outros empregos proporcionam, como um salário mínimo.

2.3 – A adesão a práticas normativas que a empresa contemporânea promove e a sempre presente possibilidade de resistência.

O foco de análise do presente tópico são os efeitos que o trabalho, tal como estruturado

4 A Empresa parece fazer vista grossa a um ou outro destes requisitos dependendo da situação. Uma entrevistada relatou que não estava cursando o ensino médio justamente por conta da Empresa, pois ela estudava a noite e começou a trabalhar a noite também. Logo, ela teve que suspender os seus estudos por conta do trabalho.

atualmente, tende a produzir na subjetividade. É discutido como certos ideais hegemônicos sobre o que é trabalhar e ser trabalhador servem como potenciais modeladores de uma subjetividade, ou seja, como eles influem nos processos de subjetivação dos sujeitos que trabalham. No presente capítulo também é exposto como o trabalho é entendido no presente texto.

Cardoso (2011) relata que o trabalho sempre ocupou uma posição importante no pensamento sociológico, desde sua emergência como ciência, e até mesmo antes desta, sendo um objeto de estudo privilegiado para o entendimento da sociedade, principalmente nas sociedades ocidentais capitalistas, onde o trabalho se constituiu como “...sua [da sociedade ocidental] principal mercadoria e o mecanismo de geração de valor e de alavanca para o processo de acumulação capitalista...” (p. 266). O autor avança e explica que o trabalho foi tema central para diversos autores clássicos, como Hegel, Marx, Weber e Durkheim.

No presente estudo, trabalhamos com a concepção marxista de trabalho, uma vez que este autor se debruçou sobre o estudo do trabalho e de como esse se dá nas sociedades capitalistas.

No que diz respeito a um entendimento do trabalho, Cardoso (2011) relata que Hegel entendia o trabalho como mediador privilegiado do homem para com a natureza, fornecendo o suporte para que a consciência humana seja formada. O trabalho é então entendido como processo de exteriorização do sujeito e de interiorização do social, o primeiro se dá pela capacidade de transformação da natureza que está inserida no trabalho, já o segundo acontece porque pelo trabalho o homem reconhece e sacia as suas necessidades e as necessidades do outro, construindo um universo comum com os outros homens. Marx é influenciado pelo pensamento de Hegel e destaca que é através do trabalho que o humano pode modificar a natureza e a si mesmo. Marx (2003) evidencia a necessidade do trabalho para o ser humano e diz que é pelo trabalho que o homem pode satisfazer as suas necessidades e manter a sua existência física. Desta forma o trabalho é concebido por Marx e por diversos teóricos marxistas ou não como central para o entendimento do ser humano em sociedade (Antunes, 1995; Alves, 2007; Castel, 1998; Harvey, 1992) ainda que existam certos acadêmicos que questionem tal centralidade nos dias de hoje (Camargo, 2011; Gorz apud Antunes, 1995).

O trabalho tem para os autores que postulam sua centralidade uma característica positiva, na medida é que através dele que o ser humano pode construir e se integrar a

sociedade humana, e é através dele que o ser pode saciar as suas necessidades básicas. O trabalho é necessário e importante para o ser social.

Já na sociedade capitalista, como posto por Marx (2003) o trabalho é assentado na relação da propriedade privada, onde um trabalhador vende a sua força de trabalho para um capitalista, em troca de salário. O dinheiro do salário, então, pode ser gasto pelo trabalhador no consumo de itens que vão garantir a sua subsistência e a de seus familiares, assim como também pode garantir o consumo de outros bens, como lazer. Ocorre que este tipo de relação própria do sistema capitalista torna as relações de trabalho estranhadas, alienantes para o ser que trabalha (Antunes, 1995, Alves, 2007, Marx, 2003). Isto se daria por conta do estatuto privado da propriedade, que faz com que alguns poucos se apropriem do trabalho social realizado por diversas pessoas. Desta forma, o trabalho social é apropriado pelo capitalista como seu, que se usa deste trabalho para a produção de mais-valia explorando o trabalhador. O trabalho é alienante porque priva o trabalhador do fruto do seu trabalho, este não realiza a atividade laboral para saciar as suas necessidades ou para construir algo que pode chamar de seu, mas para gerar lucro a um terceiro.

Apesar do trabalho na sociedade capitalista se assentar desta forma, é importante termos em mente que ele já foi realizado de formas diferentes. Bendassoli (2011) mostra, por exemplo, como na Grécia antiga o trabalho era organizado de outra forma e tinha uma conotação negativa, devendo ser realizado apenas por escravos e pequenos artesãos. Enquanto Castel (2006) historiciza como o trabalho vai se tornando importante ao longo do século XX.

A importância do trabalho não diz respeito apenas a literatura sociológica, podendo ser vista também na psicologia. Freud (1974) aborda como o trabalho é importante para o sujeito, ao ressaltar que este fornece um “lugar seguro numa parte da realidade, na comunidade humana”(p.69). Apesar do contexto atual questionar este lugar seguro que o trabalho daria, visto que os contratos e as relações empregatícias são mais precários e fluídos, também pode ser visto como o ser social, e neste caso, como os jovens anseiam por um trabalho fixo, ou seja, por este lugar seguro na comunidade humana (Guimarães, 2004, 2006).

No que diz respeito a literatura psicológica Jardim e Silva Filho (1996) demonstram que o trabalho, na configuração societária atual sempre está presente na vida do indivíduo, mesmo que a pessoa não esteja efetivamente empregada. Os autores dizem que a criança adquire conhecimento sobre o mundo através do discurso do outro, sendo este outro mais

frequentemente a mãe. A mãe então conta o mundo a criança e acaba por passar a esta criança os seus ideais de emprego e profissão, sendo tais ideais permeados pelos valores sociais deste mundo. Por exemplo, a mãe conta ao filho que ele deve estudar bastante para no futuro ser médico ou advogado, pois tais profissões são bem-vistas socialmente. Relatam os autores que posteriormente o indivíduo tem a tarefa de se posicionar frente a este ideal de profissão transmitido pelo outro, podendo aceitá-lo ou questioná-lo e que desta forma o indivíduo forma para si um ideal de profissão. Desta forma pode ser visto como o trabalho não é importante apenas para o trabalhador ou para aquele que está a procura de emprego, mas para a criança que vai a escola e para o jovem, pois grande parte de sua vida antes do trabalho se constrói uma preparação para a aquisição deste.

Já outros autores, inspirados pela psicodinâmica do trabalho, dissertam sobre como o trabalho é importante de um ponto de vista subjetivo, na medida em que pode trazer prazer para aquele que o exerce, embora nas configurações atuais seja mais provável que o mesmo traga vivências de sofrimento ao trabalhador (Barros; Mendes, 2003; Ferreira; Mendes, 2001). No mesmo sentido apontam os achados de Tolfo e Piccinino (2007) que realizam uma revisão bibliográfica sobre estudos que abordam a questão dos sentidos e significados que os trabalhadores dão ao seu trabalho em âmbito nacional. Os autores apontam que alguns trabalhadores referem ao seu trabalho como tortura e sofrimento enquanto outros se referem ao mesmo como atividade positiva, que dá sentido e segurança as suas vidas.

Devido a necessidade do trabalho para a manutenção da vida daquele que trabalha e a importância psicológica que o trabalho, apesar de tudo, ainda tem, a condição de trabalhador é almejada por grande parte da população e da juventude. Até mesmo sendo considerada, como já posto anteriormente, como uma das posições que se deve ter para realizar a transição para a vida adulta, acompanhado da saída da escola e da formação de uma família (Monteiro, 2011).

Embora, o trabalho na sociedade capitalista seja caracterizado pela alienação do ser que trabalha, diversos estudos apontam que a situação de trabalhador traz benefícios reais aos jovens. Estudos apontam que essas vantagens podem ser vistas de diversas formas, tais como: garantir ou ampliar as suas possibilidades de independência e consumo (Amazarray et al, 2009; Soares; Rizzini; Bush, 2010; Watarai; Romanelli, 2010; Wickert, 2006), auxiliar na construção de vínculos sociais (Ribeiro, 2011), por ser um aprendizado (Rocha e Góis, 2010), por garantir um senso de participação social (Bajoit; Franssen, 1997). Estas vantagens ainda

são de maior importância para os jovens das camadas populares por alguns motivos, como a ajuda material que ele pode dar a sua família (Amazarray et al., 2009) e a já citada independência financeira, que muitas vezes garante a sua entrada no mundo do consumo. Também é importante na medida em que a condição de trabalhador é muitas vezes considerada como a antítese dos signos de bandido, delinquente e vagabundo que tal população carrega consigo (Oliveira, 2011; Watarai; Romanelli, 2010; Cassab, 2001). No sistema ideológico contemporâneo, o trabalho aparece como valorizado por si mesmo, o que separa os homens responsáveis e dignos daqueles que não o são. Cassab (2007) aponta que disto decorre uma visão de cidadania onde apenas aqueles que trabalham são considerados como cidadãos, restando aos que não o fazem, ou seja, aos que são tidos como bandidos e/ou vagabundos a repressão. Há portanto uma ideologia que diz que as pessoas realmente dignas são as que trabalham, enquanto as que não o fazem não seriam.

Neste sentido, Wickert (2006) demonstra que os modelos de subjetivação vigentes em determinado contexto sócio-histórico estão ligados as verdades e aos dispositivos de poder que existem nessa época. Estas verdades estão ligadas a instituições, que são conjuntos de normas e valores estabelecidos em função destas verdades. Tais normas tendem a se cristalizar e a se naturalizar, ou seja, a se colocarem como verdades descoladas do contexto socio-histórico que as produziu e que permitiu a sua emergência. No momento atual, o trabalho pode ser entendido como uma instituição que cria certas divisões entre os seres humanos que interagem no tecido social, entre aqueles que trabalham e aqueles que não o fazem. Como colocado anteriormente, há um sistema ideológico vigente na sociedade capitalista contemporânea, em que existe uma valorização daqueles que trabalham e uma desvalorização dos que não o fazem, tidos muitas vezes como vagabundos, preguiçosos ou inúteis. A autora portanto afirma que aqueles que não conseguem cumprir essa norma social de ser empregado podem chegar a situação de estresse em demasia, ansiedade e sentimento de fracasso.

Portanto, é desta forma que o posicionamento dos jovens estudados por Raitz e Petters (2008) podem ser entendidos. Estes relatam que o trabalho se configura como uma vantagem, meio para conquista de cidadania e autonomia para os jovens que o possuem e fonte de angústia para aqueles que se encontram desempregados, sendo a família um importante ponto de apoio para estes. Corroborando com este posicionamento, Guimarães (2004) aponta que muito jovens, especialmente os desempregados, veem o trabalho como um direito que deve

ser a eles assegurado, mas que na realidade, muitas vezes, não o é.

O trabalho então aparece como algo importante, que deve ser conquistado por grande parcela da população, ainda mais em um contexto como o atual, marcado pelo desemprego e pela fragilização dos vínculos laborais. Aliado ao fato de que o trabalho deve ser conquistado, há também formas e prescrições de como se posicionar para conseguir um emprego e permanecer neste. Determinadas atitudes e comportamentos são esperados pelos contratantes, ficando o trabalhador a cargo de desenvolvê-las. Diversos autores apontam que isto abrange determinadas formas da organização atual do trabalho que exercem a sua dominação sobre o ser que trabalha através de uma espécie de cooptação do mesmo aos ideais da empresa (Alves, 2007, 2008; Boltanski; Chiapello, 2007; Gaulejac, 2007). Se no capitalismo industrial, calcado na grande indústria capitalista, a empresa procurava eliminar a subjetividade do trabalhador fazendo com que o mesmo se portasse como mero executor de determinados movimentos preestabelecidos, a empresa atual procura fazer com que o sujeito se engaje subjetivamente na produção, use sua espontaneidade e criatividade em prol dos ideais empresariais. Os estudos a seguir exemplificam esta situação.

Giniger (2011) diz que há uma sofisticação das estratégias de controle e disciplinamento das empresas atualmente, pelas normas unificadas de eficiência, eficácia e qualidade. A autora denomina essa sofisticação como a criação de um “sistema corporativo” que corresponde a um padrão hegemônico de produção das empresas no capitalismo atual, possuindo características globais mais gerais e locais referentes a empresa e sua localidade. Este sistema estabelece uma maneira de organizar o trabalho, torna as relações laborais fetichizadas e estabelece como gerais os interesses de alguns, servindo à mistificação e a exploração do trabalhador. Isto se dá porque esta forma de organização do trabalho acaba por promover a intensificação dos ritmos de trabalho, o aumento de tarefas, responsabilidades e a subcontratação. A nova organização do trabalho não se limita a exercer sua influência no ambiente produtivo, possuindo estratégias de propaganda que se fazem presentes em visitas guiadas de escolas as fábricas e em selos de qualidade para o consumidor. Há então uma forma de organização e execução do trabalho estabelecida pelas empresas que longe de atingirem apenas aqueles que nelas trabalham, atingem a sociedade como um todo, seja pelas referidas visitas de escolares, seja por normas e selos que comprovariam a qualidade do produto e que servem como um atestado de boa compra para o consumidor. Esta organização

do trabalho acaba por ser considerada a natural e a melhor possível, uma vez que consegue produzir em grande quantidade materiais que supostamente teriam sua qualidade comprovada.

Figari (2011) aborda as novas técnicas de disciplina laboral que garantem a hegemonia empresarial sobre os trabalhadores. A autora diz que uma das formas dessa disciplina diz respeito a uma cooptação dos trabalhadores, que devem mostrar adesão às regras corporativas, sendo estas as novas competências requeridas para um trabalhador. Ou seja, para conseguir um emprego, se manter neste ou ser promovido o empregado deve se mostrar fiel aos ideais e normas da empresa e possuir um comportamento compatível com essa fidelidade. Quanto aos jovens, a autora enfatiza a sua presença em determinados programas empresariais, como em estágios. Indica que tais programas visam realizar a cooptação deles aos ideais empresariais, muitas vezes garantindo a contratação, seja na empresa ou em alguma terceirizada, daqueles que melhor o fazem.

Alves (2008) relata que o sistema de gestão do trabalho atual se baseia em atitudes e comportamentos pró-ativos, e que as estratégias empresariais atuais se utilizam de manipulação incisiva da mente e do corpo do trabalhador. Os treinamentos empresariais são desenhados para controlar as atitudes comportamentais dos indivíduos. O autor diz também que o desemprego em massa possui uma função psicológica na sociedade capitalista, que consiste em criar as condições para que ocorra a captura da subjetividade. O que isso quer dizer é que o medo do desemprego funciona no sentido de legitimar a chamada captura, uma vez que faz com que os indivíduos se submetam a lógica do capital, já que quem não o faz estaria excluído do seletivo grupo dos empregados.

Fonseca (2003) diz que o modo de produção capitalista não limita sua produção a produtos e serviços, mas que incide sobre o corpo dos indivíduos, buscando conformá-los aos padrões e valores hegemônicos. A autora diz que há um novo modelo de exercício de poder, baseado em um controle de si, um autogerenciamento dos indivíduos. A vigilância é realizada pelos próprios sujeitos sobre eles mesmos. O novo sistema de gestão se mostraria como permitindo certa liberdade aos trabalhadores, que deve ser retribuída com uma disponibilidade irrestrita do sujeito ao trabalho, com cordialidade e criatividade.

Rocha e Góis (2010) pontuam que mesmo nos empregos onde as atribuições são as mais básicas possíveis, um determinado arranjo de competências e habilidades são requisitados. Dentre estas os autores citam automotivação e a capacidade de trabalhar em equipe. Os

autores apontam que na situação atual, de falta de emprego, muitos jovens se agarram a aquisição destas competências, objetivando conseguir o seu lugar no mercado.

Os jovens pesquisados por Maia e Mancebo (2010) relatam que para entrar na vida profissional é necessário talento, espécie de perfil que não se reduz apenas a fazer bem o trabalho ao qual foi designado, também sendo necessária outra competência. Ela se traduz em uma determinada maneira de se portar e se relacionar, e mesmo que tal competência não se faça presente, ela deve ser evocada através de uma aparência, sendo incorporada no 'perfil' do jovem trabalhador. Também é demonstrada a importância dos contatos para os jovens se manterem empregados, o que de certa forma serve para legitimar um investimento na maneira ideal de se portar e relacionar, já que uma boa conduta pode resultar na aquisição destes contatos e em sua aprovação ou indicação para algum emprego. No mesmo sentido, Teixeira (no prelo) pontua que, no contexto atual, cabe ao jovem adquirir certas habilidades e competências cognitivas, técnicas, relacionadas a gestão e a atitudes e comportamentos para se tornarem empregáveis.

Neves (2006) examina a prática de três instituições filantrópicas que tem como objetivo a formação de jovens profissionais provenientes de camadas populares, realizando entrevistas com funcionários destas instituições. Pode-se ver que o discurso dos profissionais se baseia na possibilidade de 'salvar' o jovem pobre, que se encontra em situação de risco, já que se encontra carente de recursos materiais e de possibilidades de entrada no trabalho. Os profissionais dessas instituições acreditam que a situação de carência dos jovens pode ser contornada. Para isso o jovem deve realizar uma adesão aos valores tidos como positivos por estes profissionais e pela sociedade, ou seja os valores hegemônicos presentes no mundo do trabalho, seguindo um ideal de bom trabalhador. Uma das instituições estudadas pela autora realiza debates semanais onde se propõe a dar informações referentes ao mercado de trabalho e a discutir a disciplina que os empregadores exigem.

Ribeiro (2011) destaca que o mundo do trabalho é visto pelos jovens entrevistados como natural e dado, cabendo a cada um deles se adaptar ao mercado, realizando um esforço individual para conseguir o seu sucesso, desenvolvendo certas características pessoais como simpatia, dinamismo, postura, saber conversar e ter paciência. Tais características aparecem como mais relevantes que o estudo e a experiência de trabalho, que figuram no relato dos jovens com uma importância secundária.

Oliveira (2011) realiza uma pesquisa sobre como a experiência de trabalho regular, advindo do programa Adolescente Assistido, penetra a vida dos jovens, contribuindo para a construção de si e do mundo, verificando como a visão da empresa e dos demais empregados age sobre os jovens trabalhadores. A empresa e os funcionários veem o jovem por uma lógica de formação de um trabalhador. Cabe a empresa e aos funcionários engendrar ações que façam com que o jovem desenvolva certas características, consideradas como as do bom trabalhador pela empresa, realizando uma espécie de conversão no jovem de classe baixa assistido pelo programa. Seguindo esta linha de pensamento, a empresa servia ao jovem trabalhador um “Manual de Conduta” que determina certos comportamentos impróprios ao ambiente de trabalho como falar palavrões, se envolver em conflito com outros, não depreciar atos da administração ou incitar outros a fazê-lo, ingerir bebidas alcoólicas, entre outros. Já outros comportamentos, tidos como positivos, são estimulados como possuir uma boa higiene, tanto de si, resultando em uma boa aparência, quanto do ambiente de trabalho, que deve ser limpo e organizado. Tal adestramento do jovem trabalhador serviria para dar a este uma 'empregabilidade', ou seja, um saber como se portar no mundo do trabalho, para que este consiga um emprego quando o programa Adolescente Assistido terminasse. Em estudo semelhante, com adolescentes em processo de aprendizagem de uma empresa pública, Amazarray et al. (2009) encontrou uma submissão dos adolescentes a lógica e a hierarquia empresarial. Os aprendizes devem saber se colocar em seu lugar de subordinados para no futuro conseguirem competir pelos postos no mercado de trabalho.

O que os estudos anteriormente citados indicam é que, no contexto atual, parece caber ao jovem e apenas a este, o desenvolvimento de algumas capacidades, competências, habilidades e formas de ser e agir que teriam como objetivo final garantir a sua empregabilidade. Algumas empresas e ONGs ajudariam nesse processo, com programas de trabalho assistido como os de aprendiz ou de estágio ou com cursos e aulas onde se discute e se ensina as habilidades que o mercado considera como importantes. Há aí uma total subordinação aos ideais do mercado, tidos como naturais. Nota-se também uma responsabilização do indivíduo pela sua condição empregatícia, que se coaduna com uma ideologia neoliberal, onde aqueles que possuem um emprego o conquistaram por possuir méritos para tal e os que estão excluídos deste estão por razões pessoais, como falta de preparo, de capacidade ou de interesse. Deste modo ocorre uma desvinculação do emprego ou

da sua falta como algo que também é de ordem social, decorrente de determinada economia ou modo de produção, cabendo apenas ao indivíduo a responsabilidade de se inserir ou não no mercado.

Neste cenário, pode ser questionado se existe a possibilidade de crítica aos modelos hegemônicos por parte dos jovens, na medida em que estar empregado se torna responsabilidade do indivíduo e que existe uma certa forma normativa de ser trabalhador, que é imposta pelas “leis do mercado”. Parece então que o trabalho, tal como configurado atualmente, tende a produzir um modelo de subjetividade conformada, onde o sujeito vê o todo social e as suas regulações como dados naturais, cabendo a ele apenas realizar mudanças em si para se adequar melhor. Este modelo de subjetividade também deve ser entendido por um viés mais amplo, na medida em que o indivíduo contemporâneo é instado a sempre investir mais em si mesmo enquanto abandona a esfera coletiva ou social (Lipovetsky, 1983). É o que Wickert (2006) aponta ao dizer que os jovens fazem o que lhes é mandado, se o mercado demanda um bom comportamento e vestuário, cabe ao jovem atender a estas demandas. Pode-se pensar, entretanto, que esta obediência não consta como uma novidade no processo de subjetivação de jovens e nem é inaugurada pelo trabalho, uma vez que na escola também aparecem demandas dos adultos, às quais crianças e jovens devem se submeter (Castro, 2012).

Tal forma normativa de ser trabalhador também se faz presente na indústria do fast-food. Arend e Reis (2009), que realizaram um estudo com jovens trabalhadores do McDonald's⁵, relatam a presença de um instrumento de comunicação interno da empresa. Este jornal da empresa possui histórias de indivíduos de “sucesso”, que trabalharam na empresa desde sua juventude e que atualmente possuem altos cargos. Em uma história relatada pelos autores se diz que o 'bom trabalhador' é aquele que realiza apenas as ações prescritas, com amor e sem reclamar.

Parece então haver um modelo de organização do trabalho que investe em um perfil subjetivo e comportamental que o trabalhador deve ter para poder participar desta organização. Temos então uma clara limitação do campo de possibilidades por parte dos

5 O nome do McDonald's aparece neste trabalho diversas vezes pelo destaque que a empresa conseguiu obter no mundo atual. Há mais produção bibliográfica sobre ele do que sobre qualquer outro tipo de restaurante de fast-food. Isto não quer dizer que a pesquisa foi realizada neste restaurante, o nome do mesmo não será dito, pois, como já colocado, ao realizar as entrevistas eu afirmei aos trabalhadores que não falaria o nome do mesmo, com o intuito de protegê-los de qualquer assédio eventual. De qualquer forma, outras cadeias de fast-food são citadas ao longo do texto e a mesma observação vale para todas.

trabalhadores no ambiente de trabalho, limitação esta embasada em diversos fatores, como a propriedade privada, um esquema de produção que se diz racional, uma ideologia que permeia a sociedade e que diz que aqueles que não trabalham são vagabundos e em um contexto mais generalizado de desemprego e precarização do trabalho.

Neste contexto aparentemente opressivo e totalizador, podemos nos perguntar se há a possibilidade de ação do sujeito, tal como posta por Arendt (2007), ou seja, pela capacidade da emergência do novo, que se dê entre os trabalhadores que habitam o local de trabalho. Arendt (2007) destaca que as tentativas de suprimir e delimitar a ação nunca tiveram êxito total, havendo sempre margem para o ser humano exercer esta sua capacidade. O que nos permite pensar que mesmo no contexto atual da organização do trabalho ainda haja espaço para o surgimento do novo. No mesmo sentido Certeau (1998) realiza uma pesquisa sobre as operações que pessoas inseridas em ambientes disciplinares exercem. O autor fala de como os sujeitos podem se utilizar da tática, pequenos movimentos no cotidiano onde o fraco pode se aproveitar da situação para garantir pequenas vitórias contra a ordem estabelecida. O autor fala de como atividades cotidianas podem servir de resistência ao estabelecido, como quando comunidades se apropriam e subvertem determinado discurso, como o religioso. De forma semelhante Scott (2000) coloca que os dominados não sofrem a sua situação de forma passiva, mas que elaboram uma série de discursos ocultos que questionam a ordem estabelecida pelos poderosos.

Quanto as resistências que permeiam o ambiente de trabalho Weil (1979) trata do tema ao se debruçar sobre a racionalização no trabalho no sistema taylorista, que colocava os trabalhadores sobre um sistema de cronometragem a fim de extrair o máximo deles e evitar qualquer tempo ocioso. A autora diz que tal processo nunca alcançou total êxito, havendo sempre regiões desconhecidas pelos chefes da oficina e maneiras do empregado “tirar o corpo fora” (p. 125). Castoriadis (1985) destaca que sempre há uma luta entre a direção e os trabalhadores de determinado ambiente produtivo. O autor destaca que as lutas operárias são geralmente vistas em apenas um viés, a luta explícita, que seriam as grandes greves e mobilizações. Entretanto, destaca que existem outras lutas implícitas, que permeiam o cotidiano dos trabalhadores, onde eles questionam a própria organização do trabalho, impondo a esta uma contra-organização, minando a própria lógica da organização de trabalho, onde devem haver dirigentes e trabalhadores. Esta luta se materializa em situações onde os

operários não seguem a risca o que a organização do trabalho demanda, estabelecendo outras formas de produção e carregaria consigo os germes de uma sociedade organizada pelos trabalhadores, na medida que através deste questionamento os operários podem questionar a organização social, que divide as pessoas entre as que dão ordens e as que executam. Já Willis (1991) também aborda esta questão, com o conceito de diferenciação. A diferenciação seria o processo através do qual as relações típicas de uma instituição seriam questionadas e reproduzidas criativamente pela classe operária. O autor dá exemplos de como isso ocorre nas fábricas, quando diz que há a elaboração de uma cultura informal dentro dela, que questiona a organização formal na medida em que tenta controlar o ritmo e a produção do trabalho, com a chamada *cera ou corpo mole*, além de outras práticas, como o furto de ferramentas do local de trabalho. Entretanto, este autor se mostra mais cético que Castoriadis quanto a possibilidade de uma transformação nas relações de trabalho advindas desta cultura informal, e diz que muitas vezes tal cultura serve mesmo a um bom funcionamento da estrutura formal. Isso se dá pelo fato desta cultura informal não realizar um questionamento direto sobre a organização do trabalho, aceitando o fato de que há aqueles que devem comandar e outros que devem obedecer. Longe de termos uma resposta de antemão, acreditamos que é na cotidianidade das relações que devemos ver o funcionamento dessas pequenas resistências e que não podemos saber de antemão quais serão os seus frutos.

Os exemplos de resistência e questionamento da organização do trabalho citados dizem respeito a uma realidade que é diferente da dos trabalhadores do presente estudo. Primeiro esta diferença diz respeito a própria organização do trabalho, que sofreu alterações desde as elaborações teóricas dos autores mencionados, todos anteriores a reestruturação produtiva, e também pelo caráter de trabalho industrial que permeou a reflexão dos autores citados que são um pouco diferentes do trabalho no setor de serviços, como é o caso do *fast-food*. Entretanto, tais exemplos servem para indicar que podem existir formas de contestação dos trabalhadores nos dias atuais, até porque como colocam Arendt (2007), Certeau (1998) e Scott (2000) estas sempre estão presentes. Destacamos também que o tipo de trabalho no *fast-food*, talvez, não seja tão diferente de um trabalho industrial, uma vez que, como colocado por Fontenelle (2013) uma das maiores inovações da maior grande cadeia de *fast-food* do mundo, fator de seu sucesso que foi amplamente copiado por outros estabelecimentos do ramo, foi trazer a linha de montagem, típica da indústria automobilística de Ford, para o ramo da alimentação.

No que diz respeito ao ramo do fast-food é interessante destacar que há movimentos contestatórios ocorrendo na atualidade. Reportagens recentes abordam que começam a haver greves e paralisações em restaurantes fast-foods dos Estados Unidos (Frank, 2014; Finnegan, 2014), com a convocação de um dia de protesto e greve mundial que inclusive foi aderido no Brasil por alguns trabalhadores de São Paulo (Rodrigues; Batista, 2014; Borges, 2015). Logo, podemos ver que os trabalhadores do fast-food de hoje em dia ainda possuem a possibilidade de estabelecer resistências e linhas de fuga a organização do trabalho no que diz respeito ao que Castoriadis (1985) coloca como luta explícita dos trabalhadores.

Pretende-se portanto, com o presente trabalho, realizar uma pesquisa de campo com jovens trabalhadores de uma Empresa específica. Estes se encontram em situação de emprego formal, e a pesquisa visa explorar aspectos do modo de subjetivação que estão ai em curso.

3 - O campo empírico: estudo etnográfico com os jovens da Empresa

Realizou-se uma pesquisa-intervenção qualitativa inspirada na etnografia com os jovens trabalhadores da indústria do fast-food, em uma Empresa específica. Sato e Souza (2001) argumentam a favor da utilização deste método em psicologia, mostrando que o trabalho de campo realizado por um psicólogo pode ser importante para responder certas perguntas sobre as quais a psicologia se debruça atualmente. Tais perguntas são semelhantes com as que a presente pesquisa se deparou, a saber: que processos de subjetivação são postos em prática pelo mundo do trabalho contemporâneo? Como os jovens se posicionam em relação ao seu trabalho e ao que se espera que eles realizem neste? Há questionamento ou resistência em um contexto marcado por desemprego e precarização do trabalho ou os jovens fazem o que lhes é demandado de bom grado, visando possíveis prêmios ou promoções? Se tal questionamento ou resistência existirem, como podem se fazer presentes?

Além disso, a pesquisa-intervenção, conforme posto por Sato (2008), coloca em questão dois aspectos da pesquisa tradicional: a saber, a diferença entre pesquisar e intervir e a entre pesquisador e objeto de pesquisa. A pesquisa, por si só, já consta como uma intervenção, na medida em que introduz relações que não estavam dadas previamente entre o pesquisador e um outro, o pesquisado. A pesquisa-intervenção dá ênfase a este processo, a esta relação social entre o sujeito que pesquisa e o outro, o sujeito pesquisado, onde aspectos intersubjetivos não previstos pelo pesquisador acontecem. Este outro não é concebido como um participante passivo, ou apenas respondente ao desejo do pesquisador, tendo o papel de apenas fornecer os dados requeridos pela pesquisa, mas é tido como um agente nesta, que se coloca e cria conhecimento junto com o pesquisador, mesmo que não se coloque consciente ou formalmente nesta posição.

Castro (2008) aponta que tal posicionamento de pesquisa realiza um deslocamento na relação de como crianças e jovens foram e ainda são vistos por uma ciência psicológica hegemônica, especialmente aquela de cunho desenvolvimentista. Esta ciência veria o jovem como falta, como ser ainda não completo, pois postula o adulto racional como paradigma de sujeito e se debruça sobre o que falta para que os jovens cheguem a essa posição. Não consideramos que o paradigma da pesquisa-intervenção seja o único que realiza um

questionamento a esta já citada posição de falta e imaturidade do jovem, outros métodos e pesquisas podem fazê-lo, mas acreditamos que este tipo de pesquisa radicaliza essa problematização e potencializa a atividade do jovem pesquisado, uma vez que considera este como produtor de conhecimento junto com o pesquisador, na medida em que suas ações interferem no processo e nos rumos da pesquisa. O método reconhece as possibilidades de agente do sujeito de pesquisa que intervem na própria pesquisa, sobre o pesquisar e, portanto, se coaduna com a perspectiva teórica estabelecida no texto, por dar importância a agência do jovem e não colocá-lo em uma posição de passividade.

Ao destacar o jovem como sujeito que é ativo do processo de pesquisa se acredita que a presente pesquisa pode contribuir de alguma forma para a transformação social, visando desconstruir fatos tidos como naturais, orientação que é importante e cara a pesquisa intervenção (Castro, 2008; Sato, 2008). Esta desconstrução diz respeito à própria posição dos jovens, uma vez que em muitas das instituições que este ocupa, como a escola, o trabalho e até a família, se espera deste uma posição de passividade e submissão, de obediência as ordens e as regras já estabelecidas. Thiollent (apud Sato, 2008) realiza uma reflexão sobre os questionários de 1880, que foram elaborados por Marx e buscavam investigar a realidade e as condições de vida do operariado francês. O autor aponta que poucos questionários foram respondidos, mas que os mesmos suscitaram questionamentos e problematizações em relação as condições de trabalho por parte de alguns trabalhadores. Desta forma, acreditamos que a presente pesquisa tem alguma possibilidade de contribuir para que os entrevistados questionem e problematizem suas condições de trabalho assim como a posição de subalternidade e passividade que o jovem ocupa.

O presente trabalho de campo foi dividido em três eixos analíticos que são melhor discutidos e analisadas nos capítulos que seguem. Segue um breve resumo sobre estes três eixos.

O primeiro corresponde a duas entrevistas feitas com a diretora e um assessor do Sindirefeições - RJ, sindicato que representa os trabalhadores da indústria alimentícia do Estado do Rio de Janeiro. Tais entrevistas tiveram o objetivo analisar como o sindicato vê o jovem trabalhador da Empresa e que formas de ação engendra no sentido de representar e lutar por estes trabalhadores.

Já o segundo eixo derivou do desejo do autor do texto de ser um trabalhador da

Empresa e sofrer na pele, ainda que com as suas diferenças, o processo de subjetivação que o jovem trabalhador desta passa, tendo sido inspirada em trabalhos como o de Weil (1979), Linhart (1986) e Wallraff (1989). O autor do presente texto participou de uma dinâmica de contratação para ser trabalhador da Empresa, uma vez que a ideia inicial era trabalhar na mesma. Entretanto, por receio de problemas legais optou-se por outra abordagem de pesquisa. Nesta dinâmica pude estar ao lado de jovens que se candidatam ao emprego na Empresa além de vivenciar o processo de seleção e o modelo de subserviência que a mesma exige de seus futuros funcionários.

Já no terceiro eixo, que constou como uma alternativa a experiência de contratação pela Empresa, foram feitas observações participantes em dois restaurantes da mesma e entrevistas semiestruturadas com funcionários e ex-funcionários. Foram realizadas 20 visitas a um restaurante, com variação de uma a duas horas cada uma, totalizando aproximadamente 30 horas de observação participante. O trabalho de campo foi realizado primeiramente em um restaurante, mas após discussões referentes aos resultados obtidos optamos por ir a outros restaurantes e a entrevistar ex-funcionários, na tentativa de conseguir mais relatos dos funcionários sobre seu trabalho e de entender melhor a rotina na Empresa.

As observações participantes tiveram o objetivo de nos colocar em contato com o cotidiano dos jovens trabalhadores da Empresa e com o processo de subjetivação engendrado neste local. Perguntas norteadoras a esta observação participante diziam respeito a: que atividades estes jovens exercem? Como a exercem? O fazem de forma individual ou coletiva? Como se relacionam com o pesquisador, com os outros funcionários e com os clientes?

Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com 21 funcionários da Empresa. Estas visaram escutar o que o jovem tem a dizer sobre a sua situação laboral e como vivência tal situação. O caráter semiestruturado da entrevista visava abrir a possibilidade do surgimento de outras questões não previamente pensadas ou estabelecidas pelo pesquisador, que poderiam se colocar no encontro deste com o pesquisado. A forma final⁶ das entrevistas pode ser vista no anexo I. Além das entrevistas com os funcionários também foram realizadas 5 entrevistas com ex-funcionários que estão disponíveis no anexo II.

Importante destacar que as entrevistas com funcionários e ex-funcionários tiveram

6 Digo 'forma final' pois a entrevista passou por certas alterações no próprio processo de pesquisar. Isto se deu porque algumas questões previamente pensadas não faziam tanto sentido para os jovens respondentes, enquanto outras, que não apareciam no roteiro original, emergiram da fala dos jovens e da observação de sua rotina.

algumas diferenças entre si. Enquanto os funcionários da Empresa foram abordados após o seu turno de trabalho, os ex-funcionários foram contatados de outra forma, pela internet. Conseguimos o contato virtual de um ex-funcionário e pedimos para que o mesmo respondesse o questionário via e-mail. Este ex-funcionário consentiu em responder as perguntas e depois foi pedido para que o mesmo indicasse outras pessoas que trabalharam na Empresa para responder ao mesmo questionário. Entramos em contato com as pessoas indicadas e repetimos este processo de convidar para a pesquisa, passar o questionário e pedir indicação de outros possíveis entrevistados. Desta forma que chegamos aos 5 ex-funcionários entrevistados. O quadro a seguir dá o panorama de funcionários e ex-funcionários entrevistados.

Quadro 1 – Identificação dos jovens entrevistados por idade e cargo

Nome do funcionário ⁷	Idade	Cargo ⁸	Observações
Rodrigo	17	Atendente	
Eduardo	18	Treinador	
Alice	17	Atendente	
Pedro	18	Atendente	
Maria	18	Atendente	Estava sendo promovida pela Empresa.
André	17	Atendente	A entrevista de André e Antônio foram realizadas ao mesmo tempo.
Antônio	17	Atendente	Idem a anterior.
Laura	18	Atendente	
Tiago	16	Atendente	
Cláudio	16	Atendente	
Pâmela	- ⁹	Atendente	A entrevista de

7 Todos os nomes que aparecem no texto são fictícios e foram escolhidos de forma aleatória pelo pesquisador, fazendo referência apenas ao sexo do entrevistado.

8 De acordo com um entrevistado, esta é a estrutura hierárquica da Empresa: atendente, anfitrião, treinador, coordenador, gerente de plantão e gerente de loja.

9 Por problemas na gravação a parte inicial da entrevista de Pâmela, Letícia, Úrsula e Clarisse foram perdidas. A mesma foi anotada em diário de campo. Segundo este relato a idade das entrevistadas variava de 16 a 24 anos.

			Pâmela, Letícia, Úrsula e Clarisse foi realizada em conjunto.
Letícia	-	Atendente	Idem a anterior.
Úrsula	-	Atendente	Idem a anterior.
Clarisse	-	Atendente	Idem a anterior.
Breno	- ¹⁰	Treinador	
Milena	21	Atendente	Teve que parar de estudar por conta do emprego na Empresa.
Caio	29	Atendente	
Lucas	23	Atendente	
Everaldo	33	Atendente	Tinha alguma dificuldade na fala. Talvez fosse portador de alguma doença mental.
Rômulo	18	Treinador	
Fernando	20	Técnico de manutenção.	
Viviane	25	Ex-funcionária	
Vitor	26	Ex-funcionário	
Edson	26	Ex-funcionário	
Evandro	25	Ex-funcionário	
Sara	32	Ex-funcionária	

Quanto a participação no restaurante da Empresa, a presença do pesquisador se deu da seguinte forma: o mesmo chegava ao restaurante aproximadamente dentre uma ou duas horas antes do fim do turno de alguns funcionários. Durante este tempo o pesquisador se sentava no salão do mesmo e observava a dinâmica do restaurante, interagindo com clientes e funcionários, seja com breves conversas ou olhares. Quando os funcionários terminavam o

¹⁰ No decorrer da entrevista acabei esquecendo de perguntar a idade de Breno. Perguntei apenas a idade que ele entrou na Empresa e ele relatou que foi com 17 anos.

seu turno eram abordados, no restaurante ou na rua, para realizar a entrevista. Ao realizar tal abordagem, o pesquisador se apresentava como psicólogo e fazia uma breve explicação sobre a pesquisa. Era mencionado que o pesquisador era da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), que estava realizando uma pesquisa com jovens trabalhadores de restaurantes de fast-food e que gostaria de fazer umas perguntas para saber como eles se sentem como trabalhadores daquele estabelecimento. Após esta apresentação inicial era perguntado aos jovens se eles aceitavam ou não participar da pesquisa respondendo algumas perguntas. Foi relatado que as mesmas seriam gravadas e que eles poderiam se abster de responder qualquer pergunta ou abandonar a entrevista, caso não estivessem se sentindo a vontade. O anonimato dos mesmos também foi garantido: seus nomes não serão publicados em nenhum texto, assim como não será o da Empresa, em uma medida que visa proteger os jovens de alguma perseguição por parte da mesma. A maioria dos trabalhadores abordados consentiu em realizar a entrevista, mas alguns se mostraram mais reticentes. Isto se deu apenas em dois casos, um jovem abandonou a entrevista no meio quando avistou duas gerentes na rua, enquanto outra recusou ter a sua voz gravada e acabou desistindo da entrevista por se sentir incomodada com a mesma.

A maior parte das entrevistas realizadas foram gravadas, mas duas entrevistas não o foram em sua totalidade por conta de problemas com o aparelho de gravação. Estas entrevistas que não foram gravadas estão relatadas de maneira não literal em um diário de campo. Como grande parte das entrevistas foram realizadas na rua, nem sempre as mesmas se encontram audíveis em sua totalidade. Por exemplo, há momentos em que um ônibus passa e não se pode escutar o que o jovem fala, mas estes casos não se fazem muito presentes e não invalidam ou comprometem a qualidade das falas apresentadas. Outra peculiaridade das entrevistas é que elas foram feitas no momento de saída dos funcionários, o que fazia com que muitos estivessem com pressa, pois queriam fazer outras coisas, como ir a escola, faculdade ou para casa descansar ou cuidar de sua família. Isto fez com que algumas entrevistas fossem feitas em um clima de pressa, de urgência, impossibilitando o aprofundamento em algumas questões. Porém, isto não ocorreu em todas as entrevistas e uma espécie de efeito oposto também foi visto. Ou seja, existiram algumas situações onde o sujeito se apresentou com pressa antes da entrevista, mas onde o mesmo pareceu ter se esquecido dessa pressa ao responder as perguntas e falar sobre a sua rotina de trabalho e o que achava da mesma. Pode

ser visto como o próprio pesquisador e a pesquisa foram afetados pelas demandas e as urgências da vida do jovem. Em contrapartida, também fica evidente como alguns entrevistados foram afetados pela situação de pesquisa ao esquecer tais demandas e discorrer mais calmamente sobre sua rotina de trabalho.

Ao partir de um olhar da pesquisa-intervenção, acredita-se ser importante levar este posicionamento do sujeito em conta e entender como ele, com suas demandas, pode agir como um construtor da pesquisa, delimitando os contornos da mesma. Se na pesquisa pensada por um viés mais tradicional, existe um pesquisador que procura dominar todas as variáveis que cercam o indivíduo, colocando o mesmo em um ambiente controlado, o laboratório, o mesmo não ocorre na pesquisa-intervenção. Podemos observar, como neste modelo de pesquisa o pesquisador se coloca de uma forma mais aberta, deixando ser afetado pelo campo, o que se traduziu no presente trabalho nas diversas mudanças feitas pelo pesquisador no próprio processo de pesquisa e que são discutidas posteriormente. Neste tipo de pesquisa o sujeito pesquisado é abordado em sua rotina, em seu fazer cotidiano. Desta forma, sua pressa na hora de responder as perguntas, suas outras preocupações e demandas, não devem ser vistos como um entrave ou um problema que compromete ou insere alguma espécie de erro nos “dados” de pesquisa, que de outra forma seriam mais “puros” ou “reais”. Tais condições contextuais devem ser analisadas como fazendo parte do próprio processo do pesquisar e como sendo elucidativas do objeto pesquisado, qual seja, o contexto laboral do jovem. Ou seja, sua possível pressa ou receio ao responder as perguntas não deve aparecer como uma falha da presente pesquisa ou falta de implicação do jovem entrevistado com a mesma, mas deve ser vista em relação ao cotidiano deste jovem trabalhador.

A seguir são discutidas as entrevistas com os dois funcionários do sindicato aliadas a uma análise dos aspectos institucionais deste. Foi visto que o mesmo é uma instância distante e que não se faz conhecida para os seus supostos representados. Esta distância tem seus efeitos no processo de subjetivação dos jovens trabalhadores da Empresa, que não veem qualquer instância que possa lutar pelos seus direitos ou canalizar suas demandas de melhora no emprego.

3.1 – O Sindicato como instância que não se faz presente: o jovem trabalhador desamparado de uma coletividade que o represente

Ir ao sindicato não era uma ideia inicial nossa. A ida ao mesmo só foi realizada como requisito de um trabalho final de uma disciplina durante o curso de pós-graduação na UFRJ. Esta visita revela a possível relação, ou falta da mesma, que o jovem trabalhador do fast-food possui com alguma instância ou projeto coletivo de luta ou melhoria de suas condições. Tal relação repercute no processo de subjetivação engendrado pelo trabalho na Empresa e por isso optamos por incluí-la no presente trabalho.

A partir de uma busca na internet foi encontrado o sindicato que representa os trabalhadores do fast-food no Estado do Rio de Janeiro. Este é o Sindirefeições -Rj, que se apresenta como representante de:

Todos os trabalhadores que prestam serviços nas Empresas de Refeições Coletivas, Refeições Convênio (Fornecimento de ticket's, vales refeições), Cozinhas Industriais, Refeições Escolares, Refeições à Bordo de Aeronaves (Catering), Refeições a Bordo de Plataforma de Petróleo, Navios e Navios Sonda (offshore), Cestas Básicas, Empresas de Refeições Rápidas (Fast Food), Lanchonetes, Pizzarias, Churrascarias, Restaurantes, Restaurantes a quilo, Restaurantes com rapidez no preparo e no seu atendimento (Auto Atendimento) e Afins **de todo o Estado do Rio de Janeiro**.¹¹ (Grifos do autor)

Tendo como missão:

*“Lutar pela manutenção e ampliação dos direitos dos trabalhadores, defendendo seus interesses individuais e coletivos, informando sobre deveres e a indispensável busca por aperfeiçoamento e qualificação profissional, pautando pelo caminho do diálogo e da negociação direta para assegurar junto ao Setor de Gastronomia, Poder Público e à sociedade, o desenvolvimento sustentável e fortalecimento da **CATEGORIA DE REFEIÇÕES** no Brasil.”*¹² (Os Grifos em itálico são do autor do texto, enquanto os em maiúsculas e negrito aparecem no texto original).

As informações grifadas nas duas citações acima, retiradas do sítio oficial do sindicato, dão informações importantes sobre a abrangência de categorias que o sindicato deve representar e sua possível atuação, que busca sempre uma resolução não conflitiva para eventuais conflitos.

Foi feito um contato inicial por telefone, que também se encontrava no sítio oficial do sindicato, onde me identifiquei como estudante de pós-graduação e relatei meu interesse de pesquisa sobre os jovens trabalhadores do fast-food. A secretária do sindicato respondeu que falaria com a diretora para verificar se a mesma aceitaria marcar uma reunião e pediu para que a ligação fosse retornada após alguns dias, para que eu soubesse a resposta da direção, o dia e

11 Informação disponível em <<http://sindirefeicoes-rj.org.br/institucional/>>. Acessado em 21/10/2014.

12 Idem a nota anterior.

horário da eventual reunião, caso esta fosse agendada. Após os dias estipulados, foi realizado novo contato e a secretária disse que, devido a questões internas, não tinha conseguido falar com a diretora e me orientou a ligar de novo posteriormente. Cheguei até a desconfiar se a secretária realmente tinha falado com a diretora e se havia real interesse por parte da instituição sindical em fazer parte da pesquisa. Mesmo assim, outro contato foi realizado e dessa vez uma reunião foi marcada para o dia 15 de janeiro de 2014, na sede localizada no Centro¹³ do Rio de Janeiro.

Fui a sede no dia e hora marcados e pude perceber que a mesma se situava em um prédio comercial relativamente luxuoso. Ao entrar na sala do sindicato me apresentei e fui informado que a diretora ainda não havia chegado, mas que isto deveria ocorrer logo. A secretária me tratou de forma muito cordial e disse que eu poderia esperar sentado em uma cadeira nesta mesma sala. Esta estava equipada com uma televisão, bebedouro, uma mesa, telefone, jornais sindicais que relatavam as conquistas do mesmo e de seu presidente, havia também duas portas que levavam a outras dependências do sindicato e um banheiro. Fiquei esperando por cerca de duas horas a diretora chegar. Em um dado momento a secretária veio me informar que ela estava a caminho, mas que havia sofrido certos imprevistos e me perguntou se eu queria esperar ou marcar outra visita, optei por esperar com receio de não conseguir marcar outro encontro em outra data.

Assim que a diretora chegou, ela me pediu desculpas e disse que não poderia falar muito comigo, pois tinha acabado de receber uma ligação do presidente do sindicato e deveria se encontrar com ele na sede da Barra da Tijuca, já que eles estavam na época do database. Perguntei o que era isto e ela me respondeu que esta é a época onde o sindicato dos trabalhadores se reúne com o sindicato patronal para realizar as negociações coletivas, um momento que me pareceu delicado e de relativa importância, pois neste se negociam, por exemplo, os aumentos salariais, o valor do vale-refeição e outros aspectos de interesse dos empregados e dos empregadores. Este é entendido pelo sindicato como um dos momentos mais importantes e legítimos de luta.

Inicialmente, pensei que foi por conta deste momento que tive certa dificuldade de

13 O sindicato possui seis sedes, sendo duas destas localizadas na cidade do Rio de Janeiro, uma no Centro e outra na Barra da Tijuca. Há outras sedes localizadas em outros municípios do estado, sendo estes: Volta Redonda, Nova Iguaçu, Macaé e Niterói. Além disso existe a Cozinha-Escola e o Centro Médico do Sindicato, ambos localizados no município do Rio de Janeiro. Estas informações podem ser vistas em <<http://sindirefeicoes-rj.org.br/contato/>>

marcar a minha reunião inicial com a diretora do sindicato e que por conta dele não pude ter uma conversa mais profunda com ela. Apesar desta explicação não poder ser totalmente descartada, em outro momento da pesquisa empírica também tive dificuldades em marcar uma nova reunião com o sindicato, tanto que liguei diversas vezes e não consegui realizar nenhuma¹⁴. Parece que o sindicato, pelo menos no que diz respeito a sua direção nos anos de 2014 e 2015 é uma instância de difícil acesso ou não possui muito interesse em pesquisas que dizem respeito aos seus supostos representados.

De qualquer forma, em minha primeira visita, a diretora escutou a demanda da pesquisa, que seria como o sindicato vê e age em prol do jovem trabalhador do fast-food. Ela me respondeu que o sindicato age para com estes jovens da mesma forma como age com todos os trabalhadores, tentando conseguir o máximo de benefícios possíveis no período da negociação coletiva que acontece todo ano. Ou seja, o período acima citado como o de database.

A diretora também me colocou em contato com os assessores do sindicato, que seriam aqueles responsáveis pelo trabalho de base, ou seja, aqueles que vão aos locais de trabalho falar com os trabalhadores, conversar com os mesmos sobre suas condições de trabalho e sobre os possíveis benefícios de se sindicalizar. Foi dito que estes assessores possuem experiência direta de conversa e troca com os jovens trabalhadores do fast-food e que uma conversa com eles poderia ser mais interessante para a pesquisa do que uma conversa com ela, pois a diretora não possuía esta vivência. Então, a própria ligou para um assessor e marcou uma reunião com um deles para o dia seguinte, na Cozinha-Escola, localizada no bairro da Vila da Penha, Zona Norte do Rio de Janeiro. A diretora aproveitou também para fazer uma certa propaganda desta Cozinha-Escola, relatando que a mesma está passando por obras, mas que estaria pronta em pouco tempo e que possuiria uma ótima estrutura para capacitar os funcionários que realizassem os cursos lá ministrados.

No dia seguinte compareci a esta unidade do sindicato, que pelo exterior parecia uma casa relativamente grande e pelo interior parecia uma espécie de clube. Pude ver uma piscina e demais instalações sendo construídas no que seria os fundos da casa. Logo ao entrar na

14 Em todas as minhas ligações a secretária dizia que eu deveria tratar diretamente com a diretora para o agendamento de uma reunião. A secretária então me orientava para ligar em determinados dias e horários, pois de acordo com ela a diretora estaria presente nestes momentos. Realizei as ligações nos horários dados pela secretária e, coincidentemente ou não, a diretora nunca estava ou não podia falar comigo nos momentos que liguei. Após duas semanas de tentativas de estabelecer algum contato, desisti de tal empreendimento.

Cozinha-Escola me deparei com um salão cheio de cadeiras de plástico, uma televisão e uma secretária, que estava atrás de uma mesa onde ficava depositado um telefone. Além disto, havia uma espécie de sala aberta do lado direito da secretária, com um papel escrito 'homologação' colado na parede. Nesta sala estava uma funcionária do sindicato atendendo uma pessoa, já algumas outras que estavam no salão com as cadeiras de plástico pareciam esperar para serem atendidas. Pude perceber então que a Cozinha-Escola não serve só como um potencial local de qualificação, mas como possível local de recreação para os empregados e também para questões burocráticas do sindicato, como a homologação de contratos de trabalhadores do ramo da gastronomia. Falei com a secretária sobre a minha entrevista com um assessor, ela fez uma ligação e me orientou para uma sala, uma espécie de auditório, onde havia um funcionário me aguardando. O assessor me falou do trabalho de base e me disse que existiam 15 assessores encarregados de realizar este trabalho em todo o Estado do Rio de Janeiro e que, além disso, eles também apuram denúncias de descumprimento de leis trabalhistas e de acordos coletivos.

Este número de assessores é bem pequeno se levarmos em conta a abrangência de trabalhadores que o sindicato deve representar, ficando com o encargo de representar desde cozinheiros que trabalham em plataformas de petróleo, merendeiras de diversas escolas, os jovens dos diversos restaurantes de fast food dentre outros inúmeros trabalhadores do ramo gastronômico que se fazem presentes no Estado do Rio de Janeiro. Este pouco número de funcionários gera um trabalho extremamente tímido do sindicato. Não é de se espantar que grande parte dos jovens trabalhadores da Empresa entrevistados não saibam nem o que a palavra sindicato significa, e nem tenham visto nenhum assessor do mesmo, que em tese seriam os profissionais que iriam ao local de trabalho para fazer o dito trabalho de base.

Os ex-funcionários da Empresa já visitaram o sindicato, uma vez que necessitam ir ao mesmo para fazer a homologação de seu contrato. Embora já tenham visitado o sindicato, eles demonstram desconhecimento completo sobre sua atuação ou estrutura, como fica evidente pelas seguintes falas: “Não sei nada sobre o sindicato. Só procurei o sindicato para a homologação” (Viviane, 25 anos, ex-funcionária) e “Não conheci ninguém [do sindicato] e acho que eles deveria ser mais presentes” (Vitor, 26 anos, ex-funcionário).

Aliado a isto, o assessor também comenta a alta rotatividade dos funcionários da Empresa, o que faz com que os trabalhadores mudem muito e isto demandaria visitas

frequentes do sindicato ao local de trabalho, para que conversas com os funcionários fossem realizadas. Entretanto, trabalhadores que estão há anos na Empresa e que foram entrevistados relatam nunca ter visto os assessores, o que nos faz questionar sobre como e se este trabalho de base é realmente feito.

Ainda é interessante notar a forma pela qual o assessor relata que o sindicato realiza estas visitas na Empresa, pois ele o faz de uma forma velada, oculta. O sindicato não entra na cozinha ou no estabelecimento para conversar com os funcionários ou distribuir algum panfleto ou informação, mas procura os trabalhadores na hora da entrada ou da saída. O procedimento se dá desta maneira para que os chefes não vejam o funcionário conversando com um membro do sindicato e não cometam represálias direcionadas a este trabalhador, o que o assessor diz ser muito comum. Esta forma, apesar de ser cautelosa e procurar manter a integridade do empregado, também pode ser vista negativamente. Parece que a instituição representativa dos trabalhadores tem medo da Empresa, tendo receio de agir como um sindicato. Portanto, ela acaba por mascarar a sua própria existência com medo de que a Empresa possa perseguir os funcionários que possuem alguma relação com o movimento sindical. Esta atitude da Empresa é ilegal e cabe ao próprio sindicato combatê-la.

Quanto ao combate às denúncias, esta pareceu ser a forma principal de ação dos assessores do sindicato, pois a prioridade é dada a sua apuração. Quando um funcionário realiza uma denúncia sobre descumprimento de acordos coletivos, escalas ou normas trabalhistas, cabe aos assessores irem ao local de trabalho e conversar com o trabalhador, para apurar se esta é verdadeira. Confirmada a sua existência, o sindicato faz uma pauta com as reivindicações e tenta negociar com a empresa denunciada, chegando a acionar a Justiça do Trabalho nos casos em que dita empresa continua a desrespeitar as normas trabalhistas ou os acordos coletivos. Ao ser perguntado sobre as principais denúncias que os funcionários da Empresa fazem, o assessor responde que sempre há problemas, a maioria deles dizendo respeito a folga semanal. Ele relata que os trabalhadores exercem sua profissão em uma escala de cinco para um, ou seja, trabalham durante cinco dias e tiram um dia de folga. Esta folga seria constantemente desrespeitada pela Empresa, cabendo ao sindicato entrar em contato com a mesma e garantir que o funcionário possa exercê-la.

Já no que diz respeito as lutas, conquistas e ao que o sindicato está pleiteando para os jovens trabalhadores do fast-food, o assessor disse, assim como a diretora, que a principal

forma de atuação se dá pelos acordos. Para isso, ocorre uma mobilização dos trabalhadores nos meses de outubro, novembro e dezembro, para que suas pautas sejam levantadas. Com a pauta dos trabalhadores em mãos, o sindicato pode pleitear o que estes almejam em uma negociação com o sindicato patronal. Entretanto, pode-se questionar como e se essa mobilização é realmente feita com os trabalhadores da Empresa, pois como já falado, muitos jovens entrevistados não sabem nem da existência ou do significado da palavra sindicato, que dirá ter as suas demandas ou exigências ouvidas pelo mesmo.

No que diz respeito a Empresa, o assessor disse que lá é sempre muito difícil, pois eles se utilizam de certas estratégias para não garantir muitos direitos aos seus trabalhadores. Um exemplo que ele citou foi o da Empresa contratar jovens que ganham salário por hora e não um fixo mensal. Tendo como base esse salário por hora, o trabalhador só ganha o salário mínimo ou algo próximo se trabalhar 44 horas por semana, o máximo previsto pelas leis trabalhistas do Brasil, em todas as semanas do mês. Desta forma, o assessor relata que é difícil lutar pelos direitos ou pela ampliação destes para os funcionários da Empresa, uma vez que seus trabalhadores quase não os tem. Destaca-se que pelo relato do funcionário do sindicato a Empresa é uma das únicas cadeias de fast-food que cometem esta prática com relação ao salário. A maior parte das outras cadeias de fast-food pagariam um salário mínimo para os seus funcionários, o que é pleiteado por muitos dos jovens trabalhadores da Empresa que foram entrevistados.

É interessante ainda notar que o pagamento por hora de trabalho e não por fixo mensal não é regulamentado no Brasil. Em matéria do Globo, sobre greves que atingem o setor de fast-food em todo o mundo, Rodrigues e Batista (2014) falam sobre tal modalidade de trabalho, que chamam de 'jornada de trabalho móvel'. Os autores relatam que este tipo de jornada não está prevista nas leis trabalhistas nacionais e acaba por permitir que trabalhadores ganhem muito menos do que foram contratados para ganhar. Além disso a matéria ressalta que há um acordo com o Ministério Público do Trabalho para que tal jornada termine e que o mesmo já informou a Empresa sobre a ilegalidade deste tipo de contrato de trabalho. A matéria ainda informa que o Ministério Público do Trabalho já multou a mesma em 13,8 milhões de reais por descumprimento de acordos com o próprio Ministério, referente ao fim destas jornadas e a problemas de alimentação com os funcionários. Pelas entrevistas poderá ser visto que estes problemas permanecem e parece que cabe as esferas governamentais tomar

medidas mais enérgicas e efetivas em relação a Empresa se realmente almejam ver as leis trabalhistas sendo respeitadas por esta e assegurar que o que está postulado pela lei como um mínimo de condições de trabalho seja garantido aos jovens que lá trabalham.

Entretanto, acreditamos que não cabe uma postura mais crítica somente do governo, o próprio sindicato poderia rever o seu posicionamento no que diz respeito a defesa dos interesses destes trabalhadores. Como política de trabalho, o sindicato se pronuncia da seguinte forma em seu sítio virtual:

O crescimento e consolidação da categoria percorrem diversos fatores. Estamos acostumados a perceber a relação “capital x trabalho” como adversidade, como um cabo-de-guerra entre duas forças. Esse pensamento é a tradução de um sindicalismo grevista e intransigente, necessário em alguns momentos da história, mas ultrapassado para o mundo em que vivemos.¹⁵

Esta estratégia conciliatória da relação capital e trabalho, que aparece tanto na missão quanto na política de trabalho do sindicato, é conivente com uma situação de injustiça e até de ilegalidade, devido ao fato de que a Empresa submete os seus trabalhadores a condições que desrespeitam as determinações do governo.

Parece então que o sindicato dos trabalhadores de gastronomia, apesar de não estar parado e estar relativamente atento aos jovens trabalhadores do fast-food e suas denúncias, não realiza ou mobiliza nenhum tipo de reivindicação para obter melhorias nas condições de trabalho destes jovens. Isto se daria por sua própria estrutura, com número limitado de assessores para realizar os trabalho de base, o que não leva a mobilização de muitos trabalhadores. E também ocorreria por sua forma de atuação conciliatória, que acaba por realizar uma aposta na boa vontade da Empresa e na força da lei e de órgãos do Estado como o Ministério Público e a Justiça do Trabalho, que acabam muitas vezes por ser lentos e ineficientes na aquisição de mudanças reais para os trabalhadores.

Entretanto, o Sindirefeições-Rj não deve ser visto como um caso isolado, mas deve ser analisado levando em conta o contexto mais amplo do sindicalismo. Alguns autores (Antunes, 1995; Harvey, 1992) afirmam que o sindicalismo tradicional está em uma condição adversa na situação laboral atual, já que há uma complexificação da classe trabalhadora e das próprias relações de trabalho, com a criação de contratos flexíveis, terceirizados, parciais e a volta do trabalho familiar/paternalista. Já Braga (2009) diz que o contexto flexível do mundo do trabalho atual, onde existe o aumento do desemprego, o acirramento da competição com os

15 Informação disponível em <<http://sindirefeicoes-rj.org.br/institucional/>>. Acessado em 21/10/2014.

pares e a terceirização e precarização das relações clássicas de trabalho são fatores que produzem uma base para a desestruturação dos grandes coletivos de trabalho.

Sennett (2009) e Boltanski e Chiapello (2007) por sua vez, falam de como as novas estratégias empresariais visam individualizar a relação de trabalho e desmontar os grandes coletivos através das novas práticas da empresa flexível que visa suprimir hierarquias, estabelecer cada vez mais o trabalho em pequenas equipes pontuais e por metas, que visam responsabilizar o trabalhador pelo seu próprio ritmo de trabalho e resultado neste. Ao enxugar as hierarquias e organizar o trabalho em pequenas equipes, a empresa procura transmitir para o trabalhador que este processo permite uma maior liberdade se comparado a organização de trabalho assentada nos parâmetros tayloristas e fordistas. Alves (2007; 2008; 2012) retrata que esta atitude das empresas visa o surgimento de um ambiente ideológico esvaziado da noção de conflito e luta de classes, onde há uma captura da subjetividade dos trabalhadores pelos ideais da empresa e de sua gerência. Gaulejac (2007) retrata processo semelhante, ao discorrer sobre como as empresas no contemporâneo visam mobilizar psiquicamente o trabalhador, canalizando sua energia libidinal em força de trabalho em um processo que visa que o sujeito tome como seus os ideais e as metas da empresa.

Este movimento de individualização da relação de trabalho deve ser entendido em relação a um contexto social maior, onde há a decadência de qualquer tipo de ação ou projeto de caráter coletivo ou público e uma proeminência de investimento sobre o indivíduo (Lipovetsky, 1983; Eagleton, 1996). A empresa contemporânea parece se utilizar deste culto ao indivíduo para realizar um investimento neste e se colocar como aquela que pode ajudar o indivíduo a se auto realizar, desde que ele se mostre suficientemente competente ao alcançar as metas estipuladas e alinhado ao ideal empresarial.

No mesmo sentido, Bernardo (2006) fala de indústrias que preferem contratar jovens sem experiência ou tradição sindical, que seriam mais manipuláveis aos interesses da empresa, além de não permitir a progressão na carreira daqueles que, porventura, se envolverem com o movimento sindical. Além disto, no regime de produção atual muito se fala do sindicalismo de empresa (Alves, 2007; Antunes, 1995; Oliveira, 2006) que se caracteriza pela presença de sindicatos completamente coadunados com a direção da empresa em trocas de vantagens pontuais, como progressão hierárquica para seus membros ou maiores pagamentos. Tal prática não consta como uma novidade do atual regime de produção, como

pode ser visto pelo relato de duas pessoas que viveram sobre o regime de ditaduras militares na América latina. Domitila (Viezzler, 2003), esposa de um minerador boliviano à época da ditadura neste país, fala da importância dos trabalhadores fiscalizarem seus supostos representantes, pois eles podem não realizar tal trabalho em troca de benesses concedidas pelos mais poderosos. Em entrevista, Andrade (1998) fala sobre como os sindicatos de Osasco se encontravam sob a direção de pelegos, protegidos e servos dos interesses do regime militar até que houve um movimento de base que instaurou um sindicalismo mais combativo que realizou greves, paralisações e tomadas de fábrica que foi duramente reprimido.

Levando em conta a estrutura sindical de nosso país Antunes (1995) ainda fala da queda das taxas de sindicalização no Brasil que ocorrem a partir das décadas de 80 e 90. Na mesma linha, Santana (2013) fala de como o contexto brasileiro foi afetado pelo crescente desemprego e pela reestruturação produtiva na década de 90, o que levou muitos sindicatos brasileiros, inclusive os mais fortes e radicais, a adotar posições mais tímidas e defensivas, no sentido de lutar pela manutenção do emprego e não por melhorias na sua condição. Interessante destacar que o Sindirefeições-rj, fundado nos anos 90, consta como um sindicato novo, que emergiu neste cenário adverso. Apesar do contexto atual ser melhor do ponto de vista do emprego, se comparado com a década de 90, o autor afirma que tais condições ainda não são muito favoráveis para demandas mais amplas por parte dos trabalhadores. O que é evidenciado por Garcia e Dedecca (2013), que mostram que não houve crescimento no número de sindicalizados, apesar de haver crescimento dos empregos formais a partir dos anos 2000. De acordo com os autores, a taxa de trabalhadores sindicalizados no país está abaixo dos 30%, o que configuraria um índice baixo.

Além disso, Santana (2013) e Garcia e Dedecca (2013) apontam que o sindicalismo brasileiro funciona de forma que todo o trabalhador de uma categoria deve pagar compulsoriamente o sindicato, por meio do imposto sindical obrigatório. Desta forma, os sindicatos não necessitam lutar junto a base para aumentar o seu grau de representação, o que carrega o perigo do sindicato se afastar de seus trabalhadores e de seus possíveis interesses. O que pode, inclusive, levantar algumas posições críticas por parte dos jovens trabalhadores entrevistados em relação ao sindicato. Um deles reclama dos descontos que possui em seu contracheque “Aqui ó, meu primeiro salário, eu recebi 317, foi descontado 157 [me mostrando o contracheque]. Isso daqui, a única coisa que eu usufrui foi a passagem e mais

nada” (Antônio, 17 anos, atendente). Dentre estes descontos está o referido imposto sindical. Logo, a crítica que o trabalhador faz não se dá por ele conhecer o sindicato e contestar a sua estrutura ou burocracia, mas por ter um desconto no seu já pequeno salário relativo ao sindicato, coisa que ele nem sabe o que é e que, como ele mesmo coloca, da qual não usufrui.

Porém, cabe destacar, como apontam Garcia e Dedecca (2013), que os acordos coletivos firmados no Brasil valem para toda a categoria de trabalhadores. Ou seja, apesar de ter que pagar o imposto compulsoriamente e de isso figurar como uma desvantagem em potencial, o trabalhador, pelo menos em teoria, goza de todos os benefícios acordados entre o sindicato e a empresa, independente se é ou não um membro ativo e participante do sindicato. Tal situação pode configurar uma vantagem e uma proteção aos trabalhadores que mesmo desconhecendo a estrutura sindical e o que foi acordado podem desfrutar de possíveis vitórias em acordos. Resta saber se o que os autores apontam como uma vantagem teórica do modelo sindical brasileiro se dá na prática. Este não parece ser o caso na Empresa estudada, que, como já visto, viola os acordos com o Ministério Público do Trabalho e com o sindicato, no que diz respeito a folga dos funcionários.

Outro motivo que pode ser apontado para que o sindicato não realize uma mobilização e um alcance efetivo dos jovens trabalhadores diz respeito as práticas antissindicalistas perpetuadas pelas empresas como as perseguições aos trabalhadores sindicalizados, que o assessor entrevistado relatou serem comuns. Um exemplo é citado na literatura da maior das empresas de fast-food do mundo, o McDonald's. Love (1996), ao remontar a história deste restaurante nos Estados Unidos conta como havia um funcionário da empresa, chamado Cooke, encarregado apenas de impedir que os funcionários se sindicalizassem. Love (1996) retrata que este funcionário montou um esquadrão de gerentes da companhia que viajavam para localidades onde o sindicato estava tentando aliciar membros para “...educá-los [os trabalhadores] quanto aos sindicatos e ouvir e responder a suas reclamações” (p.474). Veremos que essa prática de escutar as reclamações dos funcionários existe na Empresa, que possui mecanismos institucionais de conversas entre funcionários e a alta gerência onde certas reclamações podem aparecer. Entretanto, nos questionamos quanto ao potencial de crítica que tais mecanismos mobilizam, na medida em que só algumas reclamações podem aparecer, enquanto outras, como as referentes a carga horária ou ao salário, devem ser silenciadas.

Love (1996) retrata, com certo orgulho¹⁶, que a equipe de Cooke conseguiu impedir que os funcionários se sindicalizassem por cerca de quatrocentas vezes, até que os sindicatos chegaram a conclusão que o McDonald's não era um local muito bom para realizar a sindicalização de novos funcionários. Love (1996) também cita, mais uma vez com o orgulho de um fã da alta administração, exemplos de como o McDonald's, após se internacionalizar, lutou e venceu o sindicalismo irlandês e australiano, mas o autor não entra em muitos detalhes sobre este processo. Seguindo a mesma linha, Wallraff (1989) fala de uma circular do McDonald's da Alemanha, onde há orientação para que a empresa não contrate empregados que se mostrem por demais politizados na hora da entrevista de admissão na empresa.

O livro de Love (1996) ao perfazer uma história da maior empresa de fast-food do mundo e de seu sucesso, mostra como o McDonald's se tornou uma espécie de paradigma a ser seguido pelas demais cadeias do ramo de fast-food. O autor então conta como a loja revolucionou os serviços de produção e distribuição de alimentos nos Estados Unidos, tendo suas práticas operacionais, de maquinaria, marketing, expansão, sistema de franquia e de serviço, dentre outras, copiadas pelas outras empresas do ramo. Algumas matérias de jornal citam os recentes levantes de empregados do fast-food a nível mundial (Rodrigues e Batista, 2014; Frank, 2014 e Finnegan, 2014). Tais matérias atestam o fato de que em diversas cadeias do ramo de fast-food, como Burger King, KFC e Domino's, para ficarmos em alguns exemplos de restaurantes que existem em âmbito nacional, os trabalhadores não possuem tradição sindical e sofrem com os baixos salários. Acreditamos ser possível então, conjecturar que uma prática antissindicalista, de desmonte de coletivos, perseguição e rejeição em relação a trabalhadores sindicalizados ou politizados, pode ter sido uma estratégia utilizada, em maior ou menor grau, por parte das cadeias de fast-food globais como a Empresa aqui estudada.

Assim, acreditamos que este contexto desfavorável a formação de coletivos e a sua ação acaba por repercutir no processo de sindicalização dos trabalhadores. Tal contexto afeta o processo de subjetivação do jovem trabalhador do fast-food, que parece desconhecer a própria instância sindical e não vê qualquer tipo de coletividade institucional legitimada que possa

16 O autor louva os benefícios da livre empresa e aponta o sindicato como um interventor ou problema para este empreendimento. Se usa de exemplos pontuais, como a história de Fred Turner, jovem atendente do McDonald's que chegou a presidência da companhia, para ilustrar como a livre empresa é uma iniciativa justa que premia aqueles que mais se esforçam ou são melhores. Ignora assim, que na progressão profissional outros fatores além da competência, como raça, gênero, orientação sexual, dentre outros, podem ser usados como signos de diferenciação e serem valorizados. Ignora também que em uma estrutura hierárquica onde existe um número limitado de altos cargos, nem todos os esforçados podem progredir profissionalmente.

realizar qualquer tipo de luta no sentido de atender a suas possíveis reivindicações por mudanças ou melhorias em sua condição atual de trabalho.

Como já salientado, o sindicato não está parado e exerce algum tipo de luta e de tentativa de melhoria da vida do trabalhador do ramo da gastronomia em geral visando conseguir boas conquistas nos acordos coletivos e garantir a manutenção destas ao investigar denúncias. Porém ele esbarra em algumas dificuldades, como a amplitude de trabalhadores que deve representar, o pequeno número de assessores que se arroga para realizar o trabalho de base e uma visão muito conciliatória da relação capital e trabalho, estratégia que acaba por ser tímida e conivente com a situação de exploração, injustiça e ilegalidade a que os jovens trabalhadores da Empresa estão submetidos.

Neste ponto, parece interessante que o sindicato se questione se atitudes tidas como mais radicais, como as greves e demais mobilizações para além das mediações da Justiça do Trabalho e dos acordos coletivos, não podem se fazer necessárias, tendo em vista os constantes desrespeitos da Empresa aos acordos com o sindicato e com o Ministério Público do Trabalho. Tais medidas poderiam servir para publicizar as demandas dos trabalhadores e exercer pressão, tanto no governo quanto na alta gerência da Empresa e nos seus consumidores, para que as mudanças requeridas pelo código trabalhista nacional sejam efetivamente implementadas. Notícias recentes, como a matéria de Rodrigues e Batista (2014), a de Frank (2014), de Finnegan (2014) e de Borges (2015) apontam que este movimento mais contestatório, fincado em paralisações, ameaças de greve e desobediência civil, já começou a se dar em âmbito mundial, sendo gestado nos Estados Unidos, o berço da indústria do fast-food. Não caberia ao sindicato fluminense se alinhar a esse movimento para exercer uma luta mais efetiva pelo direito de seus supostos representados? O sindicato não ganharia com esse movimento, no sentido de se tornar mais forte e visível?

Na falta de uma instância coletiva mais atuante e próxima as reais demandas dos jovens trabalhadores da Empresa, parece restar aos mesmos a busca de projetos de vida mais individualizados. Eles procuram melhorar a sua condição a partir de seu próprio esforço pessoal, seja por meio de progressão hierárquica na Empresa, seja por meio da procura de maiores qualificações e outros empregos. Logo, o local do sindicato que poderia ser ocupado por uma instância coletiva que publiciza os problemas e demandas dos jovens trabalhadores e luta pela melhoria de sua condição laboral aparece na atualidade como um vazio. O jovem

então, se vê desamparado de qualquer coletivo em sua relação trabalhista e acaba por procurar soluções de cunho individual para suas possíveis demandas trabalhistas.

Cabe destacar que estes projetos mais individualizados não são exclusividade dos trabalhadores do fast-food ou da Empresa. Tal individualismo aparece constantemente na literatura que trata do trabalho na atualidade (Sennett, 2009; Antunes 1995, 2012; Boltanski; Chiapello, 2007 e Castel, 2006). Em linhas gerais, o que todos os autores argumentam é que, frente ao cenário contemporâneo de flexibilização dos direitos trabalhistas, desemprego e desmonte dos coletivos, o trabalhador se sente desamparado e com medo de perder o seu emprego. Frente a este cenário, parece caber ao trabalhador uma atitude individualizada frente ao mundo do trabalho. O trabalhador deve então competir com os demais trabalhadores, seja para progredir na empresa, seja para se manter no emprego, além de estar em um constante processo de qualificação, para atender as sempre novas demandas do mercado.

Interessante pensar também que tal lógica não pode ser vista em separado de um modelo social que privilegia e enfatiza o indivíduo em detrimento de qualquer outra instância (Lipovestky, 1983). Portanto, a lógica de qualificação individual que pressupõe um sujeito e um modelo de subjetividade privatizado, que se especializa e qualifica perpassa a sociedade como um todo e não aparece apenas no trabalho, mas se faz presente em outras instituições como a escola. Como apontado por Castro et al (2010) que relatam que as crianças e jovens estudados entendem que a principal forma de participação na escola deve ser individual, através de bom comportamento nas aulas, boas notas nas provas e nos trabalhos. O próprio projeto de escolarização no contemporâneo é altamente individualizante (Silva, Bacellar e Castro, 2012). Ao estudante cabe participar como o bom aluno de forma individual, aquele que vai as aulas e não faz confusão, o que estuda e tira boas notas para no futuro vir a ser um bom adulto. Processo semelhante se dá com o trabalhador, cabendo a este respeitar as regras empresariais, se adequar ao mercado e as suas demandas, cumprir as metas e as ordens estabelecidas e não fazer muita agitação ou confusão. Entretanto, podemos ver, tanto nos estudos escolares acima citados, quanto nas observações e entrevistas que o presente trabalho aborda, que há discursos e práticas que desviam desta participação de caráter mais conservador.

3.2 – Experiência de contratação: subserviência subjetiva na busca do primeiro

emprego.

Como já abordado, o plano inicial de pesquisa era realizar o trabalho de campo como um jovem trabalhador contratado pelo restaurante, inspirado em fazer uma pesquisa semelhante ao que fizeram Linhart (1986), Wallraff (1989) e Weil (1979). O pesquisador tenta habitar o contexto do pesquisado para fazer a sua leitura e interpretação de tal contexto, ainda que com as suas diferenças em relação aos outros trabalhadores. Minha ideia era a de sofrer o processo como jovem trabalhador da Empresa, e neste capítulo abordo minha experiência como jovem postulante ao trabalho na mesma.

Para isto, coloquei currículo na internet, no sítio oficial da própria Empresa, em uma parte do mesmo que conclama os visitantes a se candidatarem para uma vaga. Essa candidatura foi feita no dia 1 de fevereiro de 2014. Neste sistema tive que preencher alguns dados pessoais e relatar os cinco restaurantes de minha preferência para trabalhar. Foram escolhidos os restaurantes pelo critério de maior facilidade de acesso, optei pela Zona Oeste do Rio de Janeiro. Um dos dados que tive que preencher possuía relação com meu nível de escolaridade. Fiquei receoso de não ser chamado para o emprego se colocasse que tinha nível superior completo, por isso afirmei apenas que tinha concluído o ensino médio, o que me colocaria no perfil de empregados que a instituição procura, já que ela contrata majoritariamente jovens que estão cursando ou tenham concluído esta modalidade de ensino.

Apenas três dias depois, no dia 4 de fevereiro recebi uma mensagem no celular, que dava instruções sobre como proceder caso desejasse trabalhar na Empresa¹⁷. Nesta mensagem havia indicações sobre a localidade e data do processo seletivo, assim como os documentos que precisavam ser levados e a margem de salário que a Empresa paga, variando de um salário mínimo a R\$ 1.150,00¹⁸. Além disso, também estava escrito na mensagem que eu poderia indicar outras pessoas desempregadas que estivessem entre os 16 e os 35 anos de idade para a vaga. A mensagem me orientava para ir a um restaurante em Copacabana, bairro da Zona Sul do Rio de Janeiro, no dia 5 de fevereiro.

Fiquei feliz e ao mesmo tempo apreensivo ao receber a mensagem, afinal eu deveria

17 Como meu currículo ainda está cadastrado no site, até hoje eu recebo mensagens para participar de processos seletivos na Empresa. Do dia que coloquei o currículo até hoje já devo ter sido chamado umas cinco ou seis vezes. Isso alude ao fato da alta rotatividade na Empresa, o que faz que a mesma esteja em uma constante busca de funcionários.

18 Muitos trabalhadores se queixam do salário e de que tais valores não corresponderem a realidade. Como mencionado anteriormente, os trabalhadores da Empresa ganham por hora trabalhada.

conseguir a vaga para realizar a minha pesquisa. Assim que fui chamado para o processo seletivo, resolvi cortar o cabelo e raspar a barba, para parecer mais “selecionável” aos olhos dos responsáveis pela contratação, também pedi ajuda para minha mãe para escolher uma boa roupa, para o mesmo fim. Pode ser visto aqui como o processo de entrada no mercado de trabalho não se baseia apenas em qualificações que o sujeito deve ter, avaliando questões que fogem deste escopo. Isto apareceu nos estudos empíricos abordados, como o de Bernardo (2006) que fala sobre como o processo seletivo atual se baseia não apenas nas qualificações dos indivíduos, mas em sua personalidade e capacidade de engajamento ao discurso empresarial. Já Maia e Mancebo (2010) também abordam este tema, quando relatam que os jovens que pesquisaram apontam que para adentrar no mercado profissional é necessário certo perfil, que não se traduz apenas em possuir certa experiência, mas em saber se relacionar, se portar e ser de uma determinada forma.

A própria seleção então funciona como um árbitro que privilegia certos modelos e modos de subjetividade, de ser, se portar e agir, e exclui outros. A entrada no mercado de trabalho já parece estar ligada a um ideal de bom trabalhador, com um modelo de subjetividade prescrito pela Empresa. Em um contexto que ainda é marcado pelo desemprego, onde o emprego formal aparece como raridade, ainda mais para jovens, parece que cabe a este se subjetivar nas condições produzidas pelo mercado e, nesse caso, a Empresa. Não é de espantar que tal modelo de subjetividade, prescrito pela Empresa, seja o que traz mais benefícios aos contratantes, em troca de um menor custo. Como as empresas não podem acessar diretamente o psicológico e a subjetividade de seus futuros empregados, embora se utilizem de testes e dinâmicas para tal, criam condições prévias como boa aparência e comportamento para a admissão do candidato, condições estas consideradas signos do que seria um bom empregado.

Foi o que ocorreu comigo, afinal eu dependia desta contratação para realização da pesquisa empírica. Mesmo tendo as qualificações necessárias eu deveria me apresentar e me portar na entrevista de uma determinada maneira, para que a pessoa responsável pela contratação me considerasse bom o suficiente para o cargo e me aprovasse. Desta forma, tive que moldar a minha aparência para ficar em conforme com as exigências de apresentação. É conhecimento comum que uma pessoa com aparência desleixada não seria bem-vista em uma entrevista de emprego. Na situação de entrevista pôde ser observado que todos os jovens

foram relativamente bem arrumados e se comportaram de acordo com a situação, prestando atenção a contratante e falando apenas quando instados.

Se eu me senti pressionado a entrar em um esquema de boa aparência e conduta, imagino que um jovem em outras condições econômicas, que realmente necessite daquele emprego, seja para aumentar seu poder de consumo ou para ajudar na subsistência de seu domicílio, também se sintam. Parece que, uma vez contratado, o trabalhador deve confirmar este modelo de subjetividade na Empresa, através de atos e posições correspondentes. De acordo com os jovens entrevistados, os trabalhadores que demonstram este modelo encarnam o perfil da Empresa e podem conseguir premiações como ser o funcionário do mês, competir em concursos que elegem os melhores trabalhadores da Empresa ou ser indicado para promoções. No mesmo sentido, Arend e Reis (2009) citam uma revista interna da rede McDonald's, que publica histórias do que é tido como sucesso, ou seja progressão na hierarquia na empresa, de alguns trabalhadores. Desta revista os autores tiram o caso de um consultor de mercado que começou como atendente da empresa e que atribui o seu sucesso ao fato de nunca reclamar, estar sempre disposto a ajudar a empresa, a buscar a perfeição e qualificação e amar o que faz. Já os que não possuem este perfil, os que não aderem ou demonstram este modelo subjetivo de entrega e dedicação a Empresa, podem não gozar destes benefícios. Pelas entrevistas parece que estes jovens não se importam muito com esta falta de progressão, pois simplesmente veem o emprego na Empresa como uma situação transitória. Esta visão dos funcionários é discutida adiante quando for abordado o local ambíguo que o trabalho nesta ocupa no imaginário social e de seus trabalhadores.

Após me preocupar com passar a imagem de um suposto bom empregado, segui as instruções que a Empresa me enviou por mensagem no celular. Fui orientado para comparecer a um restaurante em Copacabana às 10 horas da manhã. Ainda preocupado com esta questão de passar uma boa imagem, cheguei um pouco mais cedo, por receio de chegar atrasado e parecer alguém irresponsável, não digno de ser contratado.

O restaurante onde foi feita a seleção parecia um prédio comercial, com as paredes internas e externas pintadas de tons de marrom. O mesmo se encontrava espremido entre outras inúmeras lojas e prédios de Copacabana. O primeiro andar era bem pequeno, com o balcão, um menu que ficava acima deste e alguns caixas para se fazer os pedidos. Atrás destes caixas se localizava a cozinha. Neste andar também havia poucas mesas e cadeiras e um caixa

destacado, que se situava mais próximo a rua e estava destinado a venda de sorvetes, o que era indicado pelo seu cardápio e pela maquinaria próxima. Já o segundo andar era bem amplo com um grande espaço que abrigava uma grande quantidade de mesas, cadeiras e até de sofás para os clientes se acomodarem. Próxima a escada havia um corredor, que dava para o banheiro e para uma sala com entrada restrita aos funcionários. Ao chegar, sentei em uma das poucas cadeiras no primeiro andar para aguardar até que fosse o horário marcado. Após alguns minutos de espera vi um jovem se dirigir para o balcão e perguntar algo para um funcionário, após obter uma resposta o mesmo se dirigiu para o segundo andar da loja. Pensei que ele poderia ser um candidato a uma vaga e resolvi me dirigir ao balcão e obter informações sobre a seleção. Um funcionário me orientou para que eu subisse as escadas e aguardasse a responsável pela contratação chegar.

Assim que subi vi que existiam outros candidatos aguardando. Todos eles eram jovens e alguns estavam acompanhados pelos seus pais. Pude perceber que eles eram candidatos, pois nenhum deles estava comendo nenhum dos itens que a Empresa prepara. De fato, não havia nenhum cliente lanchando, provavelmente por causa do horário, dez horas da manhã não parece ser uma boa hora para comer hambúrguer com batata frita. Apesar de a Empresa oferecer um cardápio de café da manhã, parece que as padarias do bairro ainda cumprem melhor esta função aos olhos do consumidor. Havia um clima de tensão ou apreensão no ar, pois muitos jovens pareciam preocupados e nervosos com a situação de possível contratação. Alguns dos que estavam acompanhados pelos seus pais conversavam com os mesmos, pude escutar alguns pais dando orientações aos seus filhos sobre como se portar na hora da entrevista. Ao longo do tempo que esperei, outros candidatos foram chegando, no total éramos nove candidatos.

A responsável pela contratação só chegou às 11 horas, uma hora depois do horário marcado. Ao longo de minha espera, além de ver outros candidatos chegando, também pude observar alguns funcionários que estavam limpando o segundo andar conversando. Eram dois jovens, sendo um do sexo masculino e a outra do sexo feminino. A menina estava incumbida de limpar as mesas com um pano úmido e o menino deveria trocar os sacos de lixo das lixeiras. Eles fizeram o que deveriam fazer e depois ficaram em um canto do restaurante, conversando um com o outro. Pude ouvi-los conversar sobre a seleção e como pensavam que havia muitas pessoas se candidatando naquele momento. Reclamaram do fato da responsável

pela contratação ter marcado a seleção para as 10 horas, sendo que ela nunca consegue chegar nesse horário, o que pareceu ter acontecido na seleção deles também. Em alguns momentos outros funcionários subiam e se juntavam a eles para conversar, mas logo desciam, provavelmente por estarem encarregados de realizar alguma outra tarefa no andar de baixo, onde se encontravam funcionários de cargo superior que provavelmente sentiriam a sua ausência caso demorassem em demasia. Reparei que mais de uma vez um funcionário subiu a escada cantando alguma música, esta cantoria e a conversa me deram uma impressão de felicidade dos funcionários. Isto está intimamente ligado ao ambiente da Empresa, que contrata muitos jovens que brincam uns com os outros em certos momentos, como quando a Empresa não está abarrotada de clientes. Entretanto, também pude escutar uma queixa de outra funcionária que estava encarregada de limpar o banheiro, ela relatou ter limpado o banheiro há 15 minutos, mas o mesmo já estava sujo.

Quando a responsável pela contratação, que será chamada de Tarsila, chegou, os funcionários que estavam lá em cima conversando e “matando o tempo” desceram e, acredito eu, foram realizar outras atividades. Reitero que o restaurante possuía dois andares e que eles eram os únicos funcionários que estavam no andar superior do mesmo. Por não estarem sofrendo vigilância de nenhum superior, os funcionários puderam se por a conversar depois de realizar as suas atividades. Com a chegada de Tarsila é posto um fim neste local livre de vigilância de um superior hierárquico. Os jovens funcionários, antevendo algum tipo de bronca ou punição que este superior pode lhes direcionar ao perceber que ambos não estão a trabalhar, param a sua conversa e voltam a trabalhar. Este funcionamento do salão visto no primeiro dia, tanto no que diz respeito ao trabalho exercido quanto ao momento de conversa e descontração, parece semelhante ao funcionamento da Empresa visto nas observações, mesmo que realizado em restaurantes localizados em diferentes regiões da cidade. Tal funcionamento revela a padronização de comportamentos impostos pela Empresa e a forma pela qual seus jovens funcionários podem burlar ou contornar, ainda que timidamente, a mesma.

Tarsila nos colocou todos em um sofá no canto do restaurante, onde os clientes fazem suas refeições. Ela primeiro nos instruiu para sentar em apenas uma parte da mesa, mas não cabíamos todos lá. Então alguns, inclusive eu, sentamos em algumas cadeiras próximas. Este lugar ficava bem embaixo de uma saída de som do rádio, que estava sintonizado na rádio da Empresa e tocando uma música bem alta. Tarsila falou que ia descer para pedir que

abaixassem o som e nos disse para pegarmos uma caneta e o nosso currículo.

Ao voltar, ela perguntou quem estava lá por indicação e quem estava lá por ter posto currículo na internet. A maioria dos jovens estava lá por indicação, somente eu e outro candidato tínhamos nos utilizado do sítio oficial da Empresa para nos candidatar a vaga. Isto indica a importância da indicação, dos laços com semelhantes na hora de se candidatar a um emprego, o que está em consonância com a lógica de redes do mundo do trabalho atual (Boltanski; Chiappelo, 2007). A questão da indicação também pode ser observada na presente pesquisa, não foram raras às vezes onde observei algum amigo de um funcionário chegar à loja, falar com o seu amigo e ser apresentado para algum gerente. Nas entrevistas realizadas muitos jovens relataram que começaram a trabalhar na Empresa por indicação de amigos e/ou familiares. Seguem alguns relatos: “Ah, minha irmã, minha mãe, falaram bem, que era uma boa experiência” (Eduardo, 18 anos, treinador), “Minhas amigas falaram que tava tendo vaga, daí eu vim e fiz a ficha, ai demorou dois meses e eles me ligaram” (Alice, 17 anos, atendente), “Na verdade, foi uma sugestão da minha tia. Eu fui ao processo seletivo e fui aprovado” (Vitor, 26 anos, ex-funcionário) e “Não, eu fiquei sabendo por uma amiga minha, que ela ia trabalhar aqui, ai me deu vontade de vir também e eu comecei a trabalhar.” (Laura, 18 anos, atendente).

Tarsila começou a explicar que só havia vagas para restaurantes da Zona Sul e não para a Baixada Fluminense, região do Estado do Rio de Janeiro que compreende os municípios de Nova Iguaçu, Belford Roxo, Duque de Caxias, entre outros. Primeiramente não entendi essa referencia, mas depois todos os candidatos tiveram que se apresentar e dizer o seu local de moradia. A partir deste momento, pude observar que todos os jovens que lá estavam eram pertencentes à Baixada Fluminense.

Lembro que ao fazer inscrição no sítio oficial da empresa tive que me candidatar para cinco restaurantes e que Copacabana não foi um dos lugares escolhidos por ser um local de difícil acesso para mim. Este bairro também não fica em uma localidade próxima ou acessível para os moradores da Baixada Fluminense e é provável que nenhum deles também os tenha escolhido. É importante se perguntar o que faz com que o restaurante convoque trabalhadores que moram tão longe do seu lugar de trabalho para lá trabalhar. Embora nenhuma hipótese conclusiva possa ser estabelecida quanto ao presente caso, ressaltamos que o pertencimento a certos locais e classe social exerce um efeito na trajetória ocupacional dos jovens. O estudo de

Laranjeira, Teixeira e Bourdon (2007) exemplifica essa situação, ao mostrar como os jovens de classe popular de Salvador têm dificuldades de adentrar no mercado de trabalho formal. A pesquisa de Willis (1991) também aborda como jovens de classe popular são levados, por determinadas escolhas pessoais e pela intermediação da cultura, a se inserir em empregos destinados a classe trabalhadora. Os jovens candidatos, moradores da Baixada Fluminense, região distante das áreas mais valorizadas do Estado do Rio de Janeiro, provavelmente também pertencem a classe popular. Desta forma devem, por diferentes razões que variam desde a ajuda a familiares a ter o próprio dinheiro para consumir, se inserir em determinadas ocupações, sendo o emprego na Empresa uma destas. Nos restaurantes onde foram realizadas as entrevistas isto se repete, sendo a maior parte dos jovens entrevistados pertencentes da Cidade de Deus, comunidade próxima as lojas visitadas.

Já os jovens de Copacabana e do restante da Zona Sul, região povoada majoritariamente por pessoas da classe média e alta, possuem melhores condições de vida e podem se dedicar ao estudo, assim como os jovens estudados por Dib e Castro (2010), se inserido em locais tidos como melhores na estrutura ocupacional. Desta forma, pode ser visto como há um recorte de classe na ocupação de determinados empregos. Como existem muitos restaurantes da Empresa na Zona Sul e não há tanta demanda de trabalhadores da região, cabe a mesma procurar mão de obra em outros lugares, como a Baixada Fluminense. Como o contexto atual é de desemprego e como muitos jovens necessitam de trabalhar, parece que cabe aos mesmos aceitar o emprego na Empresa, ainda que este fique longe de sua residência. Pode-se também pensar que a Empresa prefira contratar pessoas de classe popular e por isso dê algum tipo de primazia aos moradores da Baixada Fluminense ou a outras regiões semelhantes, por acreditar que elas precisam mais do trabalho e permaneceriam mais tempo no mesmo do que pessoas em melhores condições. Isto se dá porque a Empresa parece estar em um movimento constante de contratação e por Tarsila de alguma forma querer nos convencer da importância dos candidatos permanecerem no trabalho. Frente a alta rotatividade que ocorre na Empresa, a mesma pode procurar contratar jovens de classe popular, que em tese necessitariam mais do emprego do que seus parceiros geracionais mais abastados.

Na dinâmica de contratação, Tarsila reforçou que podíamos indicar conhecidos para o processo seletivo na Empresa, pedido este que já se encontrava nas mensagens enviadas por

celular e e-mail e perguntou se alguém já tinha trabalhado com carteira assinada. Todos relataram que não, e alguns disseram que já haviam trabalhado, mas em empregos informais.

Ela começou a relatar as vantagens de se trabalhar com carteira assinada e de trabalhar na Empresa, que já assinaria a carteira no primeiro dia de trabalho. Nos disse que trabalhar com carteira assinada é importante, pois representaria a entrada no mercado formal. Também disse que era importante a permanência no emprego por pelo menos um ano, pois senão a carteira de trabalho ficaria “suja” e seria muito mais difícil arrumar outro emprego depois. Isso parece uma espécie de mecanismo que a Empresa usa para evitar a alta rotatividade, relatando para o trabalhador que ele deve permanecer durante um ano no emprego para evitar que ele saia antes e o ameaçando com um maior tempo de procura de trabalho, de desemprego caso não o faça. Uma ameaça de desemprego no contexto contemporâneo é uma ameaça séria e real, que está sempre à espreita e é fonte de incomodo para muitos jovens, estejam eles desempregados ou não (Guimarães, 2004, 2006). Nota-se ainda que estar empregado na Empresa durante um ano ou mais não confirma nenhuma garantia de que o jovem que lá trabalhou vá realmente conseguir se inserir em outro emprego formal. Cardoso (2013) ao estudar o mercado de trabalho brasileiro aponta que o emprego formal é um local transitório para grande parcela da população. O trabalhador brasileiro até consegue se inserir em um emprego no mercado formal, mas isso não significa que ele vai conseguir manter tal vínculo empregatício durante sua trajetória laboral, sendo mais provável que não o faça.

Depois desta ameaça velada, Tarsila relata as vantagens e benefícios em ser um trabalhador da Empresa, sendo estes: o salário de R\$ 3,53 por hora no dia, valor que é acrescido de 80% após as 22 horas por conta do adicional noturno, ressaltando que mensalmente isso faria a pessoa ganhar um valor parecido com o do salário mínimo e, evidentemente, também faria com que as pessoas com disponibilidade de trabalhar durante a madrugada ganhassem mais; a escala, onde se trabalha cinco dias e se tira uma folga, além do fato de se poder escolher um domingo no mês como folga; a participação nos lucros, que consta em uma vez por ano ganhar um pouco mais de dinheiro de acordo com o número de vendas que a sua loja faz; seguro de saúde, vida e odontológico para o funcionário e seus dependentes; 1 hora de almoço e nesse ponto foi destacado que a empresa não trabalha mais com lanches, como fazia há um tempo atrás, mas com prato feito, por ser mais saudável. É interessante notar que a própria funcionária do restaurante relata que um prato de comida é

mais saudável do que o sanduíche vendido pelo restaurante, embora neste prato feito conste sempre de arroz, feijão, salada e o hambúrguer lá vendido; 70% de desconto em uma instituição de ensino superior particular; auxílio-transporte com desconto de 6% do salário do servidor, o que ela relatou ser prática comum; e um plano de carreira, após algum tempo de trabalho o atendente pode ser promovido e algum dia vir a ser gerente. Posteriormente, recebi outros e-mails e mensagens me conclamando para outras seleções, onde algumas destas vantagens também foram mencionadas.

No ponto referente ao plano de carreira e a progressão funcional, Tarsila citou algumas histórias vitoriosas, como a de um funcionário dedicado e esforçado que foi promovido rapidamente. Todas essas vantagens funcionariam como uma espécie de fator motivacional para o empregado que está concorrendo à vaga. São os aspectos que são ou deveriam ser bons no emprego destacados, para que o candidato pense que está entrando em um emprego cheio de benesses. É interessante notar a forma pela qual Tarsila narra todas essas supostas vantagens que a Empresa proporciona. Neste ponto, parece que as condições de emprego que a Empresa dá constam como uma espécie de favor que a mesma faz aos seus empregados. Parecem ser coisas que a Empresa oferece por pura bondade institucional e/ou de seus superiores. Acreditamos que tal maneira de se reportar ao candidato não é ingênua e deriva de uma estratégia deliberada da empresa para capturar a subjetividade dos trabalhadores, assim como colocado por alguns autores (Alves, 2007; 2008; 2011; Gaulejac, 2007). A Empresa tenta então passar a imagem de que ela é uma instituição boa, que oferece de bom grado tais e quais vantagens. Ignora-se assim que estas possíveis vantagens não se relacionam diretamente com a boa vontade dos empregadores, mas sim com movimentos coletivos de trabalhadores, que demandaram e lutaram por melhores condições. Nas entrevistas poderemos ver como alguns funcionários parecem acreditar neste discurso, enquanto outros realizam um questionamento destes fatores que seriam vantajosos, embora os dois grupos tenham reclamações referentes ao salário por hora.

Após falar sobre as vantagens que a Empresa garante aos que nela labutam, Tarsila também explicou as responsabilidades dos atendentes, posto de entrada para a Empresa e para o qual concorri e que corresponde a uma espécie de “faz tudo” no restaurante. São atribuições do atendente: limpar o restaurante, trocar as sacolas cheias de lixo das lixeiras por sacolas novas, receber e pegar os pedidos dos clientes no caixa, preparar os inúmeros pedidos na

cozinha, sejam eles hambúrgueres, batatas ou sobremesas. O mesmo funcionário realiza todas essas funções de acordo com a necessidade do restaurante, realizando um revezamento entre elas. Estas diferentes funções são chamadas de áreas pela Empresa, um funcionário então pode passar um dia ou parte dele na área do caixa, atendendo aos pedidos dos clientes, depois ir para a área da batata frita, da condimentação dos hambúrgueres ou da limpeza do salão, dependendo do que os gerentes enxerguem como a necessidade do restaurante naquele momento. Pode ser visto então como o trabalhador da Empresa realiza uma multiplicidade de funções. Diferente então ao trabalhador da época fordista, que se especializava apenas em uma função e a realizava repetidamente dia após dia como evidenciado nos relatos de Weil (1979) e Linhart (1986), cabe ao trabalhador da Empresa, em consonância com as exigências do modo de produção atual (Boltanski & Chiapello, 2007; Antunes, 1995; Sennett, 2009), realizar diversas funções e se adequar as necessidades pontuais do local de trabalho. O depoimento de uma trabalhadora ilustra essa multifuncionalidade do empregado da Empresa “É isso, o que [a Empresa] precisar a gente tá fazendo, a gente faz de tudo.” (Maria, 18 anos, atendente).

Posteriormente, foi realizada uma dinâmica de grupo, que seguiu a mesma linha do exercício de Tarsila ao falar sobre as vantagens e as responsabilidades que a Empresa nos dá, só que na dinâmica nós deveríamos dizer quais seriam as vantagens que esta teria em nos contratar. Ou seja, nesta dinâmica deveríamos fazer uma espécie de anúncio de nós mesmos, relatando nossas qualidades e o nosso comprometimento para com a Empresa. Foram dados 20 minutos para que escrevêssemos o nosso anúncio em um pedaço de papel e depois tivemos que levantar e fazer um discurso propagandístico de nós mesmos. No momento pude ver que alguns candidatos pareciam nervosos, tanto em relação ao que iam escrever, quanto ao momento de falar em público. Uma jovem em especial teve que ser encorajada para que falasse, pois estava com muita vergonha. Vale lembrar que tudo isso foi feito no salão do restaurante e que qualquer pessoa poderia transitar por lá e observar a dinâmica. Aqui podemos novamente nos voltar para o processo de subjetivação engendrado pelas condições de trabalho no contemporâneo. Além de possuir uma boa aparência e um bom comportamento, ainda tivemos que apontar quais seriam as vantagens que a Empresa obteria com a nossa contratação. O sujeito que aspira a uma vaga neste trabalho deve possuir ou pelo menos parecer possuir determinadas qualidades e características, dentre elas um alinhamento

à Empresa. Vemos aí como a própria contratação já é um momento onde o candidato ao emprego deve se colocar em um lugar de subserviência e, além disso, de dívida a Empresa, alguém que deve dar algo em troca para ser escolhido e merecer a contratação. Espera-se aqui que o sujeito revele um comprometimento e fidelidade a Empresa, o que todos os candidatos fizeram, recorrendo a alguns clichês celebrados no mundo empresarial atual, como a capacidade de trabalhar em grupo, a proatividade, dentre outros. Seguindo este roteiro me apresentei como uma pessoa responsável, pontual, que aprende rápido e tem facilidade em aprender e utilizar aparelhos tecnológicos. A maioria dos outros depoimentos também destacavam as mesmas características, como pontualidade, respeito, vontade de crescer na empresa e de trabalhar duro.

Com o fim desta etapa de apresentações, Tarsila nos perguntou onde morávamos, momento em que pude verificar que todos os outros candidatos eram provenientes da Baixada Fluminense, e de posse desta informação nos encaminhou para outros restaurantes na Zona Sul. Uma vez lá, faríamos uma entrevista com o gerente do restaurante e, se tudo desse certo, deveríamos voltar na loja de Copacabana para falarmos com Tarsila e pegarmos alguns papéis que encaminhariam a nossa contratação. Minha impressão foi que a dinâmica de grupo era apenas uma fachada ou visava apenas a excluir candidatos que fugissem completamente ao perfil de trabalhador que se espera. A Empresa parecia precisar desesperadamente de novos empregados, pois apenas um jovem não foi encaminhado para esta conversa com o gerente. Esta impressão se reforça pelo teor das mensagens enviadas por celular, e-mail e também pela fala de Tarsila, que pediu para que indicássemos conhecidos desempregados para o processo seletivo. Além disso, o único jovem que não foi encaminhado para outro restaurante só não o foi pela impossibilidade de ser, já que ele possuía menos de 16 anos. A Empresa abre vagas para jovens que estão entre os 14 e 16 anos na condição de Jovem Aprendiz. De acordo com informações de um sítio do governo¹⁹, a lei Nº 10.097/2000, ampliada pelo Decreto Federal nº 5.598/2005 determina que toda empresa que seja considerada de médio ou grande porte abra vagas para este programa. Os jovens inscritos no mesmo devem ter entre 14 e 24 anos e seu trabalho é regulado por legislação específica, devendo possuir carga horária de no máximo 6 horas por dia, para que seja compatível com a presença na escola. Tarsila disse que não havia vaga para este jovem, mas sugeriu que ele voltasse em abril, pois até lá já teria algum posto

19 Informação disponível em <<http://www.aprendizlegal.org.br/main.asp?Team=%7B44BA8D38-9DCA-4C07-9F0B-D0B0AD8710BA%7D>>. Acessado em 31/10/2014.

que ele pudesse ocupar. Como a lei especifica uma porcentagem de trabalhadores nesta modalidade que uma organização pode ter, acredito que a Empresa já estava com o número máximo destes trabalhadores, não podendo contratar mais nenhum. A Empresa contrata jovens nesta modalidade até os 16 anos, já que pelas leis trabalhistas de nosso país, o trabalhador de 16 anos já pode trabalhar 8 horas, exceto a noite e em condições de insalubridade (Brasil, 1943). Desta forma, os jovens que estão entre os 16 e 18 anos são contratados como trabalhadores regulares, estando proibidos por lei de participar das jornadas de trabalho noturno.

É interessante pontuar que o jovem que entra na Empresa na condição de jovem aprendiz possui mais vantagens do que os que são contratados como empregados regulares. O jovem aprendiz não trabalha aos sábados e domingos, portanto possui uma escala onde trabalha cinco dias e folga dois, enquanto o trabalhador normal só possui uma folga após cinco dias de trabalho. Além disso, o jovem aprendiz trabalha duas horas a menos por dia e recebe um salário mínimo fixo por mês, coisa que muitos trabalhadores regulares da Empresa almejam.

Eu e mais duas jovens fomos enviados a um restaurante da Empresa no RioSul, shopping localizado no bairro de Botafogo, pois de acordo com Tarsila este seria o restaurante mais fácil de chegar de acordo com o nosso trajeto de casa para o trabalho. Tarsila nos disse que podíamos falar com o gerente naquele momento mesmo, ou no dia seguinte. Consideramos melhor ir no dia mesmo, pois já estávamos relativamente próximos do restaurante e havia um ônibus de graça para o shopping RioSul, que saía da estação de metrô de Cardeal Arcoverde. Andamos cerca de 15 minutos para pegar esse ônibus e uma das meninas pareceu encantada com o local, ela falou que o Rio de Janeiro era um lugar muito bom, pois tinha até ônibus de graça. Eu disse para ela que aquilo não era uma iniciativa do Rio de Janeiro, mas sim de um shopping e ela respondeu que os shoppings da Baixada Fluminense não proporcionavam tal conforto.

Pegamos o ônibus e chegamos no shopping, a loja estava bem cheia, pois estávamos perto da hora do almoço, hora em que muitas pessoas vão a Empresa comer um lanche rápido. O restaurante, mesmo sendo dentro de um shopping, possuía um amplo salão, com cadeiras e pequenos sofás. Na frente deste, havia um balcão semelhante ao da loja de Copacabana. Após algum tempo de espera, conseguimos falar com o gerente e ele nos pediu para preencher um

papel e aguardar. Como fui o mais rápido para preencher o mesmo, o gerente me chamou para a entrevista primeiro, me convidando para sentar em um dos sofás da loja. Esta entrevista teve um tom maior de seriedade que a primeira dinâmica, o gerente não parecia disposto a aceitar qualquer um como Tarsila.

Ele perguntou sobre mim, sobre o fato de eu ter terminado o ensino médio em 2006 e só estar procurando trabalho em 2014, ano em que participei do processo de seleção. Lembro que na hora de preencher os formulários de contratação no sítio da Empresa, optei por preencher que tinha estudado até o ensino médio, para me manter no perfil de jovem contratado pela mesma. relatei para ele que fiz uns anos de faculdade, mas que no momento tinha saído da mesma e que realizei um trabalho informal em um comércio de minha família. Ele também perguntou sobre a minha disponibilidade de turno e me disse que estava precisando de trabalhadores no horário das 16 às 24 horas. Também perguntou minhas intenções na empresa e contou uma breve história de sua vivência nela. Relatou trabalhar no restaurante desde os 16 anos, começando no estabelecimento do Fashion Mall, shopping localizado em São Conrado, na Zona Sul do Rio de Janeiro. Disse que a Empresa paga bem se você não faltar e cumprir as suas horas e que permite oportunidade de crescimento, citando seu próprio caso como exemplo, já que ele era gerente geral do estabelecimento, sendo o chefe de outros 12 gerentes. Além disso, relatou que estava na faculdade e me aconselhou para que eu voltasse para a minha, que eu supostamente havia abandonado. Fiquei pensando que o gerente ou o funcionário que progride hierarquicamente no restaurante é aquele que incorpora o discurso da Empresa, que adere subjetivamente ao modelo de trabalhador proposto pela mesma. Por esta conversa e pelas entrevistas me parece que somente alguns funcionários, os que possuem este perfil, prosseguem por uma quantidade razoável de tempo na Empresa e podem aspirar por estas promoções.

Respondi ao gerente que queria ter a oportunidade de trabalhar na Empresa, mas que não prometia ficar lá por muito tempo, pois não sabia se iria me adequar ao trabalho e que pensaria na questão de voltar à faculdade. Ele pareceu me entender, pegou o papel que me pediu para preencher, o carimbou e assinou, escrevendo “16 às 24”, que seria o meu turno de trabalho.

Após isso, o gerente me liberou e disse para eu chamar outra jovem para ser entrevistada. Também me disse para voltar ao restaurante de Copacabana portando aquele

papel que ele carimbou e apresentar o mesmo para Tarsila.

Após algum tempo, eu e as outras duas jovens pegamos o ônibus do RioSul para voltar a Copacabana. No ônibus, uma delas disse que não trabalharia naquele restaurante, pois ficou com dúvidas em realizar o deslocamento até a Zona Sul e deixar seus dois filhos sozinhos em casa, enquanto a outra relatou que trabalharia lá. A jovem que não ia trabalhar no restaurante nos deixou após chegar à estação de metrô de Cardeal Arcoverde. Eu e a outra jovem voltamos para a loja de Copacabana e lá encontramos Tarsila falando com outras adolescentes, possivelmente candidatas a um emprego na Empresa. Esperamos que Tarsila terminasse de falar com as duas e depois fomos atendidos. Neste ínterim, pude observar Tarsila falando no telefone e dizendo algo como “...ah, se não aparecer é porque desistiu.”. Ela também perguntou se a outra menina que tinha ido conosco não voltou por ter desistido e relatou que esse processo é muito comum. Ainda disse que a menina só não conseguiu a vaga porque não mostrou realmente que a queria, pois se ela o fizesse teria sido contratada. Tal fala corrobora a minha crença de que há uma falta de funcionários na Empresa e de que a mesma se coloca na posição de contratar quase qualquer um. A falta de implicação ou de vontade do desistente é usada por Tarsila para justificar a sua não contratação e não é algo muito lamentado por ela. Tarsila não coloca em questão outros fatores que poderiam levar a tal desistência, como a distância da casa para o trabalho, a escala de trabalho, o baixo salário, dentre outras. Esta suposta falta de implicação do candidato que desistiu aparece como um signo de que a pessoa não está disposta a se dedicar o suficiente pela Empresa e logo não merece ser contratada.

Tarsila então nos perguntou o tamanho da camisa e do tênis para o nosso uniforme, pediu nossos números de telefone fixo e celular e deu uma lista com uma série de documentos que deveríamos levar preenchidos até o dia sete de fevereiro, dois dias depois da dinâmica. Além disso, nos deu um papel onde estava marcado a hora e a data do exame admissional que seria feito neste mesmo dia sete.

Faltei o exame admissional e não levei meus documentos na data marcada, Tarsila não entrou em contato comigo novamente, mesmo eu já estando praticamente contratado. Penso ser mais um destes que desistiu e que não demonstrou ter o perfil ou a vontade de trabalhar na Empresa.

Pode-se argumentar que eu teria alguma vantagem ao ser um trabalhador do restaurante,

pois além de sentir na pele a experiência de subjetivação pelos quais os jovens passam, eu também seria visto por eles como um igual, o que faria com que eles se portassem de forma mais natural na minha presença.

Cabe questionar esta suposição de que as pessoas agiriam de uma forma “natural” na frente de seus iguais enquanto não fariam o mesmo perante um pesquisador. Lógico que devemos estar atentos ao fato de que algumas vezes os respondentes de pesquisas falam ou omitem aquilo que imaginam que o pesquisador quer ou não ouvir e tomar providências que visem diminuir este tipo de fala²⁰. Mas será que isso só ocorre em situações de pesquisa? Será que em conversas mais cotidianas as pessoas também não falam o que as outras querem ouvir? Um trabalhador não pode falar para o seu semelhante o que ele acha que aquele quer escutar? Ou mesmo o que é mais conveniente de ser dito no local de trabalho, sempre vigiado por chefes e outros funcionários. Estar em uma posição de semelhante não parece ser garantia de que os dados e conversas sejam mais “reais” ou mais “válidos” do que estar na posição de pesquisador. Devemos levar em consideração que são dois locais diferentes, que produzem falas diferentes. A fala endereçada ao semelhante não é a mesma que é endereçada ao pesquisador e a análise das falas dos jovens deve estar atenta para isso.

Desisti de fazer a pesquisa desta forma pelo medo de ser acionado na justiça por uma grande multinacional, já que a minha formação educacional completa, na hora da seleção foi omitida. Sinceramente, nem sei dizer se tal medo procede, se a Empresa pode de fato acionar uma pessoa judicialmente porque esta mentiu sua escolarização na hora da contratação. Mas ao verificar um documento empresarial que eu deveria assinar e que dizia que “Assumo total responsabilidade pelas declarações aqui prestadas”, eu fiquei realmente preocupado. Esta última cena nos remete a como o sujeito no contemporâneo está, de certa forma, impotente frente as grandes empresas, o que aparece quanto aos jovens entrevistados, quando os mesmos relatam que sofrem algum tipo de abuso ou humilhação promovidos pela Empresa, como quando o salário não condiz com as horas trabalhadas ou quando não recebem vale-transporte e que não há muito que se possa fazer em relação a isso.

Deve-se também levar em conta que este modelo de pesquisa leva a questões éticas

20 Uma cena na presente pesquisa ilustra esta situação. Ao abordar uma jovem e pedir para entrevistá-la, a mesma me disse que não seria uma boa entrevistada, visto que ela gostava de seu trabalho e da Empresa. Minha atitude em relação a esta jovem, que também foi adotada em relação aos outros entrevistados, visava desconstruir esta noção de que o que eu queria ouvir já estava pré-determinado. Eu falava a todos os jovens que não estava nem contra nem a favor da Empresa, querendo apenas ouvir a sua opinião, reiterando que não haviam respostas certas ou erradas a nenhuma de minhas perguntas.

justamente no ponto que diz respeito à relação que seria estabelecida com estes outros sujeitos presentes no local de trabalho, como clientes e funcionários. Questões referentes a como essa relação poderia e deveria ser construída e de como eu deveria me posicionar na Empresa em relação ao outro, a possíveis encontros e conflitos que poderiam emergir no cotidiano deveriam ser constantemente pensadas ao longo da pesquisa. Esta relação com o outro se fez presente na minha participação na contratação, com Tarsila, com o gerente que me contratou e com os demais participantes da dinâmica de grupo. Porém, tratou-se apenas de uma dinâmica de contratação e de encontros e conversas mais curtos. Além disso, o ponto central de análise foi o processo de seleção de um novo trabalhador na Empresa e dos efeitos que tal processo acarretou em minha própria subjetividade como candidato a vaga.

Na experiência de contratação pude vivenciar como o candidato ao emprego na Empresa deve se portar. De certa forma ele deve se mostrar subserviente ao modelo de subjetividade que a Empresa espera dele. Pude sentir isso em minha pele, ao ter que mudar a minha aparência para ser selecionável, ao modular meu comportamento e discurso na frente de Tarsila e do Gerente que me entrevistou e ao relatar para uma responsável da Empresa quais as vantagens que esta teria com a minha contratação. A seguir, abordamos os encaminhamentos do processo de pesquisa e analisamos duas categorias que ficaram proeminentes nas observações participantes e entrevistas, quais sejam: a padronização de trabalho e de subjetividade na Empresa e o processo de legitimação da opressão a que a Empresa submete o seu jovem trabalhador.

3.3.1 – A padronização na Empresa servindo a um projeto de homogeneização subjetiva

Devido aos possíveis problemas legais decorrentes de trabalhar na Empresa, optamos por realizar o campo de pesquisa de outra forma. Como a ideia inicial era ser um trabalhador da loja, para sentir e observar as situações de trabalho e como os jovens se portam e se subjetivam frente a estas situações, acreditamos que uma boa forma de encaminhar as questões da pesquisa seria através de uma observação participante no local de trabalho seguida de entrevistas com alguns jovens trabalhadores. Desta forma, eu poderia observar os jovens em seu cotidiano no trabalho e posteriormente conversar com os mesmos sobre esta situação e ouvir o que eles têm a dizer sobre a mesma. Uma desvantagem que pode ser

atribuída a este novo método se dá pelo fato de eu não me inserir na rotina de trabalho, de não vivenciá-la, não a experimentar subjetivamente, como fizeram Linhart (1986), Weil (1979) e Wallraff (1989). De certa forma, todos estes autores sabiam de antemão as opressões que os trabalhadores que incorporaram em seu processo de pesquisa sofriam. Porém, a partir da leitura de seus textos, podemos ver que alguns efeitos subjetivos que o trabalho acarreta só são descobertos na medida em que os autores os sofrem.

Por exemplo, Weil (1979) é massacrada pela rotina e pelas metas de produção a quais foi submetida, ao ponto de se sentir um ser humano inferior, não digna de entrar em um ônibus, meio de transporte mais confortável na França de sua época que o trem. Já Linhart (1986) vê como os carros da Citroën passeiam lentamente pela linha de montagem, mas só depois que é posto para trabalhar na mesma vê como esse movimento, aparentemente tão lento, é infernal para aquele que deve realizar o trabalho em determinado espaço de tempo e como o fato de se atrasar pode fazer com que o trabalhador se desespere. Além disso, vê a falta de sentido no trabalho, que requer dele sempre a mesma coisa, soldas e ganchos que devem ser presos para sempre, nunca nada é terminado. A partir destas experiências é que o autor sente a impotência subjetiva do operário diante da grande máquina de produzir carros que é a Citroën. Por último, Wallraff (1989) sente na pele o desprezo que o povo alemão tem pelos turcos, a quem exploram e ainda acreditam fazer um grande favor, ao deixar que eles vivam em suas belas terras e em seu sistema econômico e político teoricamente bom e ordeiro.

Eu não senti o trabalho da Empresa na pele, não tive que experimentar a sensação de colocar um uniforme que designa a minha relação de subordinação na loja, nem aturar as reclamações ou caprichos de superiores e clientes. Não me queimei na chapa ou fiz hora extra sem receber como Wallraff (1989) ou, neste último caso, recebendo uma sobremesa como pagamento como posto pelos ex-funcionários do McDonald's entrevistados por Arend e Reis (2009). Também não tive que limpar banheiros a cada 15 minutos como a funcionária reclamante da minha contratação e nem passei um mês trabalhando arduamente para ganhar menos de um salário mínimo, como muito dos entrevistados colocam. Apesar de não ter passado por tais experiências pude adotar outra forma de pesquisa que me colocou em contato com aqueles que as sofrem, o que de certa forma permitiu que eu as vivenciasse de outra forma, mais empática. As posturas dos jovens no trabalho, seus discursos e a forma como o

campo me afetou serão, portanto, a principal fonte de análise utilizada. Através desta outra forma de pesquisa pude me identificar como pesquisador, o que contornaria as referidas questões éticas na relação com o outro e demais desconfortos legais decorrentes da opção de me tornar um trabalhador da loja. Os jovens trabalhadores poderiam optar ou não por participar da pesquisa, ao consentir ou rejeitar realizar a entrevista e eu não omitiria qualquer tipo de informação oficial a Empresa, como fiz com a minha escolaridade.

Inicialmente, a pesquisa foi organizada de maneira em que eu iria a alguma loja da Empresa e conversaria com algum gerente no intuito de ganhar o seu apoio para ter certa liberdade e legitimidade institucional para circular pela loja e abordar os funcionários. Como conversei com um gerente na época de minha contratação e tive uma boa relação com ele, acreditei que encontraria mais gerentes assim e que esta parceria seria facilmente estabelecida, ainda mais se eu levasse algum documento da UFRJ, instituição de prestígio. Posteriormente, pude perceber que tal posicionamento foi muito ingênuo, e que os gerentes da Empresa não vêm à situação de pesquisa com bons olhos. A ingenuidade se deve por eu tomar todos os gerentes como gentis porque um o foi em uma determinada ocasião, ao longo da experiência de contratação, que nada tem a ver com a situação de pesquisa no restaurante. Com o tempo vim a acreditar que a Empresa não tem interesse nenhum que se faça qualquer tipo de pesquisa naquele espaço e que se os gerentes de cargos mais altos ou demais superiores soubessem o que eu estava a fazer lá, eles poderiam dificultar minha pesquisa. Tal dificuldade poderia ocorrer por uma orientação aos funcionários para que não conversassem comigo ou mesmo alguma coação dos que o fizeram, como fazem com os trabalhadores que conversam com o sindicato, conforme relatado pelo sindicalista anteriormente.

Digo isto por conta da experiência que tive na minha primeira visita ao restaurante pesquisado, localizado na Freguesia, sub-bairro de Jacarepaguá, Zona Oeste do Rio de Janeiro. Esta visita ocorreu no dia 20/05/2014, as 9:30 da manhã. Este restaurante era diferente do primeiro e parecia uma grande casa, com telhado americano vermelho. Parte de sua fachada que englobava o salão era feita de vidro. Este restaurante possuía um amplo terreno ao seu redor, contando com estacionamento e drive-thru²¹. Fora isso, há uma pequena cabine do lado de fora da loja, para venda de sorvetes, o que fica expresso pelo menu, pela

21 O drive in ou drive thru, consiste em um sistema de venda de lanches onde o consumidor vai ao restaurante de carro e não precisa sair deste para pedir e pegar a sua comida. Há uma entrada com uma cabine, onde o consumidor faz seu pedido e realiza o pagamento do mesmo. Mais a frente há uma janela onde ele recebe o mesmo já embalado e pronto para viagem.

decoração da cabine e pela maquinaria localizada atrás deste caixa. Há uma quantidade razoável de mesas e cadeiras no exterior da loja, estando a maioria destas em uma varanda coberta, outras no interior da loja e poucas abaixo do céu aberto. O salão interno tem o formato de L, com um balcão que tomava pouco menos da metade do espaço total e que possuía três caixas. Em cima dos caixas se localiza o menu e atrás dos mesmos a cozinha, tal qual no restaurante onde passei pela experiência de contratação. Ao lado do balcão há uma porta para se entrar no mesmo e um pequeno corredor que dá para os banheiros, a sala onde os funcionários pegam material de limpeza, uma pia e um espelho.

Neste dia, fui ao restaurante com uma roupa social, portando uma declaração de estudante da faculdade e pedi para conversar com um gerente. Uma gerente, Marta, veio conversar comigo no balcão, disse a ela que era da UFRJ e que pretendia fazer uma pesquisa no restaurante. Expliquei que ficaria sentado em uma cadeira apenas olhando o funcionamento do restaurante. Marta me disse que quanto a isso estava tudo bem. Após isso, perguntei se poderia falar com ela ou com algum funcionário e ela me disse que estavam todos ocupados, perguntei então os horários dos turnos, para que eu pudesse conversar com os mesmos na saída e ela me disse que eles saíam entre as 15:00 e 15:30, entre as 17:00 e 17:30, 21:30, 23:00 e 05:00²².

Após me dar esta informação Marta me disse que chamaria outra gerente, Vanessa, que estava inserida em um local hierarquicamente superior a ela, para falar comigo. Marta disse que Vanessa estaria com menos trabalho para fazer e poderia me dar mais atenção. Vanessa chegou e se apresentou, entretanto ela se mostrou mais reticente e menos disposta a colaborar com a pesquisa. Disse que eu deveria falar com o gerente geral da loja antes de realizar qualquer pesquisa, pois já houve algum tipo de problema em pesquisas realizadas no restaurante anteriormente e que o mesmo estaria lá às 12 horas. Vanessa falou comigo em um tom menos cordial e de maior evitação do que Marta, o que me inibiu de perguntar a ela que tipo de problema foi esse que ocorreu. Ela me disse que ao falar com o gerente geral, o mesmo poderia decidir por si mesmo, ou remeter a minha requisição de pesquisa para o escritório da Empresa, o que me deixou meio apreensivo. Tal apreensão se deve a uma leitura que fiz de uma dissertação de mestrado realizada por Poli (1999), com trabalhadores do McDonald's. Esta dissertação é bem acrítica quanto ao trabalho em um restaurante deste tipo,

²² Esta loja funcionava a noite toda, fechando apenas das 05:00 as 09:00. Outras lojas da Empresa possuem funcionamento diferente.

mas, mesmo assim, mostra as dificuldades da pesquisadora em entrar em contato com a empresa e a reticência desta em se deixar pesquisar. Pensei que o mesmo poderia se repetir na Empresa.

Desta forma, podemos pensar que a Empresa procura se resguardar quanto ao seu funcionamento e podemos nos perguntar qual o motivo deste resguardo. Será que eventuais pesquisas na Empresa podem mostrar um lado da mesma que ela não quer ou não tem o interesse que seja exposto? É interessante observar, no que diz respeito a esse tema, que comerciais televisivos sobre os restaurantes de fast-food sempre mostram os funcionários e os clientes sorrindo, o ambiente parece uma esfera de constante felicidade. Fontenelle (2013) mostra a importância destes comerciais para se criar uma imagem da marca, que leva algum apelo ao consumidor. Planeja-se então uma imagem de marca ideal, sendo ela descontraída, jovem e alegre como retratado nesses comerciais, que mostram funcionários e clientes da Empresa felizes, rindo e tendo prazer ao servir e ao comer. Entretanto, no que concerne aos funcionários entrevistados, vemos que eles questionam este modelo em suas falas, mostrando descontentamento com aspectos de trabalho. Também pode ser observado que ao se posicionar em um local de desigualdade social gritante como o Brasil, os interiores da loja não estão repletos apenas de clientes felizes e consumidores satisfeitos, mas também de outras pessoas, como um grupo de crianças pedintes que constantemente habita os arredores de uma das lojas pesquisadas. Uma pesquisa na instituição pode mostrar então um aspecto da Empresa que ela não quer ver ressaltado, que foge a imagem que a marca deseja passar ao cliente, como o descontentamento e a exploração de seus funcionários, que contrastam com o ambiente de prazer e felicidade que os comerciais tentam passar. Pode-se pensar que é por isso que apareceram as dificuldades e problemas em pesquisas anteriores na Empresa que Marta relata.

No dia seguinte cheguei ao restaurante às 13 horas, pensando em realizar duas horas de observação e sair às 15 horas, junto com alguns funcionários e realizar alguma entrevista. A primeira coisa que fiz ao chegar foi pedir para falar com o gerente geral, entretanto ele não estava. Mesmo assim realizei minha observação e consegui realizar cinco entrevistas no mesmo dia, abordando um funcionário na rua e, posteriormente, um grupo de quatro jovens.

Nas outras vezes que visitei o restaurante não pedi mais para falar com o gerente, me concentrando nesta dinâmica de chegar entre uma e duas horas antes do horário de saída de

alguns funcionários e convidar os mesmos para participar das entrevistas nos arredores da Empresa. Desta forma, eu poderia evitar um pedido de autorização a Empresa e seus supostos problemas de pesquisa. Acredito que esta mudança de posicionamento também se deva ao fato de eu ter percebido que não precisava de qualquer apoio institucional por parte da Empresa para realizar a pesquisa, podendo realizar a mesma as margens da instituição, o que antes me causava certa ansiedade. Creio que esta ansiedade se deva a minhas experiências anteriores de pesquisa em Iniciação Científica, que foram todas realizadas com relativo interesse e consentimento das instituições pesquisadas. Entretanto, este meu lugar a margem da instituição também deixou o meu vínculo com a mesma mais fraco, eu não tive a legitimidade de circular por todo o espaço do restaurante, por exemplo, o que limitou a minha observação ao salão e ao balcão. Também não me sentia a vontade para entrevistar todos os funcionários, como os gerentes. Além disso, eu abordei muitos funcionários na rua, o que podia gerar algum tipo de desconforto ou desconfiança destes, embora esta situação não tenha ocorrido muitas vezes, pois a maioria dos pesquisados consentiu em dar a entrevista.

Uma hipótese que pode explicar esta falta de estranhamento é o fato de que eu fiquei durante um tempo observando os funcionários, em vários dias diferentes, o que pode fazer com que os mesmos se intrigassem ou se acostumassem com a minha presença. Algumas vezes os funcionários abordados relataram espontaneamente que me viram em uma mesa, em outras situações alguns funcionários do caixa ficam me olhando com um ar de curiosidade, como que ao se perguntar 'o que aquela pessoa está fazendo ali?'. Outra vez um funcionário, ao me ver entrevistando outros na rua, perguntou se eu era jornalista e pediu para ser entrevistado. Além disso, os trabalhadores conversam entre si, o que pode fazer com que um conte para o outro sobre a minha presença na loja. Devido a esta situação eu posso ter certa legitimidade frente ao jovem, quando me apresento como pesquisador, pois os funcionários, mesmo aqueles que passavam por mim com certa indiferença quando estava no salão, puderam observar que eu estava dentro do restaurante fazendo alguma coisa ou poderiam ter ouvido falar de mim.

Este mesmo processo se repetiu no terceiro restaurante pesquisado, que ficava dentro de um shopping center localizado no Pechincha, sub-bairro de Jacarépaguá. O mesmo se resume a um balcão com uma grande logomarca e nome da Empresa, não havendo qualquer tipo de salão ou mesas neste restaurante. Os consumidores se acomodam na praça de alimentação do

shopping center. O balcão se assemelha com o dos outros dois restaurantes e conta com a presença de quatro caixas, sendo um destes apenas para a venda de sorvetes. Acima dos caixas há o menu e atrás dos mesmos a cozinha ou maquinaria de sorvete, como visto nos outros restaurantes.

Com base na observação participante e nas entrevistas realizadas com os jovens foram construídas duas categorias analíticas. Uma delas é a homogeneização da subjetividade que pode ser sentida na Empresa, tanto no que diz respeito aos empregados, que realizam um trabalho padronizado, quanto aos clientes. Já a outra versa sobre como a Empresa legitima a opressão a que submete seus empregados, por um lado eles se ressentem de seu salário e da posição de subordinação que ocupam, por outro gostam das relações que constroem com os colegas no ambiente de trabalho e do fato de ganharem algum dinheiro. Abordaremos agora a primeira categoria, enquanto a outra será tratada no tópico a seguir.

A Empresa e grande parte dos restaurantes de fast-food na atualidade, senão a sua totalidade, funcionam a base de franquias. O modelo estabelecido no McDonald's, primeiro restaurante de fast-food que alcançou um nível global, funcionou como paradigma que foi copiado por uma série de outros estabelecimentos semelhantes, como Burguer King, Kentucky Fried Chicken, Taco Bell, dentre outros (Love, 1996). O sistema de franquia funciona quando “o detentor de um nome ou marca, de uma ideia, de um método ou tecnologia, segredo ou processo” (Cherto, 1988 apud Fontenelle, 2013, p. 81) permite que um terceiro tenha os direitos de explorar este produto. No caso da Empresa e da maior parte de outros restaurantes similares, este terceiro compra o direito de usar uma marca e vender determinado produto, mas acompanhado desta compra se estabelece uma série de máquinas, padrões e modelos que o mesmo deve seguir (Love, 1996; Fontenelle, 2013; Ortigoza, 1997).

Este modelo visa atender a necessidade da matriz de manter uma unidade dos procedimentos adotados nas diferentes lojas, além de permitir um controle sobre os franqueados, garantindo que eles sigam as receitas, menus e os padrões de higiene e qualidade estabelecidos. Love (1996) conta como o McDonald's tinha uma equipe que tinha por missão viajar pelos Estados Unidos para fiscalizar os franqueados. Aqueles que estivessem descumprindo com as normas poderiam sofrer sanções, como ter o contrato de franquia cancelado ou não renovado. O sistema de franquias então visa seguir um padrão de racionalização do trabalho preestabelecido pela empresa matriz. Este preza pela padronização

do maquinário utilizado e das tarefas, com divisão do trabalho por parte dos funcionários, o que por sua parte garantiria a qualidade e a velocidade das operações.

Desta forma, Love (1996) retrata como há todo um processo por parte dos irmãos McDonald's e posteriormente por Ray Kroc²³ para padronizar e dividir as operações dos funcionários do restaurante de maneira que elas sejam realizadas da forma mais rápida possível. Além disso, também é destacado o papel do desenvolvimento tecnológico e de como pesquisas e máquinas são feitas para atender as necessidades do restaurante, como fritadeiras que funcionariam em temperatura ideal ou máquinas de milk-shake que produziriam a quantidade ótima de cristais de gelo. Kroc conclama por operações bem-feitas, repetitivas em todos os seus franqueados e estabelece um sistema rigoroso de fiscalização destas operações, como já salientado. Entretanto, esta padronização, calcada em desenvolvimento técnico-científico e divisão do trabalho tendo como objetivo a velocidade, que resultaria em uma suposta qualidade do produto, não foi inventada pelo sistema de fast-food. Uma série de indústrias já realizava processo semelhante desde o advento do que foi conhecido como racionalização científica do trabalho. A divisão do trabalho é característica do Taylorismo, posteriormente otimizada com a linha de montagens de Ford (Antunes, 1995).

Porém, a padronização não atende apenas a produção do restaurante. Conforme colocado por Ortigoza (1997) o sistema de franquias "...dita as regras: quem vai consumir, como vai consumir, como vai manipulá-lo, etc." (p. 3). Portanto, não se trata apenas da Empresa padronizar suas operações de trabalho, mas de instaurar outros tipos de relações, outros tipos de padronização. Como colocado pela autora, se trata de estabelecer quem vai ou não consumir o produto, em que locais o mesmo estará disponível para consumo e em quais não, que pessoas vão trabalhar na confecção deste, quais irão consumi-lo e quais apenas sonhar com ele. Longe de afetar apenas a produção, temos um local padrão de consumo, um consumidor padrão e um trabalhador padrão. A seguir, são discutidos estes três pontos, posteriormente voltamos para a questão da produção na Empresa e os seus efeitos na subjetividade daqueles que lá trabalham.

Love (1996) afirma que havia todo um estudo por parte do McDonald's antes do mesmo abrir uma franquia. Eram procurados locais ideais, como subúrbios e cidades de médio e grande porte, para que o restaurante pudesse atender seu público-alvo, a família americana de

23 Empresário que comprou os direitos de ser o franqueador do McDonald's e que depois acabou por comprar a mesma de seus donos originais, os irmãos McDonald's.

classe média. De forma semelhante, pode ser visto que no Rio de Janeiro a Empresa não se encontra em qualquer lugar. Seus locais favoritos são grandes shoppings e certos bairros onde pode atrair este público familiar. Quando temos um restaurante da Empresa dentro de um bairro mais periférico, pode ser visto que o mesmo se encontra o mais próximo possível do centro comercial deste bairro. O sítio oficial da Empresa mostra um mapa com as lojas que a mesma tem na cidade do Rio de Janeiro. Interessante destacar que este mapa oficial só mostra as lojas dos bairros mais nobres da cidade, como Centro, Tijuca e Zona Sul. Dois dos restaurantes visitados pelo pesquisador, localizados na Zona Oeste, não constam neste mapa. Outros guias, entretanto, pontuam outras lojas que a Empresa possui, mas é nítida a predominância do mesmo nos espaços mais valorizados da cidade.

Quanto à estrutura física, Fontenelle (2013) afirma que o fast-food adquire popularidade nos Estados Unidos em um contexto de crescimento da indústria automobilística e do que foi chamado de capitalismo de bem-estar. Neste cenário, grande parcela da população estava adquirindo carros e o governo investe na malha urbana do país. A autora sustenta que frente a esta nova cultura de mobilidade, os restaurantes fast-foods padronizam sua arquitetura, para poderem ser vistos a distância pelo motorista. Desta forma, letreiros, torres e outras formas específicas foram usadas pelos estabelecimentos para chamar atenção dos seus clientes motorizados. Por exemplo, o White Castle lembrava um castelo, já o McDonald's se utilizava de arcos dourados em neon na estrutura da loja. Buscava-se então um padrão arquitetônico que fosse reconhecido pelo motorista a longa distância, para que o mesmo pudesse ver o restaurante e entrar no mesmo.

Entretanto, quanto a Empresa, não se pode dizer que ela tenha apenas um padrão arquitetônico, mas que ela seja constituída de vários padrões. De passagem pelo Rio de Janeiro, pode ser constatado que os diversos restaurantes da Empresa que povoam a cidade possuem estruturas diferentes, provavelmente porque foram construídos em períodos históricos diferentes. Fontenelle (2013) e Love (1996) contam, cada um a sua maneira, como o estilo das lojas do McDonald's vai sendo alterado de acordo com o tempo. O que cabe destacar aqui não é a história da estrutura arquitetônica da Empresa, mas pontuar que a mesma sofreu alterações de padrão ao longo da história.

Curiosamente, os restaurantes visitados nesta pesquisa possuíam diferenças arquitetônicas entre si. O restaurante onde foi realizada a seleção para o emprego de atendente

parecia um prédio comercial, com as paredes externas pintadas de marrom e o segundo andar com grandes janelas de vidro. Já o segundo restaurante visitado parecia uma grande casa, com o salão rodeado por vidro e um telhado americano vermelho. O último restaurante se situava dentro de um shopping center e por isso não possuía um padrão arquitetônico exterior a ele.

Uma pessoa poderia pensar então que a Empresa falha no sentido de dar algum tipo de padrão ou unicidade a sua marca e que os transeuntes podem não reconhecer ou se confundir com as diferenças entre as lojas. Entretanto, cabe destacar que todos os edifícios sustentam a logomarca e o nome da Empresa destacados e que este é igual em todas elas. A marca e a padronização das operações parecem funcionar como aquilo que dá unicidade as diferentes estruturas externas das lojas da Empresa. A marca funciona como um signo que ilustra para o consumidor que dentro daquele estabelecimento, seja ele de qual jeito for, vai encontrar a comida e a experiência que a Empresa proporciona. E uma vez dentro de uma loja da Empresa, a padronização faz com que não existam mais discrepâncias. Lógico que o formato do salão pode variar dependendo do restaurante, pode haver estacionamentos ou não em uma loja ou estruturas para as crianças brincarem. Porém, o balcão, os sanduíches, os uniformes dos funcionários, os brindes infantis, as batatas, a decoração, as sobremesas e o tratamento por parte do funcionário são sempre os mesmos.

Desta forma, se os restaurantes podem se diferenciar em seu exterior, eles são quase iguais em seu interior. Possuem os mesmos banners de ofertas de sanduíches, sobremesas e bebidas refrescantes. Possuem as mesmas decorações que remetem aos brindes infantis que a Empresa está a vender junto com o seu lanche infantil. Possuem até a mesma trilha sonora, garantia da rádio da Empresa que preenche o ambiente com “músicas que tocam por todo o mundo” para usar o seu próprio jargão.

Os brindes parecem voltados para atrair o público infantil, enquanto a rádio remete mais a questão juvenil, tocando os “hits” do momento. Pude observar que na parte da tarde a maioria dos consumidores do restaurante são crianças ou jovens, acompanhados ou não de seus pais e amigos, muitos deles com uniformes de escolas particulares que ficavam próximas aquela loja. Geralmente os adultos que estão no restaurante no período da tarde acompanham alguma criança ou jovem ou se apresentam com o uniforme de alguma empresa, provavelmente estando na hora do almoço. Nesta parte do dia pude observar que alguns jovens estudantes ficam tanto ou mais tempo no restaurante do que eu, ainda mais quando

acompanhados de seus pares geracionais. Isto contrasta com a ideia do fast-food como local onde apenas é comida uma refeição rápida de forma igualmente rápida. Se o fast-food cumpre esse papel para determinada parte da sociedade, como os adultos que visitam o lugar no horário de almoço, ele pode servir como um local de lazer para os segmentos etários mais jovens. Estes após terem terminado os seus lanches continuam no restaurante a conversar, rir e namorar. À noite esse movimento se inverte e é maior a presença de adultos do que a de jovens no restaurante, todos indo embora assim que terminam as suas refeições. Quase não há a presença de idosos entre a fila de consumidores em nenhuma parte do dia e quando algum destes se faz presente geralmente é acompanhado de alguma criança ou jovem.

Love (1996) fala em como conquistar as crianças era importante para que o McDonald's atingisse o seu público-alvo, as famílias. O autor relata que este restaurante foi um dos primeiros a tratar a criança com seriedade, fazendo com que a mesma pudesse ir ao caixa com dinheiro e realizasse o seu pedido. Esta atitude por parte do restaurante em relação às crianças deu uma imagem ao mesmo de espaço amigo ou propício a elas, fazendo com que muitas pedissem para seus pais para comer nos mesmos. Posteriormente, o autor cita como o restaurante visa cativar ainda mais esse público de outras formas: com anúncios em programas infantis, com a formulação do palhaço Ronald McDonald, com a presença de pequenos parques de diversão em alguns restaurantes e os brindes infantis. Já Fontenelle (2013) realiza uma comparação do McDonald's com a Disneylândia. Para a autora, o restaurante fast-food, assim como o parque de diversões, se vende como espaço ideal para que crianças e jovens possam comer e se divertir, uma espécie de bolha separada do mundo real e de seus problemas, um local de diversão e de sonhos, um mundo perfeito. Se o McDonald's aparece como pioneiro na conquista de crianças e jovens, pode ser visto que ele não é o único restaurante do ramo a se dedicar a esta população nos dias atuais. Outros restaurantes semelhantes como o Burguer King, Bob's, Habib's e Girrafas também oferecem lanches e brindes infantis a este público. O mesmo se pode dizer da Empresa.

Parece então que até mesmo o consumidor da Empresa é padronizado, ele deve ser o adulto de classe média que quer comer um lanche rápido ou crianças e jovens que querem comer e se divertir em um ambiente feito para eles. O processo de subjetivação contemporâneo, pelo menos no Ocidente, parece ser homogeneizado pela questão do consumo. É o que Lopez (2009) coloca quando ressalta que o mundo está cada vez mais

homogêneo no que diz respeito à mercantilização. A mercadoria é alçada a condição de fetiche para grande parcela da população (Alves, 2007). Desta forma, o fast food aparece como um hábito de consumo disseminado globalmente, que tem o poder de atrair os sujeitos (Ortigoza, 1997). Consumir um lanche rápido na Empresa aparece então como uma experiência valorizada para muitas pessoas. Não se trata apenas de saciar a fome e comer um lanche, mas de consumir um produto bem valorizado culturalmente, de participar de uma experiência subjetiva, de se sentir fazendo parte de um mundo globalizado.

Entretanto, esta atração não se limita apenas aqueles que possuem condições monetárias para consumir, mas se dissemina por todos os integrantes corpo social. Como a Empresa se localiza no Brasil, país de grande desigualdade social, ela não pode escapar de todos os desconfortos deste local. Em um dos restaurantes visitados há uma espécie de “mancha” a esse suposto mundo perfeito, bolha da classe média alheia a realidade externa que a Empresa pretende construir para si e para seus consumidores. Isto pode ser visto pela presença de alguns meninos, que ficam andando pelos arredores e estacionamento do segundo restaurante visitado, a pedir dinheiro para comprar refeições. Em alguns momentos, estes meninos entram no restaurante, o que causa certo desconforto e/ou espanto em alguns clientes e funcionários. A presença destes meninos no restaurante foi tolerada em certos momentos, algumas vezes pode ser observado clientes efetuando a compra de lanches para eles. Neste ponto, parece que a presença deles pode ser relevada na medida em que ajuda a Empresa a vender mais lanches. Mas em outros momentos funcionários ou seguranças tentavam expulsar os mesmos das lojas, seja por base da força e de ameaças ou oferecendo lanches em troca deles não importarem a clientela. A relação do restaurante para com esses meninos parece ambígua e flutuante, dependendo do humor e tolerância de funcionários e clientes.

É interessante observar como as crianças de classe popular parecem subverter e ameaçar o ambiente da Empresa, embora ainda que contribuindo para a existência da mesma, ao usar do dinheiro que ganham para comprar os seus lanches. Se as crianças e jovens das classes médias têm a sua experiência de comer na Empresa garantida e até mesmo esperada por esta, cabe a estas outras crianças criarem as suas próprias estratégias para não ficar de fora deste suposta experiência de prazer e felicidade que um lanche da Empresa proporciona. Em um mundo onde o sujeito é medido pelo que consome (Pacheco Filho, 2012) e onde a experiência de comer no restaurante é vista ou propagandeada como algo divertido, e tão

entusiasmante quanto um passeio pela Disneylândia (Fontenelle, 2013) parece que cabe a todos os sujeitos participarem desta excitação. O processo de subjetivação atual parece sinalizar que só o sujeito que consome determinadas mercadorias é o sujeito que pode ser plenamente feliz ou realizado.

Além da aparência interna e externa da loja e do consumidor, o trabalhador da Empresa também segue um padrão. Tal padrão pode ser visto tanto na seleção do trabalhador, quanto no trabalho que ele exerce. A empresa seleciona majoritariamente jovens para a sua fila de empregados. O sítio oficial da mesma informa que a Empresa é uma das maiores formadoras de mãos de obra do país, realizando o sonho do primeiro emprego para muitos jovens. De acordo com a mesma, cerca de 70% dos seus mais de 50 mil empregados são jovens com menos de 21 anos. A foto a seguir, tirada em um Shopping Center da Barra da Tijuca, bairro da Zona Oeste do Rio de Janeiro, ilustra como a Empresa procura contratar jovens para a sua força de trabalho.



Quanto aos jovens entrevistados²⁴, pode ser visto um padrão na sua trajetória. Quanto à escolaridade, quase todos estão cursando o ensino médio²⁵ ou pararam de estudar assim que terminaram o mesmo, com a exceção de dois jovens que estão fazendo curso superior. Muitos dos que estão ou terminaram o ensino médio sonham em fazer algum curso de qualificação profissional ou faculdade para conseguir uma melhor inserção no mercado de trabalho. Existe muita indecisão sobre qual curso será feito, mas há maior apreço por áreas tecnológicas como informática e engenharia, de fato um dos entrevistados estava realizando o último curso em uma instituição particular. A maioria dos jovens entrevistados era proveniente da Cidade de Deus, comunidade próxima aos restaurantes. Desta forma, pode-se conjecturar que o grosso dos jovens trabalhadores da Empresa são oriundos da classe popular. O fato da maioria dos jovens entrevistados serem provenientes da Cidade de Deus, enquanto os que participaram comigo da dinâmica de seleção para ser trabalhador da Empresa serem da Baixada Fluminense, lugares desvalorizados da cidade, reforça esta hipótese. Se as crianças da classe popular podem realizar uma subversão da ordem aparente das coisas para se fazerem presentes na Empresa, certos jovens de classe popular são instados a estar no âmago desta, na condição de trabalhadores. As implicações deste local de vinda e destas aspirações profissionais são melhor discutidas no tópico seguinte.

O empregado padrão da Empresa além de jovem também possui outro signo visual que o faz ser reconhecido, o uniforme. Ao começar a trabalhar no McDonald's, Wallraff (1989) conta que, assim como os hambúrgueres que lá são vendidos ele também foi "...embrulhado com as embalagens da casa: boné, camiseta e calça" (p. 38). O empregado da Empresa também é 'embrulhado' de forma semelhante. Mas o 'embrulho' que se usa está diretamente ligado ao cargo que se ocupa. Os atendentes e treinadores se utilizam de uma roupa com aparência mais jovial. Este uniforme é composto por: calças jeans, um cinto listrado com as cores da loja, uma camiseta cinza, um tênis, uma rede na cabeça para evitar que fios de cabelo caiam sobre a comida e um boné por cima desta rede. A diferença que existe no uniforme entre os atendentes e seus supervisores diretos, os treinadores, consta neste último item, o boné. Enquanto os primeiros possuem um boné bege que apenas ostenta a logomarca da

24 Lembro que também foram feitas entrevistas com ex-funcionários da Empresa. Entretanto, como o número destes é menor e como eles já deixaram seu trabalho há um tempo eles estão excluídos da presente análise que pretendeu traçar uma espécie de perfil do atual funcionário da loja.

25 Apenas uma funcionária, Milena, relatou que não estava estudando. Ela disse que teve que abandonar os estudos por conta do emprego na Empresa, uma vez que estudava a noite e começou a trabalhar a noite também. Ela se queixa porque a Empresa não permite que ela trabalhe pela manhã.

Empresa, os segundos possuem um boné azul com as palavras treinador escritas na lateral. Já os gerentes usam um uniforme com aspecto mais sério, adulto. Este consta de: sapato, calças sociais pretas e camisas sociais brancas ou amarelas e dispensam o boné, apesar de ainda usarem a rede na cabeça. Espalhadas por diferentes partes das vestes de todos os funcionários da estrutura hierárquica há a logomarca da Empresa. Esta então parece se utilizar de uma hierarquia geracional que é reproduzida em seus uniformes. Ao jovem trabalhador cabe se vestir de acordo com um jovem e obedecer ordens do gerente, aquele vestido de adulto e que um dia já ocupou a outra posição. Aqui lembramos do que coloca Bourdieu (1983) e de como há uma divisão geracional do poder. Signos como a experiência e a responsabilidade são usados pela estrutura hierárquica do restaurante, que investe tais signos em algumas figuras de autoridade, que incorporam o papel de adulto. Já aos que estão em um degrau inferior da estrutura cabe usar roupas que denotam a sua jovialidade e, portanto, a sua inexperiência. Isto tudo para tornar mais legítima uma ordem onde cabe a alguns poucos mandar ou supervisionar e a outros obedecer. Ordem que não possui nada de natural e que está diretamente ligada ao sistema capitalista de produção, onde alguns pensam o trabalho enquanto outros o executam (Castoriadis, 1985). Como colocado por uma ex-funcionária da Empresa quanto aos procedimentos do trabalho “não nos era permitido alterações ou sugestões.” (Viviane, 25 anos). No mesmo sentido, Wallraff (1989) destaca que um superior do McDonald's chamou a sua atenção por ele querer pensar no local de trabalho, descumprindo as ordens estabelecidas. Segundo o superior de Wallraff pensar não fazia parte de seu trabalho, apenas obedecer.

Além do uniforme, o empregado também deve ter cuidado com a sua aparência. Unhas grandes ou pintadas e barbas por fazer não são toleradas pela Empresa. Love (1996) conta como o McDonald's estabeleceu um padrão de higiene e limpeza altíssimo, que é almejado por todas as outras empresas de fast-food. Tal padrão de higiene serviu para dar boa fama a esse local de comidas rápidas, que era inicialmente malvisto pela família americana. Desta forma, a Empresa também almeja este ideal de higiene e limpeza e realiza um controle para que seus funcionários não pareçam sujos ou desleixados, já que lidam com comida e são vistos pelos consumidores.

Portanto, pode ser visto que há todo um controle da Empresa sobre seu funcionário: predominantemente jovem e de classe popular, que usa um uniforme que destaca essa sua

posição de jovem e subordinado, assim como os alunos estudados por Castro et al (2010), e que deve ser o mais limpo e asseado possível, para que o cliente pense que aquele que maneja a sua comida não está sujo. No jogo de oferta e procura de mão de obra (Marx, 2003) parece caber aos jovens menos afortunados o emprego na Empresa. Há também um dispositivo disciplinar (Foucault, 2009) que incide e produz os corpos dos jovens funcionários que deve portar os trajes da loja, ser limpo e asseado. Tal disciplina não se limita apenas a roupa e aparência do jovem, mas também incide no seu trabalho e na sua relação com funcionários e clientes. Este modelo disciplinar imposto pela Empresa aos funcionários serve a subjetivação de um tipo de funcionário tido pela mesma como ideal.

A produção do restaurante fast-food também é altamente padronizada e obedece aos preceitos do Taylorismo-Fordismo. O leitor que já foi ao Subway ou ao Spoleto, dois conhecidos restaurantes de comida rápida de nosso país, pode verificar como a linha de montagem se desdobra em sua frente, sendo ele mesmo uma parte da mesma. O funcionário atende ao cliente sempre da mesma forma, com o mesmo cumprimento inicial, sorriso no rosto e polidez. Depois o primeiro pede que o segundo escolha um pão ou massa e os seus recheios, que são montados na frente do cliente, que chega até a andar junto com o produto que está sendo preparado, de um canto do restaurante até a caixa registradora. Semelhante processo é realizado na Empresa, mas nela o consumidor não anda junto com a sua comida, esta é preparada na cozinha, que pode ser vista através do balcão.

Entretanto, a Empresa também se utiliza de técnicas do modelo de produção flexível (Harvey, 1992; Antunes, 1995, Oliveira, 2006), pois os trabalhadores executam mais de uma tarefa, há mecanismos de controle de qualidade e participação do funcionário e a produção é eminentemente orientada pelo consumidor, não se utilizando de um grande estoque. Como acentua Antunes (2012) há uma mescla entre elementos do Fordismo e do modo de produção flexível na produção e nos serviços de nosso país. A produção da Empresa então é flutuante e responde a demanda do consumidor o que faz com que a carga de trabalho a que os funcionários da Empresa estão submetidos também o seja.

Na observação pode ser visto que há momentos, como na hora do almoço, no final da tarde ou à noite onde o restaurante está cheio. Às vezes era difícil conseguir uma cadeira para sentar próximo ao balcão, pois os lugares estavam todos ocupados. As filas nos caixas eram longas e os funcionários estavam todos apressados. Já em outros horários havia menor

movimento, o salão ou as mesas próximas ao balcão estavam vazios. Neste momento, os funcionários parecem estar em uma outra relação para com os seus pares, superiores e com o seu trabalho. Parecem todos mais despreocupados, podem fazer as coisas em um ritmo mais devagar e interagir uns com os outros, através de conversas e brincadeiras físicas onde os mesmos ficam se abraçando, se empurrando ou se agarrando. Frequentemente um mostra o celular para o outro, provavelmente mostrando algum tipo de foto, vídeo ou mensagem de teor cômico, pois são comuns as risadas daqueles que estão vendo o aparelho. É interessante notar que alguns gerentes participam destas brincadeiras. Esta dinâmica pode ser vista no restaurante onde foi feita a seleção e com os funcionários do restaurante onde foram feitas as observações participante, principalmente os incumbidos da função de caixa e limpeza que ficaram mais próximos do pesquisador. Entretanto, se pode pensar que tal dinâmica se estende a todos os funcionários do restaurante, uma vez que mais clientes resultam em maior trabalho para todos os que exercem qualquer tipo de ofício no estabelecimento, pois devem cozinhar, fritar, atender e limpar em maior intensidade, enquanto menos clientes representam o inverso. De fato, Wallraff (1989) destaca que nas horas de pico do McDonald's seu trabalho na cozinha ficava em um ritmo infernal tanto pelo calor promovido pelas chapas e máquinas de fritar quanto pela velocidade que a gerência exigia do trabalhador.

Embora os gerentes participem dos momentos de brincadeira, vale ressaltar que estes reclamam se as mesmas duram muito tempo ou se consideram que estão passando de alguns limites, entretanto essas brigas são feitas de uma forma jocosa, não muito séria. Mesmo assim, os funcionários param com as brincadeiras e vão realizar alguma atividade. Estas brincadeiras podem ter importância subjetiva para os trabalhadores, na medida em que aparecem como pequenos momentos de “liberdade” dentro do trabalho. Os trabalhadores podem brincar um com os outros e se descontraír e isto pode ser importante até mesmo para a Empresa. Esta descontração pode ser necessária para que os trabalhadores consigam cumprir com o mínimo de satisfação a sua rotina de trabalho. Isto é discutido no tópico a seguir, pois muitos trabalhadores acreditam que a Empresa é um local importante por conta das amizades que se fazem ali.

Neste movimento de ter que trabalhar com base na clientela, cabe a Empresa estabelecer uma quantidade de itens como copos, carnes, batatas e etc. que serão usados em um determinado tempo e trabalhar com eles para atender a demanda da loja. A Empresa

parece errar o cálculo desta quantidade frequentemente, se é que o realiza, o que faz com que alguns atendentes tenham que trabalhar pegando ou entregando determinada mercadoria para alguma loja. Isto não consta nas funções dos atendentes, mas são coisas que os mesmos são levados a fazer. A fala de um jovem ilustra essa situação:

Não porque toda semana chega caminhão, aí chega coisa pra trabalhar a semana toda, mas tem vezes que acaba assim muito rápido e a gente precisa. Aí a gente liga pruma loja do setor, pede emprestado e eles também pedem um negócio e a gente empresta outro. (Rodrigo, 17 anos, atendente).

A Empresa parece procurar trabalhar com um estoque semanal, para limitar ao máximo a quantidade de desperdício de comida e de prejuízo. Além do estoque, há também uma estipulação prévia, uma racionalização dos mais diferentes trabalhos realizados. Como dito anteriormente, isto parece ser uma espécie de garantia de controle de qualidade da Empresa em suas diferentes filiais. Assim, qualquer atividade, por mais trivial que seja, é padronizada. Há uma forma certa até mesmo para limpar o chão: “É. Tem que limpar o chão em forma de oito com o esfregão. A cada dois metros passa, um metro lava, dois metro vira o esfregão, tudo tem um procedimento.” (Rodrigo, 17 anos, atendente). A padronização é extrema e visa uma garantia de qualidade e uniformidade de todo e qualquer procedimento, mas faz isso a custa da eliminação de qualquer tipo de particularidade individual que o trabalhador possa ter ao realizar determinada tarefa. Este então passa a ser apenas uma peça que deve obedecer às ordens prescritas, estabelecidas pelos superiores.

Seguindo o ritmo da padronização e divisão do trabalho, até três pessoas podem ser usadas em uma linha de montagem para a confecção de um simples hambúrguer, como mostra o relato a seguir:

Ele pega o pão e coloca numa 'pistadeira' e vai passar por alguns segundos, de 17 a 21, depois que o pão descer, ele vai passar o pão pra pessoa da condimentação, que vai colocar todos os condimentos no sanduíche.(...) Duas no máximo três [pessoas realizando esta operação]. Porque aí outra pessoa também coloca as carnes. (Eduardo, 18 anos, treinador).

A padronização atende todos os aspectos do trabalho, chegando até mesmo a fala que os empregados devem direcionar a clientela:

Tudo é muito 'mecanizado' na Empresa desde os procedimentos na cozinha até o atendimento. Me expressei mal quando disse 'mecanizado'... digamos que seja 'robótico'. Tipo, os mesmo cumprimentos, mesmas falas, mesmas sugestões... como se fossemos máquinas operando o caixa! (Vitor, 26 anos, ex-funcionário).

A observação participante nos permitiu inferir esta padronização nas operações de limpeza e de atendimento. Quanto à primeira cabe a estes funcionários ficar constantemente limpando o restaurante, mesmo que este já se encontre limpo. “O lema de lá é limpa o que tiver limpo.” (Antônio, 17 anos, atendente). Para realizar este interminável trabalho de limpeza os funcionários se usam de panos molhados e descartáveis para limpar as mesas, bandejas, cadeiras, vidraças e até mesmo as lixeiras. Também realizam a limpeza do chão de todas as dependências do restaurante com um esfregão e trocam os sacos de lixo das lixeiras. Outra função que devem exercer é pegar as bandejas dos clientes que as deixam em cima da mesa após as refeições e descartar o lixo. Caso o cliente deixe algum tipo de bebida na bandeja os funcionários não a jogam no lixo de imediato, mas despejam o líquido em uma pia ou deixam o mesmo em cima das lixeiras, para não molhar os sacos de lixo. Se algum sachê de condimento fechado fica na bandeja, eles devem pegar o mesmo e devolver ao caixa, pois este mesmo sachê será entregue a outro cliente.

Os funcionários que estão realizando o atendimento no caixa são aqueles que conversam com os clientes e possuem todo um roteiro de fala a ser seguido. Eles devem desejar bom dia, tarde ou noite ao cliente, chamando o mesmo de senhor ou senhora, conforme o seu sexo e independente de sua idade. Após isso, devem perguntar o que os mesmos desejam e oferecer outro produto, como uma maior quantidade de batata, refrigerante ou uma sobremesa por algo que é enunciado pelo funcionário como um pequeno acréscimo de preço. Eles digitam o pedido em uma máquina, que direciona o mesmo até a cozinha para que sejam preparados e às vezes ajudam na preparação dos mesmos, seja indo pegar a bebida, a batata ou o sanduíche do cliente.

Seymour (2000) sustenta que este roteiro da fala pode funcionar como uma proteção aos trabalhadores do fast-food se comparado a garçons de restaurantes normais. Através de sua pesquisa com estes dois tipos de trabalhadores, a autora conclui que ambos devem realizar um trabalho emocional. Tal trabalho constaria em uma espécie de atuação por parte do funcionário, que deve se portar de maneira a demonstrar que gosta ou se importa com o cliente. Uma espécie de obrigação de ser simpático que o trabalho como garçom ou caixa do fast-food traria consigo. O roteiro deste último funcionaria como uma proteção para este trabalhador na medida em que já estabeleceria como esta atuação se daria, poupando o funcionário de fingir ser autêntico em sua simpatia com o cliente. Este por sua vez também

tem ciência de que o atendimento que está recebendo é padronizado e não demandaria muito do funcionário no que diz respeito a este trabalho emocional. Entretanto, a própria autora coloca que os funcionários do fast-food não gostam de ser vistos como robôs e que fazem o possível para incluir um pouco de si nas trocas com os clientes. Na fala de Vitor, ex-funcionário da Empresa acima citado, pode ser visto certo incomodo quando ele relata que tem que se portar como uma máquina operando o caixa. Parece haver uma tensão entre duas demandas diferentes que assolam o jovem trabalhador da Empresa. Uma diz respeito a um apelo social global que insta o sujeito a ser cada vez mais ele mesmo, a se explorar e ser sincero consigo, a diferir em sua singularidade dos outros, o que Lipovestky (1983) chama de processo de personalização. Já a outra força diz respeito a padronização que a Empresa demanda e que faz com que o sujeito tenha que “esquecer” ou fingir que não é si mesmo na hora do emprego, para realizar as funções requeridas pela organização do trabalho da forma mais mecânica possível.

Longe então de se sentir protegido com o script como coloca Seymour (2000), parece que o funcionário da Empresa se ressentido de ser apenas um transmissor das falas que a mesma estabelece. Vitor parece se sentir atacado em sua subjetividade, em sua humanidade ao relatar que deve agir como uma máquina. Além disso, esta suposta proteção não parece ser suficiente para livrar os funcionários de sentir algum tipo de abuso por parte dos clientes. De acordo com alguns relatos: “Alguns [clientes] são meio humorados, mas assim eu tenho...é, tem que se manter né.” (Cláudio, 16 anos, atendente), “Porque é muito estressado, a maioria [dos clientes] é muito estressado e descontam muito na gente e a gente tem que ficar quieto.” (Milena, 21 anos, atendente) e “Tem clientes e clientes. Tem uns que chegam com educação e te tratam bem, tem aqueles outros mais mal-educados e eu não dou confiança” (Breno, treinador).

Outra funcionária aponta que:

Porque tem cliente que vai pra lá muito mal-humorado. (...) É, desconta na gente, acha que a gente tem culpa, mas a gente releva, porque a gente não pode xingar, a gente não pode bater no cliente. A gente releva, a gente fica bolada, mas a gente vai lá pra trás beber uma água, relaxar, depois volta de novo e continua. (Laura, 18 anos, atendente).

Chama atenção nestes relatos o fato dos funcionários não poderem responder o cliente a altura. Eles devem ficar quietos, relevar e se manter. Como posto por outro funcionário “...é aquilo né, eu procuro tratar todos os clientes bem, porque, é aquilo, o cliente que enche aqui a

nossa casa.” (Caio, 29 anos, atendente). Cabe então tratar bem os clientes, não importa o que, pois são eles que enchem a casa, eles que compram os produtos da Empresa. Qualquer desagrado ao cliente pode ser motivo para sofrer sanções da chefia. Se o funcionário não pode responder o cliente a altura, pelo menos não de forma visível, ele pode fazer o mesmo de uma forma velada. Seymour (2000) diz que os funcionários podem se encontrar em locais distantes dos olhos do cliente, como a cozinha e satirizar os mesmos. Em uma visita a Empresa foi presenciado algo semelhante. Uma cliente estava a gritar com uma funcionária. Após a cliente virar as costas pode ser visto esta funcionária fazendo caretas e zombando da cliente com outra jovem trabalhadora.

Toda esta padronização que o trabalho na Empresa acarreta é garantida através de um treinamento que o funcionário deve passar e que conta para a sua progressão profissional na Empresa. “Você fica três vezes em todas as áreas, aí se você for bem em todas as áreas eles te chamam para ser treinador. (Ursula, atendente).

Seguem outros relatos de jovens falando sobre o seu treinamento:

Quando você entra, você fica três dias pra ser avaliado, aí você vai e é avaliado, por exemplo, na chapa, depois de três dias, ele vai te avaliar. Aí vê na LV²⁶ e você tem que tirar mais de 90%, se você tirar mais de 90%, você vai pra outra área. (Pedro, 18 anos, atendente).

É, eles te dão três dias pra você aprender as coisas. Por exemplo, eles te ensinam, eles fazem pra você, ficam te explicando as coisas, como tem que, como é que ativa, como é que se limpa, como é que passa o esfregão... (...)

Por exemplo, hoje, hoje eu fiquei no quiosque. Se eu não soubesse quiosque eu ia ficar lá três dias até eu aprender, depois ia lá ou um treinador ou um gerente e ia lá me avaliar, pra ver se eu sei mesmo o quiosque, se eu posso mesmo ficar no quiosque. (Laura, 18 anos, atendente).

Conforme relatos dos funcionários, pode ser visto que o treinamento na Empresa funciona da seguinte forma: o empregado é posto em uma determinada função, chamada de área, e lá fica sobre a supervisão de um treinador que ensina a tarefa. Após três dias nessa área o empregado é avaliado pelo treinador, devendo tirar mais de 90% nesta avaliação. Se o empregado não conseguir tirar mais de 90% na avaliação o processo se repete, se conseguir o empregado pode ficar naquela área sozinho. O mesmo também se repete caso o funcionário não tenha conhecimento de determinada área na qual ele seja posto para trabalhar. Como pode ser observado pelo relato de Úrsula, após o funcionário ser treinado e realizar bem a função

26 LV é a sigla para um documento interno da Empresa. Ele é uma espécie de guia de avaliação de cada área de trabalho e aponta os procedimentos que devem ser feitos na mesma.

em todas as áreas do restaurante ele pode almejar uma progressão na hierarquia da Empresa.

Este treinamento é visto com bons olhos pela maioria dos funcionários, pois é a partir deste que eles aprendem coisas novas e a maneira correta de se fazer o trabalho. Na fala dos funcionários: “[O treinamento] Foi, foi muito bom. Pra aprender a fazer direito.” (Pedro, 18 anos, atendente), “É bem legal, eles ensinam muita coisa.” (Cláudio, 16 anos, atendente).”, “Foi importante. (...) Porque aí eu aprendo várias coisas novas” (Milena, 21 anos, atendente). e “Não, o treinamento..., o treinamento assim é sempre a melhor, vai ser assim a melhor coisa, no sentido de preparar o funcionário para estar apto no trabalho, na área do trabalho.” (Caio, 29 anos, atendente).

O relato mais extenso de outro funcionário também atesta essa opinião:

Acho que sim[que o treinamento é importante] (...) Pelo que a gente aprende. (...) Ah aqui a gente... cada crescimento, avanço que a gente vai tendo na loja é um, deixa eu ver como é que eu posso explicar, é uma experiência a mais que a gente vai tendo, mais um conhecimento de uma coisa que em outros lugares a gente não ia ter.” (Breno, treinador).

Logo, a forma de trabalho imposta pela Empresa que é aprendida através do treinamento e repetida dia após dia pelos funcionários aparece aos olhos da maior parte destes como a melhor forma, a maneira correta de se trabalhar. Se de alguma forma o funcionário não acredita nisso, a Empresa possui seus meios de coerção para garantir que o mesmo faça as coisas da forma que ela estipula que as mesmas devam ser feitas. Como posto por Milena (21 anos atendente) “Não, eu faço tudo que eles mandam, senão eles dão advertência, suspensão...”.

Porém, se por um lado a forma de realizar o trabalho imposta pela Empresa aparece como a certa e a natural aos olhos dos funcionários, ela também parece causar incômodo nos mesmos. Tal incômodo aparece na medida em que o padrão e o ritmo de trabalho imposto pela Empresa extrapolam os limites do que é considerado aceitável pelo empregado. No relato de três deles: “E ali é tudo muito rápido, tudo muito rápido, (...) Mas é mania de correr, tá todo mundo correndo, chego em casa e faço tudo correndo, parece até que to devendo.” (Pâmela, atendente)

Muito ruim, muito ruim [as condições de trabalho], porque você trabalha muito e não tem tempo pra nada. Se você limpa tudo, você já faz tudo, tá tudo limpo no fim do dia eles mandam você fazer alguma coisa, você não pode ficar encostado.” (Antônio, 17 anos, atendente).

Toda comunicação que o gerente te dá você tem que falar 'ok obrigada', é que nem

eu. Eu já to tão apegada a isso que quando eu chego em casa eu escuto meu marido e eu falo 'ok, obrigada', acabou. (...) SÉrio, te juro menino. Ai eu brigo com a minha mãe e falo 'ok, obrigado' e viro as costas, de tanto 'ok, obrigado' (Leticia, atendente).

Assim, pode ser visto mais uma vez como a prescrição de atividades pode ser considerada prejudicial pelos funcionários. Sua falta de liberdade para poder fazer as coisas no seu ritmo, usar de seu corpo ou colocar a sua opinião aparecem como algo que frustra os sujeitos em sua própria humanidade. Colocar-se integralmente a serviço da Empresa e de seus interesses causa mal-estar nos jovens trabalhadores. Importante notar pelas falas acima que a prescrição do trabalho e o modelo subjetivo que este requer pode chegar a ultrapassar as barreiras do trabalho. Desta forma, Pâmela coloca que faz tudo correndo em casa e Leticia aponta que responde 'ok, obrigada' a interpelações que ocorrem em momentos do cotidiano. A velocidade e a conformidade as ordens são características apreciadas pela Empresa que as trabalhadoras entrevistadas acabam por reproduzir fora da situação de trabalho, o que se assemelha a vivências das telefonistas estudadas por Le Guillant (apud Dejours, 1988) que também seguiam o script de atuação de sua profissão no dia-a-dia. Estas funcionárias acabavam por reproduzir suas falas de trabalho ao escutar o barulho da descarga ou o som do metrô.

Devido a este incomodo com as atividades padronizadas alguns funcionários realizam as tarefas de forma diferente da prescrita. Tal fuga do padrão aparece em diferentes situações e não necessariamente estão ligadas a movimentos contestatórios contra o ritmo e o padrão da Empresa. Apenas um funcionário pareceu corajoso a ponto de questionar estas ordens publicamente, em tom de revolta ou de deboche em relação aqueles que representam a autoridade na Empresa: “Às vezes eu faço [o trabalho] do jeito que eu quero fazer. (...) Já, levo esporro todo dia, mas eu não ligo não.” (Claudio, 16 anos, atendente). Entretanto, na maioria das vezes que qualquer coisa que sai do padrão é relatada, ela aparece de uma forma mais velada, informal. Como posto por dois entrevistados: “Ah, do meu cargo eu faço sempre o que, o que é obrigado a fazer, mas as vezes para facilitar alguma coisa eu, eu faço do meu jeito mesmo.” (Romulo, 18 anos, treinador) e “Sempre se da um jeitinho [de fazer as coisas de outra forma].” (Sara, 32 anos, ex-funcionária). Ainda existem outros funcionários que parecem possuir o aval de realizar o trabalho da forma que querem, por já possuírem experiência na Empresa. Na fala de uma atendente:

Não, alguém faz [o trabalho de forma] diferente. Tipo, quem já tem muito tempo lá

na loja já faz como quer, bota a carne lá, sabe, faz do jeito que for, agora os novatos tem que fazer como treinou e ensinam, até saber bem aquela área ali, aí já pode fazer como você quiser. (Laura, 18 anos, atendente).

O que realmente aparece corroborado pela de fala de outros trabalhadores que relatam fugir do padrão, mas paradoxalmente tal fuga parece ocorrer para manter a Empresa funcionando:

Eu procuro fazer sempre do jeito que tá ali, mas tem coisas que é impossível fazer daquele jeito. (...) Sanduíches, a gente tem a política de fazer dois por vez, mas dependendo do movimento a gente acaba fazendo muito mais...(Breno, treinador)

Quando a gente não consegue fazer no padrão geralmente é, vou te falar um motivo aqui, as vezes não é nem porque a gente não quer, as vezes é porque realmente não dá pra fazer, é o tempo todo..., por exemplo hoje foi um dia movimentado, aí quando o dia é movimentado demais as vezes você não consegue fazer tudo o que você quer certinho, entendeu? Aí tem momentos que a gente se descabela, nesse sentido né, do padrão. Mas é aquilo, no geral, no total geral, se você tentar você consegue fazer muita coisa certa, entendeu? No padrão de acordo com os procedimentos que são passados para você na hora do treinamento. (Caio, 29 anos, atendente).

Esta fuga do padrão realizada na Empresa se coaduna com o pensamento de autores que partem da concepção de que há sempre uma diferença entre o trabalho prescrito e o trabalho real (Barros & Mendes, 2003; Ferreira & Mendes, 2001; Dejours, 2004). Para este último autor o trabalho é primordialmente aquilo que o sujeito deve fazer e que não está previsto de antemão, visto que o real do trabalho sempre surpreende aqueles que trabalham. Desta forma a padronização na Empresa nunca pode ser total, os sujeitos acabam por conseguir colocar um pouco de si em seu trabalho e isto pode até mesmo concorrer para o bom funcionamento da mesma.

As situações de resistência ao padrão no restaurante parecem possuir efeitos ambíguos. Como vimos com alguns autores (Castoriadis, 1995; Certeau, 1998; Scott, 1990; Willis, 1991) o oprimido não sofre a sua situação de forma passiva. Em um nível micropolítico ele se utiliza de uma luta informal, tática, discurso oculto ou de uma contra-cultura para questionar a ordem vigente. Portanto, da mesma forma que tais situações podem servir a manutenção do funcionamento normal ou ótimo da Empresa, elas também podem possuir um grau de contestação em relação a ordem da mesma. Isto se dá porque ao questionar a ordem o trabalhador também realiza um questionamento, ainda que potencial ou inconsciente, da própria dinâmica de trabalho, que estabelece que uns devem mandar enquanto outros devem obedecer (Castoriadis, 1985).

Castoriadis (2004) coloca que o progresso da técnica aplicada ao sistema almeja cada vez mais a retirada do homem da produção, já que ele é o mais difícil de dominar na relação empregatícia. Desta forma, a fuga a padronização pode ser lida como uma resistência do sujeito, que não quer ser assimilado a uma máquina ou a um mero reproduzidor de falas e ações da Empresa. Portanto, nestes momentos é que o trabalhador pode, de alguma forma, 'fugir' das ingerências do trabalho e não agir como aquele que tem que realizar um trabalho prescrito. Seria o momento do trabalho em que os jovens poderiam se portar como humanos e não como extensões de caixas, grelhas, ativadores, fritadeiras e chapas.

Esta fuga aparece em diversos momentos, como quando o trabalhador zomba da cliente que o desrespeitou ou quando relata que faz as coisas a sua maneira e leva bronca do superior por isso. Entretanto, o momento por excelência onde tal fuga é realizada parece ser o das brincadeiras entre os funcionários. Visto que as mesmas não estão minimamente estabelecidas pela Empresa e fogem do papel de subordinação e execução de ordens aos quais os jovens trabalhadores estão submetidos. Não parece ser a toa então que os gerentes chamem a atenção dos funcionários que brincam demais, mesmo que não haja qualquer cliente para atender ou trabalho para fazer. Parece ser necessário reestabelecer a ordem normal das coisas e deixar claro para os trabalhadores que eles não passam de subordinados naquele lugar. A brincadeira então pode ser vista como o momento de divergência em relação as ordens estabelecidas pela Empresa. O dicionário Michaelis online coloca, entre outras, as seguintes definições de divergência: “4 Desacordo, discordância. 5 Desvio.”²⁷. De um lado a brincadeira aparece como uma forma de discordar do que é estabelecido, de mostrar descontentamento com a falta de humanidade que o trabalho impõe e do outro aparece como desvio ao inserir uma gama de relações que fogem ao que pode ser prescrito pela gerência.

Parece então que a padronização tem efeitos ambíguos na subjetividade dos trabalhadores da Empresa. De um lado parece que os mesmos legitimam a forma como o trabalho é prescrito e realizado e a entendem como a melhor forma de trabalhar, aquela que deve ser realizada. Porém os mesmos se ressentem por ser meros reproduzidores de falas e gestos impostos pela Empresa. Cabe obedecer ou fingir obedecer ao que é estabelecido, agindo nas entrelinhas e escapando das ingerências da padronização através de outras práticas, como o fazer diferente de forma oculta, a conversa e a brincadeira com o outro.

27 Ver <<http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues-portugues&palavra=diverg%EAncia>>

O modelo de subjetivação no contemporâneo parece ser homogeneizador das subjetividades, o que é evidenciado pela questão do consumo. Quase todos almejam consumir certos produtos, signos de um suposto sucesso em um mundo globalizado. Neste ponto, o processo de subjetivação proposto pela Empresa parece intensificar essa homogeneização, na medida em que tenta padronizar sua clientela e os seus funcionários. Cada qual parece ter um papel bem definido dentro da mesma, aos clientes cabe desfrutar da experiência que a Empresa proporciona e aos funcionários cabe obedecer as suas determinações, no que diz respeito ao trabalho e a relação com o outro, seja este outro funcionário ou cliente. Entretanto, parecem haver furos nestas determinações da Empresa que podem funcionar como linhas de fuga ao processo de subjetivação que o jovem trabalhador sofre na mesma e que permite ao mesmo, seja de forma consciente ou não, questionar este seu papel de funcionário que apenas obedece as regras.

3.3.2 – Como se sustenta a “McOpressão”: entre o prazer de ganhar e ser útil a experiência de injustiça e desvalorização.

Como já discutido, o trabalho na Empresa é realizado quase que majoritariamente por jovens. Os mais velhos acabam por ficar nos cargos superiores, de gerência. Esta condição de ser um emprego exercido quase que em sua totalidade por jovens parece conformar algumas características de tal ocupação, como os baixos salários e a própria dinâmica relacional das lojas.

Primeiro, é interessante destacar que muitas vezes o emprego na Empresa é o primeiro emprego formal de muitos jovens. Isto aparece na fala da Tarsila, funcionária da Empresa responsável pela contratação, dos jovens que participaram da seleção, dos entrevistados e em informação no sítio oficial da própria Empresa. Cabe destacar também que o emprego é relativamente simples, contrata menores de idade²⁸ e não demanda grande qualificação, mas um processo de treinamento onde o treinador deve ensinar ao funcionário inexperiente a forma de fazer o serviço que a Empresa considera correta. O novo funcionário deve apenas reproduzir esta forma. Por isso, a maioria dos funcionários e ex-funcionários entrevistados

28 Como já discutido, a Empresa contrata menores entre os 14 e os 16 anos na condição de jovem aprendiz. Entre os 16 e os 18 anos o jovem possui um contrato normal, mas está protegido de certas situações, como o trabalho noturno.

acreditam que o emprego na Empresa funciona como uma espécie de porta de entrada para o mundo do trabalho. Em suas palavras: “Eu acho que a Empresa é um trabalho para, é um emprego pra começar a carreira profissional, pra esquentar carteira,...” (Rodrigo, 17 anos, atendente), “É uma ótima oportunidade para quem quer ter o primeiro emprego, entendeu? Começar a ter renda.” (Caio, 29 anos, atendente), “A Empresa é o primeiro emprego para todo mundo. Porque todo mundo já corre para a Empresa para adquirir experiência para ir para outros mercados de trabalho, outros negócios assim.” (Lucas, 23 anos, atendente), “Ai tem uma experiência [de trabalho] boa e como lá aceita pessoas é, jovens no caso, é uma experiência na carteira e um tempo de casa entendeu?” (Romulo, 18 anos, treinador).

Esta primeira experiência de trabalho é tida por muitos jovens como importante para a aquisição de outro emprego no futuro. Ao ser perguntada sobre o porquê de ter se candidatado ao emprego na Empresa outra funcionária responde: “Ah, experiência, experiência na carteira também pra arrumar outra coisa melhor.” (Maria, 18 anos, atendente). Outro, ao ser perguntando sobre se as empresas o veem de uma forma melhor por ele ter tido a experiência de trabalho na Empresa atesta que: “É veem, acho que veem, porque tem algum trabalho que passou, para se ter uma referência” (Antônio, 17 anos, atendente). Corroborando com a fala deste último, um ex-funcionário relata que “...com experiência na carteira, ficou mais fácil arrumar um outro emprego.” (Evandro, 25 anos, ex-funcionário).

Aliado a isto, também pode ser visto que a maior parte dos funcionários parece enxergar o emprego na Empresa como algo transitório. Isto pode ser visto pelas falas acima, que relatam a importância da experiência adquirida no emprego para conseguir algum outro. A Empresa é vista pelos jovens como uma espécie de etapa inicial na sua trajetória laboral. O que também apareceu no relato do assessor do sindicato, que disse que a rotatividade na Empresa é grande. A mesma também aparece na fala de alguns entrevistados: “Sai bastante gente. (...) Porque alguns entram na Empresa com a intenção de ficar pouco tempo, outros entram e acabam arrumando confusão com o gerente, os dois não se batem e outros entram só até conseguir uma oportunidade melhor.” (Eduardo, 18 anos, treinador). Outro funcionário atesta que: “Na minha opinião, eles contratam sempre pois é uma rotatividade imensa. E na época que entrei era final de ano, por tanto, precisavam de gente pra trabalhar.” (Evandro, 25 anos, ex-trabalhador). Enquanto um mais crítico coloca: “Todo mundo quer sair, ninguém fica muito tempo na Empresa, por isso que eles contratam tanto.” (Tiago, 16 anos, atendente).

Como etapa inicial no mercado de trabalho, a experiência adquirida na Empresa é tida como importante para muitos dos que lá trabalham ou trabalharam, pois ensinaria aos mesmos a como se portar no local de trabalho. Neste ponto, eles colocam que “Ah, aprendi que no trabalho você não pode brincar, que atrapalha, me atrapalhou, entendeu? Eu entrei era muito novinho, aí as brincadeiras me atrapalhou. Agora no próximo emprego, já vou levar seriedade, isso aí. (Pedro, 18 anos, atendente).” e “Quase tudo que sei hoje devo ao aprendizado que tive lá. Quando comecei, era menor de idade e não tinha muita noção das coisas.” (Vitor, 26 anos, ex-trabalhador).

Seguem outros dois relatos:

Ah, várias coisas assim que, que eu não sabia. É, algumas coisas assim, a se virar no trabalho. (...) Não, se virar que eu digo assim, é a pessoa assim, quando não está trabalhando é uma coisa, ela só estuda e tal, mas quando ela entra no trabalho ela passa assim a adquirir uma responsabilidade, a pessoa se desenvolve mais, entendeu? Como pessoa, como profissional (Caio, 29 anos, atendente)

Disciplina, relacionamento interpessoal e público, trabalho em equipe, organização foram características que tive acrescentadas. Foi uma experiência muito rica no que diz respeito à 'encarar os desafios' e ter maturidade para resistir às dificuldades. Com relação a isso tenho muito o que agradecer (Viviane, 25 anos, ex-trabalhadora).

Como foi discutido anteriormente por Rocha (2008) a falta de experiência de trabalho dos jovens os colocam em uma situação de desvantagem na busca por empregos. A Empresa parece cumprir esse papel, sendo um local que dá está experiência, que funciona de porta de entrada para o mercado de trabalho para que depois o jovem almeje outros vínculos empregatícios. Além disso, ela também parece ensinar um saber sobre como se portar de maneira adequada no ambiente do trabalho que alguns jovens no contemporâneo consideram importantes (Maia; Mancebo, 2010; Ribeiro, 2011). Papel que certas organizações não-governamentais que auxiliam jovens pobres e programas de estágios também procuram fazer (Oliveira, 2011; Neves, 2006).

Aliado a esta experiência, também vimos que a escolarização também diferencia os jovens na busca por um emprego. Esta funciona como um signo que os contratantes usam para inferir quais jovens demandariam menor treinamento (Guimarães, 2006), além de vermos que o mercado sempre demanda maior qualificação do jovem (Faleiros, 2008). Neste sentido, muitos jovens entrevistados almejam conseguir outro emprego através de uma maior escolarização, fazendo cursos e faculdades: “Sei lá, pretendo fazer um curso maneiro... (...) Fazer um curso no Senac, ganhar um dinheiro, poder ajudar lá em casa também.” (André, 17

anos, atendente). “Eu pretendo tentar fazer pelo menos uma engenharia, porque eu não quero ficar o resto da minha vida no restaurante.” (Tiago, 16 anos)

Os jovens entrevistados entendem que uma maior escolarização pode garantir um posto de trabalho mais qualificado. A partir daí elaboram trajetórias de vida que envolvam uma maior qualificação escolar. Como a maioria dos entrevistados está no ensino médio, tal trajetória de vida aparece mais como um desejo de futuro do que como uma realidade. Dois jovens que já haviam concluído o ensino médio na época da entrevista relataram fazer faculdade, sendo uma de engenharia e outra de tecnólogo em design de interiores. Já no que diz respeito aos ex-funcionários entrevistados quase todos relataram que procuraram aumentar sua qualificação escolar. Uma entrevistada fez um curso superior em enfermagem; já outra disse que fez um curso, mas não especificou do que este era; um terceiro relatou ter feito aulas de inglês e o último disse que voltou ao ensino médio, pois o trabalho na Empresa o tinha afastado dos estudos.

Tal atitude de obter uma maior qualificação educacional não necessariamente exclui a possibilidade de crescimento profissional no restaurante, como fica patente pelas seguintes falas: “Eu pretendo fazer faculdade e arrumar outro emprego, mas enquanto eu puder ir crescendo no restaurante eu vou crescendo.” (Eduardo, 18 anos, treinador) E:

Ah, não sei, quero terminar a escola, fazer concurso, alguma coisa assim...(...) Penso também [em crescer dentro da empresa]. No começo quando eu entrei eu só queria ganhar experiência e tal, ai depois que eu conheci mais o restaurante eu fiquei com vontade de crescer lá dentro. (Maria, 18 anos, atendente)

Embora esta alternativa de procurar uma melhor escolarização através de cursos ou faculdades seja citada pela maioria dos jovens na esperança de se ter qualificação para almejar outro emprego, ela não é a única que aparece em seus relatos. Alguns jovens entrevistados contaram planos de trabalho que não envolvem uma maior escolarização. Um deles juntou dinheiro ao longo de dois anos de trabalho no restaurante para comprar uma moto e planeja trabalhar como moto taxi. Enquanto outros dois pensam em seguir carreira militar assim que completarem os 18 anos. Um destes que almeja se alistar ainda possui um trabalho concomitante com o da Empresa, sendo DJ em festas.

Se o emprego na Empresa aparece como a porta de entrada para o mercado de trabalho e como algo transitório, servindo para que o jovem consiga algum dinheiro e experiência, cabe perguntar o porquê disso. Tal situação se dá pelas próprias características do emprego, ou

seja, o fato de não requerer muita qualificação ou experiência daquele que o faz. Por conta disto é que a Empresa procura os jovens para o grosso de sua fila de empregados, uma vez que dá a eles um emprego que não demanda qualquer tipo de conhecimento prévio. Como este trabalho é desqualificado e simples, abundando mão de obra para exercê-lo, a Empresa pode pagar um salário baixo ao seu funcionário. É o que coloca Marx (2003) quando diz que o salário que o capitalista paga ao trabalhador é uma mercadoria como outra qualquer, e por isso é regido pela lei da oferta e da procura.

Os baixos salários também possuem uma justificativa social. Finnegan (2014), sustenta que a principal justificativa que grandes corporações globais de comida rápida, assim como a Empresa, se usam para pagarem um baixo salário aos seus empregados é a de que seus empregados são apenas jovens trabalhando para obter alguns trocados. Esta é a população estudada por Allan, Bamber e Timo (2005), composta de jovens australianos universitários que trabalham meio período para ter algum dinheiro. Entretanto, Finnegan (2014) ressalta que este perfil de jovens a procura de dinheiro não se confirma nos Estados Unidos, onde muitos dos empregos disponíveis são os chamados 'McJobs' em decorrência da crise econômica de 2009. E prossegue dizendo que não foi toa que os grandes protestos demandando melhores condições de trabalho e pagamento começaram lá, pois pessoas tem que sustentar famílias com o salário que ganham no fast food. Voltamos aqui a questão posta por Bourdieu (1983) quando o autor coloca que há uma divisão de poder entre as gerações. Desta forma, os jovens estão em uma situação de desvantagem, visto que são tidos como irresponsáveis, ou não tão responsáveis quanto os adultos. Ao jovem parece bastar que ganhe alguns trocados. Justificativa que funciona para legitimar o tratamento em segundo plano na estrutura de salários da sociedade capitalista ocidental.

Entretanto, a situação abordada por Finnegan (2014) parece diferente aqui no Brasil. O emprego na Empresa parece cumprir aqui, ainda que em parte, está premissa de ser um trabalho para jovens que desejam ganhar algum dinheiro. Desta forma, muitos entrevistados apontaram que procuraram o emprego na Empresa para ganhar o seu próprio dinheiro e poder comprar as suas coisas, para adentrar na esfera do consumo. Mas como os jovens brasileiros que ocupam o emprego na Empresa são eminentemente de classe popular, muitos ressaltam que o dinheiro que ganham também é usado para ajudar a complementar a renda doméstica. Um trabalhador aponta que:

Ah, foi porque eu ficava em casa sem fazer nada assim, aí minha mãe pediu pra mim arrumar um emprego e também trabalhar aqui pra ver se eu faço alguma coisa pra mim ganhar algum dinheiro pra sair final de semana. (Antônio, 17 anos, atendente)

Destaca-se também outros relatos semelhantes que apontam a importância para o jovem ter o seu dinheiro para ajudar em casa ou para ter condições de ter como consumir o que deseja: “Ah! A necessidade de ajudar em casa, minha mãe, cuidar das minhas coisas.” (Rodrigo, 17 anos, atendente), “Eu sempre quis ter o meu dinheiro, desde mais novo, comprar minhas paradas, sair com a minha namorada, aí eu fui e entrei na Empresa pra não ficar a toa em casa.” (Pedro, 18 anos, atendente), “Meu pai pediu para eu trabalhar, aí eu vim trabalhar” (Tiago, 16 anos, atendente) e “Ah, porque eu tava precisando ajudar né. Ajudar a minha mãe, que eu moro com a minha mãe” (Everaldo, 33 anos, atendente).

A partir destes relatos da necessidade podemos questionar a assunção, tomada como base das grandes empresas de fast-food (Finnegan, 2014), de que os jovens demandariam pouco dinheiro por não terem grandes responsabilidades. No caso do Brasil, os jovens trabalhadores da Empresa não são pessoas procurando ganhar pouco dinheiro para atividades triviais, mas que usam o mesmo ou parte dele para ajudar no orçamento doméstico. Além disso, duas funcionárias relataram possuir filhas, pensamos então na importância do salário para o sustento destas crianças.

Além disso, a grande maioria dos jovens entrevistados não concebe a relação salarial como justa. Os jovens reclamaram da quantidade de dinheiro que ganham no final do mês se comparado com a quantidade de esforço, ou seja de trabalho, que devem realizar. Tal reclamação também aparece nos universitários australianos entrevistados por Allan, Bamber e Timo (2005) e nos ex-funcionários entrevistados por Arend e Reis (2009). Cabe lembrar, no que diz respeito aos funcionários que foram entrevistados pelo presente estudo, que eles ganham o salário de R\$3,53 por hora. Nas palavras dos funcionários isso rende cerca de 27 reais por cada dia de trabalho, ou seja por cada jornada de 8 horas trabalhadas. O preço de um lanche que a Empresa vende custa um pouco menos que isso, o que faz com que a compra deste acompanhada de uma sobremesa já pague aproximadamente a quantia de um dia inteiro de trabalho de um funcionário. A partir deste dado podemos imaginar que deve ser bem alta a quantidade de mais-valia que a Empresa extrai de seu trabalhador. De qualquer forma, é interessante colocar que a grande maioria dos funcionários se mostra descontentes com seu salário. Nas palavras deles:

“O que é ruim é só o salário mesmo.” (Pedro, 18 anos, atendente), “É, pouco. A gente trabalha pra caramba e ganha pouco. Poderia ser um salário. (...) É, um salário mínimo. (Maria, 18 anos, atendente), “Trabalha muito e ganha pouco. Meu primeiro salário eu trabalhei, trabalhei, trabalhei e ganhei só 300 reais.” (Antônio, 18 anos, atendente), “O salário é muito ruim, muito baixo, trabalha de mais e recebe de menos, recebe pouco.” (Tiago, 16 anos, atendente), “De pior [coisa na Empresa]? É só o salário, porque o resto é tudo bom” (Milena, 21 anos, atendente), “De ruim [no emprego]? Só o salário mesmo e a carga horária.” (Romulo, 18 anos, treinador), “O que me desmotivou foi o salário. Já não valia o esforço.” (Vitor, 26 anos, ex-trabalhador), “Não [me sentia bem no emprego], muita gritaria, muita pressão e muito trabalho para um salário baixo.” (Edson, 26 anos, ex-trabalhador) e “Ruim [no trabalho], acho que era por ser um trabalho bem puxado que não era tão recompensado financeiramente.” (Sara, 32 anos, ex-funcionária). Em tom de revolta, uma trabalhadora relata que “Não, eu não me sinto bem [no emprego] porque eu não recebo meu pagamento. Sabe quanto essa semana eu recebi? Não ri! Seis reais.” (Leticia, atendente).

O descontentamento do funcionário da Empresa com relação ao seu salário fica claro. Como pode ser visto por algumas falas, os trabalhadores reclamam de receber menos que o salário mínimo estipulado por lei o que parece aumentar a sua indignação. Rodrigues e Batista (2014) chamam atenção em sua reportagem para o fato de restaurantes de fast-food se usarem deste esquema de pagamento por hora, que não é regulamentado pelas leis trabalhistas de nosso país e permite que o trabalhador ganhe muito pouco. O salário também é visto pelos entrevistados como baixo se comparado ao esforço ou ao estresse que a situação de trabalho evoca.

Além disso, alguns funcionários ainda reclamam dos descontos que tem sobre este salário. Tais descontos se referem aos encargos trabalhistas, como INSS, contribuição sindical e vale-transporte. Mas também podem aparecer como uma sanção da Empresa no que diz respeito a atrasos e faltas uma vez que o trabalhador da mesma recebe por hora trabalhada. Os jovens dizem que: “E os descontos também, porque no final do mês eles descontam muita coisa. Ai quando chega no final do mês é vários descontos e a gente não recebe quase nada.” (Lucas, 23 anos, atendente) e “Desconta, você não pode fazer nada. A gente não faz nada, assim, eles desconta de uma coisa que você não sabe, eles parece que inventam alguma coisa pra descontar do teu salário.” (André, 17 anos, atendente).

Dois relatos divergem sobre o desconto no salário que o jovem recebe se faltar:

O mínimo que a gente tem que ganhar por dia é 27 reais, se tu faltar, sabe quanto é que desconta? 80 reais, se faltar um dia. (...) Não, sabe quanto é que eu recebi esse mês? 200 reais. Tive quase 400 reais de desconto. (Ursula, atendente)

Desconta assim, em várias coisas que você não sabe direito. (...) Aqui ó, meu primeiro salário, eu recebi 317, foi descontado 157 [me mostrando o contracheque]. Isso daqui, a única coisa que eu usufrui foi a passagem, mas nada. (...) É, porque você, tipo assim ganha 27 reais por dia, o trabalhador 8 horas, recebe 20 e poucos reais por dia, 27 reais. Se você faltar um dia você é, toma multa de 50 reais. (Antônio, 17 anos, atendente)

Mas tendo em mente o que os dois relatos colocam quanto aos ganhos diários do indivíduo, pode-se imaginar que ambos estão certos. Isso se dá na medida em que a multa de 50 reais é acrescida do valor do dia de trabalho perdido que equivale a 27 reais, o que daria em torno de 80 reais de desconto. Mas o mais importante é que o baixo salário e os referidos descontos, que aparecem muitas vezes como arbitrários, são motivo de reclamação dos funcionários.

Além dos descontos e do baixo salário, outras situações constrangedoras foram contadas pelos jovens entrevistados, muitas em tom de revolta. Estas dizem respeito a precariedade do emprego e relatam situações como a falta do pagamento de passagens ou de uniforme ou ao fato da Empresa colocar que um trabalhador faltou quando o mesmo foi trabalhar. Seguem as mesmas, no relato dos funcionários: “São um pouco precárias [as condições de trabalho] (...) As vezes o pagamento vem faltando, é passagem, as vezes é o uniforme que não tem. (Cláudio, 16 anos, atendente), “Não sei explicar, são as horas abusivas de trabalho, que a gente é contratado para uma coisa e acaba fazendo dez outras, não é a expectativa que a gente espera.” (Breno, atendente) e “Teve um dia que deram comida estragada. A Empresa toda, toda, toda, ficou com dor de barriga, falaram que foi mudança de tempo. Como isso?” (Ursula, atendente).

Em uma entrevista em grupo com quatro trabalhadoras outras situações de humilhação e constrangimento foram relatadas. De acordo com as jovens:

Deixa eu falar, no dia que a gerente faltou, não vou citar o nome, essa pessoa que fica lá vendo o horário das pessoas, ela pediu para puxar o horário, ela puxou e mudou. A gerente daí, que fica de disse me disse, falou, entendeu? Sabe por que tem? Porque eu, no dia que eu faltei sabe quantas faltas eu tinha? 15 falta. Eu contei na digital quantas faltas eu tinha e tinha 5 faltas, da onde ela tirou 15 faltas? (Letícia, atendente)

Quando eu era lá de Jacarepaguá, eu ouvi o gerente falando assim, o Gilberto que era o gerente lá, ele falou que tava precisando cortar custos porque tava faltando dinheiro, ai eles falaram que era para tirar do nosso salário. (Ursula, atendente)

Eu comecei dia 6 de fevereiro, ai eu paguei passagem em fevereiro, depois de fevereiro é março né? Paguei passagem em março, ai chegou em abril, falei para ela que não tinha mais dinheiro, 150 reais que dá agora a passagem, 3 reais. Ai meu riocard²⁹ nada. (...) Ai eu trabalhei fevereiro e março e o meu cartão [de transporte] nada de chegar, ai meu cartão não vai chegar, meu cartão não vai ter mais dinheiro. Ai elas foram ver o meu cartão tava em outra empresa que eu trabalhei e estavam usando. (...) Ai meu cartão já chegou zerado, não tinha um centavo. (Clarisse, atendente).

Estes jovens se ressentem do fato de que os salários são baixos e de que existem muitos descontos que aparecem como impostos e arbitrários aos olhos destes. Eles ainda são expostos a situações onde a Empresa parece não os respeitar, situações humilhantes que os deixam revoltados. Os jovens entrevistados se mostram descrentes de qualquer possibilidade de ação que possam realizar como trabalhadores para que alguma transformação nestas condições possa ocorrer, tema que é exposto no final deste capítulo.

Ora, se o salário é considerado por muitos tão baixo em relação ao esforço que devem fazer e se há situações de humilhação e exploração que deixam alguns jovens indignados, porque os mesmos trabalhadores continuam na Empresa? De fato, como já exposto, a rotatividade da mesma é muito alta e muitos funcionários saem do emprego. Uma jovem coloca que “Tem uns [funcionários] que reclamam, mas tem outros que, os que reclamam saem.” (Milena, 21 anos, atendente).

Outro jovem, que estava no Emprego a quase dois meses relata que:

Não, lá é tipo assim, o que eu acho injusto assim é que eles colocaram no contrato que a gente ia receber 3,53 por hora. Num mês a gente ia receber no mínimo uns 700 reais, tipo um salário-mínimo. Mas chega aqui meu primeiro salário e eu chego e recebo 300 reais só, acho isso uma injustiça, eu trabalhar, trabalhar, trabalhar, pra receber nada. Dia 5, todo mundo tá falando que dia 5, que é o pagamento, vai ser igual. Se o salário vier a mesma coisa eu vou sair, vou pedir demissão. (Antônio, 17 anos, atendente).

Entretanto, muitos funcionários entrevistados, apesar de reclamar dos salários e da precariedade do emprego continuam no mesmo. Quais fatores explicariam esta permanência? Estes parecem ser variados e serão explorados a seguir. Destaca-se que tais fatores não devem ser vistos como separados, mas como diversas forças que influenciam na decisão do jovem de permanecer ou não no emprego.

²⁹ Cartão de vale-transporte usado no Estado do Rio de Janeiro.

Cabe lembrar o que já foi discutido sobre a Empresa aparecer como um local de entrada no mercado de trabalho no contemporâneo. Se o jovem não se encontra satisfeito com as características que o emprego oferece ele se mantém no mesmo na medida em que obtém experiência de trabalho e visa aumentar a sua formação escolar. Além disso, a existência de ampla parcela da população está diretamente ligada ao emprego (Forrester, 1997; Castel, 1998, 2006). Ou seja, grande parte da população mundial só consegue reproduzir a sua existência na medida em que vende a sua força de trabalho em troca de salário (Marx, 2003). O emprego aparece como falta para muitos jovens, que sonham com um emprego formal (Guimarães, 2004; 2006). Neste sentido, um jovem coloca que se mantém no emprego pela “...necessidade para trabalhar, o salário. Porque eu não posso ficar desempregado, aí tenho que ficar sustentando aqui.” (Lucas, 23 anos, atendente). Indo ao encontro desta fala, uma ex-funcionária coloca que: “Precisava trabalhar para manter meus estudos e então permaneci por lá até conseguir outro emprego que pudesse conciliar os horários da faculdade e do trabalho.” (Viviane, 25 anos, ex-funcionária). No terceiro capítulo foi discutido como a reestruturação produtiva resultou na precarização e no desemprego para ampla parcela da sociedade, em especial os jovens. Desta forma, muitos jovens devem se manter empregados e a Empresa, ainda que com os baixos salários e demais desvantagens, aparece como um bom local de emprego se comparado a outros, pois oferece um emprego formal, além de ser uma grande empresa multinacional, bem-vista socialmente.

Mesmo pagando um salário considerado baixo a Empresa pelo menos oferece algum ganho ao jovem, ou seja, muitos acreditam que é melhor estar nela trabalhando e ganhando algum dinheiro do que correr o risco de pedir demissão e não conseguir outra inserção laboral. Aqui também destacamos como o fato de estar empregado é importante para muitas pessoas, alguns autores falam sobre como o trabalho pode ser fonte de prazer (Barros; Mendes, 2003; Ferreira; Mendes, 2001 Dejours, 2004). Vimos também que o trabalho é importante do ponto de vista psicológico, podendo situar o indivíduo no mundo (Freud, 1974) e ao dar sentido e segurança a sua vida (Tolfo; Piccini, 2007). Além disso, o trabalho parece importante ao jovem de classe popular, uma vez que fora deste espaço ele é muitas vezes tido como um vagabundo aos olhos dos outros (Oliveira, 2011; Watarai; Romanelli, 2010; Cassab, 2001). Desta forma que pode ser lido o depoimento de uma entrevista que ao ser perguntada sobre a sua motivação para o trabalho diz que “Não tem nada pra fazer em casa,

melhor vir trabalhar” (Laura, 18 anos, atendente).

Mas não é só a necessidade que faz com que os jovens permaneçam na Empresa. A mesma também é tida por alguns entrevistados como um local divertido de se estar. Tal diversão aparece na medida em que o espaço é ocupado majoritariamente por jovens. Assim o emprego, além de local de labuta, cansaço e estresse, também aparece como local de fazer e conhecer novas amizades e de zoação. Um jovem aponta que se sente bem no emprego “Por causa das amizades assim que a gente adquire durante o tempo na Empresa”. (Lucas, 23 anos, atendente). Outra coloca que “...apesar de ser um trabalho bem puxado, cansativo, (...) eramos quase todos da mesma faixa etária, falávamos a mesma língua, tinha hora que nos divertíamos trabalhando” (Sara, 32 anos, ex-funcionária), enquanto um último atesta que “Ah, é bom, os amigos que você faz lá dentro, eu gosto de trabalhar aqui.” (Pedro, 18 anos, atendente).

Seguem outros relatos mais extensos que evidenciam a importância da amizade no local de trabalho:

O que eu aprendi lá, de muito legal assim, é que lá a gente cria muita amizade, lá é muito amigo, cara, sei lá, lá é o mundo Não, tudo, tipo assim, ganhar dinheiro, ter amigo, sei lá, é melhor do que ficar em casa, é melhor, acho melhor porque em casa é legal, mas assim, de manhã você se distrai, você vem trabalhar, você encontra os seus amigos, você zoa. Ai depois você vai embora com seus amigos zoando de novo, é muito legal. (Laura, 18 anos, atendente).

É, aqui normalmente a gente se relaciona assim com todo mundo ou então se não todo mundo, mas a maioria do pessoal bem, né? Aqui é um clima bastante, a Empresa é assim um clima bastante descontraído entre gerentes, funcionários, treinadores. A gente procura assim, apesar de estar trabalhando, a gente, trabalhar assim bastante, a gente procura criar um clima assim de descontração. (Caio, 29 anos, atendente)

Logo, a amizade pode funcionar como um contraponto as condições não tão boas de trabalho, como evidenciado pelo relato de dois ex-funcionários: “Gostava de trabalhar lá, pois fiz amigos, e trabalhávamos da melhor forma, brincando com os colegas de quem montava o pedido mais rápido, etc, aí quando chegava no final do mês que desanimava, pois o salário era baixo” (Evandro, 25 anos, ex-trabalhador). E “...a minha relação com os colegas de trabalho era ótima mas as condições de trabalho desmotivavam (Viviane, 25 anos, ex-trabalhadora)

Faz-se a ressalva de que nem sempre a relação com o outro é tida como boa ou harmoniosa na Empresa. Ela também aparece, ainda que em menor grau, como conflituosa. Assim, um funcionário se queixa de tentativas de roubo de coisas pessoais “Causa que tem uns que roubam lá, tu não pode ficar confiando muito (...) É, se tu deixa... se tu deixar tuas

coisas lá os outros vai roubar.” (André, 17 anos, atendente), enquanto outro reclama de roubo de coisas da loja “tem gente que entra só pra roubar, (...) no estoque lá tem câmera, mas os outros pegam casaco, botam chocolate, um monte de coisa.” (Tiago, 16 anos, atendente). Já outra funcionária reclama da falsidade das pessoas: “Aqui é muito bom de pegar amizade, mas a única coisa de ruim aqui é a falsidade [alguém fala 'é, a falsidade' no fundo], aqui os outros te bota pra baixo, a pessoa te derruba de qualquer jeito” (Leticia, atendente).

Também deve ser destacado que o ambiente, embora permeado por jovens e propício a brincadeiras e a zoação em certos momentos, principalmente aqueles de menor movimento de clientes, não é igualitário. Ou seja, os funcionários, embora jovens em sua maioria, ocupam posições diferenciadas na estrutura hierárquica das lojas. Isto também é fonte de conflito no que diz respeito a relação dos mesmos. Desta forma, alguns jovens reclamam da relação que tem com gerentes ou superiores: “Os funcionários lá são maneiros, só alguns gerentes que são mais ou menos, mas a gente tira de letra” (Rodrigo, 17 anos, atendente).”e “É bom, é bom [a relação com os outros], só uns gerentes que gostam de humilhar, mas eles são bom sim” (Milena, 21 anos, atendente)

Laura faz um relato sobre a falsidade de sua gerente:

Por exemplo, a minha gerente, Elisa, ela é maneira, uma hora ela tá boa com a gente, outra hora ela tá falando da gente por trás, eu não entendo isso. Ai quando a gente vai perguntar pra ela pela frente, ela vai falar que é mentira, que não falou, que isso, isso e aquilo, inventa um monte de história e acaba ficando por isso mesmo (Laura, 17 anos, atendente).

Como uma Empresa que se usa de técnicas do que é chamado de acumulação flexível ou Toyotismo, como o trabalho em equipe (Harvey, 1992; Antunes, 1995; Oliveira, 2006; Boltanski & Chiapello, 2007; Sennett, 2009), a Empresa procura sanar parte deste mal-estar que ocorre nas relações com os outros. Isto ocorre porque a mesma pretende passar uma imagem de que ela é uma espécie de família e que todos os funcionários de uma determinada loja devem estar unidos em torno de uma causa maior. Conforme já exposto, diversos autores (Antunes, 1995; Alves, 2007; Oliveira, 2006) colocam que esta é uma estratégia que as empresas da atualidade se usam para diminuir a noção de conflito de interesses de classes e garantir um consentimento por parte do trabalhador. Na Empresa isto pode ser visto pelo discurso de um ex-funcionário “Quando se tem uma equipe e você está nela, sempre tem que 'abraçar a causa' pra dar tudo certo e todos ficarem felizes, pois trabalhar em equipe fazendo o trabalho certo, sempre facilita o serviço” (Evandro, 25 anos, ex-trabalhador). Além disso,

existem práticas que a Empresa usa objetivando dar esse sentido de grande família, de equipe para todos os trabalhadores, como a participação nos lucros da Empresa. Um funcionário aponta que:

A empresa, é eles assim, vira e mexe eles criam programas de incentivo pros funcionários, eles já criaram um negócio que é chamado de PPR. E PPR é o que? É o chamado Programa de Participação de Resultados, ou seja, na empresa a gente tem um resultado, o resultado que a gente vai tendo durante o ano, isso daí é calculado, assim tanto dos funcionários como o da equipe em geral. Aí de 6 em 6 meses a gente ganha um dinheiro que é correspondente a esse resultado. (...) É o resultado assim, da loja, da loja assim. É questão de rendimento, que a gente perde as vezes, ou ganha ou mantém. Por exemplo, vou te dar um exemplo aqui, ketchup. Isso aí faz parte do nosso PPR, mostarda também, entre outras coisas, condimentos. (Caio, 29 anos, atendente).

Cabe a todos os funcionários dar o melhor de si em prol da equipe para que o resultado de vendas da loja e o de custos, como o de ketchup e mostarda, seja baixo. Feito isto a loja terá grande rendimento e a participação dos resultados garantiria a repartição desse rendimento para com o trabalhador. É um mecanismo gerencial que visa subordinar os trabalhadores ao ideal da Empresa, com os mesmos tendo um ganho monetário ao incorporar o discurso empresarial.

Para manter este ambiente puro e livre de conflitos a Empresa parece realizar algum esforço para que as relações no ambiente de trabalho sejam harmônicas. Pode ser visto na fala de dois jovens sobre como a conversa ou até mesmo a reclamação de funcionários foram usadas para realizar transformações em certas relações pessoais: “Tinha um gerente que arrumava confusão com todos os funcionários, todos os funcionários falaram isso com o gerente de restaurante, uns dois dias depois o gerente de restaurante conversou com esse gerente e ele parou de arrumar confusão.” (Eduardo, 18 anos, treinador) e “É, eu só tive problema que não me dava bem com um dos gerentes, mas a gente conversou e se resolvemos.” (Rodrigo, 18 anos, atendente). Porém, outras funcionárias questionam a eficácia destes mecanismos e dizem que a Empresa não faz nada para apaziguar as relações interpessoais conflituosas:

Se falar com ele [o gerente], ele vai falar assim para a pessoa 'olha, ela tá reclamando de você' e o que essa pessoa vai fazer? Ela vai ficar com raiva de tu, aí vai parar de falar contigo e não resolveu nada, e aí? (Letícia, atendente)

E outra jovem complementa seu relato dizendo “E outra, se for gerente ainda joga na lama, ainda quer te demitir.” (Pamela, atendente). A partir destes relatos, parece que a

Empresa pode tomar uma atitude de interferir nas relações interpessoais se muitos funcionários realizarem algum tipo de reclamação. Agora se o problema é tido como pessoal, cabe as pessoas resolverem ou não este conflito. Elas podem 'se resolver', tal como fez Rodrigo com um de seus gerentes, parar de se falar, como conjectura Letícia no caso de uma possível reclamação pessoal ou tomar alguma outra atitude.

A força de trabalho que compõe o ambiente na Empresa é majoritariamente juvenil, além da mesma ter todo um clima que procura corresponder a essa faixa etária, devido a rádio, aos uniformes, a decoração e a clientela. Este ambiente juvenil contribui para um clima de descontração, zoação e de equipe entre os trabalhadores. Tal clima é encorajado pela Empresa, na medida em que é a partir dele que muitos funcionários podem encarar positivamente a situação laboral, além de poderem se esforçar em nome da equipe de trabalho, ou seja em nome da Empresa. Porém este ambiente não está livre de conflitos, o que pode expor fissuras deste discurso de que na Empresa todos são um só, possuem o mesmo interesse e estão trabalhando pela mesma causa.

Outro ponto que encoraja os jovens a permanecer na Empresa é o de que alguns deles concebem as relações trabalhistas na mesma como não tão injustas ou exploratórias. O que está diretamente relacionado a posição que o trabalho na mesma ocupa no imaginário deste jovem. Como já discutido, o emprego na Empresa é tido pela maioria como o primeiro emprego, aquele que vai marcar o começo de uma trajetória laboral, tida de preferência como ascendente, visto que muitos almejam uma melhor qualificação através do prosseguimento nos estudos. Desta forma, o trabalho que a Empresa proporciona aparece como bom ou aceitável para cumprir esta função de primeiro emprego, na medida em que dá ao funcionário certas vantagens que outros não possuem. Nesta linha, alguns jovens qualificam positivamente a Empresa e a sua atividade nesta: “Quando eu fui trabalhar na Empresa esperava até menos do que ele me ofereceu. Ele me deu muito mais coisa, me acolheu bem (...) tá sendo uma bela experiência de vida [trabalhar na Empresa]...” (Rodrigo, 18 anos, atendente), “Porque lá eles não dão trabalho muito pesado, não fazem você ficar depois da hora, eu me divirto no que eu faço.” (Eduardo, 18 anos, treinador) e “É. Tem auxílio é..., tem auxílio, tem assistência médica, plano dentário. Tem tudo, essas coisas todas que tem em outras empresas (...) A Empresa é boa.” (Lucas, 23 anos, atendente).

Outra funcionária atesta que:

É, muita gente diz que é exploração, muita gente diz que quem trabalha na Empresa é escravo, muita gente diz que.... Quando eu vim pra cá pra fazer a minha primeira entrevista, eu fui falar com minha tia e minha tia falou 'ah, não trabalha lá não, lá é coisa de escravo, lá é coisa de, ah não, não trabalha lá não, lá é muita exploração'. Ai quando a gente vem aqui no primeiro dia é coisa de, a gente trabalha bastante, mas também não é tanta exploração assim, eu não achei. (Laura, 18 anos, atendente).

Isto não significa necessariamente que estes jovens não possuam nenhuma crítica as relações trabalhistas. Eles continuam a reclamar do salário, como pode ser visto pelos seguintes depoimentos: “É, o emprego é muito bom, o pessoal também é legal, o que mais desmotiva a pessoa é o salário.” (Pedro, 18 anos, atendente). “De pior? É só o salário, porque o resto é tudo bom.” (Milena, 21 anos, atendente).

Caio coloca que:

...poderia melhorar assim, aumentando o salário, entendeu? Que é uma coisa assim que é, a gente não ganha aquelas coisas, poderia ser aumentado assim um pouquinho. Mas assim, a empresa em si, eu acho a empresa assim boa para se trabalhar entendeu? (Caio, 29 anos, atendente)

Estes três fatores, a necessidade de trabalhar, o ambiente juvenil e descontraído da Empresa e o fato de alguns considerarem a mesma como um local de trabalho bom ou minimamente aceitável para o primeiro emprego parecem concorrer, cada um a sua maneira, para que o jovem permaneça na mesma mesmo que em condições tidas como não ideais. Vejamos agora como os jovens se portam em relação a possibilidade de mudança destas condições.

A maioria dos trabalhadores entrevistados se mostrou descrente no que diz respeito a qualquer situação de mudança que possam empreender para realizar qualquer alteração na Empresa. Ou seja, relatam que não há qualquer coisa que o funcionário possa fazer para mudar as coisas. A fala de Tiago parece sintetizar a opinião de muitos trabalhadores “Hm, acho que, eu não sei. Que a Empresa existe a tanto tempo assim com essa regra para mudar é mais difícil né.” (Tiago, 16 anos, atendente). Outra aponta que deve fazer muitas coisas no seu dia e que não há espaço para qualquer tipo de luta ou de reivindicação “Não, porque eu trabalho a beça e ainda tenho que estudar, então...” (Alice, 17 anos atendente).

A descrença também aparece no que diz respeito a qualquer ação coletiva por parte dos trabalhadores. Como já falado, o outro aparece muitas vezes como o amigo, aquele com quem se pode rir e zoar no ambiente de trabalho, mas também como fonte de atrito, aquele que pode roubar ou que é falso. Isto serve como um fator que mina a ação coletiva por parte dos

trabalhadores da Empresa, visto que os mesmos parecem não depositar a confiança necessária no coletivo de trabalhadores para que uma ação deste porte possa emergir. Os jovens trabalhadores também desconhecem qualquer instância coletiva que possa representar e lutar pelos seus direitos enquanto trabalhadores, visto que muitos não sabem o que é um sindicato. Um diálogo de algumas jovens, entrevistadas em grupo, exemplifica esta situação de descrença e impossibilidade de uma ação coletiva:

Clarisse – Tipo na reunião de funcionário, a gente se reuniu todo mundo, vamos fazer, vamos acontecer, mas nada acontece.

Letícia – O dono chega todo mundo mete o pé, um dia vou dar minha cara para ele e vou contar tudo o que acontece.

Pâmela – Não, todo mundo fica assim 'vamos, vamos, vamos', mas quando ele aparece aí todo mundo corre. (Clarisse, Letícia e Pâmela, atendentes).

Quando a possibilidade de mudança aparece no discurso dos jovens ela geralmente está atrelada aos superiores hierárquicos da Empresa ou ao Estado, pois estes teriam o poder de efetivar qualquer mudança. Os trabalhadores colocam que “O pessoal que eu não conheço, os cabeças da empresa [é que podem realizar alguma mudança]. Não é pelos que tem na loja, a gente faz o que eles mandam. (Breno, atendente)”, “O chefe que tem que fazer a mudança né.” (Lucas, 23 anos, atendente) e “Talvez alguma lei [possa realizar alguma mudança], alguma lei porque tem alguns menores que trabalham lá e que no caso trabalham mais horas que deviam trabalhar, entendeu?” (Romulo, 18 anos, treinador).

Também houve relatos de funcionários que parecem acreditar que as mudanças que almejam não acontecem por conta da impossibilidade da Empresa, que estaria se esforçando para empreendê-las. Neste sentido uma jovem coloca que “Ah, sei lá. Acho que eles fazendo um contrato assim, ganhando um bom dinheiro dá pra mudar. Porque essa Empresa tá muito caída, você vê...(...) Ah, não sei, se eles fizerem um empréstimo, não sei.” (Laura, 18 anos, atendente).

O discurso de Laura parece provir de uma crença no já relatado discurso ideológico que as empresas contemporâneas se utilizam de que elas e os trabalhadores possuem os mesmos interesses. O que é bom para a empresa se confunde e se mistura com o que é bom para os trabalhadores. Neste ponto, temos o discurso de um jovem, que aponta que cabe ao trabalhador fazer a parte dele para que a Empresa possa crescer e realizar uma melhora nas condições de trabalho:

Eu acho que tipo, é..., os trabalhadores podem né, fazer. É aquilo que eu te falei né, dando sugestão, enviando sugestão, é solicitando né, conversando com eles. Porque

eu acredito que tem formas né, mil e uma maneiras de ajudar e isso daí é uma coisa assim, que, que tipo eu não acredito assim que a gente vai melhorar assim de uma hora para a outra. Porque é tipo, toda a rede. Mas isso daí é decidido através da rede né, tem um núcleo, ai o que acontece? Eu acredito se todos nós assim, cada um de nós fazer a sua parte né, porque também tem muito funcionário que eu vou te falar, as vezes não tem responsabilidade, ai quer exigir também né. Mas eu acredito, assim, que cada um assim, sugerindo, conversando com o gerente, enviando, assim, enviando é como eu posso te explicar, pedindo mesmo né, eu preciso e tal, ai eu acho que tem como mudar. Porque já melhorou [o salário, em relação a] algum tempo atrás... (Caio, 29 anos, atendente).

Os jovens trabalhadores não acreditam que podem realizar qualquer ação que possa engendrar uma transformação nas relações trabalhistas que acontecem na Empresa. Acreditam que tais mudanças devem ser realizadas por um outro, que deteria o poder de realizar tal mudança, como o Estado ou os chefes. Cabe então ao jovem trabalhador lidar com os problemas que podem aparecer na loja de uma forma individualizada, como colocado por um trabalhador “A única coisa que eu posso mudar, é só saindo daqui e indo para outro [emprego], eu não to aguentando ficar mais não, rala muito pra ganhar pouco.” (Antônio, 17 anos, atendente).

Portanto, a Empresa aparece como o primeiro emprego destes jovens e muitos acreditam que ele não possui condições ideais. Como não veem qualquer possibilidade de mudança nas relações de trabalho, muitos desistem do emprego enquanto outros procuram se manter empregados pela necessidade. Já outra parcela dos funcionários parece acreditar que as relações de trabalho, embora estejam longe do ideal, são minimamente toleráveis. O ambiente jovem e de descontração que permeia a Empresa, o orgulho de estar empregado e as vantagens de se ter um emprego formal parecem ser vitais neste entendimento da Empresa como um bom lugar. De qualquer forma, a Empresa é vista por estes dois grupos como um local passageiro, onde eles podem adquirir algum tipo de experiência, recomendação ou dinheiro para conseguir outro emprego ou investir em sua qualificação profissional. Esta é a principal forma de mudança que o trabalhador no contexto da Empresa vê como podendo engendrar. Já que o mesmo não se vê como capaz de realizar melhorias no seu local de trabalho, compete a ele investir em sua formação educacional ou procurar outro emprego, que tenha relações tidas pelo trabalhador como mais justas.

As relações de trabalho na Empresa, embora tidas como injustas muitas vezes, ganham ar de naturalidade e imutabilidade, na medida em que não há nada que o jovem trabalhador pode fazer para transformá-la. Este tipo de ação mais individualizada está diretamente ligado

a sociedade contemporânea (Lipovestky, 1983) e pode ser visto em muitos projetos dos jovens, no que diz respeito a religião (Velho, 2006) ou a escola (Silva, Bacellar e Castro, 2012).

No caso dos jovens cariocas trabalhadores da Empresa, o que é evidenciado é um modelo de subjetividade individualista e de certa forma conformista. A revolta e a indignação, quando presentes, não são direcionadas para realizar qualquer tipo de mudança nas relações que a causam, mas são reinvestidas no indivíduo, que deve se qualificar ou procurar de alguma outra forma conseguir outra inserção no mercado laboral. Entretanto, pode ser visto uma organização incipiente dos funcionários do fast-food a nível mundial para lutar pelos seus direitos. Talvez, se o sindicato que representa a categoria destes jovens se portasse de uma forma mais combativa e próxima aos trabalhadores, aderindo a este movimento e servindo como uma instância coletiva que pode direcionar este sentimento de raiva e indignação para alguma mudança concreta nas relações para com a Empresa, a experiência subjetiva de ser um trabalhador da mesma não seria marcada por esse grau de individualidade e conformismo.

4 - Considerações finais

A presente pesquisa discutiu os modos de subjetivação produzidos pela inserção em empregos precários, como o de uma empresa de fast food, na constituição de subjetividade do jovem trabalhador. Para isto foi feito um estudo empírico em uma empresa específica do ramo, abrangendo diferentes abordagens como: visita institucional ao sindicato, experiência do pesquisador em uma dinâmica de seleção para a Empresa, observação participante em dois restaurantes e entrevistas com funcionários e ex-funcionários da mesma. Antes de partirmos para as conclusões fazemos algumas ressalvas que dizem respeito a este estudo.

A pesquisa empírica foi realizada em algumas lojas de uma empresa específica no Rio de Janeiro que não representam a totalidade das mesmas ou do ramo de fast-food. Os resultados podem, até certo ponto, ser generalizados porque algumas características da Empresa permanecem uniformes em diferentes contextos, tais como a alta padronização do trabalho e o fato da mesma contratar primordialmente jovens. Mas não acreditamos que tais conclusões se aplicam de igual forma a todos os restaurantes, especificidades devem existir em suas diferentes localidades. Por exemplo, será que a vivência do trabalho é igual para os jovens vistos na experiência de contratação, que exercem sua atividade na Zona Sul e moram na Baixada Fluminense em relação aos entrevistados, que moram eminentemente em comunidades próximas ao restaurante? Será que o jovem da Baixada não se sente maravilhado ao trabalhar perto da praia e em uma região mais valorizada da cidade? Será que ele se ressentido do grande tempo que passa no transporte público e no trânsito caótico da cidade, que pode gerar atrasos e descontos salariais? A resposta a estas e a outras perguntas, que porventura poderiam vir a tona no processo de pesquisa, demandariam outros estudos com esta população.

Outro ponto importante é que o estudo na Empresa foi realizado sempre as margens da instituição, pois a mesma não se coloca aberta as pesquisas. Isto se dá porque tais pesquisas podem evidenciar aspectos da Empresa que ela não quer que sejam propagandeados. Gasta-se muito tempo e dinheiro para criar uma imagem de marca e é importante que o potencial cliente acredite nesta imagem (Fontenelle, 2013). O pesquisador só conseguiu observar aquilo que os funcionários faziam próximos ao balcão ou no salão, como o trabalho na caixa registradora, no processo de fritar batata e na limpeza. Apesar de escutar relatos de

trabalhadores que ocupavam outros lugares na loja, não pudemos observar diretamente outras dependências da mesma, mais escondidas dos olhos da clientela. Por isso, as relações que se davam nestes lugares não foram diretamente observadas, embora tenham sido relatadas pelos entrevistados. É provável que nestes lugares algum tipo de fuga dos padrões normativos estabelecidos, como uma cultura informal ou resistência oculta dos trabalhadores se fizesse presente de forma mais proeminente. Também é provável que nestes lugares os superiores podiam usar de sua força para constranger os mais fracos, visto que isto feito aos olhos dos consumidores poderia resultar na reprovação dos mesmos. Ou seja, certas zonas do restaurante ficaram mais ocultas em relação as outras no presente processo de investigação.

Destacamos também que os modos de subjetivação no trabalho interagem com aqueles produzidos em outros contextos. O que queremos dizer é que o jovem já é subjetivado por sua família, por sua escola e pelas condições históricas, culturais e políticas que o cercam. Todos estes âmbitos exercem influência na forma pela qual o jovem estudado se portou na seleção para o emprego, no cotidiano de trabalho e nas entrevistas. Falar em modelos de subjetivação produzidos pelo trabalho talvez implique uma segmentação de contextos que faz mais sentido na teoria do que na vida destes jovens.

Apesar disso, ao concentrarmos nosso olhar na experiência do jovem na atividade laboral pretendemos estudar como o trabalho na empresa influencia sua subjetividade, tendo em mente que ela está sempre em construção e já é afetada por outras condições. Assim, acreditamos que nosso trabalho permite algumas considerações referentes a este processo.

Vimos que o mundo do trabalho no paradigma japonês/toyotista da atualidade se caracteriza pelo aumento do desemprego e da informalidade e por contratos mais flexíveis se comparado ao modelo anterior calcado na grande indústria fordista e em contratos de trabalho estáveis e com relativas garantias de progressão na carreira, principalmente em países do Norte. No Brasil, vimos que esta mudança também se fez presente. Apesar de não gozarmos de um Estado Social como nestes países, é observado um aumento do desemprego e de vínculos trabalhistas precários a partir da década de 1990. Esta situação converge para que os jovens estudem mais, almejando aumentar a sua capacitação para galgar as escassas oportunidades na estrutura formal do emprego.

Como apontado por estatísticas (Camarano; Mello, 2006), muitos jovens trabalham e estudam concomitantemente. Isto se dá pela necessidade de se qualificar para adentrar no

mercado de trabalho e a de ganhar dinheiro, seja para ajudar na renda familiar ou para que o jovem tenha renda para consumir os bens que almeja. O jovem de classe popular que antes tendia a desistir da escola para adentrar no mercado de trabalho (Gomes, 1997) hoje em dia se mantém na escola.

Neste ponto é que aparece o emprego na Empresa. Ele consiste na primeira inserção no mercado de trabalho formal para muitos jovens de classe popular que cursam ou terminaram o ensino médio, uma vez que não requer qualificação prévia. Em um contexto de desemprego, a Empresa aparece como contratante de um grande número de jovens, chegando inclusive a se arrogar como aquela que é uma das que mais garantem oportunidade e qualificação a estes.

A Empresa prepara o jovem trabalhador através de um processo de treinamento estabelecido. Todos os procedimentos na mesma são padronizados e cabe ao jovem aprender a fazer as coisas da forma correta. Apesar dos funcionários entrevistados considerarem que a maneira correta de se fazer o trabalho é a estabelecida, esta padronização gera incômodos. A prescrição completa de qualquer atividade, como os mais simples gestos e as falas ataca a subjetividade e a humanidade do jovem trabalhador, que deve mostrar a submissão requerida no local de trabalho. A situação de ser posto como um mero reproduzidor do estabelecido incomoda o funcionário que procura transgredir informalmente as normas, ainda que isto as vezes sirva para o bom funcionamento do restaurante; ou se usa de momentos como a conversa e a brincadeira com o outro para fugir do prescrito, já que tais atividades não tem como ser previamente estabelecidas pela direção.

Devido a alta oferta de mão de obra em potencial que tem disponível, a Empresa paga aos seus funcionários baixos salários dos quais os mesmos se ressentem. Além dos baixos salários, os trabalhadores entrevistados se queixam de outras coisas como os descontos na folha salarial, falta de uniforme, atraso no pagamento do vale-transporte e o desrespeito de superiores. Também foi visto que a Empresa descumpra leis trabalhistas, inclusive tendo sido multada em 13,8 milhões de reais por descumprimentos de acordos com o Ministério Público do Trabalho (Rodrigues; Batista, 2014). Lembramos também das falas dos sindicalistas referente a outras atitudes ilícitas da Empresa, como a perseguição de funcionários sindicalizados e ao descumprimento das folgas estabelecidas na escala de trabalho. Apesar de prover um emprego no mercado de trabalho formal, vemos então como a Empresa desrespeita os direitos básicos dos que nela trabalham. Não é a toa que o emprego na mesma aparece

como o símbolo do trabalho precário e possui alta rotatividade.

Se este desrespeito acontece e incomoda os funcionários entrevistados, cabe abordar o que faz com que os mesmos prossigam a trabalhar na Empresa. Destacamos que o trabalho é necessário para muitos jovens que precisam do dinheiro para consumir e para ajudar no domicílio. Também deve ser levado em consideração que o emprego formal em uma multinacional pode ser bem-visto pelos mesmos em comparação a outros. Além disso, o emprego na Empresa é muitas vezes o primeiro do jovem, que enxerga este como temporário. O jovem aceita trabalhar na Empresa por um curto período de tempo, pois na mesma pode ganhar algum dinheiro, aprender algumas coisas, como a maneira correta de se portar no ambiente laboral, e conseguir experiência de trabalho. Esta experiência aparece no discurso de muitos como importante para se conseguir outra inserção laboral no futuro. Deve-se ter em mente também que o emprego na Empresa é feito majoritariamente por jovens, o que faz com que o ambiente seja de descontração e brincadeira nos horários de menor movimento. No emprego os jovens conhecem novas pessoas e criam ligações e laços afetivos que podem concorrer para que os mesmos permaneçam com o vínculo laboral. Tais condições parecem compensar as condições opressivas em que a Empresa coloca o seu trabalhador.

O que aparece então é que o jovem estudado vê o mundo do trabalho como uma instância natural, a qual ele pouco pode mudar ou interferir. Depende do indivíduo se adaptar as demandas que o mercado necessita, e se o mercado necessita de jovens qualificados e experientes cabe ao jovem se qualificar e adquirir esta experiência. A Empresa aparece como um local de trabalho que de certa forma permite isto, enquanto o jovem investe em si mesmo através dos estudos para conseguir se inserir em um emprego tido como melhor.

O SindiRefeições-RJ, sindicato da categoria possui um papel neste ponto, na medida em que é distante dos funcionários e não se faz conhecer pelos mesmos. Este sindicato parece mesmo acreditar neste discurso de qualificação, uma vez que um de seus principais investimentos é a Cozinha-Escola, que visa capacitar os funcionários sindicalizados. O que vimos também é que a instância sindical possui uma visão conciliatória da relação capital-trabalho, o que impede a mesma de organizar qualquer mobilização mais conflitiva, como paralisações, greves ou passeatas preferindo apostar em um diálogo com a Empresa. Ora, se a mesma não cumpre os acordos que firma com o Estado, na figura do Ministério Público do Trabalho, não há porque pensar que a mesma vai se mostrar mais disposta a cumprir os pactos

que perpetua com o sindicato. Também foi visto que o sindicato possui poucos assessores e tem medo de entrar na Empresa, procurando fazer a pouca mobilização que faz as escondidas.

Assim, não há qualquer instância coletiva que apareça como aquela que pode lutar pelos direitos e pelas demandas dos trabalhadores. Os mesmos então acabam por lidar com qualquer tipo de mal-estar vivenciado no emprego de forma individualizada. As características que cercam o emprego na Empresa parecem produzir um modo de subjetivação individualizante. Um sujeito que deve se conformar as condições que o mundo do trabalho oferece e fazer o máximo no âmbito de qualificação pessoal para conseguir se inserir em um emprego que ele conceba como bom.

Conclui-se então que o emprego na Empresa reforça um modelo de subjetivação individualista e subserviente, onde o trabalhador deve se adaptar ao que está dado. Não há vislumbre de qualquer tipo de ação que possa engendrar uma melhoria nas condições de emprego que a Empresa fornece.

Entretanto, o que abordamos neste estudo é que tal adaptação a que o jovem se submete não é total. O jovem reclama, se queixa, se revolta, se indigna e se “despadroniza”. Mas ao que nos parece, toda esta revolta acaba por não encontrar algum respaldo na realidade que viabilize seus anseios por mudanças. O jovem trabalhador vê a si mesmo como impotente para demandar qualquer tipo de melhora em suas condições laborais.

Neste ponto, é interessante notar que em outros países do globo, como os Estados Unidos, está havendo um movimento incipiente de ancoragem desta revolta em greves, manifestações, paralisações e passeatas (Frank, 2014; Finnegan, 2014). Rodrigues e Batista (2014) relatam que no dia 14 de maio de 2014 houve paralisações das redes de fast-food em 30 países. Em movimento semelhante, Borges (2015) destaca que foi convocada uma greve geral mundial para o dia 15 de abril de 2015 no McDonald's. Segundo o jornalista, estima-se que esta greve vai ter a adesão de 200 cidades em 35 países.

Não vamos fazer conjecturas sobre todo o globo, pois devem existir diferenças no que diz respeito aos trabalhadores das redes de fast-food dos diversos países. Como vimos, Finnegan (2014) coloca que o trabalhador do fast-food nos Estados Unidos não é o jovem, mas adultos que encontram neste tipo de trabalho a sua única oportunidade após a crise econômica. Também não se trata de dizer que os funcionários dos Estados Unidos ou de qualquer outro lugar são mais revoltados ou conscientes do que os trabalhadores fluminenses.

Mas é interessante destacar que Rodrigues e Batista (2014) e Borges (2015) colocam que a paralisação mundial e a greve foram acompanhadas em algumas cidades do Brasil, como São Paulo.

As duas matérias inclusive citam o sindicato paulista que representaria³⁰ a categoria, o Sinthoresp³¹ e dizem que ele está apoiando este movimento.

Conjecturamos que o sindicato ou outra instância que represente uma coletividade dos trabalhadores pode se colocar como um dos intermediários entre esta revolta dos empregados e o mundo real, dando voz e corpo a esta indignação. Esta coletividade poderia engendrar um modelo de subjetivação mais crítico e menos fatalista em relação as condições trabalhistas em que os trabalhadores estão inseridos. O que infelizmente não ocorre nas terras fluminenses e o que parece explicar a não inserção desta cidade dentre aquelas que aderiram a paralisação mundial e das que se juntaram a greve mundial. Indicamos que este pode ser um ponto importante para futuras investigações. Também apontamos para a necessidade de que haja mais estudos no âmbito do trabalho no fast-food, uma vez que a área carece de pesquisas.

30 Há uma disputa em torno de qual sindicato realmente representa a categoria em São Paulo. Mais informações podem ser vistas em <<http://www.sindifastfood.org.br/noticias-trabalhador/item/1393-tst-da-vitoria-definitiva-ao-sindifast>>.

31 Sindicato dos Trabalhadores em Hotéis, Apart-Hotéis, Motéis, Flats, Pensões, Hospedarias, Pousadas, Restaurantes, Churrascarias, Cantinas, Pizzarias, Bares, Lanchonetes, Sorveterias, Confeitarias, Docerias, Buffets, Fast-Foods e Assemelhados de São Paulo e Região.

Referências Bibliográficas:

ANDRADE, R. de C. Trabalho e sindicalismo: memória dos 30 anos do movimento de Osasco (entrevista). **Tempo Social**, v. 10, n. 2, 1998.

ALLAN, C.; BAMBER, G. J; TIMO, N. “Mcjobs”: Student attitudes to work and employment relations in the fast-food industry. **Journal of hospitality and tourism management**, v. 12, n. 1, 2005.

ALVES, G. Dimensões da reestruturação produtiva: ensaios de sociologia do trabalho. 2 ed. Londrina: Práxis; Bauru: Canal 6, 2007.

_____. Subjetividade às avessas: toyotismo e a “captura” da subjetividade do trabalho pelo capital. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 11, n. 2, 2008.

_____. Juventude e nova precariedade salarial no Brasil: elementos da condição proletária no século XXI. In: ALVES, G. & ESTANQUE, E. (Orgs.) **Trabalho, juventude e precariedade: Brasil e Portugal**. Bauru: Canal 6, 2012.

AMAZARRAY, M. R. ET AL. Aprendiz versus trabalhador: Adolescentes em processo de aprendizagem. **Psicologia Teoria e Pesquisa**, v. 25, n. 3, 2009.

ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho**. 3 ed. São Paulo: Cortez, 1995.

_____. A nova morfologia do trabalho no Brasil: Reestruturação e precariedade. **Nueva Sociedad**, Especial em português, 2012.

AREND, S.M.F.; REIS, A.M.D. Juventude e restaurantes fast food: a dura face do trabalho flexível. **Revista Katálysis**, v. 12, n. 2, 2009.

ARENDT, H. **A condição humana**. 10ªed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

BAJOIT, G.; FRANSSEN, A. O trabalho, busca de sentido. **Revista Brasileira de Educação**, n. 5-6, 1997.

BARROS, P. C. R.; MENDES, A. M. Sofrimento psíquico no trabalho e estratégias defensivas dos operários terceirizados da construção civil. **Psico-USF**, v. 8, n. 1, 2003.

BENDASSOLI, P. Mal-estar no trabalho: do sofrimento ao poder de agir. **Revista Mal-estar e Subjetividade**, Fortaleza, v. 10, n. 1, 2011.

BERNARDO, M. H. Discurso flexível, trabalho duro: o contraste entre o discurso de gestão empresarial e a vivência dos trabalhadores. 2006. 233f. Tese (Doutorado em

Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo. 2006.

BOLTANSKI, L. & CHIAPELLO, E. **The new spirit of capitalism**. New York, London: Verso, 2007.

BORGES, A. Trabalhadores do McDonald's entram em greve mundial a partir do dia 15 de abril. Portal Metrópole. 4 de abr. de 2015. Disponível em <<http://www.portalmetropole.com/2015/04/trabalhadores-do-mcdonalds-entram-em.html>>.

Acessado em 24/04/2015.

BOURDIEU, P. A juventude é apenas uma palavra. In: BOURDIEU, P. **Questões de sociologia**. Rio de Janeiro: Marco Zero, 1983.

BRAGA, R. A vingança de Braverman: o infotaylorismo como contratempo. IN: ANTUNES, R.; BRAGA, R. **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

BRASIL. Consolidação das leis do trabalho, 1943. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm>. Acessado em 24/01/2014.

CAMARANO, A. A.; MELLO, J. L. Introdução. In: CAMARANO, A. A. (Org.). **Transição para a vida adulta ou vida adulta em transição**. Rio de Janeiro: Ipea, 2006.

CAMARGO, S. Considerações sobre o trabalho imaterial. **Pensamento Plural**, Pelotas, v. 9, 2011.

CARDOSO, A. Juventudes desnorreadas e gerações perdidas: dinâmicas do mercado de trabalho brasileiro. In: ALVES, G. & ESTANQUE, E. (Orgs.) **Trabalho, juventude e precariedade: Brasil e Portugal**. Bauru: Canal 6, 2012.

_____. **Ensaio de sociologia do mercado de trabalho brasileiro**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2013.

CARDOSO, L. A. A categoria trabalho no capitalismo contemporâneo. **Tempo Social**, v. 23, n. 2, p. 265 – 295, 2011.

CASSAB, C. Das correntes de prometeu a sociedade do não-trabalho? Reflexões sobre a centralidade do trabalho a partir da juventude. **Libertas**, v. 1, n. 2, 2007.

CASSAB, M. A. T. Jovens pobres e a cidade: a construção da subjetividade na desigualdade. In: CASTRO, L. R.(Org.) **Crianças e jovens na construção da cultura**. Rio de Janeiro: NAU/FAPERJ, 2001.

CASTEL, R. **As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário**. 6 ed.

Petrópolis: Editora Vozes, 2006.

_____. As metamorfoses do trabalho. In: FIORI, José Luis et al. **Globalização: o fato e o mito**. Rio de Janeiro: UFRJ, 1998.

CASTORIADIS, C. **A experiência do movimento operário**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1985.

_____. A “racionalidade” do capitalismo. IN: CASTORIADIS, C. **Figuras do pensável: as encruzilhadas do labirinto volume VI**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2004.

CASTRO, L. R. Conhecer, transformar (-se) e aprender: pesquisando com crianças e jovens. In: CASTRO, L. R.; BESSET, V. L (Orgs.). **Pesquisa-intervenção na infância e juventude**. Rio de Janeiro: Trarepa/FAPERJ, 2008.

_____. Da invisibilidade à ação: crianças e jovens na construção da cultura. In: CASTRO, L. R.(Org.) **Crianças e jovens na construção da cultura**. Rio de Janeiro: NAU/FAPERJ, 2001.

_____. Entre a subordinação e a opressão: os jovens e as vicissitudes da resistência na escola. In: MAYORGA, C.; CASTRO, L. R.; PRADO, M. A. M (Orgs.). **Juventude e a experiência da política no contemporâneo**. Rio de Janeiro: Contra Capa, 2012.

_____. **O futuro da infância e outros escritos**. Rio de Janeiro: 7letras, 2013.

CASTRO, L. R. ET AL. **Falatório: participação e democracia na escola**. Rio de Janeiro: Contracapa, 2010.

CERTEAU, M. **A invenção do cotidiano: artes de fazer**. 3 Ed. Petrópolis: Editora Vozes, 1998.

CHIERI, A; MARTINELLI, A. O trabalho como escolha e oportunidade. **Revista Brasileira de Educação**, n. 5-6, 1997.

DIB, S. K.; CASTRO, L. R. O trabalho é projeto de vida para os jovens? **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v. 13, n. 1, 2010.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho. Estudo de psicopatologia do trabalho**. 3 ed. São Paulo: Cortez, 1988.

_____. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, v. 14, n. 3, 2004.

DIEESE – Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. **A situação do trabalho no Brasil na primeira década dos anos 2000**. São Paulo, 2012. Disponível em <<http://www.dieese.org.br/livro/2012/livroSituacaoTrabalhoBrasil.pdf>>. Acesso em 22/11/2013.

EAGLETON, T. **As ilusões do pós-modernismo**. Tradução da primeira edição inglesa publicada em 1996. Disponível em <<http://www.filoczar.com.br/filosoficos/Eagleton/EAGLETON,%20Terry.%20As%20Ilus%C3%B5es%20do%20P%C3%B3s-Modernismo.pdf>> Acesso em 03/03/2015.

FALEIROS, V. P. Juventude: trabalho, escola e desigualdade. **Educação e Realidade**, v. 33, n°2, 2008.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. “Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. **Estudos de psicologia**, v. 6, n. 1, 2001.

FIGARI, C. Hegemonía empresaria y nuevas lógicas de control social: la formación del mando. **Trabajo y sociedad**, v. 15, n. 17, 2011.

FINNEGAN, W. Dignity: fast-food workers and a new form of labor activism. *The New Yorker*, Nova Iorque, 15 set. 2014. Acessado em <<http://www.newyorker.com/magazine/2014/09/15/dignity-4>>, visto em 18/10/2014.

FONSECA, T. M. G. Trabalho, gestão e subjetividade. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, v. 55, n. 1, 2003.

FONTENELLE, I. A. **O nome da marca: McDonald's, fetichismo e cultura descartável**. São Paulo: FAPESP: BOITEMPO, 2013.

FORRESTER, V. **O horror econômico**. São Paulo: Editora UNESP, 1997.

FRANK, T. A indústria do fast-food faz seus trabalhadores passar fome. *Le Monde Diplomatique Brasil*, São Paulo, p. 36, fev. 2014.

FREUD, S. O mal-estar na civilização. In: **Obras completas de Sigmund Freud volume 21**. Rio de Janeiro: Imago, 1974.

GARCIA, C. H.; DEDECCA, C. S. A heterogeneidade do mercado de trabalho e a desigualdade na representação sindical no Brasil. **Sociologia & Antropologia**, v. 03.05, 2013.

GAULEJAC, V. **Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social**. Aparecida: Idéias & Letras, 2007.

GINIGER, N. I. “El ojo del amo engorda al ganado”. Estrategias de control y disciplinamiento de la fuerza laboral. **Trabajo y sociedade**, v. 15, n.16, 2011.

GOMES, J. V. Jovens urbanos pobres. Anotações sobre escolaridade e emprego. **Revista Brasileira de Educação**, n. 5-6, 1997.

GUIMARÃES, N. A. Trabalho: uma categoria-chave no imaginário juvenil? In: ABRAMO, H. W. & BRANCO, P.P.M. (orgs.). Retratos da Juventude Brasileira. São Paulo: Instituto Cidadania e Editora da Fundação Perseu Abramo, 2004. Disponível em http://www.fflch.usp.br/sociologia/nadya/Jovens_e_trabalho_-_Nadya_Araujo_Guimar%E3es_-_FPA04-rev.pdf. Acesso em 14 ago. 2012.

_____. Trajetórias inseguras, autonomização incerta: os jovens e o trabalho em mercados sob intensas transições ocupacionais. In: CAMARANO, A. A. (Org.). **Transição para a vida adulta ou vida adulta em transição**. Rio de Janeiro: Ipea, 2006.

HARVEY, D. **A condição pós-moderna**. 8 ed. São Paulo: Edições Loyola, 1992.

JARDIM, S. R.; SILVA FILHO, J. F. Profissão: Identificação e Projeto. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 1/2, 1996.

LARANJEIRA, D. H. P.; TEIXEIRA, A. M. F. & BOURDON, S. Juventude, trabalho e educação: os jovens são o futuro do Brasil? **Caderno CRH**, v. 10, n. 49, 2007.

LEITE, M. P. O trabalho no Brasil dos anos 2000: duas faces de um mesmo processo. In: VERAS, R., GOMES, D. e TARGINO, I.(orgs). **Marchas e Contramarchas da Informalidade do Trabalho: das Origens às Novas Abordagens**, João Pessoa, Ed. UFPB, 2011.

LEMOS, A. H. C. Juventude, gerações e trabalho: ampliando o debate. **Organização e Sociedade**, v. 19, n. 63, 2012.

LEÓN, O. D. Adolescência e Juventude: das noções às abordagens. In: FREITAS, M. V. (Coord.). **Juventude e Adolescência no Brasil: Referências Conceituais**. São Paulo: Ação Educativa, 2005.

LINHART, R. **Greve na fábrica**. 3 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1986.

LIPOVETSKY, G. **A era do vazio**. Lisboa: Relógio D'Água, 1983.

LOPEZ, J. E. E. Capitalismo y subjetividad. ¿Qué sujeto, qué vínculo y qué libertad? **Psicoperspectivas**, v. 8, n. 2, 2009.

LOVE, J. F. **McDonald's: A verdadeira história do sucesso**. 5 ed. Rio de Janeiro:

Bertrand Brasil, 1996.

MAIA, A.A.R.M.; MANCEBO, D. Juventude, trabalho e projetos de vida: ninguém pode ficar parado. **Psicologia ciência e profissão**, v. 30, n. 2, 2010.

MARTINS, H. H. T. S. O jovem no mercado de trabalho. **Revista Brasileira de Educação**, n. 5-6, 1997.

MARX, K. **Manuscritos econômico-filosóficos**. São Paulo: Editora Martin Claret, 2003.

MONTEIRO, R. A. P. A transição para a vida adulta no contemporâneo: um estudo com jovens cariocas e quebequenses. 2011. 224 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro. 2011.

NEVES, D. P. Juventude, trabalho e instituições filantrópicas. **Saúde e Sociedade**, v.15, n. 3, 2006.

NOVAES, R. Os jovens de hoje: contextos, diferenças e trajetórias. In: NOVAES, Regina. **Culturas jovens: novos mapas do afeto**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2006.

OLIVEIRA, E. **Toyotismo no Brasil: desencantamento na fábrica, envolvimento e resistência**. 2 ed. São Paulo: Expresso popular, 2006.

OLIVEIRA, R. C. Trabalho adolescente: a experiência de uma ocupação regular. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 14, n. 1, 2011.

ORTIGOZA, S. A. G. O fast food e a mundialização do gosto. **Cadernos de debate**, v. 5, 1997.

PACHECO FILHO, R. A. El capitalismo neoliberal y su sujeto. **Teoría y crítica de la psicología**, v. 2, 2012.

PAIS, J. M. A juventude como fase da vida: dos ritos de passagem aos ritos de impasse. **Saúde Soc.** São Paulo, v.18, n.3, p.371-381, 2009

PEREGRINO, M. Os estudos sobre jovens na intersecção da escola com o mundo do trabalho. In: SPOSITO, M. P. (Org.). **Estado da Arte sobre juventude na pós-graduação brasileira: educação, ciências sociais e serviço social (1999-2006), volume 2**. Belo Horizonte: Argymentvm, 2009.

_____. Juventude, trabalho e escola: elementos para análise de uma posição social fecunda. **Caderno cedes**, v. 31, n. 84, 2011.

POLI, C. M. Ensino médio profissionalizante. Quem o quer? A quem ele serve? 1999.

152 f. Dissertação (Mestrado em educação) – Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, São Paulo. 1999

QVORTRUP, J. O Trabalho escolar infantil tem valor? A colonização das crianças pelo trabalho escolar. In: CASTRO, L. R.(Org.) **Crianças e jovens na construção da cultura**. Rio de Janeiro: NAU/FAPERJ, 2001.

RAITZ, T. R.; PETTERS, L. C. F. Novos desafios dos jovens na atualidade: trabalho, educação e família. **Psicologia & Sociedade**, v.20, n. 3, 2008.

RANCIÈRE, J. **A noite dos proletários: arquivos do sonho operário**. São Paulo: Companhia das Letras, 1988.

RIBEIRO, M. A. Juventude e trabalho: construindo a carreira em situação de vulnerabilidade. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, Rio de Janeiro, v.63, 2011.

ROCHA, N. M. F. D.; GÓIS, C. W. L. Trajetórias de jovens no mundo do trabalho a partir da primeira inserção: o caso de Sísifo em Maracanaú - Ceará, Brasil. **Psicologia & Sociedade**, v.22, n. 3, 2010.

ROCHA, S. A inserção dos jovens no mercado de trabalho. **Caderno CRH**, v. 21, n. 54, 2008.

RODRIGUES, L. & BATISTA, H. C. Redes fast-food são alvo de ato global de trabalhadores: manifestação por salário maior e respeito a leis trabalhistas se espalha por 30 países, incluindo Brasil. O Globo, Nova York, São Paulo e Rio de Janeiro, p. 20, 16 mai. 2014.

ROSANVALLON, P. Rethinking equality in an age of inequality. European University Institute, 2011.

SANTANA, M. A. Labor, workers, and politics in contemporary Brazil: 1980-2010. In: LI, P.; GORSHKOV, M. K.; SCALON, C.; SHARMA, K. L. (Orgs.) **Handbook of social stratification of the BRIC Countries: change and perspective**. Singapura: World Scientific Publishing, 2013.

SATO, L. Pesquisar e intervir: encontrando o caminho do meio. In: CASTRO, L. R.; BESSET, V. L (Orgs.). **Pesquisa-intervenção na infância e juventude**. Rio de Janeiro: Trarepa/FAPERJ, 2008.

SATO, L.; SOUZA, M. P. R. Contribuindo para desvelar a complexidade do cotidiano através da pesquisa etnográfica em psicologia. **Psicologia USP**, v. 12, n. 2, p. 29-47, 2001.

SCOTT, J. **Los dominados y el arte de la resistencia: discursos ocultos**. México: Editora Era, 2000.

SENNETT, R. **A corrosão do caráter: as consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo**. 14 ed. Rio de Janeiro: Record, 2009.

SEYMOUR, D. Emotional Labour: a comparison between fast food and traditional service work. **Hospitality Management**, v. 19, 2000.

SILVA, C. F. S.; BACELLAR, R. P. & CASTRO, L. R. de. A ação coletiva e os valores da vida escolar. In: MAYORGA, C.; CASTRO, L. R. de & PRADO, M. A. M.(Orgs.) **Juventude e a experiência da política no contemporâneo**. Rio de Janeiro: Contra Capa, 2012.

SOARES, A. B.; RIZZINI, I. & BUSH, M. **Juventude e elos com o mundo do trabalho: retratos e desafios**. São Paulo: Cortez; Campinas, SP: CIESP; Rio de Janeiro: PUC-RIO, 2010.

SOEIRO, J. “Perdi o emprego, encontrei uma ocupação” Juventude, precariedade, indignação e o novo ciclo de protesto global. In: ALVES, G. & ESTANQUE, E. (Orgs.) **Trabalho, juventude e precariedade: Brasil e Portugal**. Bauru: Canal 6, 2012.

SPOSITO, M. P. **Os jovens no Brasil. Desigualdades multiplicadas e novas demandas políticas**. São Paulo: Ação Educativa, 2003.

TASSIN, E. De la subjetivación política. Althusser/ Rancière/ Foucault/ Arendt/ Deleuze. **Revista de Estudios Sociales**, n. 42, p. 36 – 49, 2012.

TEIXEIRA, A. M. F. Juventude: entre os dilemas da educação e do trabalho. No Prelo

TEIXEIRA, E. J. Juventude pobre, participação e redes de sociabilidade na construção do projeto de vida. 2005. 138f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro. 2005.

TIRIBA, L.; FISCHER, M. C. B. Formação de jovens trabalhadores associados na produção da vida: questões para debate. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 14, n. 1, 2011.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. Sentidos e significados do trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros. **Psicologia & sociedade**, v. 1, edição especial n.1, 2007.

VELHO, G. Juventudes, projetos e trajetórias na sociedade contemporânea. In:

ALMEIDA, M. I. M. & EUGENIO, F. **Culturas juvenis: novos mapas do afeto**. Rio de Janeiro: Editora Zahar, 2006.

VIEZZER, M. **Se me deixam falar...** 15 ed. São Paulo: Global Editora, 2003.

WALLRAFF, G. **Cabeça de turco**. 10 ed. São Paulo: Editora Globo, 1989.

WATARAI, F.; ROMANELLI, G. Adolescentes do sexo masculino: trabalho remunerado e construção de identidade. **Psicologia em Estudo**, v. 15, n. 3, 2010.

WEIL, S. **A condição operária e outros estudos sobre a opressão**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.

WILLIS, P. **Aprendendo a ser trabalhador: escola, resistência e reprodução social**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1991.

WICKERT, L. F. Desemprego e Juventude: Jovens em Busca do Primeiro Emprego. **Psicologia ciência e profissão**, v. 26, n. 2, 2006.

Anexo I – Questionário submetido aos trabalhadores da Empresa

Onde você mora?

Quantos anos você tem?

Ainda estuda ou já terminou estudos? Caso tenha terminado, pensa em estudar mais futuramente?

Há quanto tempo trabalha nesta empresa?

O que o motivou para se candidatar a Empresa?

Foi o seu primeiro emprego?

O que você acha da Empresa? E do serviço/comida que ela oferece?

Você acredita que a Empresa te deu o que você esperava de um emprego formal?

Como?

Por que você acha que te contrataram para esta empresa?

Que capacidades você acredita desenvolver nesta empresa? Estas capacidades são importantes para a vida fora da Empresa?

Que treinamento você recebeu para se tornar um funcionário da empresa? Como o avalia para seu crescimento profissional e pessoal?

Como é a sua relação com os colegas de trabalho e superiores?

Os funcionários podem fazer as coisas fora do padrão que a Empresa estabelece? Se sim, como isso se dá?

Conhece o sindicato ou alguém sindicalizado? Se sim, qual a sua opinião sobre ele?

O que você acha das condições de trabalho?

Você se sente bem no emprego?

Que aspectos são bons no emprego? Quais são ruins? Frente aos piores, há alguma possibilidade de mudança?

Anexo II – Questionário submetido aos ex-trabalhadores da Empresa

O questionário abaixo, que você consentiu previamente em responder, faz parte do projeto de pesquisa do aluno de pós-graduação em psicologia Felipe Salvador Grisolia. A pesquisa visa estudar os efeitos que o trabalho atual na indústria do fast-food tem sobre a subjetividade dos que lá trabalharam e como os jovens vivenciam ou vivenciaram estes efeitos. As respostas vão ser analisadas pelo aluno e publicadas em um trabalho final, necessário para que ele obtenha a titulação de pós-graduado, no caso, o mestrado. Além disso, os dados também podem ser usados para a confecção de artigos que podem vir a ser publicados em revistas científicas na área de psicologia ou de outras ciências humanas. O questionário é anônimo, seu nome não será publicado no futuro trabalho ou em qualquer outro texto, sendo praticamente impossível alguma outra pessoa ficar sabendo que você respondeu ao mesmo. Além disso, o nome da empresa, que aparece no questionário, será suprimido em todos os trabalhos. Não existem respostas certas ou erradas, o que quero é saber o que você pensa, peço que você dê as respostas de forma mais sincera possível. Se houver algum incomodo ou você não se sentir confortável para responder qualquer uma das perguntas, você está livre para parar de responder o questionário ou para não responder qualquer pergunta. Entretanto, reitero que sua participação é muito importante!

Qualquer dúvida ou sugestão você pode entrar em contato comigo pelo facebook ou por este e-mail: flpgrisolia@gmail.com

Muito obrigado pela atenção.

Onde você mora?

Quantos anos você tem?

Ainda estuda ou já terminou estudos? Caso tenha terminado, pensa em estudar mais futuramente?

Trabalhou na Empresa por quanto tempo? Quando foi? Onde ficava a loja?

Foi o seu primeiro emprego com carteira assinada? O que você fez depois de sair de lá em termos escolares/profissionais (cursos, faculdades, outros empregos)?

O que o motivou para se candidatar ao emprego na Empresa?

O que você acha da Empresa? E da comida/serviço que ele oferece?

Qual ou quais foram as suas principais motivações para permanecer neste emprego?

A Empresa te deu o que você esperava de um emprego formal? Como?

Por que você acha que a Empresa te contratou?

Que capacidades você acreditou ter desenvolvido nesta empresa? Que aprendizados foram mais importantes a nível profissional e pessoal?

Como era sua relação com os colegas de trabalho, superiores e clientes? Você ainda tem contato com alguém que conheceu lá?

Vocês conversavam sobre a rotina do trabalho com os colegas? Era possível fazer as coisas de outra forma que não fosse a estabelecida pela empresa?

Conhece o sindicato ou alguém sindicalizado? Alguém do sindicato foi a sua loja quando você trabalhava na Empresa? Você tem alguma opinião sobre o sindicato?

O que você teria a dizer sobre as condições em que você trabalhou?

Você se sentia bem no emprego? Por que sim ou por que não?

Que aspectos eram bons no emprego? Quais eram ruins? Frente ao que era ruim, havia alguma possibilidade de mudança? Se sim, como?