

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA
GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS SOCIAIS**

JULYANE DOS SANTOS MIRANDA

**ROTATIVIDADE VOLUNTÁRIA NO COMÉRCIO VAREJISTA DE PORTO
ALEGRE: Um estudo sobre a interpretação e a utilização de benefícios
trabalhistas como ferramenta para efetivar escolhas**

**PORTO ALEGRE,
2014**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA
GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS SOCIAIS**

JULYANE DOS SANTOS MIRANDA

**ROTATIVIDADE VOLUNTÁRIA NO COMÉRCIO VAREJISTA DE PORTO
ALEGRE: Um estudo sobre a interpretação e a utilização de benefícios
trabalhistas como ferramenta para efetivar escolhas**

Monografia submetida ao Departamento de Sociologia para a obtenção do título de Bacharel em Ciências Sociais pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientador: Prof. Dr. Daniel Gustavo Mocelin

**PORTO ALEGRE,
2014**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA
GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS SOCIAIS

A banca examinadora resolveu atribuir o conceito a aluna Julyane dos Santos Miranda na atividade de ensino Trabalho de Conclusão de Curso em Sociologia, pela apresentação deste trabalho.

Prof.º Dr.º Fernando Coutinho Cotanda
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Prof.º Dr.º Mauro Roese
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Prof.º Dr.º Daniel Gustavo Mocelin
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

AGRADECIMENTOS

Sempre acreditei no poder de uma companhia, somos capazes de fazer muitas coisas sozinhos, mas nada no mundo pode superar o som da risada de quem gostamos, o calor de um abraço quando estamos tristes e um: “vai ficar tudo bem” quando a última coisa que achamos é que vai ficar tudo bem. É por acreditar que nada no mundo seja melhor que uma boa companhia que hoje agradeço aos meus companheiros de vida, as duas pessoas que mais se dedicaram a mim, meus pais, por sempre acreditarem que eu daria certo em qualquer coisa, em qualquer lugar e em qualquer profissão. Dedico também às pessoas que me dão o real sentido de família: o meu irmão, meus avôs, tias, madrinhas e as minhas avós, que não estão mais presentes em corpo, mas carrego sempre no pensamento e no coração. Ao Lucas, meu porto seguro há cinco anos, obrigada por trazer alegria, amor, calma e companheirismo pra minha vida. A Kaká, e ao meu melhor amigo Doddy o serzinho que ficou literalmente todos os dias ao meu lado enquanto escrevia esse trabalho, ele é um canino, mas há 15 anos me ensina sobre amor mais que muita gente. Aos professores e bolsistas do grupo de pesquisa GPSET, em especial a minha orientadora no grupo Sônia Guimarães e ao meu orientador nesse trabalho Daniel Mocelin, além de agradecer pela paciência e disposição dele, quero deixar o meu muito obrigado por todo o aprendizado que ambos me proporcionaram e por me ensinarem a cada dia gostar mais de pesquisa. A todas as pessoas envolvidas nesse trabalho, principalmente as entrevistadas, pela disponibilidade e interesse na pesquisa. Por fim, agradeço a todos os meus amigos, que de alguma forma me ajudaram neste percurso e que me ouviram, com amor, falar sobre política, antropologia e sociologia ao longo desses últimos quatro anos.

“A massa não é apenas objeto da ação revolucionária; é, sobretudo sujeito”.

(Rosa Luxemburgo)

RESUMO

O presente estudo visa analisar a rotatividade voluntária de pessoal no setor do comércio varejista de Porto Alegre, a partir dos funcionários de caixa e de balcão de um pequeno minimercado de bairro. O objetivo é explorar e entender melhor o universo do trabalhador, suas escolhas e decisões para compreender alguns aspectos sobre as diferentes causas dos desligamentos dos postos de trabalho. O estudo mostra que os desligamentos podem estar vinculados a uma rotatividade voluntária, velada ou não, atrelada a questões de ordem pessoal e de pouca identificação com o emprego, mas também aos benefícios financeiros oferecidos a um assalariado que é demitido. Constatou-se que algumas das garantias e benefícios de que dispõem os trabalhadores pode estar desencadeando uma instrumentalização do seguro-desemprego, não apenas considerando que esse mecanismo legal seria capaz de motivar o desligamento, mas que o próprio trabalhador elaboraria uma estratégia com base no seu conhecimento sobre o benefício, efetivando a escolha de forçar seu desligamento, especialmente em setores como o comércio varejista.

ABSTRACT

This study analyzes the voluntary turnover of people at the merchant sector in Porto Alegre, taking the case of cashier and balcony employees at a small neighborhood market. The goal is to explore and comprehend the workers' world (their choices and decisions) in order to understand different aspects that cause terminations. This study shows that terminations can be attached to a sort of voluntary turnover that are hardly admitted, not only because of personal reasons and unhappiness with the employment activities, but also because of financial benefits offered to people who were fired. Here, it was verified that some of these benefits are the possibly reasons for the instrumentalisation of unemployment insurance. One possibility is that this mechanism would incitate terminations and the employees themselves would elaborate strategies based on their knowledge about the insurance: they would "force" their own termination, especially at the merchant sector.

LISTA DE QUADROS E TABELAS

Quadro 1 – Perfil das entrevistadas.....	34
Quadro 2 – Desligamentos do último emprego segundo suas causas.....	35
Tabela 1 – Evolução da taxa de rotatividade global dos vínculos celetistas, por setor de atividade econômica. Brasil 2003 a 2012 (em %)......	24

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Distribuição percentual dos desligamentos segundo suas causas Brasil – 2012 e 2013.....	18
Gráfico 2 – Taxa de rotatividade dos vínculos celetistas. Brasil 2002 - 2012 (em %).....	21

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Estoque de empregos formais e evolução do índice de crescimento do estoque Brasil, 2009 a 2013 (2009=100).....	24
Figura 2 – Distribuição dos desligamentos segundo faixas de tempo de emprego, Brasil anos selecionados (%).....	26
Figura 3 – Setor café e balcão.....	35
Figura 4 – Setor caixa.....	36
Figura 5 – Setor balcão.....	36

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	12
2.ROTATIVIDADE E EMPREGO TRAMPOLIM	19
2.1 Rotatividade	19
2.2 Emprego trampolim.....	29
3.UM OLHAR SOB A PESPECTIVA ATUANTE DO TRABALHADOR	33
3.1 O perfil	33
3.2 O estudo qualitativo: A utilização do seguro-desemprego como ferramenta para efetivar escolhas.....	35
4.CONCLUSÕES	47
5.REFERÊNCIAS.....	49
6.APÊNDICE.....	52

INTRODUÇÃO

Ao longo dos últimos anos, foram incontáveis às vezes em que entrei em minimercados, mercados, supermercados, padarias, mercearias e afins. O ritual de ir buscar o pão, os frios, e pagá-los tornou-se um objeto de estudo a ser analisado após constatar que as pessoas que me atendiam, tanto as balconistas, quanto as caixas operadoras, nem sempre eram mais as mesmas de uma semana para a outra, o que parece ser um fenômeno recorrente do setor formal do comércio varejista, mas que vem se observando também no ramo do comércio de pequenos estabelecimentos comerciais de bairro. A especificidade do estudo não se encontra nos grandes estabelecimentos, mas sim no foco sobre o setor do comércio varejista de bairro, ou seja, nos pequenos mercados. A situação em destaque é evidente entre operadoras de caixa e balconistas, diante disso, resolveu-se analisar esse fenômeno em um minimercado de Porto Alegre.

Essa realidade ilustra bem o conceito de rotatividade no mercado de trabalho, e a partir disso a pesquisa discutirá esse tema, de relevante importância teórica na sociologia do trabalho e também de fundamental interesse social. A partir do olhar do trabalhador se buscará entender como esses pensam, agem e atuam hoje no universo das relações de trabalho. A rotatividade é um fenômeno social complexo, relacionado a múltiplas causas, ligadas às condições de trabalho, à dinâmica do mercado de trabalho ou à precarização do emprego, mas, sugere-se neste trabalho que a rotatividade pode ter relação até mesmo com as estratégias pessoais dos trabalhadores de baixa qualificação e que não chegam a desenvolver uma identificação com o emprego. Dando enfoque nessas estratégias, o estudo também abordará questões legais, direitos trabalhistas e benefícios, entre as quais se destaca o seguro-desemprego, apontado por alguns especialistas como um dispositivo legal que pode atuar como mecanismo de ampliação da rotatividade, especialmente no caso de trabalhadores pouco qualificados.

Sendo um dos mais importantes direitos dos trabalhadores brasileiros, o seguro-desemprego é um benefício que oferece auxílio em dinheiro por um período determinado em que o trabalhador encontra-se desempregado. O

benefício é pago através de parcelas, essas variam de três a cinco e seu valor varia de caso a caso. Além dos segurados do setor formal, há ainda outras modalidades de beneficiários como o trabalhador doméstico, o pescador artesanal, o trabalhador resgatado e a bolsa qualificação.

A evidência de rotatividade de pessoas no comércio se dá a partir de estudos recentes desenvolvidos, por exemplo, pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos) e pela ABRAS (Associação Brasileira de Supermercados), a partir de dados do MTE (Ministério do Trabalho e emprego).

Os dados disponíveis no livro Rotatividade e políticas públicas para o mercado de trabalho / Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE) do ano de 2014 apresentam os dados sobre rotatividade e seguro desemprego abrangendo os anos entre 2002 e 2012. Esse estudo expõe que nos últimos anos houve um aumento considerável com as despesas do seguro-desemprego. Esses gastos cresceram 150% no período, a uma taxa média de 9,6% ao ano (DIEESE, 2014, p. 23).

Entre 2009 e 2013 segundo a avaliação da situação financeira do fundo de amparo ao trabalhador do ano de 2014 (FAT)¹ os gastos com pagamento dos benefícios do seguro-desemprego e do abono salarial tiveram incremento médio anual de 11,6%, passando de R\$ 34,9 bilhões em 2009 para R\$ 47,7 bilhões em 2013, com incremento real de 9,6% em relação ao exercício de 2012. Em valores reais, relativos a preços de dezembro de 2013, as despesas com pagamento de benefícios do seguro-desemprego, nos últimos cinco anos, vêm crescendo a uma média de 10,84% ao ano.

Segundo resultados acerca dos benefícios do seguro-desemprego pagos de 2007 a 2012 disponibilizados em estudo do DIEESE (2014), o universo de trabalhadores beneficiários cresce 72% na comparação entre os anos 2012 e 2002, além disso, o setor aqui estudado, o de comércio, está entre os três setores com maior vínculo de beneficiários do seguro-desemprego,

¹ <http://www12.senado.gov.br/orcamento/documentos/ldo/2015/elaboracao/projeto-de-lei/proposta-do-poder-executivo/anexo-iv.9-2013-avaliacao-da-situacao-financieira-do-fundo-de-amparo-ao-trabalhador-2013-fat>

chegando a 2.114.810 o número de beneficiários no ano de 2012 apenas no setor de comércio. Podemos levar em consideração que a alta rotatividade no comércio também possa estar muito atrelada ao volume de vínculos trabalhistas que há nesse setor, mas também a questões específicas tanto à dinâmica desse mercado de trabalho como ao perfil ocupacional dos trabalhadores do comércio.

A partir do crescimento da utilização do seguro-desemprego, o Ministério do Trabalho e Emprego anunciou, neste ano, alterações no pagamento desse benefício visando combater fraudes e reduzir custos. Uma das alterações, por exemplo, é considerar o trabalhador candidato prioritário aos cursos do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec) ao solicitar o seguro-desemprego pela segunda vez em um período de 10 anos, antes, essa exigência era no terceiro pedido no período de dez anos. Assim como mudanças na elevação do tempo mínimo de trabalho que o desempregado precisa comprovar, hoje para receber cinco parcelas o trabalhador deverá comprovar vínculo empregatício de no mínimo 24 meses, nos últimos 36 meses, antes era de apenas 6 meses.

Para melhor se aproximar desse fenômeno em questão os principais conceitos teóricos necessários para o desenvolvimento do presente trabalho dialogam entre *rotatividade* e *emprego trampolim*. Chiavenato (1999) explica a rotatividade como o fluxo de entrada e saída dos funcionários de uma empresa. Já Mocelim e Silva (2009) esclarecem o conceito emprego trampolim como postos de trabalho que são temporariamente ocupados pelos trabalhadores, mas que, profissionalmente, não é o que eles realmente buscam.

Segundo a literatura das Ciências Sociais, a rotatividade do emprego também pode ser trabalhada a partir do conceito de *emprego trampolim*. Esse conceito expressa uma forma de emprego que geralmente se dá no grupo de trabalhadores jovens, que, na verdade, buscam, através de uma certa estratégia, uma oportunidade de trabalhar e, ao mesmo tempo, concluir seus estudos ou ocupar-se temporariamente.

Após um levantamento no setor de Recursos Humanos da empresa estudada e através, também, de observação etnográfica foi possível concluir que o universo das operadoras e balconistas estudadas conta com 100% de operadoras de caixa e balconistas do sexo feminino, entre 25 e 50 anos, casadas, em sua grande maioria com filhos e detentoras de ambição material. Esses fatos acabam por fugir a “regra”, quando apresentado um perfil diferente do que é geralmente discutido pela literatura através dos conceitos de rotatividade e emprego trampolim, empenhando então analisar, contextualizar, diferenciar e/ou dialogar com tais conceitos para analisar a realidade do setor de comércio varejista.

Logo, o objetivo central desta pesquisa é analisar as causas que levam esses trabalhadores a se desvincular de seu emprego para compreender a rotatividade no setor do comércio varejista de bairro, a partir do caso de trabalhadores nas funções de caixa e balcão, em um minimercado de Porto Alegre. Essa postura estratégica esta baseada em uma série de ações como: faltar excessivamente sem descumprir a lei ou até mesmo não desempenhar as suas funções corretamente. Dessa forma, o empregador se veria “obrigado” a demitir seu funcionário sem justa causa e assim, o mesmo, utilizar dos seus direitos como trabalhador para a instrumentalização do seguro desemprego e outros benefícios.

Diversas podem ser as causas do desligamento de um trabalhador, contudo estudos apontam que o problema não seria apenas a baixa qualidade do emprego e nem a sua escassez (GONZAGA, 1998). Havendo inúmeras mudanças nas características do profissional, a busca por uma melhor qualidade de vida, educação e salário, atenta-me, além disso, os benefícios que o trabalhador garante, com o vínculo formal de trabalho, mesmo ao se desligar da empresa. Essa nova “configuração” na realidade do objeto em questão e até mesmo o uso de estratégia dos trabalhadores para forçar sua demissão seria capaz de gerar uma crescente rotatividade e, então, uma instrumentalização dos benefícios. É dessa forma que, ao analisar o fato que os postos de trabalho no setor estudado estão cada vez mais sendo ocupados por pessoas que ficam menos de um ano no emprego, o estudo parte da ideia

de uma adoção estratégica por parte dos trabalhadores de baixa qualificação por meio da utilização dos benefícios garantidos ao trabalhador.

Cabe destacar que não se busca evidenciar o seguro-desemprego como causa da rotatividade, o foco do estudo encontra-se na reflexão que os trabalhadores fazem sobre o uso de benefícios desse tipo. O conhecimento que eles têm de seus direitos, associada à baixa identificação que desenvolvem com o emprego, poderia desencadear a decisão mais frequente de deixar o emprego ou forçar uma demissão. Essa é a hipótese mais geral que guia essa pesquisa.

Partindo, então, do pressuposto que através do emprego formal o trabalhador garante benefícios que podem favorecer o seu “desligamento”, a pesquisa identificou duas formas de rotatividade voluntária, em que o desligamento pode ser evidente (pedir sua demissão) ou velado (forçar a sua demissão)². A problemática deste estudo transita entre as escolhas que os trabalhadores tomam a fim de se desligar do emprego, onde através então de benefícios financeiros oferecidos a um assalariado que é demitido (Seguro desemprego, FGTS e 40% de multa), efetivaria o seu desligamento. Além disso, e talvez o mais importante para o foco da pesquisa, busca-se abordar entendimento e a interpretação que o trabalhador tem sobre seus direitos e que favorecem a sua decisão de se desligar do emprego ou forçar esse desligamento. Essa habilidade do trabalhador em conhecer os mecanismos legais e seus direitos pode, no caso específico acima descrito, sugerir que o conhecimento desses benefícios favorece a decisão do trabalhador em adotar uma postura em que julgaria não haver mais a “necessidade” de continuar em seu posto de trabalho.

Mesmo levando em consideração a baixa qualidade do emprego e ao fato de minimercados e mercados no geral exigirem carga horária aos finais de semana e feriados as causas que levam essas pessoas a tomarem tal atitude estão quase que exclusivamente ligadas à “questões pessoais”, como pouca ou nenhuma identificação com o emprego, disponibilidade para cuidar dos

² Essas formas serão apresentadas no capítulo empírico.

filhos em casa, poder prestar um serviço informal a mais, enquanto recebe seguro-desemprego, ou até mesmo descansar e/ou “tirar férias”.

À vista disso, os achados do estudo permitem observar que essas pessoas com baixa qualificação não criam identificação com o emprego e nem envolvimento o suficiente com a atividade para que desenvolvam uma identidade profissional, não tendo em vista crescer numa carreira e obter reconhecimento profissional. Nesta situação, o trabalho passa a ser somente uma válvula para consumir, uma ocupação temporária propriamente dita, forma de inserção essa que parece caracterizar bem a inserção profissional recorrente em alguns estratos populacionais, como a chamada nova classe C. De fato, esses trabalhadores não almejam nem fazem questão de investir em uma trajetória profissional de longo prazo, não trabalham com essa expectativa futura.

A pesquisa desenvolvida para este estudo adotou como método de investigação a observação etnográfica, os dados foram coletados a partir de observação, entrevistas semi-estruturadas e depoimentos espontâneos, pois foram analisados os fenômenos ocorridos na empresa em determinado período com os trabalhadores da mesma. Quanto aos procedimentos de pesquisa foi utilizada além de revisão bibliográfica uma pesquisa documental, que serviu como apoio para a ampliação do conhecimento sobre o tema pesquisado bem como a comprovação dos fatos mencionados, abrangendo meios legais, como: Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), Convenção Coletiva de Trabalho (CCT), Leis Complementares e Medidas Provisórias, informações e dados estatísticos do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e também através de coletas de dados da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS).

No caso da empresa estudada, para a obtenção e análise dos dados coletados, foram avaliados os documentos da entidade na área de setor pessoal, onde estão arquivadas as informações mais relevantes para o estudo. Quanto à abordagem do problema, os resultados foram obtidos através de entrevistas semiestruturadas onde foram abordadas questões relevantes sobre as relações pessoais e profissionais, do emprego atual e de empregos anteriores.

O estudo está estruturado da seguinte forma: O capítulo 2 apresenta dados e uma reflexão da literatura consultada acerca dos conceitos utilizados, tais são: Rotatividade e emprego trampolim. O capítulo 3 apresenta a análise dos resultados obtidos descrevendo o trabalho de campo feito para tal estudo, apresentando o perfil dos trabalhadores nos setores de caixa e balcão, os principais motivos das saídas destes trabalhadores de seus postos de trabalho, e o processo de instrumentalização dos benefícios. Por fim, no capítulo 4 apresentam-se as conclusões que se chegou com esse estudo, tendo como objetivo dialogar e relacionar o entendimento de trabalhadores sobre as questões legais que garantem o processo de instrumentalização dos benefícios onde, acaba por refletir, em uma maior rotatividade de pessoas dentro de uma empresa ou organização.

2. ROTATIVIDADE E EMPREGO TRAMPOLIM

Para analisar e abordar o problema proposto a ser discutido neste trabalho serão apresentados os conceitos de rotatividade e emprego trampolim, capazes de contextualizar a problemática ao objeto empírico de estudo. Tais conceitos são elementos teóricos fundamentais para expor o fenômeno em estudo.

Tendo em vista que o presente trabalho propõe dialogar um problema econômico, o da rotatividade, tendo como hipótese central o uso de estratégias que gerassem o desligamento do trabalhador garantindo benefícios, a justificativa dos conceitos escolhidos se dá justamente por eles trazerem a tona um apanhado de informações capazes de provar a presença desse fenômeno no país, e principalmente no setor estudado. No entanto, o perfil do grupo estudado se distancia da realidade empírica que embasou aqueles conceitos, abrindo espaço para uma reapropriação conceitual dos mesmos, capaz de aproximar, mas também expor diferenças.

2.1 Rotatividade

Atualmente as pessoas dentro de uma organização, são consideradas parceiras que ajudam a conduzir os negócios, onde muitas vezes passam a ser chamados de colaboradores. Essas pessoas são consideradas o “capital precioso”, pois são as pessoas fundamentais para atingir o sucesso ou o fracasso de uma organização. A tecnologia sem dúvida contribui para os processos de uma empresa, mas vale lembrar que por trás disto existe ação humana.

Dessa forma, visando à importância das pessoas em um coletivo de trabalho, a rotatividade de pessoas (também conhecida por turnover) passa a ser uma grande dificuldade enfrentada tanto pelos empregadores que passam a ter prejuízos e a necessidade de estar a todo o momento reestruturando sua grade de pessoal quanto pelos empregados que passam a enfrentar certo acúmulo de trabalho. A rotatividade de pessoal, nada mais é do que esse fluxo

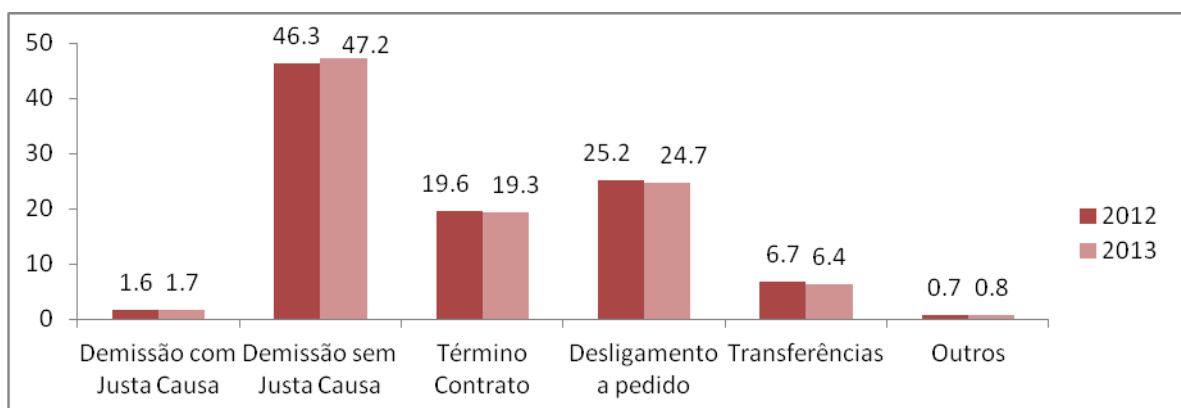
acelerado de entrada e saída de funcionários de uma empresa e/ou organização em um determinado período.

Chiavenato (2002) define a rotatividade como uma flutuação de pessoas entre uma organização e seu ambiente onde sua oscilação é definida pelo volume de ingresso e demissões. O autor ainda salienta que a rotatividade está atrelada a um método quantitativo:

A rotatividade de pessoal é expressa por meio de uma relação percentual entre as admissões e os desligamentos com relação ao número médio de participantes da organização, no decorrer de certo período de tempo. Quase sempre, a rotatividade é expressa em índices mensais ou anuais para permitir comparações, seja para desenvolver diagnósticos, seja para promover providências, seja ainda com caráter preditivo. (CHIAVENATO, 2002, p. 178)

A rotatividade pode estar ligada a diversos fatores, a empresa pode vir a demitir devido a mudanças econômicas na empresa, a uma reestruturação do quadro de pessoal, ou e, até mesmo, perante a inadequação do trabalhador. Segundo resultados sobre o mercado de trabalho formal brasileiro da RAIS de 2013 e publicado em setembro de 2014 analisa-se a distribuição total de desligamentos no ano, segundo algumas causas de desligamento. Nota-se o grande volume de demissões sem justa causa – por parte do empregador.

**Gráfico 1 - Distribuição percentual dos desligamentos segundo suas causas
Brasil – 2012 e 2013**



Fonte: MTE. Rais

Elaboração: organização da autora

Em 2013, segundo os resultados apresentados pela RAIS, 47,2% dos desligamentos partiram da iniciativa do empregador sem justa causa, esse evento vem se mantendo predominantemente no mercado de trabalho formal ao longo dos anos. Os desligamentos a pedido do trabalhador somaram 24,7% no ano de 2013 e 25,2% em 2012. Como dito anteriormente, a rotatividade pode ser originária e estar atrelada a uma série de fatores sejam eles externos ou internos ao mercado de trabalho. O mesmo autor cita como fenômenos externos:

A situação de oferta e procura de recursos humanos no mercado, a conjuntura econômica, as oportunidades de empregos no mercado de trabalho etc. Já os fenômenos internos estão ligados às políticas, aos programas e aos critérios de dentro da empresa. (CHIAVENATO, 2002, p. 87).

Segundo estudo realizado no ano de 2011 pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos) juntamente com o MTE (Ministério do Trabalho e Emprego), a rotatividade estaria ligada a uma série de fatores, mas são baseadas, antes de tudo, nos seguintes pontos:

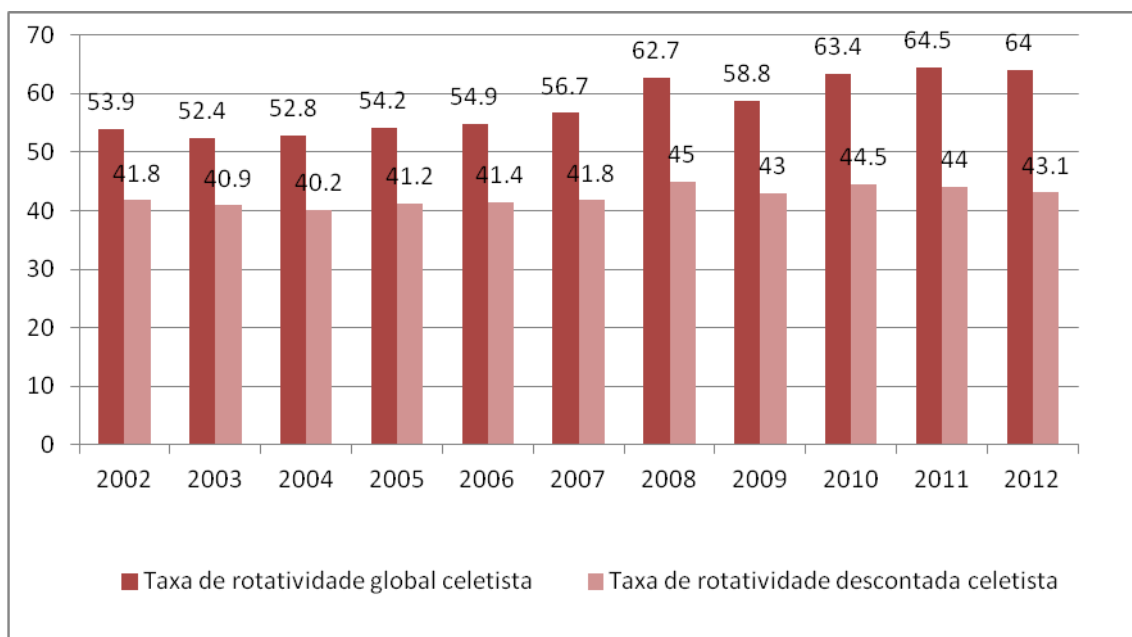
- O mercado de trabalho formal brasileiro caracteriza-se por uma forte flexibilidade contratual.
- Anualmente, neste mercado cresce o total de vínculos ativos e o volume de desligamentos, resultando em uma relação linear entre o total de desligados no ano e o estoque.
- Cerca de 2/3 dos vínculos são desligados antes de atingirem um ano de trabalho e o tempo médio do emprego formal é de, aproximadamente, apenas 4 anos.
- A remuneração média das admissões é inferior à remuneração média dos desligamentos, com algumas variações setoriais.
- Um grande contingente de trabalhadores tem participação intermitente no mercado de trabalho formal, variando entre a condição de desligados e admitidos durante anos seguidos.
- Praticamente não existe limitação à demissão no Brasil. A restrição é principalmente de ordem econômica. O Brasil não é signatário da Convenção 158 da OIT, que busca inibir a demissão imotivada.
- Cerca de 6,0% dos estabelecimentos (111 mil), foram responsáveis por 62% dos desligamentos em 2009.
- Os pequenos e médios estabelecimentos podem apresentar altas taxas de rotatividade embora não sejam os principais responsáveis pela maior parte dos contratos rompidos.
- A rotatividade no Brasil é pró-cíclica. (DIEESE, 2011, p.19).

Amadeo, Barros, Camargo, Gonzaga e Mendonça (1994) argumentam em estudo que o mercado de trabalho brasileiro é caracterizado como um mercado com alta capacidade de gerar novos postos de trabalho, e que em média, apresenta uma baixa qualidade de emprego. No entanto, estudos mais recentes ressaltam que hoje emprego e trabalho não se encontram mais predominantemente em uma má ou baixa qualidade e nem em escassez.

O livro “Rotatividade e políticas públicas para o mercado de trabalho” além de atualizar os dados avaliados no ano de 2011 do livro “Rotatividade e flexibilidade no mercado de trabalho”; analisa o altíssimo número de

desligamentos de trabalhadores das empresas e o aumento dos gastos do Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT) e do seguro-desemprego. Assim, aborda a problemática da rotatividade apresentando as crescentes e elevadas taxas que vem sofrendo no mercado de trabalho brasileiro: de 53,9% em 2002 para 64,0% em 2012.

**Gráfico 2 - Taxa de rotatividade dos vínculos celetistas
Brasil 2002-2012 (%)**



Fonte: MTE. Rais

Elaboração: organização da autora

Segundo esses resultados, torna-se evidente que:

O comportamento estrutural do mercado de trabalho brasileiro está centrado na flexibilidade contratual da força de trabalho, constatada no fato de que em 40%, no mínimo, dos contratos de trabalho na RAIS, os trabalhadores “rodam”, ano a ano. E, por outro lado, indicando um volume crescente e significativo, em termos absolutos, de trabalhadores “desligados” que se tornam potenciais demandantes do programa do seguro-desemprego. (DIEESE, 2014, p. 37-38).

Os mesmos resultados apresentados pelo DIEESE trazem a observação de um fenômeno no Brasil já analisado por diversos pesquisadores como Ramos e Carneiro (2002): o mercado formal de trabalho apresenta uma taxa de rotatividade de caráter pró-cíclica, ou seja, o mercado de trabalho cresce ao mesmo tempo em que a rotatividade. Dessa forma, as crescentes e elevadas taxas de rotatividade observadas nestes anos apresentam esse perfil em que há um aumento do trabalho formal, mas também um crescente desligamento dos trabalhadores de seus postos de trabalho, acompanhado pela curta duração de grande parte dos contratos de trabalho.

Segundo Ramos e Carneiro (2002) torna-se evidente que esse caráter pró-cíclico é permeado por uma taxa de rotatividade que aumenta quando o nível de atividade está aquecido e reduzindo-se em períodos de desaceleração, explicando:

Essa correlação positiva entre o ciclo conjuntural e a taxa de rotatividade sugeriria a pertinência do diagnóstico que sustenta que a principal causa da rotatividade é a conduta dos assalariados. Quando o nível de atividade está aquecido, torna-se mais atrativo forçar o afastamento, dado que as oportunidades de trabalho no mercado informal são maiores, os rendimentos neste espaço mais elevados, e um posterior retorno ao mercado formal mais provável (ou menos difícil). (RAMOS e CARNEIRO, 2002, p. 40)

Para ilustrar esse tipo de rotatividade pró-cíclica o próximo quadro retrata o aumento de empregos formais no período entre 2003 a 2009:

Figura 1 – Estoque de empregos formais e evolução do índice de crescimento do estoque Brasil, 2009 a 2013 (2009=100)



Fonte: MTE.Rais
Elaboração: DIEESE

Em 2010 e 2011, segundo estudo do DIEESE, observa-se que o crescimento em 2013 foi ligeiramente maior em relação ao ano anterior, atingindo 48.948.433 de vínculos formais de emprego. Isso representa a incorporação de mais de 7 milhões de vínculos em quatro anos, um crescimento acumulado de 18,8% desde 2009.

Assim, a partir de um crescimento da rotatividade no mercado formal brasileiro, nota-se, a partir dos dados disponibilizados no mesmo estudo de 2014 do DIEESE que o setor estudado encontra-se entre os três setores com maior rotatividade. Em 2002, por exemplo, “o comércio apresentava taxa global de rotatividade de 52% e, em 2012, de 64%.” (DIEESE, 2014, p.39).

Segue tabela abaixo:

**Tabela 1 - Evolução da taxa de rotatividade global dos vínculos celetistas,
por setor de atividade econômica.
Brasil 2003 a 2012 (em %)**

Setor de atividade econômica	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Extrativa mineral	33,4	32,8	30,4	29,4	29,2	31,1	27,4	30,7	31,1	32,6
Indústria de Transformação	43,7	42,4	46,0	46,2	48,1	54,5	49,8	51,2	53,4	53,5
Serviços Industriais de Utilidade Pública	18,1	19,9	20,7	23,1	21,8	23,3	26,0	26,3	28,9	29,0
Construção Civil	111,0	109,0	105,4	110,8	105,0	119,1	108,7	118,7	115,7	114,9
Comércio	51,7	51,3	52,8	52,6	55,2	60,2	57,6	61,1	64,9	63,9
Serviços	48,4	49,6	50,6	51,4	53,1	58,5	55,2	59,3	60,5	60,1
Administração pública	19,6	26,5	27,1	29,3	34,6	42,9	36,1	68,9	48,7	47,7
Agricultura	100,0	104,4	106,1	105,6	106,8	108,5	98,5	100,2	94,6	91,7
Total	52,4	52,8	54,2	54,9	56,7	62,7	58,8	63,4	64,5	64,0

Fonte: MTE. Rais

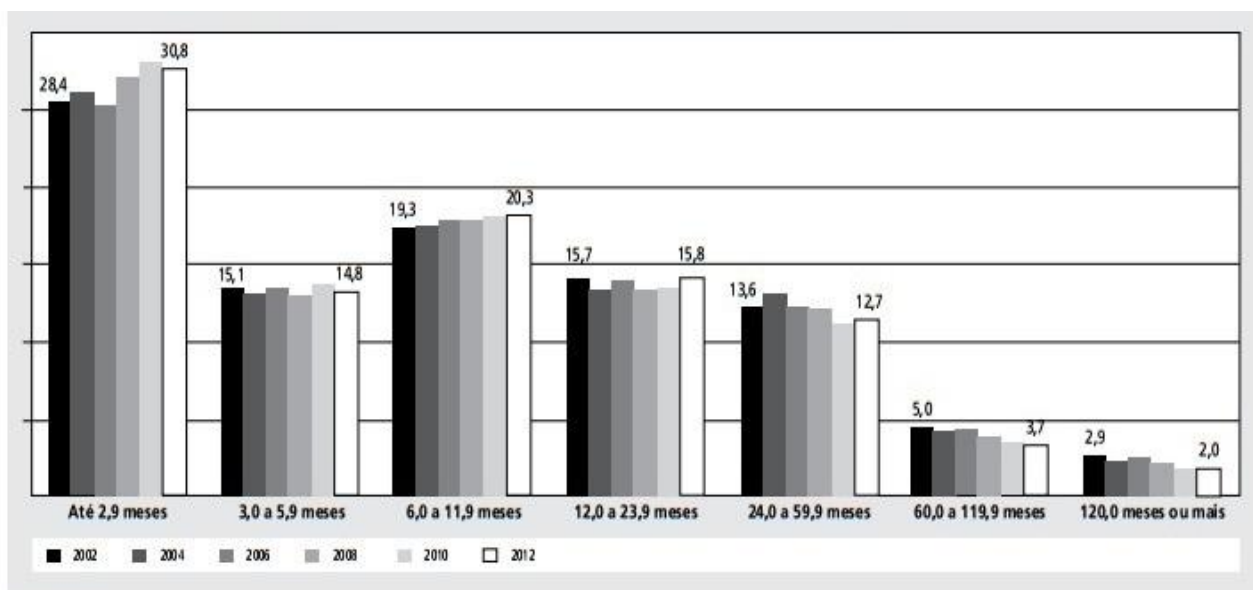
Elaboração: organização da autora

Percebe-se no quadro acima que o setor analisado neste presente estudo, o de comércio, está entre os três setores com maior rotatividade no país revelando uma ativa importância na taxa de rotatividade na economia, perdendo apenas para os setores de construção civil e a agricultura.

Nessa mesma lógica, o mesmo estudo do DIEESE destaca que, no Brasil, o mercado de trabalho formal caracteriza-se por uma intensa flexibilidade contratual, facilitando esse fluxo de entrada e saída rápida dos postos de trabalho. Essa característica é muitas vezes apontada como um problema para o bom funcionamento do mercado de trabalho bem como para um melhor desempenho dos trabalhadores no exercício profissional, além de se constituir em custo empresarial e em grande desafio para a política pública voltada para a questão.

O seguinte gráfico exemplifica a distribuição dos desligamentos no ano segundo faixas de tempo de emprego durante os anos entre 2002 e 2012:

Figura 2 – Distribuição dos desligamentos segundo faixas de tempo de emprego. Brasil, anos selecionados (%)



Fonte: MTE, Rais
Elaboração: DIEESE

A curta duração dos contratos de trabalho é uma característica do mercado de trabalho brasileiro que vem se acentuando nos últimos tempos. “Considerando as duas primeiras faixas de duração do tempo de emprego, verifica-se que os contratos que duraram menos de seis meses (até 5,9 meses) em 2012 correspondem a cerca de 45% do total de desligamentos.” (DIEESE, 2014, p. 39). Ainda analisando o gráfico acima nota-se que ao agregar a faixa seguinte, de 6,0 a 11,9 meses, aproximadamente 2/3 dos desligamentos de 2012 (66,5%) estão relacionados a contratos rompidos antes de completar o primeiro ano trabalho. (DIEESE, 2014).

Analisando o tempo de trabalho torna-se muito clara a ideia de uma intensa flexibilidade do mercado de trabalho brasileiro. Gonzaga (1998) argumenta:

Se a rotatividade excessiva é ruim, porque empresas e trabalhadores a praticam? Segundo o nosso ponto de vista, essa flexibilidade espúria é induzida por incentivos da legislação trabalhista, que se manifestam em uma percepção de que rotatividade gera ganhos de curto prazo positivos (...)

E continua:

Do lado do trabalhador, os incentivos perversos decorrem do fato de que a legislação trabalhista permite ganhos extras de renda na mudança de emprego (recebimento do saldo e da multa do FGTS e do seguro-desemprego), gerando cada vez mais rotatividade. (GONZAGA, 1998, p. 122)

Levando, portanto, em consideração que trabalho e emprego não são escassos, cada vez menos se nota uma baixa qualidade no setor estudado, não está também atrelado a baixos salários, e ainda assim os postos de trabalho estão cada vez mais sendo ocupado por pessoas que trabalham menos de um ano nas empresas, o conceito de rotatividade acaba sendo insuficiente para abordar os motivos que causam tamanha rotatividade no setor estudado.

Além disso, os estudos sobre rotatividade em sua maioria não se debruçam sobre a perspectiva de um trabalhador atuante, nem a cerca de olhar os benefícios como um meio de estratégia por parte desses. Ramos e Carneiro (1997) apontam que:

Na medida em que esse diagnóstico pode balizar as mudanças institucionais que determinem as futuras formas de regulação do mercado de trabalho no Brasil, merece ser discutido com mais profundidade. Em princípio, a argumentação parece plausível, porém, até hoje, não mereceu nem uma análise crítica de sua lógica interna nem qualquer tipo de validação empírica aprofundada. (RAMOS e CARNEIRO, 1997, p. 8-9).

Na literatura, embora esteja mudando, a questão da baixa qualidade dos postos de trabalho ainda está muito enraizada nos estudos. Quando analisado o grupo estudado nesse presente trabalho, nota-se que a boa qualidade do emprego é um dos maiores relatos do grupo, colocando em questão, portanto, os reais motivos que levam esses trabalhadores a se desvincularem de seus empregos, fazendo com que uma abordagem mais qualitativa seja necessária para uma melhor compreensão.

2.2 Emprego Trampolim

O conceito de *emprego trampolim* desenvolvido por Mocelin e Silva (2008) muito atrelado ao conceito de *rotatividade* retrata o universo de trabalhadores do telemarketing, uma atividade desempenhada nos call centers que, ao longo dos anos, vem gerando milhões de empregos. Para fundamentar o conceito, os autores buscam uma análise sobre os aspectos objetivos desse tipo de emprego como o perfil dos trabalhadores, as condições de trabalho nesse setor e o conteúdo da atividade do telemarketing.

Segundo os autores, os call centers passaram a se constituir como empresas de passagem e a ocupação de telemarketing como um trabalho “temporário”, ou seja, os trabalhadores estariam ali apenas na tentativa de buscar um trabalho capaz de permitir que os mesmos concluam seus estudos, sua formação técnica ou sua graduação, após isso buscariam melhores oportunidades; essa estratégia configuraria em uma alta rotatividade no setor. Diferentemente do perfil analisado nesse estudo, o perfil de trabalhadores nos call centers apresenta um trabalhador jovem, com elevada escolarização e/ou crescente.

Esse tipo de ocupação apresenta não apenas a tendência a um alto grau de rotatividade no emprego, resultante não somente das baixas remunerações, mas também caracteriza um contingente de trabalhadores com baixa média de idade e com escolaridade relativamente elevada e (ou) escolarização crescente. (MOCELIN e SILVA, 2008, p. 365).

Mocelin e Silva (2009) afirmam que não será tão cedo que toda a polêmica que envolve esse objeto de investigação será resolvida, pois além de ser uma realidade ainda em conformação é um tema muito recente na realidade do trabalho, não tendo ainda dado toda a amostra de seu significado histórico. Além disso, os autores ressaltam que:

(...) em muitos estudos, inclusive recentes, ainda se têm abordado o tema com os mesmos pressupostos de análise de décadas atrás, ou seja, grande parte dos estudiosos está mais preocupada em fazer denúncias e, ao não proporem conceitos genuinamente novos, acabam prejudicando a evolução da compreensão da problemática. (MOCELIN e SILVA, 2009).

O perfil atrelado ao de rotatividade, denominado de emprego trampolim geralmente se dá no grupo de trabalhadores jovens, que usam como estratégia esse posto de trabalho para custear estudos e concluí-los. Após levantamento no RH da empresa estudada e através, também, de uma observação etnográfica conclui-se que o universo das operadoras e balconistas estudadas conta exclusivamente com caixas e balconistas do sexo feminino, entre 25 e 50 anos, com baixa ou média escolaridade, casadas, provedoras do lar e em sua grande maioria com filhos. Esse perfil acaba por se distanciar do perfil apresentado nos call centers, empenhando então diferenciar, analisar, contextualizar, e dialogar os conceitos de rotatividade e emprego trampolim no setor, já que apesar de perfis diferentes, ambos os grupos permeiam o foco das estratégias que definem emprego trampolim, onde não estaria fundado na obtenção da estabilidade, e sim na superação transitória e individual das condições materiais e simbólicas dos atores sociais envolvidos.

Mocelin e Silva retratam o universo dos call centers, onde mostram um conjunto de características desses tipos de empregos, onde as causas dos desligamentos podem se assemelhar principalmente relacionados a uma inserção de estratégia:

(...) instabilidade, baixos salários, achatamento estrutura hierárquica, polivalência e heterogeneidade da mão-de-obra. Em sua maioria, tais empregos demandariam dos trabalhadores maiores competências tanto em termos de qualificação pessoal como de escolaridade formal. Porém, em muitos casos, não há uma contrapartida ou recompensa pelo maior grau de exigências das atividades laborais. Defrontados com essa realidade do trabalho, segmentos da população têm reagido a ela de diferentes maneiras: enquanto alguns sofreriam com as mudanças nas condições de emprego, outros

produziriam novas estratégias de inserção profissional. (MOCELIM e SILVA, 2009, p. 366)

No entanto, articulando com o universo das operadoras e balconistas estudadas, essas, que não tem pretensão em investir em seus estudos, acaba por tratar-se de um perfil diferente, e o uso da estratégia se dá por razões diferentes da estudada nos call centers.

A estreita relação que se estabelece entre características pessoais dos empregados e sua adequação ao trabalho transformam traços como aparência, idade, educação, gênero e raça em potencial produtivo, de tal forma que características e competências individuais são a condição mesma da empregabilidade. O resultado disso é uma forte estratificação do mercado de trabalho, em que os níveis inferiores de emprego, em tempo parcial ou temporários, são preenchidos predominantemente por minorias, mulheres e jovens com baixa escolaridade e, portanto, poucas oportunidades de carreira e mobilidade. (SORJ, 2000).

As poucas oportunidades de trabalho em função da baixa escolaridade se encontram nos perfis de ambos os casos analisados, assim como são preenchidos praticamente por minorias do sexo feminino. Todavia, nos call centers o grupo de trabalhadores são jovens que estão ali conscientes de que o emprego é um emprego de transição já que o uso da estratégia para eles é o auxílio nos estudos. Analisando, então, os dois conceitos, ambos poderiam estar apresentando uma deficiência nas políticas de pessoal, de saúde organizacional, e de impactos na motivação e no comprometimento das pessoas.

No entanto, diante do exposto, o grupo aqui estudado usa de uma postura estratégica capaz de fazer com que suas ações dentro da empresa gerassem seu desligamento sem justa causa para que assim, se possa utilizar dos seus direitos como trabalhadora para a instrumentalização do seguro-desemprego e outros benefícios. Ramos e Carneiro relatam esse tipo de estratégia ao abordar que:

(...) os benefícios financeiros que poderia receber um assalariado do mercado formal, quando é desligado de forma involuntária — FGTS, 40% de multa e seguro-desemprego constituiriam um incentivo à rotatividade. Seguindo essa linha de argumentação, o assalariado não teria incentivos para permanecer em seu posto de trabalho e, conseqüentemente, para o empresário não seria lucrativo investir na formação de seus empregados. (RAMOS e CARNEIRO, 1997, p. 7)

Torna-se notória a utilização de estratégia por parte dos trabalhadores tanto nos call centers quanto no grupo de caixa e balconistas, no entanto, o conceito de emprego trampolim acaba não sendo capaz de explicar por si o fenômeno aqui estudado já que o perfil dos trabalhadores de telemarketing se distancia do perfil em análise. Mesmo apresentando o uso de estratégias, nem as causas, nem o perfil dos trabalhadores poderiam satisfazer os elementos levantados para o estudo.

Rotatividade e emprego trampolim são conceitos capazes de demonstrar o universo de um fenômeno econômico atual do país, no entanto não falam por si só, sendo incapazes de dominar todos os perfis de trabalhadores. Esses conceitos ajudam a entender a realidade em questão neste estudo, mas é necessário adequar seus fundamentos conceituais para a análise dos determinantes do alto grau de desligamento observado entre operadores de caixa e balconistas no setor varejista. Para estudar esse fenômeno, se torna necessária uma abordagem mais qualitativa a fim de contemplar o caso determinado de trabalhadores, e compreender de fato as razões que os levam a induzir o seu próprio desligamento do emprego. É a partir desse tipo de análise que cabe ao sociólogo investigar as relações e também as desconexões com o intuito de adaptar os conceitos para melhor se aproximar da realidade investigada.

3. UM OLHAR SOB A PERSPECTIVA ATUANTE DO TRABALHADOR

O estudo qualitativo acaba por definir um corte temporal-espacial, e compreende um conjunto de modos de interpretar capazes de decodificar e descrever um sistema complexo de significados. O trabalho de campo, aqui feito, tornou reduzida a distância entre indicador e indicado, entre teoria e dados e entre contexto e ação.

Para abordar o problema, os resultados obtidos foram realizados inicialmente através de uma pesquisa documental para levantar dados da empresa e avaliar a média de pessoas que entram e saem dessa organização. Após essa coleta, o estudo se deu através de observação etnográfica e de entrevistas qualitativas, com 8 dos 11 funcionários dos setores de caixa e balcão. Assim, esses questionários acabam por abordar questões relevantes do emprego atual, de empregos anteriores, além do perfil e aspirações pessoais.

3.1 O perfil

Esse minimercado fundado em 1984 está localizado na zona norte de Porto Alegre e emprega em média de 6 a 7 pessoas por mês o que equivale a cerca de 80 a 90 pessoas por ano, esses quase que exclusivamente vindos da região metropolitana de Porto Alegre. Trata-se de uma empresa familiar que começou suas atividades tendo como motor apenas os próprios donos. Crescendo gradativamente ao longo desses 30 anos a empresa possui atualmente 71 funcionários, sendo que em média de 10 a 15 pessoas ocupam os cargos de caixas e balconistas.

Através, portanto, de entrevistas, pode-se chegar a algumas conclusões: Todos os trabalhadores da empresa tem vínculo empregatício do tipo CLT, a carga horária das caixas e balconistas é de 7 horas e 30 minutos diários, contando com uma folga na semana e uma folga em um domingo do mês. O grupo é composto exclusivamente por mulheres com uma média de idade entre 25 a 50 anos, praticamente todas com a formação de ensino médio onde

apenas 2 das 8 entrevistadas trabalham a mais de 1 ano na empresa. O quadro abaixo representa o perfil dessas trabalhadoras:

Quadro 1 – Perfil das entrevistadas

Entrevistada	Idade	Sexo	Formação	Função	Tempo no último emprego
1	28	Fem.	Superior incompleto	Caixa	6 meses
2	25	Fem.	Médio completo	Balconista	3 anos
3	33	Fem.	Médio completo	Caixa	8 meses
4	48	Fem.	Médio completo	Balconista	1 ano
5	39	Fem.	Fundamental completo	Caixa	Não respondeu
6	36	Fem.	Médio completo	Balconista	1 ano
7	29	Fem.	Médio completo	Caixa	1 ano e 3 meses
8	32	Fem.	Médio completo	Balconista	1 ano e 8 meses

Fonte: Pesquisa

Como primeira análise, foi estudado o número de desligamentos dos últimos 11 meses, onde de janeiro a novembro desse ano 59 funcionários foram desligados da empresa; 35 desligamentos por parte do empregador e 24 desligamentos por parte do empregado. Esses desligamentos giram quase que exclusivamente nos setores de caixa e balcão. O terceiro setor com maior rotatividade encontra-se o de produção. Para tentar captar os motivos pelos quais as pessoas se desligam dos seus empregos, o quadro abaixo retrata os motivos pela saída do último emprego:

Quadro 2 – Desligamentos do último emprego segundo suas causas

Entrevistada	Motivo pelo desligamento do último emprego
1	Engravidou e resolveu cuidar do filho em casa por um período
2	Fazia coisas que não era sua atribuição
3	Cuidar dos filhos em casa
4	O serviço era muito “pesado”
5	Para ficar um tempo em casa
6	Cuidar dos filhos em casa
7	“Não dava mais”
8	Não gostava do horário de trabalho

Fonte: Pesquisa

A partir dessas análises e constatando que as rescisões ainda são muito motivadas pela iniciativa do empregador, empregou-se o uso do estudo qualitativo para dar voz ao grupo estudado.

3.2 O estudo qualitativo: A utilização do seguro-desemprego como ferramenta para efetivar escolhas

O trabalho etnográfico aqui realizado tornou-se de grande importância para complementar o estudo qualitativo. Muitas vezes as entrevistas concedidas não respondem por completo nossos questionamentos, isso estaria muito atrelado ao fato do entrevistado não querer falar abertamente sobre o problema ou se expor. Assim, a etnografia acaba sendo um estudo intenso sobre o contexto e o comportamento na qual as pessoas estão inseridas.

Dessa forma, para tornar uma pesquisa eficiente, apreender e apresentar de forma legítima essas relações pessoais é imprescindível que o pesquisador possua a habilidade de uma observação sistematizada e livre de conceitos, onde consiga captar o que realmente se passa em sua volta. No sentido etnográfico, o *ver* está intimamente ligado ao domínio de perceber o

espaço e as interações em todos os seus sentidos apreendendo-as nas diferentes dimensões possíveis.

Figura 3 – Setor café e balcão



Fonte: Coletada pela autora

Diante deste olhar, ao longo da pesquisa pode-se constatar dois tipos de desligamentos: o desligamento evidente, quando o trabalhador pede sua demissão; e o velado, quando o trabalhador força a sua demissão. Esse tipo de demissão velada está muito atrelado à decisão de garantir os benefícios do seguro-desemprego, esse, portanto, acaba por ser uma válvula para efetivar a escolha de ir embora de seu posto de trabalho, em função de inúmeras causas que serão citadas e descritas agora.

Figura 4 – Setor caixa



Fonte: Coletada pela autora

Figura 5 – Setor balcão



Fonte: Coletada pela autora

Do ponto de vista sociológico, as entrevistas revelam facetas relacionadas aos trabalhos de diversos intelectuais da área das Ciências Sociais, em trechos fica claro que uma das maiores causas da rotatividade é a falta de colaboração entre os colegas de serviço, além de quase que 100% das entrevistadas relatarem brigas e fofocas entre as colegas:

Acho que os colegas, que decepcionam a gente. Às vezes não dá vontade de vir trabalhar por que a gente pensa: tem um monte de coisa pra fazer, e não ajudam. Tu pode contar com um ou dois. A falta de respeito com os superiores, eu vejo muita gente faltando respeito com eles, e eu fico pensando... eu fiquei “abobada” com uma situação de uma funcionária “botar a boca” no gerente da produção, e isso influencia as pessoas... Se eu estou fazendo, tu está me vendo fazer, e vai se achar no direito de fazer também. (Informação verbal)

Os menos satisfatórios são as mentiras, as fofocas, os colegas colocam palavras em nossas bocas. Não posso me queixar em questão de salário, eles pagam hora extra certinho... O pior mesmo é essa questão da fofoca. (Informação verbal)

Gosto da empresa, mas o problema está nos colegas. Há muita fofoca, criam casos. (Informação verbal)

Pergunto ainda se esse tipo de trabalho é um serviço pesado, se são muitas coisas a serem feitas, a resposta atribuí também um viés de colaboração:

Eu acho e não acho, por que tem coisas que dá pra dividir e ficaria melhor. Ali, no caso do balcão estamos entre 5 balconistas e eu digo pras gurias que se a gente não se ajudar a gente não consegue fazer nada. Mas sempre tem alguém que fica se “arrastando”, não quer fazer nada, quando pede fica brava e não gosta, aí é claro que sobrecarrega, tu acaba fazendo muita coisa. Que nem agora, nós estamos sem ninguém pra limpar a loja, a colega limpou os dois banheiros, por que não tem quem faça. (Informação verbal)

O relato de uma falta de colaboração está associado muito a uma concepção durkheimiana do trabalho, onde a profissão é o espaço de organização social no interior do qual os indivíduos estabelecem laços de identidade entre si (que Durkheim chama de “moral profissional”) e de alteridade para com outros de outras profissões. Tanto as identidades quanto

as alteridades criam elos entre as pessoas. Assim, para haver solidariedade orgânica (coesão baseada na diferença) é preciso haver “moral profissional”, que ocorre no universo das profissões e das corporações profissionais.

Assim, a solidariedade acontece na medida em que as necessidades se complementam e isso é fato para causar a amizade e em maior escala é o elemento chave da existência da vida em sociedade:

Somos assim levados a considerar a divisão do trabalho sob um novo aspecto. Neste caso, com efeito, os serviços econômicos que ela pode prestar são pouca coisa ao lado do efeito moral que ela produz, e a sua verdadeira função é criar, entre duas ou várias pessoas um sentimento de solidariedade. (DURKHEIM, 2004 p. 21)

Todas as pessoas entrevistadas disseram estar satisfeitas com o trabalho, com o seu salário, que está segundo relato dos mesmos, satisfazendo as suas necessidades de consumo. A grande maioria diz incentivar um amigo a trabalhar nessa mesma empresa e julgam a ocupação como uma boa forma de aprendizado.

Não é um serviço ruim, pra mim é um serviço muito bom. A chefia tenta fazer o máximo possível pra agradar os funcionários (...). Não posso me queixar em questão de salário, eles pagam hora extra certinho. (Informação verbal)

Melhorou minha satisfação em questão ao salário. Antes eu trabalhava de segunda a sexta, mas ganhava muito pouco. Aqui não. Eu gosto do horário que eu pego, e se tu quer dobrar, trabalhar, tu vai ganhar pra isso, tu se mata se tu quiser. (Informação verbal)

Gosto de trabalhar aqui. Aprendi a fazer coisas que não sabia. Eu aprendi a fazer cafés, a me portar melhor com as pessoas. E na minha casa, com a convivência com as pessoas daqui,

aprendi a ter mais paciência. Aqui ta sendo uma escola. Além disso, tem o salário né, que é muito bom. (Informação verbal)

Gosto dos donos me do bem com eles, além disso, minha satisfação melhorou, imagina trabalhar de doméstica no interior, lavar roupa no inverno. Eu chorava. (Informação verbal)

Por mais que exista um contentamento de crescimento pessoal torna-se notória a relação de satisfação muitas vezes atrelada ao fator dinheiro, onde expressa essa característica do perfil de pessoas analisadas: o trabalho está associado apenas ao prazer de conseguir dinheiro. Nesse sentido evidencia-se que mesmo satisfeitas com a renda e benefícios obtidos, fica marcante a não identificação com o emprego. Essa ideia está muito bem enraizada na fala das entrevistadas:

Os mais satisfatórios? O dinheiro (risos). Fora isso não tem, porque aqui eles pagam bem. (Informação verbal)

Olha estudo não digo, porque não penso. O que traz pra mim é que eu to investindo em casa, vou tirar a carteira, pretendo comprar um carro. (Informação verbal)

No futuro eu não pensei, penso agora, em ter minhas coisas. (Informação verbal)

A ideia de desemprego segundo o grupo estudado está muito mais atrelada a uma opção das pessoas ou a uma falta de interesse ou procura do que propriamente a um problema de caráter econômico ou social. A ideia é a de que existe um leque de possibilidades e as pessoas devem trabalhar no que estiver disponível, muitas vezes ignorando desejos pessoais:

Serviço tem... não trabalha quem quer. Talvez seja a questão do estudo, hoje em dia pra ser lixeiro tu tem que ter segundo grau, então oportunidade tem, o que pode atrapalhar é o estudo, mas até pra isso tem muita oportunidade, o Enem, o ProJovem... Então não tem muita lógica. (Informação verbal)

Oportunidade tem muitas. Mas tem muitas pessoas que acham o trabalho ruim, muito difícil. Eu vejo aqui dentro que tem gente que vem trabalha umas horas e no outro dia não vem reclamando que tem muito serviço, e aqui não da pra dizer que tem muito serviço. Então eu digo, quem quer trabalhar não interessa hora, não interessa dia, não interessa onde, vai ir e trabalhar. Mas vejo também o lado de que muitas vezes as pessoas querem trabalhar e as empresas querem contratar a pessoa bonitinha. Se for uma pessoa bonitinha, magrinha serve, a gordinha feinha não. (Informação verbal)

A pessoa fica desempregada se quer, porque trabalho tem. Tu “entra” na internet e tem muito, mas tem muita gente que não gosta de trabalhar mesmo, a pessoa quer receber em casa. (Informação verbal)

Eu acho que um pouco é falta de busca das pessoas, não sei se comigo foi mais fácil. Mas agora quando decidi voltar a trabalhar, o primeiro lugar que eu vim fazer entrevista foi aqui e já deu certo. As pessoas querem escolher demais, eu acho que quando a pessoa precisa trabalhar tem que pegar o que aparecer, pelo menos tu tem aquele emprego que te dá a possibilidade de ir procurando o que tu queira. (Informação verbal)

Cruel, muita gente tá precisando. Muita gente formada que não consegue e acaba entrando em qualquer ramo que tiver disponível. Tem gente que não quer saber de trabalho, quer ganhar sem fazer esforço, mas tem gente também que quer trabalhar. (Informação verbal)

Emprego sempre tem, às vezes não é o que a pessoa quer. Se tu procurar tu sempre acha, mas as pessoas acham que não é aquilo. Eu acho que sendo trabalho, qualquer coisa a pessoa pode fazer. (Informação verbal)

Esses comportamentos revelam a oposição entre trabalho x ocupação principalmente no ramo comercial, onde o emprego torna-se uma ocupação (muitas vezes vista como “temporária”), e não um espaço de trabalho onde as pessoas vão seguir uma carreira:

Eu disse, claro, não vou morrer aqui dentro e acho de coração que subir de cargo é muito difícil. Mas se eu fosse fazer alguma coisa seria algo na administração, mas no momento não dá, pois tenho família, tenho filho pra cuidar, tem o trabalho e não sobra tempo. Queria ter feito o Enem, mas não fiz por que não sobra tempo pra fazer uma faculdade. Mas não me imagino fazendo algo que não seja com o público. Gosto de gente. (Informação verbal)

Não sei se a gente pode esperar que vá ter um futuro profissional na empresa, pq não tem como saber né. Sempre tem a esperança que vá crescer na empresa, mas também tenho esperança de seguir no serviço social. (única entrevistada que fazia curso superior, mas abandonou os estudos para trabalhar e obter mais dinheiro em curto prazo). (Informação verbal)

Quanto a questões de seguro desemprego a maioria das trabalhadoras se colocam a favor, no entanto há uma forte evidencia dessa estratégia quando o grupo relata inúmeros casos do tipo.

Tem gente que acabada saindo pra encontrar um emprego melhor, mas tem aquelas que saem, fazem acordo pra sair da empresa por motivos pessoais, muitas vezes tem alguém que ta doente na família ou algo assim. Sei que tem muita gente que faz as coisas erradas para ser demitido, dizem que vão tirar as férias, mas também vejo o lado das pessoas que precisam. Mas assim, tem muita gente, muita gente mesmo que força pra ser demitido. (Informação verbal)

Eu conheço bastante gente que fica pensando assim: ah, eu vou trabalhar 6 meses, 1 ano, só pra receber o seguro-

desemprego. Mas acho que tu não deve ir trabalhar pensando nisso. (Informação verbal)

Ele é bom, tem pessoas que merecem, mas tem gente que não. Tem gente que só trabalha perante aqueles 6 meses, depois pensa: “ah, vou sair do emprego pra receber”. (...) Ah já vi sim as pessoas fazer isso. Eles falam na cara da gente, ah eu vou trabalhar por 6 meses... 7 meses... Eu acho que eles deveriam ver direitinho o que aconteceu, porque aquela pessoa saiu, por que se tu olha a fundo, olhar a carteira de algumas pessoas ta ali justamente, 6 meses, 7 meses, 1 ano. Eu sei porque conheço uma pessoa que faz isso sempre. Por isso eu acho o fim da picada, essa gurizada de hoje pegam o dinheiro pra ir lá comprar roupa cara e ir pra festa enquanto tem gente que precisa mesmo, um pai de família de verdade não faria isso.

É a primeira vez que eu tenho a carteira assinada, então gosto disso. É uma forma de ter alguma coisa quando tu sair do trabalho.

Apenas uma das entrevistadas assume ter forçado seu desligamento no emprego anterior, no entanto, apenas duas pessoas estão a mais de um ano nesse posto de trabalho e apenas uma nunca utilizou o seguro-desemprego:

Seguro-desemprego é uma boa, porque tu ficou ali e tem uma garantia que tu vai ter alguma coisa até arranjar um emprego. Eu trabalhei 5 meses informalmente na praia recebendo o seguro-desemprego. Foi a melhor coisa, porque eu juntei quase 4 mil em três meses.

Apesar de apenas uma trabalhadora assumir o uso do seguro-desemprego como uma estratégia para reter mais dinheiro, torna-se claro que esse é um episódio que vem se tornando habitual nas relações de trabalho quando todas as entrevistadas afirmam conhecer pessoas ou já presenciado tal atitude.

Através das observações realizadas ao longo desses últimos 8 meses na empresa em estudo, pode-se perceber que a grande maioria dos trabalhadores não tem a iniciativa de se desligar de imediato quando desejam. Diante disso, nota-se o quanto essas pessoas têm noção plena de seus direitos como trabalhadores, e acabam por meio disso efetivando a escolha, em algumas vezes, de forçar seu desligamento tendo cuidado para não serem desligados por justa causa.

Segundo a Convenção das Leis Trabalhistas (CLT)³, se constitui justa causa por rescisão do contrato de trabalho pelo empregador quando há a existência de:

- a) ato de improbidade;
- b) incontinência de conduta ou mau procedimento;
- c) negociação habitual por conta própria ou alheia sem permissão do empregador, e quando constituir ato de concorrência à empresa para a qual trabalha o empregado, ou for prejudicial ao serviço;
- d) condenação criminal do empregado, passada em julgado, caso não tenha havido suspensão da execução da pena;
- e) desídia no desempenho das respectivas funções;
- f) embriaguez habitual ou em serviço;
- g) violação de segredo da empresa;
- h) ato de indisciplina ou de insubordinação;
- i) abandono de emprego;
- j) ato lesivo da honra ou da boa fama praticado no serviço contra qualquer pessoa, ou ofensas físicas, nas mesmas condições, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem;
- k) ato lesivo da honra ou da boa fama ou ofensas físicas praticadas contra o empregador e superiores hierárquicos, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem;
- l) prática constante de jogos de azar.

³ <http://www.trt02.gov.br/geral/tribunal2/LEGIS/CLT/TITULOIV.html>

O caso mais observado foi o de faltar; segundo a súmula⁴ da CLT presume-se abandono de emprego se o trabalhador não retornar ao serviço no prazo de 30 dias sem justificar o motivo de não o fazer. Dessa forma, observando o grupo estudado notou-se uma estratégia nesse sentido; as faltas seguiam de dias a semana, quando estava próximo de fechar esses dias segurados pela lei, o trabalhador retornava ao seu posto de trabalho e assim, sucessivamente faltava muitas vezes dia sim, dia não, até o empregador mandá-lo embora.

Essa atitude estaria muito atrelada a uma discussão muito atual em nossa sociedade, a de um individualismo, onde o ator é que dá o sentido da ação a fim de ser o ponto de partida para análise dos fenômenos sociais. Para tanto, as estratégias para ser demitido estariam atrelados a esse pensamento individualista, assim como efetivar de fato a ação diante de causas pessoais.

Essas causas pessoais não estão atreladas a um caráter de “problema pessoal”, mas fortemente ligadas a não construção de identidade profissional e a uma dificuldade de se relacionar profissionalmente com os colegas. O desejo de poder obter mais dinheiro recebendo o seguro-desemprego e trabalhando informalmente, ou até mesmo poder descansar é um dos maiores anseios quando abordada a questão, no entanto, de fato efetivar essa escolha aparece muito vinculado a problemas de relacionamento.

As brigas e fofocas são ações pertinentes nesse espaço e muito estresse dentro da organização gira em torno disso. Muitas vezes se presenciou certas implicâncias e até mesmo cenas de agressão verbal entre colegas, isso acabava por paralisar as atividades dos donos e gerentes que tentavam imediatamente resolver o problema.

Pode-se, portanto, observar que há uma cultura de demissão velada e as estratégias podem ser das mais variadas, faltar excessivamente ou até mesmo gerar conflitos dentro do ambiente de trabalho. Essas estratégias estariam ligadas às causas que levam essas pessoas a forçarem a saída de seus empregos, seja para obter mais dinheiro, descansarem por um

⁴ <http://www.trtsp.jus.br/geral/tribunal2/TST/Sumulas.htm#32>

determinado período em casa ou até mesmo por problemas pessoas com colegas. Dessa forma, a causa é o impulsor para efetivar a decisão de uma instrumentalização dos benefícios garantidos a um trabalhador e, assim garantir os benefícios após o desligamento da empresa.

CONCLUSÕES

Assim como foi apresentado no desenvolvimento desse estudo o objetivo estava em compreender o universo dos trabalhadores focando sempre em suas escolhas. A partir disso, entender o processo de rotatividade em minimercados em Porto Alegre, me levou a identificar que o seguro-desemprego acaba sendo um benefício que eles usam para efetivar tais escolhas de fato. Essas escolhas estariam atreladas a questões pessoais de caráter financeiro, no entanto além de estar vinculado a esse processo o estudo acaba mostrando que existe também outro tipo de “questão pessoal”, a de dentro do próprio ambiente de trabalho.

A interação entre pessoas dentro de uma organização é inevitável, além disso, a forma como essas interações se dão estão extremamente ligadas a uma influencia nos resultados de todo o grupo e empresa. Torna-se notório que trabalhar bem e em grupo, precisa-se, muitas vezes, de mais habilidades emocionais do que propriamente capacidades técnicas. No grupo estudado os relatos quanto a esse tipo de problema deixa clara essa ideia onde há uma falta de colaboração tanto profissional, quanto emocional.

Esse tipo de ação pode estar associado ao perfil de pessoas que trabalham nos setores de caixa e balcão de mercados: pessoas que não tem uma pretensão de crescer profissionalmente e que não associa o trabalho a algo prazeroso e identitário. Apesar das informações fornecidas conterem indícios de uma satisfação com o emprego, o termo em si está muito atrelado ao dinheiro e a bens materiais proporcionados pelo emprego formal – obter a carteira de motorista, comprar um carro, reformar a casa.

Essa satisfação encontra-se em uma linha tênue onde trabalho passa a ser visto como especialmente uma ocupação pelos trabalhadores. Afinal, não se observa entre o grupo de trabalhadores entrevistados a identificação com o emprego, tão pouco da formação de uma identidade profissional. A concepção de trabalho, segundo o grupo analisado, encontra-se na tarefa de satisfazer as necessidades imediatas, como expresso nessa afirmação de uma entrevista: “não importa qual a ocupação, as pessoas escolhem muito, trabalho é

trabalho”. Essa ideia traz à tona a observação de uma garantia de emprego, garantidas pelo trabalho formal brasileiro. Segundo as entrevistadas, obter uma ocupação não é problema tão pouco difícil, essa garantia poderia estar muito atrelada também ao fato de poder se desvincular da empresa, ficar sem trabalhar formalmente por determinado período e ter a certeza de um retorno quase imediato.

Pode-se dizer que a hipótese mais geral que orientou esse estudo, a de que a instrumentalização de benefícios como o seguro-desemprego torna-se impulsor na tomada de decisões dos trabalhadores ao se desvincular de postos de trabalho estaria muito associada ao perfil de pessoas que atuam no setor de caixa e balcão, onde as causas não estariam estritamente imersas no sentido pessoal financeiro, mas também a questões ligadas à pouca identificação com o trabalho e às relações interpessoais negativas dentro do ambiente de trabalho. O que se apresenta nessa análise, portanto, está muito mais em provocar novos questionamentos para compreender o universo e as relações entre trabalhadores do que propriamente trazer respostas conclusivas acerca do assunto.

REFERÊNCIAS

AMADEO, E.; BARROS, R.P.; CAMARGO, J.M.; GONZAGA, G.; MENDONÇA, R. **A natureza e o funcionamento do mercado de trabalho brasileiro desde 1980**. IPEA, Série Seminários, 1994.

BOHLANDER, George W.; SNELL, Scott. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Cengage Learning, 2009

BOHLANDER, G.; SNELL G.; SHERMAN, A. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

DIEESE. **Estudo de rotatividade de mão de obra**. 2009. Disponível em: <<http://portal.mte.gov.br/portal-mte/>> Acesso em: 23 set. 2013.

DIEESE. **O mercado de trabalho informal brasileiro: resultados da RAIS 2011**. São Paulo: DIEESE, out. 2012. Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/notatecnica/2012/notaTec116rais.pdf>>. Acesso em: 23 set. 2014.

DIEESE. **Rotatividade e flexibilidade no mercado de trabalho**. São Paulo: DIEESE, 2011. Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/livro/2011/livroRotatividade11.pdf>> Acesso em: 23 set. 2014.

DIEESE. **Rotatividade e políticas públicas para o mercado de trabalho**. São Paulo: DIEESE, 2014. Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/livro/2014/livroRotatividade.pdf>> Acesso em: 7 out. 2014

DIEESE. **Rotatividade setorial: dados e diretrizes para a ação sindical.** São Paulo: DIEESE, 2014. Disponível em: <http://www.dieese.org.br/livro/2014/rotatividadeSetorial.pdf> Acesso em: 7 out. 2014

DURKHEIM, Émile. **Da divisão do trabalho social.** São Paulo: Martins Fontes, 2004

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de Pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas.** São Paulo: Atlas, 2002.

FERREIRA, Mario César; FREIRE. Odalea Novais. **Carga de trabalho e rotatividade.** RAC, v. 5, n.2, p. 175-200, maio/ago, 2001.

FLEURY, A; FLEURY, M. T. L. **Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra-cabeças caleidoscópico da indústria brasileira.** Rio de Janeiro: Atlas, 2001.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; GUSTAVO, Zaima. **Gestão de qualidade de vida no trabalho.** In BOOG, Gustavo e Madalena. (Coord.). Manual de Gestão de Pessoas e Equipes: estratégias e tendências. São Paulo: Gente, 2002.

GONZAGA, Gustavo. **Rotatividade e qualidade do emprego no Brasil.** Revista de Economia Política, 18(1): 120-140, 1998.

MANNRICH, Nelson. **Constituição federal, consolidação das leis do trabalho, legislação previdenciária.** 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica.** São Paulo: Atlas, 2006.

MARTINS, Ozinil. **Treinamento e Desenvolvimento.** Blumenau, CED, 2007. Apostila.

MOCELIN, D. G.; SILVA, L. F. S. C. **Satisfação com o emprego em call centers: novas evidências sobre o emprego trampolim.** Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, 9, 2, jul- dez 2009, 60-71. Disponível em: <http://submission-pepsic.scielo.br/index.php/rpot/index> Acesso em: 4 jun. 2014

MOCELIN, D. G.; SILVA, L. F. S. C. **O telemarketing e o perfil sócio-ocupacional dos empregados em call centers.** Cad CRH. Salvador, v.21, n.53, p.365-387, 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ccrh/v21n53/a12v21n53.pdf>. Acesso em: 4 jun. 2014

OLIVEIRA NETTO, Alvim Antônio de. **Metodologia de Pesquisa Científica: guia prático para apresentação de trabalhos acadêmicos.** 2. ed. Florianópolis: Visual Books, 2006.

ORELLANO, Verônica I. Fernandes. **Evolução da rotatividade da mão-de-obra da região metropolitana de São Paulo no período de 1986-2000.** Disponível em: <<http://ppe.ipea.gov.br/index.php/ppe/article/viewFile/27/7>>. Acesso em: 4 jul. 2014

POMI, Rugenia Maria. **A importância da gestão do turnover.** Disponível em: <http://www.rh.com.br/ler.php?cod=3998>. Acesso em 4 jul. 2014.

RAMOS, C.A.; CARNEIRO, F.G. **Rotatividade e instituições: benefícios ao trabalhador desligado incentivam os afastamentos?** Brasília: Ipea, ago. 1997. (Texto para discussão , n. 503). Disponível em: <www.ipea.gov.br>. Acesso em: 4 jun. 2014

RAMOS, C.A.; CARNEIRO, F.G. **Os determinantes da rotatividade do trabalho no Brasil: instituições x ciclos econômicos.** Revista Nova Economia, Belo Horizonte, 2002.

SORJ, Bila. **Sociologia e trabalho: mutações, encontros e desencontros.** Rev. bras. Ci. Soc., Jun 2000, vol.15, no.43, p.25-34. ISSN 0102-690

SOUZA, César. **Os novos paradigmas de um mundo em transformação.** In BOOG, Gustavo e Madalena. (Coord.). Manual de Gestão de Pessoas e Equipes: estratégias e tendências. São Paulo: Gente, 2002

WEBER, Max. **A ética protestante e o espírito do capitalismo.** 5. ed., São Paulo: Pioneira, 1987.

WEBER, Max. **Economia e sociedade.** V. I. 5 ed. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1991

APÊNDICE

Roteiro de entrevista qualitativa

1) Idade atual e com qual idade teve o primeiro emprego/ocupação.

2) Formação

3) Tempo de emprego na atividade atual.

4) Carga horária, diária, semanal.

5) Como foi sua trajetória profissional até o emprego atual, relatar outras ocupações/empregos anteriores. Trabalhou e estudou ao mesmo tempo? Reflita brevemente sobre os desafios que teve durante sua inserção profissional.

6) Reflita brevemente sobre as causas que levaram você a sair do seu emprego anterior.

7) Já ficou desempregado(a)? Por quanto tempo?

Utilizou de seguros nesse período? Manteve alguma ocupação informal?

8) Quais os aspectos mais satisfatórios e os menos satisfatórios de sua atividade atual?

9) Comparando seu emprego atual com atividades profissionais anteriores, diria que sua satisfação melhorou, piorou, continua igual? Justifique sua resposta.

10) Como sua ocupação/emprego atual se relaciona com seus projetos pessoais, profissionais e aspirações futuras?

11) Já pensou em trocar de emprego, buscar novas oportunidades? Quais suas perspectivas profissionais futuras: carreira, novos empregos...?

12) Qual sua ideia sobre a condição de desemprego?

13) Qual sua ideia sobre benefícios como seguro desemprego e FGTS?