



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE ARAGUAÍNA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO MESTRADO ACADÊMICO EM
DEMANDAS POPULARES E DINÂMICAS REGIONAIS

JANDERSON HENRIQUE MOTA DE SOUSA

RUAS DE COMÉRCIO:

Avenida Cônego João Lima e as vivências laborais de vendedores de
confeções em Araguaína – Tocantins.

ARAGUAÍNA - TO
2019

JANDERSON HENRIQUE MOTA DE SOUSA

RUAS DE COMÉRCIO:

Avenida Cônego João Lima e as vivências laborais de vendedores de confecções em Araguaína – Tocantins.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Demandas Populares e Dinâmicas Regionais. Foi avaliada para obtenção do título de Mestre em 16/04/2019 e aprovada em sua forma final pelo orientador e pela Banca Examinadora.

Orientador: Prof. Dr. João de Deus Leite

Co-orientadora: Prof.^a. Dr.^a. Maria Ieda Almeida Muniz

ARAGUAÍNA – TO
2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins

- S725r Sousa, Janderson Henrique Mota de.
 Ruas de comércio: Avenida Cônego João Lima e as vivências
 laborais de vendedores de confecções em Araguaína – Tocantins . /
 Janderson Henrique Mota de Sousa. – Araguaína, TO, 2019.
 174 f.
- Dissertação (Mestrado Acadêmico) - Universidade Federal do
 Tocantins – Câmpus Universitário de Araguaína - Curso de Pós-
 Graduação (Mestrado) em Demandas Populares e Dinâmicas
 Regionais, 2019.
 Orientador: João de Deus Leite
 Coorientadora : Maria Ieda Almeida Muniz
1. Ruas de comércio. 2. Espacialização das relações comerciais.
 3. Vendedores de confecções. 4. Araguaína – Tocantins. I. Título
- CDD 711.4**

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFT com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

FOLHA DE APROVAÇÃO

JANDERSON HENRIQUE MOTA DE SOUSA

RUAS DE COMÉRCIO:

Avenida Cônego João Lima e as vivências laborais de vendedores de confecções em Araguaína – Tocantins.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Demandas Populares e Dinâmicas Regionais. Foi avaliada para obtenção do título de Mestre em 16/04/2019 e aprovada em sua forma final pelo orientador e pela Banca Examinadora.

Data de aprovação: ____ / ____ / ____

Banca Examinadora

Prof. Dr. João de Deus Leite, UFT

Prof. Dr. Miguel Pacífico, UFT

Prof. Dr. Marcos Esdras Leite, UNIMONTES

Araguaína - TO, 2019

*Para Adriana Mota de Sousa e Dorivan
Ribeiro de Sousa, minhas inspirações.*

*[...] é um homem que encontramos no mundo, um homem falando com outro homem e a linguagem ensina o que é a própria definição do homem.
Benveniste (2005 [1958], p. 285)*

AGRADECIMENTOS

A Deus, pelos cuidados e por me conceder forças para concluir esta dissertação.

Aos meus pais: Dorivan Ribeiro de Sousa e Adriana Mota de Sousa, por terem me ensinado que a educação é libertadora. E, também, por terem me ensinado a não desistir dos meus sonhos.

Ao professor e amigo Leomar Alves de Sousa, por ter acreditado em mim em um momento que nem mesmo eu acreditava. Sou grato, ainda, por ter me mostrado o quanto a poesia é linda e suaviza as dificuldades que são apresentadas pela vida.

Ao professor Miguel Pacífico Filho, pelos diálogos, pelos ensinamentos e pela parceria que se estende desde minha graduação. Obrigado por ter me mostrado que o “trabalho” tem suas complexidades e que elas afetam diretamente a vida das pessoas que se encontram no fluxo da atividade.

À professora Thelma Pontes Borges, por me abrir os olhos para as questões de prazer e de sofrimento no contexto de trabalho. Por seu intermédio, passei a entender que “a dor é de quem sente” e “o outro deve ser levado em consideração”.

Ao meu orientador João de Deus Leite, por todo o carinho, compreensão, ensinamentos e, também, pelas longas horas de orientação. Obrigado pela paciência e por abrir meus olhos para a beleza da linguagem e de como ela define e ensina a definição do que é o homem.

Ao Programa de Pós-graduação em Demandas Populares e Dinâmicas Regionais por ter me proporcionado algumas amizades que levarei para o resto da vida, como por exemplo: Eduardo Fagner Machado de Pinho e Katiane Pereira Braga.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), pelo apoio financeiro concedido a esta pesquisa.

RESUMO

Esta dissertação aborda, por meio da relação trabalho-linguagem, o que significa ser um vendedor de confecções na Avenida Cônego João Lima. Temos por objetivos geral e específicos, flagrar nas enunciações dos participantes da pesquisa possíveis indicadores de vulnerabilidade que tracem uma correlação com os “usos de si”, conceito vindo da abordagem ergológica. Tomaremos como parâmetro para esses possíveis indicadores de vulnerabilidade: 1 – as dinâmicas regionais, produzindo as espacializações das relações comerciais; 2 – as implicações próprias de cada espacialização que demandará do vendedor “usos de si” distintos. O método de pesquisa que embasará este trabalho é o método histórico, pois iremos partir do material de pesquisa, que, no caso, são as entrevistas orientadas por roteiro semiestruturado, para procedermos ao movimento de descrição-interpretação. Hipotetizamos que, mesmo em meio às tentativas de normalização e de re-normalização, realizadas pelo corpo-si na disjunção entre o prescrito e o real da atividade, há a constituição de uma falha nessas tentativas, e estas falhas estão em correlação com o embate de forças opostas: o desejo/vontade e a situação dramática advinda das relações do ambiente de trabalho. O debate de normas antecedentes torna-se ineficiente mediante à disjunção entre o prescrito e o real da atividade, afetando a capacidade de resposta dos vendedores em contexto de trabalho diante das situações não previstas. Com a capacidade de resposta afetada, negativamente, estes vendedores podem apresentar indícios de vulnerabilidades advindas dos riscos da sociedade e que imprimem certos efeitos ao contexto laboral ao qual eles estão submetidos. Os resultados da pesquisa, conforme poderá ser visto no capítulo de análise, “Vivências laborais de vendedores”, aponta para uma exposição aos riscos advindos da sociedade e que influenciam diretamente o contexto de trabalho destes vendedores. E, por mais que eles tentem (re)normalizar uma situação, o real da atividade incidirá pervertendo as normas e demandado “usos de si” distintos do corpo dos vendedores. Alguns desses usos distintos são incidências de riscos, convocados pelas dinâmicas regionais que movimentam as relações comerciais, na Avenida Cônego João Lima. E, as relações comerciais ao serem convocadas, demandaram usos distintos sobre o corpo dos vendedores, atrelando, assim, relações de trabalho que são próprias da espacialização 04, que corresponde à espacialização dos vendedores de confecções.

Palavras-chaves: Ruas de comércio. Espacialização das relações comerciais. Vendedores de confecções. Araguaína – Tocantins. Vivências laborais.

ABSTRACT

This dissertation approaches, through the labor-language relationship, what it means to be a garment salesperson at Cônego João Lima Avenue. We have as general and specific objectives, to identify in the enunciations of the survey participants possible vulnerability indicators that trace a correlation with the "uses of itself", concept coming from the ergological approach. We will take as parameter for these possible vulnerability indicators: 1 - regional dynamics, producing the spatializations of trade relations; 2 - the specific implications of each spatialization that will demand from the seller different "uses of itself". The research method that will base this work on, is the historical method, because we will start from the research material, which, in this case, are the interviews guided by semi-structured script, to proceed to the description-interpretation movement. We hypothesize that, even in the midst of attempts of normalization and re-normalization, performed by the self-body in the disjunction between the prescribed and the real of the activity there is a failure in these attempts, and these failures are in correlation with the clash of opposing forces: the desire / will and the dramatic situation arising from the relations of the work environment. The discussion of antecedent norms becomes inefficient through the disjunction between the prescribed and the real of the activity, affecting the capacity of the sellers' response in the context of work in the face of unforeseen situations. With an affected ability to respond, negatively, these sellers may present vulnerabilities evidences stemming from society's risks and that give some effects to the work context, which, they are submitted. The research results, as can be seen in the analysis chapter, "Work experiences of sellers", points to an exposure to the risks arising from society and influence directly the sellers' work context. In addition, as much as they try to (re)normalize a situation, the real of the activity will focus on perverting the norms and demanding distinct "uses of self" from the sellers' body. Some of these different uses are risk incidents, called by the regional dynamics that move commercial relations, at Cônego João Lima Avenue. Moreover, commercial relations when summoned demanded different uses on the sellers' body, thus linking labor relations that are characteristic of the spatialization 04, which corresponds to the spatialization of the garment sellers.

Key Words: Shopping Streets. Spatialization of Trade Relations. Garment Sellers. Araguaína – Tocantins. Work Experiences.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Abertura da Avenida Cônego João Lima na década de 60.....	32
Figura 2 - Espacializações das relações comerciais na Av. Cônego João Lima.....	37

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Características e descrição referentes às ruas de comércio.....	24
Tabela 2 – Legislação pertinente à Avenida Cônego João Lima.....	31

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
DD3P	Dispositivo Dinâmico de Três Polos
PLURD	Planejamento Urbano, Regional / Demografia
UFT	Fundação Universidade Federal do Tocantins

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	15
2	AVENIDA CÔNEGO JOÃO LIMA: DAS DINÂMICAS REGIONAIS AS ESPACIALIZAÇÕES DAS RELAÇÕES COMERCIAIS.....	21
2.1	Ruas de comércio e as dinâmicas regionais	21
2.2	Avenida Cônego João Lima: um breve histórico e sua condição como rua de comércio.....	30
2.3	Avenida Cônego João Lima: as dinâmicas regionais produzindo as espacializações das relações comerciais.....	36
3	TRABALHO E VULNERABILIDADE: A MODERNIDADE LÍQUIDA E AS RELAÇÕES LABORAIS DE VENDEDORES EM ARAGUAÍNA.....	43
3.1	Modernidade Líquida: características e estilo de vida da sociedade.....	43
3.2	Vulnerabilidade: decorrência de uma sociedade de riscos.....	47
3.3	Efeitos da liquidez: indícios de vulnerabilidade no contexto laboral	51
3.4	Consumo líquido: as ruas de comércio e a perda de sua função social	57
4	TRABALHO: CONTRIBUIÇÕES DA ABORDAGEM ERGOLÓGICA.....	61
4.1	Abordagem ergológica: conceitos iniciais e as normas antecedentes.....	62
4.2	Noção de corpo-si	66
4.3	Os usos de si.....	68
4.4	Usos de si por si e de si por outros: entre o prescrito e o real da atividade....	70
4.5	Dramáticas dos usos de si.....	73
4.6	Dispositivo dinâmico de três polos	75
4.7	A concepção de trabalho é simples ou complexa?.....	78
5	METODOLOGIA	81
5.1	Da caracterização do método.....	82
5.2	Da caracterização do espaço da pesquisa.....	84
5.3	Da caracterização dos participantes da pesquisa	86
5.4	Da coleta do material de análise	88
5.5	Da constituição do <i>corpus</i>	91
6	VIVÊNCIAS LABORAIS DE VENDEDORES	94
6.1	Normalização.....	95
6.2	Dramáticas dos usos de si.....	101
6.3	Batimento das metas	112

7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	125
	REFERÊNCIAS	128
	Anexo 01 – roteiro de entrevista.....	134
	Anexo 02 – entrevista da locutora Bruna	135
	Anexo 03 – entrevista da locutora Bárbara	144
	Anexo 04 – entrevista do locutor Pedro	154
	Anexo 05 – entrevista do locutor Henrique	168

1 INTRODUÇÃO

Vivenciar as situações que ocorrem no trabalho é comum às pessoas que se encontram em contexto laboral. Ao fim das contas, neste contexto, ocorrem mo(vi)mentos que solicitarão a nós que usemos o nosso corpo para a efetivação de procedimentos no fluxo do trabalho. Ao olharmos para o contexto de trabalho, veremos algumas relações que ali se encerram. Dessas relações, podemos citar: a troca de experiência com os colegas de trabalho; um produto vendido; enunciações sobre determinados procedimentos; etc.

Quando olhamos para o ambiente de trabalho e percebemos que existe um fluxo, que ali a vida acontece, é pressuposto que o ambiente de trabalho produza certas relações para aqueles que vivenciam e experienciam suas laboralidades, bem como para aqueles que, de alguma forma, participem, direta ou indiretamente, dessas relações. Essa produção de relações das quais nos referimos é singular a cada ser. Rediremos, por outra via, que, ainda, que essas relações sejam vivenciadas no âmbito do coletivo, cada ser olhará para essas relações e a significará de uma forma que lhe seja própria.

O ambiente/contexto de trabalho é promotor de problemáticas, isto é, de situações contingentes, de situações que não podemos prever, mas que deveremos lidar com elas (DURRIVE; SCHWARTZ, 2008). Cada ser lidará de uma forma peculiar com essa situação, produzindo, assim, uma resposta que denunciará as relações que se encerram no contexto de trabalho. A depender da intensidade dessa situação contingente e da resposta que possamos produzir frente a essa situação, é possível que entremos em contradições. Contradições, no sentido de um embate de forças opostas: desejo/vontade de efetivar uma atividade e a impossibilidade de efetivar essa atividade por causa de variáveis que não podemos controlar.

Temos uma tendência natural de efetivarmos as atividades que nos são demandadas no âmbito laboral. Essa tendência natural de efetivarmos essas atividades é fruto de um acordo mútuo no ato da contratação. Esse acordo mútuo é uma relação que evidencia obrigações para aquele que trabalha. No entanto, nem sempre conseguimos efetivar aquilo que nos foi demandado no ato da contratação, gerando, assim, o que entendemos como uma disjunção entre a prescrição da atividade e a realização dessa atividade.

Essa disjunção entre a prescrição da atividade e a realização dessa atividade

convocará que usemos do nosso corpo, das nossas habilidades, dos nossos conhecimentos, das ferramentas ao nosso redor e, talvez, daquelas ferramentas que não temos ou que não existam, que lidemos com tudo aquilo que a prescrição não orientou. A depender da resposta que possamos produzir frente a essa realização da atividade demandada, deparar-nos-emos com situações de rupturas que, possivelmente, fragmentaram-nos e que afetaram, negativamente, a nossa capacidade de resposta frente às contingências, frente ao inesperado.

A depender da situação, cada ser humano significará essas vivências de formas distintas. Mas, independentemente da forma como ele significará essas vivências, no âmbito laboral, cada ser de carne e de osso fará convocações dos “usos de si”. Ou seja, convocamos o nosso corpo e tudo aquilo que for necessário para a efetivação de atividade que previamente nos foi demandada. As convocações dos usos de si demandadas não são meras execuções que realizamos, mas, sim, usos do nosso corpo, usos das nossas habilidades, usos dos nossos conhecimentos. A partir dos “usos de si” que fazemos no ambiente do trabalho, é notável que não somos seres automatizados com uma programação específica para executar apenas comandos. Afinal, do nosso corpo, é demandada a efetivação da atividade.

Pensar na efetivação da atividade em contexto laboral é entender que fazemos “usos de si”, visando, desta maneira, à conclusão da atividade que previamente nos foi demandada. Quando nos demandam alguma atividade, recorreremos às prescrições que essa atividade tem. Dito de outra maneira, ao fazermos usos do nosso corpo, deparamo-nos com o prescrito da atividade. Inferimos que o prescrito da atividade é tudo aquilo que está positivado por meio das normas ou por meio de prescrições que não se encontram positivadas, mas são de conhecimento público de uma determinada população. Podemos inferir, também, no caso do prescrito da atividade, que além das normas e das prescrições positivadas, o prescrito da atividade também pode ser os conhecimentos que adquirimos por meio da oralidade e de outros ensinamentos que não estejam positivados em algum arcabouço doutrinário.

Efetivar a atividade é aquilo que antecede qualquer relação de trabalho. E, por anteceder a relação de trabalho, existe uma demanda que nos é incorporada, que nos é prescrita no ato da contratação. Para pensarmos essas possíveis implicações no contexto laboral dos participantes da nossa pesquisa, que no caso são os vendedores de confecções da cidade de Araguaína – Tocantins, partiremos do pressuposto de que existe a necessidade de efetivar a atividade.

Olhando para o contexto específico desses vendedores, a efetivação da atividade demandada é a venda de confecções. Efetivar a venda de confecções e atingir o batimento da meta todos os meses, como veremos no capítulo de análise, é essencial para que o vendedor mantenha seu trabalho e, conseqüentemente, mantenha-se vinculado à empresa. Quando pensamos no batimento das metas, ou seja, o atingimento das metas, estamos levando em consideração a necessidade que esses vendedores têm de atingir uma quantidade numérica de vendas. Essa quantidade é determinada, geralmente, nos primeiros dias do mês pelos gestores/supervisores da loja/empresa. Conforme veremos no capítulo 06, “vivências laborais de vendedores”, o não batimento/atingimento dessas metas durante três meses seguidos ocasionará na demissão do vendedor.

Manter-se vinculado à empresa, para esses vendedores, significa ter meios para subsistência. Perder esse vínculo com a empresa, poderá afetar negativamente a capacidade de resposta do vendedor frente às suas necessidades mais básicas, como, por exemplo, beber, comer, locomover-se, etc. Essa capacidade de resposta afetada, negativamente, são decorrências dos riscos que a Modernidade Líquida imprime ao mundo do trabalho (SOUSA; LEITE, 2017). Com a capacidade de resposta afetada, negativamente, esses vendedores poderão apresentar indícios de vulnerabilidades que são advindos dos riscos da sociedade e impressos às relações de trabalho.

Por meio do binômio trabalho-linguagem, calcado nos pressupostos teóricos e metodológicos da Ergologia, buscaremos flagrar nas enunciações desses vendedores aspectos que evidenciem as implicações que as relações, no âmbito do trabalho, têm na vida deles. A Ergologia, como abordagem que privilegia o binômio trabalho-linguagem, será nosso fio condutor para analisarmos e problematizarmos as relações laborais dos vendedores de confecções na cidade de Araguaína. Conforme destacaremos no capítulo 04, “Trabalho: contribuições da abordagem ergológica”, perceberemos que a Ergologia, como abordagem, procura evidenciar o contexto de trabalho pelo entendimento daquele que trabalha. Para tanto, a abordagem partirá das enunciações daqueles que efetivam o fluxo do trabalho.

Por meio da relação trabalho-linguagem, buscaremos flagrar, a partir do funcionamento discursivo¹, o que significa ser um vendedor de confecções na Avenida

¹ Estamos pensando esta expressão, a partir dos pressupostos da Ergologia, considerando que a linguagem significa as relações de trabalho.

Cônego João Lima. Quais as implicações de se trabalhar em uma das principais avenidas comerciais do norte tocantinense e, conseqüentemente, da região norte do Brasil? O binômio trabalho-linguagem, com base na abordagem ergológica, permite-nos compreender que a linguagem tem a capacidade de nos colocar em certos lugares. Compreender esses lugares, a partir das enunciações dos participantes da pesquisa, torna-se caro para entendermos as relações laborais que são passíveis de se constituírem no ambiente de trabalho.

A abordagem ergológica problematiza e analisa até certo ponto, ou seja, no âmbito do binômio trabalho-linguagem. Mas, como veremos no capítulo 3 e no capítulo 5 desta dissertação, a situação laboral dos vendedores de confecções de Araguaína nos permitiu produzir a expansão teórica desse binômio para um trinômio: trabalho-linguagem-vulnerabilidade. Essa expansão para o trinômio foi decorrente das complexidades que abrangem a categoria dos vendedores de confecções. Flagramos, nas enunciações dos participantes da pesquisa, aspectos que são correlacionados aos “usos de si” que eles fazem no trabalho com às questões correlatas à vulnerabilidade.

Em questões teórico-práticas, evidenciaremos possibilidades de uma análise mais próxima do real da atividade desses vendedores. Ao convocarmos a Ergologia (SCHWARTZ, 1996), os efeitos que são impressos pela Modernidade Líquida às relações laborais (BAUMAN, 1999), as concepções de vulnerabilidades (SOUSA; LEITE, 2017) e as Zonas de transição da coesão social (CASTEL, 2005), percebemos possíveis articulações teóricas e metodológicas que nos permitem analisar e problematizar as enunciações que os vendedores de confecções nos deixaram flagrar no momento das entrevistas.

Essas articulações foram possíveis por causa do comportamento que as dinâmicas regionais imprimem sobre as relações comerciais no âmbito da Avenida Cônego João Lima. Conforme destacaremos no capítulo 1, as dinâmicas regionais nessa avenida produzem segmentações que denominaremos de “especialização das relações comerciais”. Essas especializações das relações comerciais, a partir das influências que as dinâmicas têm sobre o comércio local, produzem certos efeitos as relações de trabalho. Cada especialização, conforme discutiremos no capítulo 1, convocará usos de si diferenciados em seus trabalhadores. Não se trata de uma convocação qualquer, mas se trata de uma convocação impressa pelo tipo de atividade comercial que é exercida naquela especialização.

A espacialização das relações comerciais que nos interessa é a quarta. A espacialização que é inerente aos vendedores de confecções no âmbito da avenida citada. A partir do trinômio trabalho-linguagem-vulnerabilidade, buscamos analisar e problematizar as relações laborais desses vendedores. Esse trinômio nos permitirá analisar e problematizar as implicações de ser um vendedor de confecções em uma avenida comercial de grande importância para a cidade de Araguaína e, também, para a região norte do Tocantins.

Temos por objetivo geral: entender como os vendedores participantes da pesquisa normalizam e re-normalizam as situações dramáticas que eles vivenciam e experienciam no contexto laboral ao qual estão submetidos. Por objetivos específicos temos: 1 – analisar como esses vendedores, a partir de suas enunciações faladas, vivenciam e como eles respondem às adversidades (contingências) que se apresentam no contexto de trabalho; 2 – analisar se os riscos advindos da sociedade podem vulnerabilizar as relações laborais destes vendedores.

A partir desses objetivos geral e específicos, esperamos flagrar nas enunciações dos participantes da pesquisa possíveis indicadores de vulnerabilidade que tracem uma correlação com os “usos de si” feitos pelos vendedores no ambiente de trabalho. Tomaremos como parâmetro para esses possíveis indicadores de vulnerabilidade: 1 – as dinâmicas regionais, produzindo as espacializações das relações comerciais; 2 – as implicações próprias de cada espacialização que demandará do vendedor “usos de si” distintos.

Hipotetizamos que, mesmo em meio às tentativas de normalização e de re-normalização, realizadas pelo corpo-si na disjunção entre o prescrito e o real da atividade, há a constituição de uma falha nessas tentativas, e estas falhas estão em correlação com o embate de forças opostas: o desejo/vontade e a situação dramática advinda das relações do ambiente de trabalho. O debate de normas antecedentes torna-se ineficiente mediante à disjunção entre o prescrito e o real da atividade, afetando a capacidade de resposta dos vendedores em contexto de trabalho diante das situações não previstas. Com a capacidade de resposta afetada negativamente, estes vendedores podem apresentar indícios de vulnerabilidades advindas dos riscos da sociedade e que imprimem certos efeitos ao contexto laboral ao qual eles estão submetidos.

Para pensarmos sobre a estrutura desta dissertação, a dividimos em 07 capítulos. Além da introdução e das considerações finais, no primeiro capítulo teórico,

apresentaremos informações sobre o espaço focado na nossa pesquisa, que, no caso, é a Avenida Cônego João Lima, bem como o conceito que denominaremos como “Espacialização das relações comerciais”. No segundo capítulo teórico, faremos uma incursão acerca da temática trabalho e vulnerabilidade, produzindo um diálogo conceitual entre a Ergologia, a Modernidade Líquida e as concepções de vulnerabilidade. Além da referida incursão, também, produziremos um diálogo com as relações de trabalho que são inerentes aos vendedores de confecções. No terceiro capítulo teórico, produziremos uma incursão nos pressupostos teóricos da abordagem ergológica. No quarto capítulo teórico, destacaremos o percurso metodológico que construímos para levar a bom termo a pesquisa. No quinto capítulo, que é analítico, apresentaremos as análises produzidas com base na entrevista realizada por nós com os vendedores de confecções de Araguaína/TO que aceitaram participar da pesquisa.

Cabe ressaltar que os capítulos teóricos estão dispostos para problematizarmos o trinômio trabalho-linguagem-vulnerabilidade. Ao pensarmos o binômio trabalho-linguagem na perspectiva da Ergologia, a abordagem caminha até um certo ponto. No entanto, em nossas análises sobre o contexto laboral dos vendedores de confecções da referida cidade, percebemos que a pesquisa demandaria irmos além das relações laborais. Esse ir além a que nos referimos está no sentido de problematizarmos as consequências que essas relações têm na vida desses trabalhadores. E, por estarmos inscritos em um programa de pós-graduação que pesquisa sobre desenvolvimento e vulnerabilidades, percebemos uma possível aproximação teórica do binômio da Ergologia com as concepções de vulnerabilidade.

Como já enfatizamos, não nos propomos a incluir um campo dentro de outro. Mas, propomos uma articulação teórico-metodológica que nos permitissem analisar o contexto laboral por meio das enunciações desses vendedores e problematizarmos, também, as possíveis implicações que esse contexto tem nas vidas desses vendedores de confecções. Procuramos, assim, nesses dois capítulos expandirmos uma compreensão acerca do trinômio: trabalho-linguagem-vulnerabilidade. A partir desse trinômio, poderemos dar voz a um grupo de trabalhadores que, conforme nossa análise inicial, apresenta indícios de vulnerabilização advindas dos riscos que impactam as relações laborais.

2 AVENIDA CÔNEGO JOÃO LIMA: DAS DINÂMICAS REGIONAIS AS ESPACIALIZAÇÕES DAS RELAÇÕES COMERCIAIS

Neste capítulo discorreremos sobre a condição da Avenida Cônego João Lima, situada na cidade de Araguaína – Tocantins, como rua de comércio. Para pensarmos essa condição, construiremos algumas teorizações em torno do que denominaremos de “dinâmicas regionais”. Essas dinâmicas seccionam e estabelecem as relações comerciais ao longo da avenida. Para fundamentar essas denominações, proporemos uma discussão e fundamentação de algumas: “especialização das relações comerciais”. Apresentaremos, na seção 2.3, a discussão sobre essas especializações que, *a grosso modo*, são espaços físicos criados pelas dinâmicas regionais que movimentam as relações comerciais na referida avenida. Essas relações comerciais, por sua vez, convocam certas relações de trabalho que são peculiares a cada especialização.

Estamos apostando que as dinâmicas regionais presente na Cônego João Lima criam as “especializações das relações comerciais”. Por sua vez, essas relações comerciais convocam, do corpo dos vendedores, que eles lidem com situações que são peculiares àquele tipo de comércio. Rediremos que as dinâmicas regionais estabelecem as especializações, e essas especializações demandam dos vendedores certas vivências que são peculiares ao tipo de dinâmica que movimenta o comércio naquela especialização.

2.1 Ruas de comércio e as dinâmicas regionais

Falar em ruas de comércio e não abordar o conceito de rua é praticamente impossível. Ao olharmos para os diversos conceitos que alguns teóricos atribuem para “ruas”, percebemos a predominância de alguns elementos básicos, como por exemplo: “lugar do encontro” (LEFEBRVE, 1999), “lugar de informação e de mercadorias” (BERTUZI; MACULAN, 2013), “espaço público, de comércio e de cidadania” (VARGAS, 2002), “espaços de sentidos” (ORLANDI, 2004) (CARLOS, 2001), “comunicação e conciliação de interesses diversos” (BORTHAGARAY, 2010), etc. Lefebvre (1999, p. 29) de uma forma mais filosófica destaca o seguinte conceito de rua:

Não se trata simplesmente de um lugar de passagem e circulação (...). É o

lugar do encontro (topia) do encontro, sem o qual não existem outros encontros possíveis nos lugares determinados (cafés, teatros, salas diversas). Esses lugares privilegiados animam a rua e são favorecidos por sua animação, ou então não existem. Nela efetua-se o movimento, a mistura, sem os quais não há vida urbana, mas separação, segregação estipulada e imobilizada.

A partir do entendimento de Lefebvre (1999), podemos destacar algumas características básicas ao conceito de rua. A primeira característica é justamente o rompimento com o senso comum de que a rua é apenas um lugar de passagem e de circulação. Para o teórico, considerá-la apenas como lugar de passagem e de circulação reduziria a sua importância nas relações sociais, isto é o local dos encontros e desencontros.

A segunda característica atribuída pelo teórico são as possibilidades do fluxo de vida e de comércio. Por meio dela, alguns lugares, alguns pontos de encontros, são determinantes para o fluxo da vida em sociedade. A exemplo desses lugares, os cafés, os teatros e as salas diversas. Essas representações de lugares demarcam que a rua carrega em si sentidos que não se fecham e, também, que não se abrem da mesma forma para todas as pessoas. No entanto, independentemente da forma como esses sentidos se constituem, a rua apresenta um fluxo embrenhado de sentidos, de significações, que revelam as possíveis vivências de uma sociedade. A depender da concepção de rua que o indivíduo tiver, ele olhará e recortará a rua de uma maneira que lhe é peculiar.

A terceira característica é o movimento e a mistura que determinará a vida urbana. Especificamente nessa característica, Lefebvre (1999) começa a apresentar que, por ser um lugar de encontro, a rua deverá proporcionar o movimento e a mistura das pessoas, de suas culturas, de seus modos de vida, etc... Sem esse movimento e sem essa mistura, a rua tende a perder a sua essência básica que é servir como ponto de encontros. Ao perder o ponto de movimento e de mistura entre as pessoas, suas culturas, suas formas de viver, a rua perderá sua função social.

Hipoteticamente pensando, com a perda de sua função social é possível traduzir, é possível inferir, em termos literais: a separação, a segregação, o não direito à mobilidade e o não acesso à cidade. Essas possíveis consequências vão contra tudo àquilo que o referido teórico conceitua como rua. Ainda que de uma forma mais filosófica, o teórico apresenta as possíveis implicações sociais que essa perda traria a algumas pessoas da sociedade.

Para Carlos (2001, p. 56), a rua não pode e nem deve ser entendida apenas como um lugar com fluxo de pessoas, mas ela deve ser entendida como um lugar onde o “espetáculo urbano” acontece e que os “trajetos se recobrem de sentido” (CARLOS, 2001, p. 56). Assim como Lefebvre (1999), Carlos (2001) compreende que a rua traduz, em seu conceito, algo que excede os recortes físicos, a malha asfáltica, as calçadas, etc... Eles entendem que a rua produz sentidos e não sentidos. Ela produz sentidos complexos e diversificados. A depender da visão de mundo que carregamos, elas também produzem não sentidos por não significarmos as relações proporcionadas da mesma forma.

Borthagaray (2010) entende o conceito de rua como lugar: de deslocamentos, dos encontros, da realização do comércio, de habitações, da comunicação e da possibilidade de conciliações de interesses diversos. Para este autor, o conceito de rua também representa o fluxo de vida onde passamos uma parte considerável de nossas vidas.

A partir dessas compreensões, inferiremos que as “ruas de comércio” apresentam outras possibilidades de se olhar para as questões do espaço na cidade. De forma próxima ao entendimento de rua, as ruas de comércio apresentam algumas particularidades. A primeira particularidade é que ela poderá ser especializada em um tipo único de produto, de bens e de serviços. Gomes, Costa e Costa (2018, p. 07) destacam que “as ruas de comércio especializado são aquelas em que há forte presença, clara predominância ou mesmo exclusividade de um segmento de comércio”. Os autores complementam a ideia ao afirmarem que “nessas ruas é possível encontrar uma concentração de lojas que comercializam um mesmo tipo de mercadoria” (*ibidem*, p. 07).

Uma segunda particularidade é que elas podem apresentar uma diversificação de produtos, de bens e de serviços, atendendo a uma gama variada de consumidores. Poderá, ainda, ser dividida entre aquelas voltadas ao comércio de ambulantes ou ao comércio de lojas. Por fim, podem apresentar uma espécie de hibridização que congregará os vendedores ambulantes e os lojistas do atacado, varejo ou de ambas categorias.

Uma terceira peculiaridade é a apresentada por Bertuzzi e Maculan (2013, p. 04), ao afirmarem que “as ruas de comércio, por estarem em grande parte inseridas no centro da cidade, favorecem a sua hegemonia no que se refere à localização”. Os referidos autores destacam uma característica que é vista em um grande número de

ruas de comércio. Eles destacam, ainda, que essas ruas apresentam um grande fluxo de pessoas e de mercadorias.

Com relação às características das ruas de comércio, Bertuzzi e Maculan (2013) inferem que a partir da estruturação das cidades, com marco na transição do rural para o urbano, o comércio passou a desempenhar novas formas de subsistência na sociedade. Com o advento dos trabalhos manuais e com a comercialização desses trabalhos, os autores salientam que a população das cidades começou a crescer a ponto de saturá-las, obrigando, assim, uma massa de pessoas vindas do interior a abrigarem-se nas pequenas ruas.

Vargas (2002) destaca que as ruas de comerciais buscam apresentar uma relação entre comércio, espaço público e cidadania. Segundo a autora, é oportuno e necessário que essas relações ocorram em um espaço não privativo e que, neste espaço, o “encontro” possa ser realizado. Ela destaca, ainda, que o comércio, bem como as ruas especializadas carregam em si as noções: de coletividade, do ser público, das relações de trocas em espaços públicos. Por fim, segundo a autora, existe uma necessidade de garantir meios para que o “ato da troca” tenha o máximo possível de lisura entre as partes envolvidas. Existe, portanto, uma necessidade de ser um ato testemunhado, imprimindo, desta maneira, um caráter de público às relações ali ocorridas.

De uma maneira mais didática, Bertuzzi e Maculan (2013, p. 06) ponderam uma tabela que descreve as principais características das ruas comerciais. Os autores apresentam uma compilação de onze características a partir da obra de outros autores, criando, assim, um panorama geral do que a literatura apresenta sobre as ruas de comércio. A seguir, destacaremos a tabela referida:

Tabela 01 – Características e descrição referentes às ruas comerciais.

	Características	Descrição	Autor
01	Relação entre edifício e Rua.	Relação entre edifícios de uma maneira conjuntural estabelece uma tipologia de rua comercial configurando, portanto, um tipo de espaço público.	Cabral (2000)
02	Inserção no centro da	Favorece a sua hegemonia no	Vargas

	cidade.	que se refere à localização.	(2002)
03	Atmosfera da Loja.	Apresentação gera mais lucro devido à forma em que está exposta.	Vargas (2002)
04	Mix (compra comparada).	A rua consegue agregar concorrentes um do lado do outro.	Zmitrowicz (2007)
05	Forma coberta e fechada dos estabelecimentos.	Transmite segurança e conforto aos clientes.	Vargas (2002)
06	Heterogeneidade das fachadas.	Auxilia na distinção dos diferentes serviços.	Ferreira (2010)
07	Público alvo.	Inserção de todas as classes sociais nos espaços comerciais.	Ferreira (2010)
08	Desenho Urbano.	Largura da via, mobiliário urbano, pavimentação, vegetação, acessibilidade, mobilidade, materiais e técnicas construtivas, forma (altura, largura, escala e volume), características do lugar.	Rodrigues (2008)
09	Comunicação Visual.	<ul style="list-style-type: none"> • Escondem a fachada de um prédio de valor arquitetônico; • Competem com os demais anúncios de lojas; • Geram uma desordem no espaço público; • Tornam os centros comerciais desagradáveis para a população; 	Ferreira (2010)

10	Competição fachada e arborização.	A presença de árvores possibilita a condição de sombra para os veículos ali estacionados e frescor à população, além de proteger os edifícios da insolação indesejada.	Mascaró (2010)
11	Visual Merchandising e Vitrinismo.	Fazer uma nova compra parte da motivação, atração e envolvimento gerado pelo visual <i>merchandising</i> .	Morgan (2011)

Fonte: Bertuzzi e Maculan (2013, p. 06).

A partir da tabela 01, percebemos que os autores estabeleceram nove premissas para categorizarem o que a literatura científica apresenta sobre as ruas de comércio. Cada categoria pinça elementos que evidenciam o que é e de que maneira se configuram essas ruas com enfoque no comércio. A primeira categoria estabelece a relação entre edifício e rua. Resumidamente, esta categoria estabelece uma relação de proximidade entre espaço público, comércio e edifícios que propiciam, em sua conjuntura, aspectos de publicização do processo de trocas. Além de publicizar, esses edifícios devem propiciar elementos de lisura para o processo das trocas, como por exemplo, a presença de pessoas que testemunhem aquela relação experienciada.

A segunda premissa apontada parte do pressuposto que de que a maioria das ruas de comércio têm suas inserções na parte central das cidades. Os autores, citando Vargas (2002), defendem que essa inserção tende a favorecer as relações de poder, as relações de domínio, no que perpassar as questões que se referirem à localização. O fator “localização”, para as ruas de comércio, poderá determinar se elas serão especializadas em um tipo único de comércio ou se ela se fragmentará em zonas que estabelecerão quais produtos, bens ou serviços serão ofertados.

A terceira premissa é categorizada como a atmosfera da loja. Essa categorização destaca aspectos físicos/estruturais das lojas buscando, assim, colocar

em evidência o aspecto visual. Essa atmosfera da loja tratará do *layout*², da organização das mercadorias que estão no campo de visão do público-alvo. Tratará, ainda, das sensações que aquele estabelecimento poderá oferecer ao potencial cliente. Em outras palavras, diremos que essas sensações estabelecem relação direta com as necessidades de suprir as demandas dos clientes da melhor maneira, objetivando, desta forma, gerar um lucro cada vez maior para o estabelecimento ao efetivar a compra, a venda ou o serviço prestado.

A quarta premissa apontada pelos autores é a possibilidade de *mix*, ou seja, de compra comparada. Isso significa que as ruas comerciais conseguem estabelecer concorrência com outras lojas, com outros comércios, um ao lado do outro. Por outra via, diremos que essa premissa permite que o público-alvo tenha a capacidade de comparar preço, produto e promoção naquela praça. Esse público-alvo consegue ter essa capacidade pelo simples fato de as empresas estarem frente a frente, lado a lado ou proximamente umas das outras.

A quinta premissa destaca outro fator físico/estrutural das lojas/comércios. Essa premissa categoriza a forma coberta e a forma fechada dos estabelecimentos. Aqui, é possível inferir que essa categorização afeta aquelas ruas de comércio onde a predominância são de lojas e de comércios com estruturas fixas. Essa categorização não tratará de ruas de comércio que têm como foco principal os vendedores ambulantes. É perceptível, segundo os autores, que esse aspecto estrutural, coberto e fechado, tem a função de transmitir maior segurança e maior conforto aos clientes.

A sexta premissa apresentada é a que trata da variedade das fachadas apresentadas nas lojas/comércios. Para usarmos os termos dos autores, as ruas comerciais apresentam uma "heterogeneidade" em suas fachadas. Em termos gerais, essa heterogeneidade significa que, dentro da extensão das ruas comerciais é possível uma diferenciação visual do tipo de produto, de bens e de serviços ofertados pelas lojas e comércios que compõem aquela rua. Outra característica que podemos destacar aqui é que essa categorização trata de ruas de comércio que não são especializadas em um tipo único de produtos. Essa categorização trata de ruas de comércios com uma ampla gama de produtos aos seus clientes.

A sétima premissa tem relação direta com o público-alvo. Um fato interessante

² O *layout* é um esboço ou rascunho que mostra a estrutura física de algo ou de alguma coisa. *Layout* também é um sinônimo para "arranjo físico", ou seja, o modo como estão organizados os equipamentos, máquinas, dentre outras premissas, num espaço físico.

nessa categorização apresentada por Bertuzzi e Maculan (2013) é a possibilidade de inserção de todas as classes sociais nesse espaço público. Essa característica se aproxima do conceito de rua apresentado por Lefebvre (1999). Nessa premissa apresentada, os dois autores se aproximam de Lefebvre (1999), ao perceberem a necessidade do movimento, da mistura, da não separação e da não segregação nas ruas.

A oitava premissa é relacionada ao desenho urbano. Diferentemente das outras categorias, nessa, temos aspectos relacionados às condições físico/estruturais da rua em si. Essa premissa destaca aspectos como largura da via, o tipo de pavimentação, a vegetação, a importância da mobilidade e as regionalidades que são peculiares a cada rua comercial. Os autores não entraram em especificidades técnicas nessa premissa, mas descreveram elementos que, geralmente, apresentam-se nas ruas de comércio.

A nona premissa apresentada põe em evidência a comunicação visual das lojas e dos comércios ao longo dessas ruas. Essa categorização destaca aspectos que tendem a negatizar esse espaço. Essa tentativa de negatizar esse espaço parte da premissa da poluição visual gerada pelos inúmeros anúncios e fachadas. Essa poluição visual pode gerar uma desordem no espaço público e tornar esses centros comerciais extremamente desagradáveis para a população.

A décima premissa tratará basicamente da arborização que circunscreve essas ruas. Os autores destacam, a partir da visão de Mascaró (2010), que a existência de árvores possibilitará sombra para veículos, população e, também, para a proteção da insolação indesejada nos edifícios comerciais/habitacionais. De uma maneira geral, a presença das árvores ajudará em melhores experiências nas potenciais relações de trocas nas ruas comerciais, conferindo, assim, um aspecto mais sustentável e natural ao cinza das cidades.

A décima primeira e última categorização aborda o visual *Merchandising*³ e o Vitrinismo⁴. Nessa categorização, os autores, embasados em Morgan (2011), destacam aspectos ligados diretamente às questões de vendas e das premissas que

³ *Merchandising* é uma ferramenta de *Marketing*. Essa ferramenta consiste em um conjunto de técnicas responsáveis pela informação, apresentação e o evidenciamento de produtos no ponto de vendas ou em canais de propaganda e publicidade tais, como, tevê.

⁴ Vitrinismo é uma ferramenta ligada ao *merchandising*. O Vitrinismo diz respeito às técnicas utilizadas na montagem de vitrines. Tem por finalidade essencial a obtenção dos melhores resultados possíveis na exibição de produtos, de bens e de serviços.

podem influenciar o potencial cliente a comprar. Dentre essas premissas, eles destacam a motivação, a atração e o envolvimento que essas técnicas do *Marketing* propiciam.

Ao analisarmos as características citadas na tabela 01, podemos ter uma compreensão sobre o que são as ruas de comércio. Além dessas que são apresentadas pelos autores supracitados, gostaríamos de destacar uma que não foi abordada naquele rol: as dinâmicas regionais e as forças que lhes são peculiares, como, por exemplo, as demandas locais. A seguir, apresentaremos o que são essas dinâmicas e as forças que lhes são peculiares.

O Documento de Área (2016) que avalia os cursos de mestrados e de doutorados da área de Planejamento Urbano e Regional/Demografia (PLURD), disponibilizado pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), estabelece um entendimento geral de que as dinâmicas regionais e as demandas locais refletem as estruturas de uma área, de uma localidade. Quando pensamos em dinâmicas regionais, tomando como ponto de referência o referido documento, percebemos que as dinâmicas regionais caminham em direção a discussões que amplificam os debates que envolvem a economia, a segurança pública, as políticas sociais, as configurações acerca do trabalho, as correlações entre vivências e sociedade, etc.

Cossul e Geraldo (2015) entendem que as dinâmicas regionais têm por característica influenciar, de forma significativa, as escolhas que pautam as políticas públicas, os mecanismos de segurança e de defesa que são utilizados em território nacional. Essa influência advinda das dinâmicas, segundo os referidos autores, proporciona ao Brasil respaldos para responderem às ameaças externas a partir do cenário regional que vivenciamos.

Cadoná (2017) entende que as dinâmicas regionais têm uma relação com o desenvolvimento a partir da ótica do trabalho e da organização dos mercados de trabalho. Para Cadoná (2017), não se trata de apenas compreender as forças que as dinâmicas regionais têm, mas, de que forma, elas podem condicionar as configurações de trabalho nos mercados urbanos mediante a definição de padrões de inserção como o emprego e como o desemprego.

Ao olharmos para as compreensões acerca das dinâmicas regionais, podemos perceber que elas se abrem em um enorme leque e podem atacar diferentes campos da vida em sociedade. Nesta dissertação, entendemos as dinâmicas regionais como

o trânsito de forças, visíveis ou não, que movimentam as relações comerciais na referida avenida. A movimentação realizada por essas forças pode ser vista a partir da concentração de empresas em uma determinada área. Essa concentração de empresas não é uma concentração qualquer, mas, sim, uma concentração que presta serviços, que vende produtos ou ainda bens de uma mesma categoria ou comercialmente similares. Conceituaremos, na seção 2.3, essa concentração de empresas como “espacialização das relações comerciais”.

2.2 Avenida Cônego João Lima: um breve histórico e sua condição como rua de comércio

Ao olharmos para a Avenida Cônego João Lima, na cidade de Araguaína, deparamo-nos com aquilo que, teoricamente, chamamos de ruas de comércio. Essa avenida apresenta requisitos básicos para ser enquadrada como uma rua de comércio. Desses requisitos que ela atende, podemos citar: o “lugar do encontro” (LEFEBVRE, 1999); “lugar de informação e mercadorias” (BERTUZZI; MACULAN, 2013); “espaço público da cidade aonde ocorrem as trocas” (VARGAS, 2002); etc.

Para pensarmos a condição dessa avenida, como rua de comércio, precisamos primeiro fazer uma breve contextualização histórica. Silva (2018) apresenta a Avenida Cônego João Lima como “lugar de memória”. O autor, baseando-se em Nora (1993), destaca que esses “lugares de memória” recebem uma tríplice acepção: 1 – lugar material em que a memória social se ancora podendo ser apreendida pelos sentidos; 2 – lugar funcional por ter ou por adquirir função de alicerçar sentidos; 3 – lugar simbólico onde a memória coletiva se expressa e se revela. O autor destaca, ainda, que antes a avenida se chamava “Rua Grande” e pertencia ao município de Filadélfia – Tocantins.

A denominação “Cônego João Lima”, presente no nome da avenida, deriva-se de uma importante figura político-religiosa do norte tocantinense, o Cônego João Lima⁵ da paróquia de Boa Vista do Tocantins – GO⁶, hoje conhecida como

⁵ Nascido em Boa Vista do Tocantins em 03 de setembro de 1869. O padre João Lima é filho de José Francisco de Araújo e Nazária Lisboa de Sousa Lima. Segundo Riscaroli (2016), faltando um dia para completar 50 anos de sacerdócio, o padre morreu em 1947, aos 78 anos, por complicações da queda que sofreu de uma mula. O autor destaca que a queda da mula fraturou alguns ossos do corpo do Cônego.

⁶ Araguaína lança documentário sobre Cônego João Lima. **Conexão Tocantins**. Disponível em:

Tocantinópolis – TO⁷. Silva (2018, p. 36) destaca que o principal motivo que levou a mudança do “nome de ‘Rua Grande’ para Avenida Cônego João Lima no ano de 1956, não foi ao acaso. Mas pela grande influência do Padre João Lima, cônego da diocese de Boa Vista (hoje Tocantinópolis)”.

Nascimento (2007) descreve que a história da avenida tem ligação direta com a pessoa do Padre João Lima. Ele destaca que ele foi um importante líder religioso, e, também, um líder político. A autora descreve que o Padre João Lima chegou a ser eleito Deputado Estadual por Goyaz⁸. Assim como Riscaroli (2016) e Silva (2018), a autora atribui a nomeação da avenida ao Padre João da Boa Vista⁹. “Em homenagem ao padre que possuía o título de cônego, a rua recebeu o nome de Avenida Cônego João Lima” (NASCIMENTO, 2007, p. 18).

Riscaroli (2016, p. 02) destaca que o “Padre João foi deputado estadual em Goyaz; administrador [sic] a mesa de rendas entre 1920 a 1930 e prefeito municipal no ano de 1945”. O autor revela ainda que o Padre João, atualmente conhecido como Cônego João Lima, é uma figura importante e controversa na história do norte goiano. Na mesma pessoa, segundo o autor, concentra-se a figura do líder religioso e do líder político. “Religião e política estavam entre os temas de sua preferência e, se para exercer ambas fosse preciso se armar com grupo de jagunços para defender seu território e seu rebanho da perdição, ele com certeza faria isso” (RISCAROLI, 2016, p. 01).

Silva (2018) salienta que a avenida em sua primeira fase tinha a predominância de elementos que retratam o rural, distanciando-se, assim, da fase atual da avenida que tem por predominância elementos que dão ênfase ao urbano como as faixadas de prédios, a malha viária, as lojas/comércios em toda a extensão da avenida. Acerca dessas fases, Nascimento (2007) pesquisou sobre as transformações históricas da avenida e chegou à mesma conclusão que Silva (2018): a avenida, com o passar dos anos, passou por transformações históricas que acompanharam o modo de vida que os cidadãos de Araguaína passaram a adotar.

<<https://conexaoto.com.br/2013/12/13/araguaina-lanca-documentario-sobre-conego-joao-lima>>. Acesso em 18 de dezembro de 2018.

⁷ Histórico da cidade de Tocantinópolis – Tocantins. **IBGE**. Disponível em: <<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/dtbs/tocantins/tocantinopolis.pdf>>. Acesso em 18 de dezembro de 2018.

⁸ Grafia arcaica que designa a Capitania de Goyaz, atualmente conhecida como Estado de Goiás.

⁹ O Cônego era conhecido como Padre João da Boa Vista. Boa Vista do Tocantins era o nome do distrito que antecedeu a emancipação da cidade de Tocantinópolis – TO, no ano de 1943.

Ângelo Bruno¹⁰ (2008, p. 233) apresenta o relato do Padre Quinto Tonini¹¹ acerca de como Araguaína era “uma cidadezinha exclusivamente agrícola, nascida às margens do rio Lontra [...]. A capela de palha não comportava sequer um décimo dos fieis”. No relato transcrito, podemos fazer uma aproximação com a situação real do que era a avenida antes das transformações históricas que ocorreram. Por meio do relato, percebemos que não somente a cidade, mas também a avenida mantinham características que as diferem da atual conjuntura social e estrutural de ambas. Abaixo, apresentamos uma fotografia que retrata a primeira fase da avenida:

Figura 1: Abertura da Avenida Cônego João Lima na década de 60.



Fonte: Centro de Documentação Histórica da UFT (CDH-UFT).

Silva (2018), ao analisar está mesma fotografia, descreve que ela foi tirada em cor preta e branca, com sentido vertical e um foco que objetiva a centralização, permitindo, ver detalhes da avenida na década de 1960. Ele apresenta, ainda, a possibilidade de vermos alguns trabalhadores ao fundo. Em um tom mais profundo, o

¹⁰ Membro da Academia de Letras de Araguaína e Norte Tocantinense. Ocupa a cadeira n° 03. Professor, poeta, cronista. Ângelo Bruno é natural de Fossano – Itália.

¹¹ Fundador do Hospital e Maternidade Dom Orione, na cidade de Araguaína.

autor destaca que a paisagem revela atributos como: ruas de chão, a falta de energia elétrica conduzida por fios. Segundo o autor, é provável que a imagem tenha sido feita por um “amador” durante a parte clara do dia, pois não havia eletricidade na região.

Acerca deste mesmo período, Nascimento (2007, p. 11) informa que:

Havia pouquíssimas casas em meio a um cerrado relativamente denso. Na área que hoje é o centro da cidade, as características apresentadas eram extremamente rurais, com currais para cercar o gado. Aos poucos, as migrações foram acontecendo, moldando as primeiras ruas da estrutura urbana.

Ao realizarmos uma busca na Legislação que configura e que circunstância a avenida, encontramos, no acervo digitalizado e disponibilizado virtualmente¹² pela Câmara Municipal de Araguaína, dois Autógrafos de Lei e três Leis. Essas legislações destacam alguns aspectos importantes nas mudanças ocorridas na Cônego João Lima. A seguir, destacaremos uma tabela com essas legislações.

Tabela 02 – Legislação pertinente à Avenida Cônego João Lima

Tipo		Nr.	Data	Descrição
01	Autografo de Lei	284	23/12/1974	Altera o nome de via pública e dá outras providências.
02	Autografo de Lei	517	16/03/1981	Autorização de desapropriação de terreno para abertura de rua.
03	Lei	1.285	11/08/1993	Estabelece horário para trânsito de caminhões de carga e descarga e outros nas ruas Cônego João Lima e 1º de Janeiro e proíbe em definitivo o trânsito de caminhões nestas ruas afora os horários estabelecidos.
04	Lei	1.290	10/09/1993	Autoriza a duplicação da Av. Cônego João Lima, Vila Piauí e dá outras providências.

¹² A legislação citada na “tabela 02” se encontra disponível em sítio eletrônico disponibilizado e mantido pela Câmara Municipal de Araguaína – TO. Disponível em formato digital: <http://araguaina.to.leg.br/legislacao/leis-municipais/>. Acesso em 20 de dezembro de 2018. Em anexo nesta dissertação, disponibilizamos as legislações citadas na tabela.

05	Lei	1.328	08/11/1993	Muda nome de rua
----	-----	-------	------------	------------------

Fonte: Organização dos autores.

Ao longo dos anos, a avenida passou por mudanças físico-estruturais. Com a expansão do seu tamanho físico, ela passou a incorporar em sua extensão outras ruas. Essas ruas incorporadas tiveram seus nomes alterados para o nome da referida avenida. A exemplo dessas alterações de nome, o Autografo de Lei nº 284/74 decreta que a avenida se estenderá até as imediações da Rodovia Belém-Brasília. Esse autografo determinou, ainda, que a Rua Araguaia ficaria extinta.

Com o crescimento do tráfego de veículos, pessoas e mercadorias, a avenida necessitou de algumas transformações que permitissem uma melhor harmonização entre os usuários que utilizassem a sua estrutura. A exemplo dessas alterações necessárias, o Autografo de Lei nº 517/81 autoriza a desapropriação de terreno para abertura de rua. Nesse, autografo percebemos a necessidade de uma via paralela para possíveis descongestionamentos da Cônego João Lima.

Para citarmos outro exemplo possível para essas alterações necessárias, recorreremos à existência de duas leis municipais: a Lei nº 1.285/93 e a Lei 1.290/93. A Lei nº 1.285/93 proíbe o tráfego de caminhões de carga e de descarga fora dos horários especificados: das 05:00 às 09:00 e das 19:00 às 23:00. Essa proibição tinha a objetividade de desafogar o trânsito em horários de picos. De maneira similar a esta lei, a Lei nº 1.290/93 autoriza o Chefe do Poder Executivo, na época o Prefeito Joaquim de Lima Quinta¹³, a iniciar o processo de levantamentos e viabilização, se necessário até proceder com desapropriações, para a abertura da segunda pista da Avenida Cônego João Lima.

Outra grande transformação que impactou a extensão da avenida é vista na Lei nº 1.328/93. A referida lei incorporou a Rua Félix Maciel de Sousa, situada nas imediações do Bairro Entroncamento, e alterou seu nome para Avenida Cônego João Lima. Essa lei ainda revogou quaisquer disposições em contrário e passou a vigorar na data de sua publicação.

Nascimento (2007) destaca que é, no perímetro urbano da cidade de Araguaína, mais precisamente nas dependências da já mencionada avenida, que o

¹³ Foi o oitavo Prefeito da cidade de Araguaína – Tocantins.

setor terciário, a saber o comércio, comando o ritmo da economia local. A autora pondera que ocorreram transformações sociais entre 1970 a 2007 nesta avenida. Ela particulariza essas transformações pela via da predominância do comércio e dos serviços. Essa predominância tem por implicações um esvaziamento dos habitantes locais. Em um primeiro momento, conforme a autora explica, a avenida era predominantemente residencial, com alguns aspectos da zona rural. No entanto, a avenida mudou e passou a apresentar aspectos estruturantes que a caracterize como uma rua voltada mais ao comércio do que à residência da população nativa.

Com essas mudanças citadas por Silva (2018) e Nascimento (2007) na avenida, podemos estabelecer uma comparação com aquilo que Lefebvre (1999) e Bauman (1999) destacam, ao entenderem que a forma como vivemos e como nos relacionamos com o comércio afeta diretamente a função social da rua. Essa função social afetada não consegue mais propiciar o encontro do encontro. Essa perda propicia apenas um lugar circulação de mercadorias e de pessoas. Em outras palavras essa perda é a base da sociedade do consumo afetada pela globalização. Lefebvre (1999, p. 30) destaca:

Lugar do encontro? Talvez, mas quais encontros? Superficiais. Na rua caminha-se lado a lado, não se encontra. É o “se” que prevalece. A rua não permite a constituição de um grupo, de um sujeito, mas se povoa de um amontado de seres em busca de quê?

Lefebvre (1999) revela, nesse trecho, a possibilidade de conexões com questões contemporâneas. O autor destaca que a “rua” começa a perder a sua função social de propiciar o encontro (topia), o encontro do encontro, e passa a apresentar características daquilo que Bauman (1999) denominaria de “sociedade do consumo¹⁴”. Lefebvre (1999) e Bauman (1999) nos permitem uma compreensão de que as relações sociais estão priorizando a efemeridade do momento e que o mais importante é a chegada e não a caminhada. No capítulo “Trabalho e vulnerabilidade: a modernidade líquida e as relações laborais de vendedores em Araguaína”, destacaremos mais a fundo essa questão da perda da função social da rua, ao priorizar mais a relação de comércio que a relação entre pessoas.

Não distante daquilo preconizado por Lefebvre (1999) e Bauman (1999),

¹⁴ Bauman (1999) destaca que a “sociedade do consumo” é baseada na efemeridade do momento. Esta sociedade prioriza mais o “ter” do que o “ser”. Vivem um estilo de vida acelerado e baseado no consumo exacerbado.

percebemos que, nos relatos de Silva (2018) e Nascimento (2007), a condição como rua de comércio passou a preponderar na referida avenida. Em sua primeira fase, conforme destacou Nascimento (2007), a avenida tinha características mais rústicas, com um estilo de vida mais próximo do rural. Atualmente, a condição de comércio é inerente às relações que se encerram na avenida.

Quando pensamos na condição de comércio e as implicações próprias que essa condição carrega, inferiremos que a Avenida Cônego João Lima apresenta algumas peculiaridades. Essas peculiaridades podem ser vistas a partir das dinâmicas regionais que movimenta e que seccionam as relações de comércio e, conseqüentemente, as relações de trabalho. Por outra via, diremos que a avenida comporta dinâmicas regionais que demandam certas relações do comércio. Por sua vez, essas relações demandadas do comércio convocarão relações de trabalho inerentes a cada dinâmica regional.

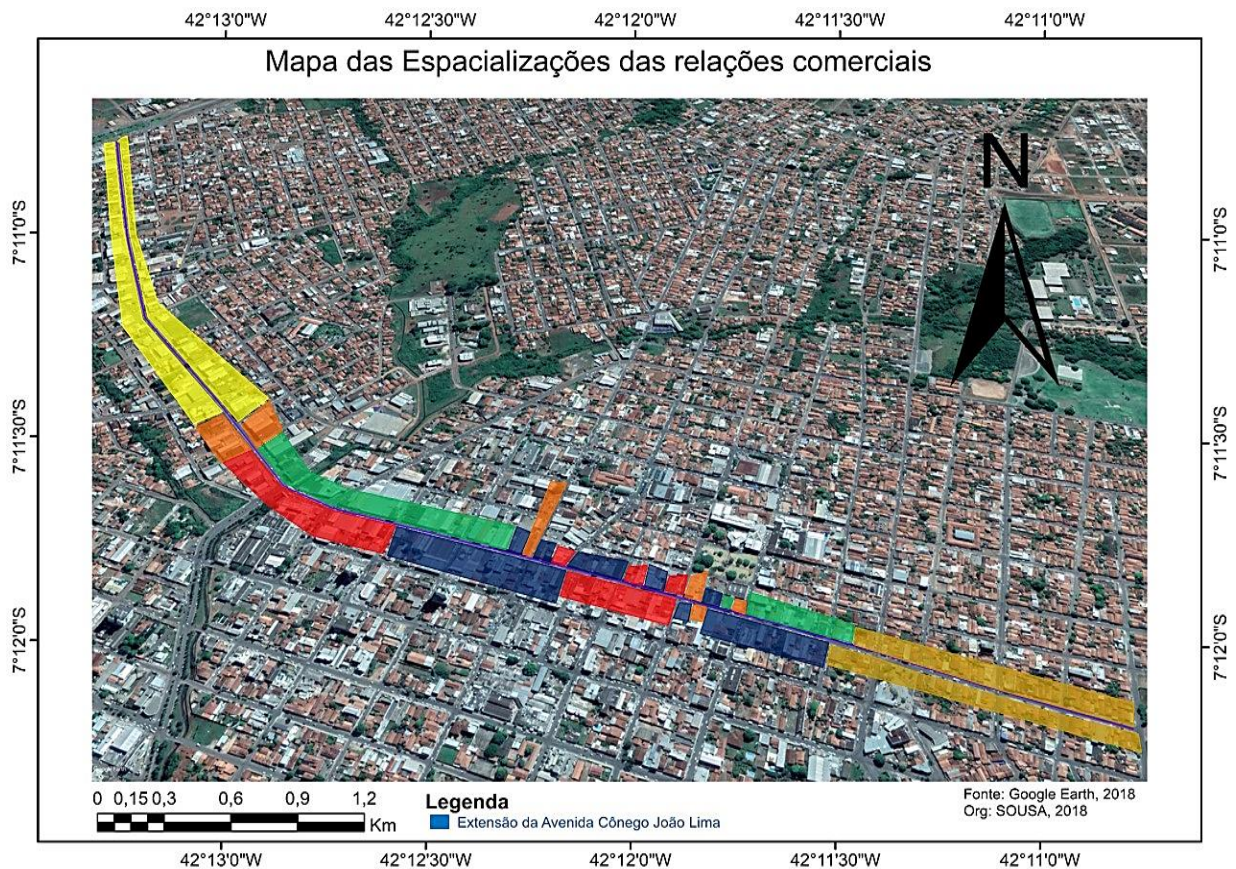
As dinâmicas regionais, ao convocarem essas relações comerciais e essas relações de trabalho, conseguem seccionar e movimentar o fluxo de vida que se encerra na avenida. Em outras palavras, essa força condicionada pela dinâmica regional espacializa recortes físico-estruturais que movimentaram o comércio, e este, por sua vez, movimentará as relações de trabalho na avenida. Na próxima seção, detalharemos essa espacialização advinda pela força das dinâmicas regionais como: espacialização das relações comerciais.

2.3 Avenida Cônego João Lima: as dinâmicas regionais produzindo as espacializações das relações comerciais.

Fazendo uma apresentação do que seriam essas espacializações das relações comerciais, percebemos que, na avenida Cônego João Lima, existe uma concentração de empresas que ofertam bens, que vendem produtos ou que prestam serviços que estão em uma categoria similar. Dito de outra forma, ao nos referirmos a essa concentração, remetemos a recortes de espaços físicos, na referida avenida, que concentram o comércio de produtos, de serviços e de bens de mesma categoria ou de categoria similar.

Essas espacializações das relações comerciais podem ser classificadas em seis espacializações distintas. A seguir, apresentaremos um mapa com as espacializações em questão.

Figura 02: Espacializações das relações comerciais na Av. Cônego João Lima.



Fonte: Elaboração própria.

A “especialização 01”, destacada no mapa pela cor amarelo claro, concentra uma gama de empresas especializadas em ferramentas, em ferragens, em pastagens, em insumos e em implementos agrícolas, em serviços para veículos automotores de pequeno e de grande porte, postos de combustíveis, serviços especializados em tintas, em churrascarias e restaurantes, em serviços bancários, em serviços estatais e, por fim, algumas farmácias. É nítido que essa especialização tem um público-alvo específico: fazendeiros, produtores rurais e seus similares.

Ao olharmos para o posicionamento das empresas que compõem a especialização 01, é perceptível o direcionamento de bens, de produtos e de serviços que elas prestam e a que tipo de consumidor querem atingir. Outro fator que não poderíamos deixar de mencionar é justamente a localização da “especialização 01”, que é próxima da BR-153, estendendo-se até as proximidades da avenida Santos Dumont.

Com relação à avenida Santos Dumont, referenciamos, também, que ela finaliza seu percurso na BR-153. A partir dos posicionamentos que podemos notar nessas avenidas, essa espacialização seria uma espécie de comércio ao público rural que vem à cidade comprar bens, produtos ou serviços voltados ao trabalho no campo. E, nessa vinda à Araguaína, esse perfil de clientes não iria tão longe da BR-153, que é uma das principais vias de acesso à cidade em questão, e conseguiriam realizar de forma rápida e prática, o que necessitavam em uma rota única com início e fim na BR-153.

A concentração de empresas, na “espacialização 02”, destacada no mapa pela cor vermelha, fornece bens, produtos ou serviços diferentes da primeira espacialização. A “espacialização 02” concentra uma gama de empresas voltadas às questões relativas à saúde. A exemplo dessas empresas, podemos encontrar: farmácias, empresas especializadas em manipulação de medicamentos, hospital e clínicas de saúde bucal. Por ter uma outra dinâmica, a “espacialização 02” busca outro perfil de cliente. O perfil dessa espacialização tem correlação com clientes que precisam dos serviços ligados à área da saúde, desta maneira, busca, encontrar profissionais que atuem em especificidades da saúde humana.

A “espacialização 03”, destacada no mapa pela cor verde, funciona por meio de outras dinâmicas; desta maneira, diferindo-a das primeiras espacializações. A terceira espacialização tem por dinâmica regional a venda de bens, de produtos ou de serviços correlacionados com o conforto para o lar. É comum, na dinâmica da “espacialização 03”, encontrarmos: eletrodomésticos, eletroeletrônicos, eletrônicos, móveis para compor a mobília de casa, etc. Nesta espacialização, é comum que as empresas que a compõe ofereçam aos clientes formas alternativas de pagamento, como, por exemplo: cartão de crédito, carnê e crediário próprio.

A “espacialização 04”, destacada no mapa pela cor azul, é a espacialização que nos interessa neste trabalho. Nela se concentram as empresas especializadas na venda de confecções, de calçados, de conjuntos de cama, de conjuntos de mesa e, por fim, de conjuntos de banho. Neste momento, não trataremos da “espacialização 04”. Trataremos dessa espacialização, após a apresentação das outras espacializações que faltam.

A “espacialização 05”, destacada no mapa pela cor laranja, concentra uma gama de organizações voltadas ao setor financeiro. A exemplo das organizações que podemos encontrar nessa espacialização, podemos citar: bancos, correspondentes

bancários, corretoras de seguros e financeiras. Nessa espacialização, temos uma dinâmica totalmente diferente das quatro primeiras dinâmicas que movimentam as espacializações das relações comerciais na avenida Cônego João Lima.

Na espacialização em questão, percebemos a oferta de produtos e de serviços que mantêm uma relação direta com as instituições financeiras. Nessa concentração de instituições financeiras, correspondentes bancários, corretoras de seguros e financeiras, podemos citar que algumas das maiores instituições financeiras do Brasil encontram-se frente a frente. Podemos citar as seguintes instituições: Banco do Brasil, Bradesco, Bradesco Prime, HSBC (agora pertencente ao grupo de empresas do Bradesco), Itaú e Banco da Amazônia.

A “espacialização 06”, destacada no mapa pela cor amarelo escuro, também apresenta características de funcionar por meio de outra dinâmica regional que a difere das cinco primeiras espacializações. Por ser uma espacialização mais próxima de bairros que ficam nas imediações do setor central de Araguaína, ela concentra uma gama de empresas e de organizações que tendem a prestar serviços, a promover venda ou troca de bens, e, também, a venda de produtos que são comuns às questões do dia a dia de um lar. Para citarmos alguns exemplos desses serviços, desses bens ou desses produtos da “espacialização 06: remédios, restaurantes convencionais, restaurante popular da cidade, barbearias, terminal central de ônibus com circulação municipal, terminais de vendas para passagens estaduais e interestaduais de empresas de turismo, lanchonetes, artigos religiosos, bebidas alcoólicas, serviços de reparos de eletrônicos em geral, prestadores de serviços de tv paga e clínicas odontológicas.

Por fim, retornamos à quarta e última espacialização das relações comerciais. Esta, destacada no mapa pela cor azul, tem por dinâmica de funcionamento a venda de bens e de produtos que são similares, a saber: confecções, calçados, cama, mesa e banho. Temos, nessa quarta espacialização, algumas peculiaridades que a difere das demais espacializações. Para fazermos menção a essas peculiaridades, podemos citar: não é requisito no momento da contratação que os candidatos à vaga de vendedor tenham graus elevados de escolarização ou de especialização. Olhando para a dinâmica de cada espacialização, temos um perfil de vendedor, alguns com um grau de especialização maior, como é o caso dos vendedores que trabalham com insumos, com implementos agrícolas e com a venda de produtos voltados à área da saúde, como é o caso dos farmacêuticos.

As historicidades que se cruzam nas vivências laborais dos vendedores em Araguaína podem se diferir a partir de cada espacialização das relações comerciais nas dependências da Avenida Cônego João Lima. Cada zona tem uma dinâmica. Para nos valermos de outro termo, a referida avenida tem um *modus operandi* para cada espacialização. As relações laborais de cada espacialização contêm peculiaridades.

Ao olharmos para cada “espacialização das relações comerciais”, podemos perceber como as dinâmicas regionais se comportam e como essas dinâmicas regionais movimentam e influenciam as relações de trabalho, na avenida Cônego João Lima. Os vendedores, de todas as categorias e espacializações, experienciam e vivenciam em suas laboralidades nessa avenida. Por meio do mapa 01, podemos observar, graficamente, que cada espacialização comporta um funcionamento específico. E, por comportarem funcionamentos distintos, cada especialização encerrará vivências laborais específicas para cada tipo de vendedor.

As espacializações das relações comerciais, a partir da movimentação das dinâmicas regionais correspondentes, convocará, dos vendedores, em cada espacialização, “usos de si” distintos. Cada espacialização encerrará historicidades distintas por visarem a venda de produtos, de bens e a oferta de serviços que são contraditórios entre si. Quando nos referimos à contradição dos serviços em cada zona, queremos estabelecer que cada zona tem uma peculiaridade comercial, e que essa peculiaridade comercial convocará de seus vendedores “usos de si distintos”. Essa convocação dos “usos de si” distintos é justamente a necessidade que se marca pela contingência do momento, demandando que eles, os vendedores, usem seu corpo, usem suas habilidades, usem as ferramentas e usem os métodos que forem necessários para a efetivação da atividade.

Pensar as dinâmicas regionais a partir das “espacializações das relações comerciais” nos permitirá uma análise mais aprofundada sobre as historicidades que se cruzam nas vivências laborais dos vendedores de confecções. Se cada espacialização se comporta de uma maneira específica por influência da dinâmica regional correspondente, então, cada espacialização comportará prescrições diversificadas para cada tipo de vendedor. Não podemos analisar todos os tipos de vendedores, que trabalham na referida avenida, como se as historicidades e as vivências constituídas a eles fossem iguais em cada espacialização. As vivências que um vendedor de confecção tem não serão as mesmas que um vendedor de produtos agropecuários terá ou que um vendedor de produtos farmacêuticos vivenciará.

Mesmo que em alguns pontos essas vivências possam se assimilar, elas não serão iguais. E, por não serem totalmente iguais, essas vivências convocarão desigualmente, de cada ser humano em contexto laboral, que eles lidem com a dimensão prescrita e também a com a dimensão daquilo que não foi prescrito. Ao segmentarmos as espacializações das relações comerciais, a partir das dinâmicas regionais, percebemos que cada espacialização comportará relações de trabalho específicas e que cada espacialização apresentará historicidades diversificadas por se tratarem de outros contextos.

Seria contraditório, para não dizermos que seria uma prepotência vinda de nossa parte como pesquisadores, propormo-nos entender como os vendedores de confecções fazem “usos de si” e colocarmos eles na mesma categoria que outros vendedores. A dimensão do prescrito e as possíveis contingências que se apresentam são peculiares a cada relação de trabalho. Essas relações de trabalho às quais eles estão submetidos tem uma correlação direta com as “espacializações das relações comerciais” e as dinâmicas regionais que movimentam o comércio na avenida Cônego João Lima. Pensar como essas espacializações funcionam é entender que cada uma delas encerrará relações de trabalho distintas a partir das dinâmicas regionais que movimentam as relações comerciais.

A partir das peculiaridades da “espacialização 04”, buscamos entender a problematização da pesquisa. A problematização da pesquisa se refere às vivências laborais de vendedores de confecção em Araguaína/TO e a maneira pela qual eles estão expostos a pontos de manifestação de contingência, pois na dinâmica dessas vivências o inesperado pode se constituir. Na constituição desse inesperado, ou seja, as Dramáticas dos usos de si, para usarmos os termos da Ergologia, esses vendedores são obrigados a lidarem com a dimensão do prescrito e também com a dimensão daquilo que não foi prescrito. Por outra via, diremos que eles lidam com a dimensão do prescrito da atividade e com a dimensão do real da atividade.

Olhar para o contexto laboral destes vendedores e não recortar a dimensão das relações de trabalho que se encerram na Avenida Cônego João Lima, área de abrangência deste trabalho, seria deixar de lado aspectos de historicidades as quais têm peso relevante nas vivências que esses vendedores experienciam no contexto de trabalho. Para pensarmos as questões relativas às essas historicidades que se cruzam, faz-se necessário que possamos entender, a partir das vivências desses vendedores, o que significa ser um vendedor de confecção nessa avenida comercial

da cidade de Araguaína/TO.

3 TRABALHO E VULNERABILIDADE: A MODERNIDADE LÍQUIDA E AS RELAÇÕES LABORAIS DE VENDEDORES EM ARAGUAÍNA

Vivemos em uma sociedade permeada de características que evidenciam um rompimento com os modelos de sociedades anteriores (BAUMAN, 1999), modelos aos quais ainda serão mencionados neste capítulo. Cada sociedade é marcada por características que lhes são próprias e as distinguem das demais sociedades que a antecederam ou que a sucederam. Aos pressupostos da Modernidade Líquida (BAUMAN, 2001; 2010), este capítulo teórico se filiará. Temos por objetivo produzir discussões que partam em direção a aproximações teóricas entre a compreensão do trabalho com as concepções de vulnerabilidades e suas possíveis correlações com as laboralidades de vendedores e as características que são impressas à sociedade em que vivemos pelo recorte temporal da Modernidade Líquida.

Por termos a intenção de discutir os pressupostos de vulnerabilidade, abordaremos, também, como a sociedade de riscos imprime certos efeitos às laboralidades e como as zonas de transição, postuladas por Castel (2005), ratificam a forma como esses efeitos produzem certas vivências no contexto laboral. Quando nos referimos a esses riscos impressos às relações laborais, não nos referimos apenas ao contexto laboral de vendedores, mas ao contexto laboral dos trabalhadores em uma escala macro.

Discutiremos, a partir das dinâmicas regionais que cerceiam as relações comerciais na Avenida Cônego João Lima, na cidade de Araguaína – Tocantins, o conceito de “especialização das relações comerciais”. Desenvolveremos esse conceito para pensarmos como as relações laboralizadas de vendedores de confecções e a correlação com as práticas que são encerradas em cada segmentação das relações comerciais. Apostamos que, a partir das dinâmicas regionais que seccionam a referida avenida, as “especializações das relações comerciais” convocam, desigualmente, “usos de si” diversificados no contexto laboral dos vendedores.

3.1 Modernidade Líquida: características e estilo de vida da sociedade.

Para pensarmos as questões relativas ao contexto de trabalho, como, por exemplo, as vivências laborais de vendedores de confecções, partiremos de

aproximações teóricas advindas do recorte temporal da Modernidade Líquida. Refletir sobre a concepção do que Bauman (2010) denomina de Modernidade Líquida é entender que em certos momentos da história da humanidade a sociedade rompeu com suas características basilares. Em outras palavras, esse rompimento com as características que lhe são próprias derivaria uma nova forma de vivermos em uma sociedade. Como exemplo, desse rompimento, podemos citar a passagem entre a sociedade moderna para a sociedade contemporânea e dessas sociedades para a sociedade pós-moderna (BAUMAN, 1999).

Assumir o lugar de uma nova sociedade, com outras características distintas, requer que paremos para compreender o que a sociedade anterior abandonou e o que ela não abandonou. Assumir esse lugar remete a interpelação de quais paradigmas rompemos na transição entre as sociedades. Podemos nos questionar, por exemplo, quais paradigmas rompemos na transição da Modernidade Sólida para a Modernidade Líquida? Podemos nos questionar, nessa transição entre as sociedades, em quais questões sociais evoluímos e em quais regredimos?

Cada sociedade desencadeia vivências nas relações sociais a partir de suas peculiaridades (BAUMAN, 1999). Para pensarmos esses desencadeamentos de vivências no mundo do trabalho, é necessário que possamos recorrer às características que tendenciam a forma como experienciamos e de como vivemos nossa vida em sociedade. Essas características podem imprimir certos efeitos às relações laborais (SOUSA; LEITE, 2017). E, como temos por objetivo, analisar e problematizar as relações laboralizadas de vendedores de confecções, recorreremos ao recorte temporal da Modernidade Líquida para entendermos o tipo de sociedade que vivemos e quais características essa sociedade pode imprimir às relações laboralizadas.

Dentre as características da Modernidade Líquida, destacaremos, primeiramente, o fato de não termos mais a escolha de ficarmos parados: “hoje em dia estamos todos em movimentos” (BAUMAN, 1999, p. 73). Essa característica apresentada nos revela que o mundo se transformou. Parar para contemplar é ir na contramão de uma sociedade que vive em tempos líquidos. O movimento de parada para contemplação pressupõe a reflexão em mundo bombardeado de informações rápidas e extremamente acessíveis. Nunca, na história do mundo, tivemos tanto acesso às informações. Temos acesso a estas, mas estamos perdendo lentamente a capacidade crítica proporcionada pela formação. Somos especialistas em tudo, com

a ajuda de um mundo virtual.

Nada mais é feito para durar e até mesmo as relações sociais são efêmeras (BAUMAN, 1999). A rede mundial de computadores reduziu as distâncias físicas, mas distanciou as nossas relações mais próximas. Tornou-se raro e ultrapassado conversar pessoalmente. Grande parte disso é o resultado de uma capilarização das redes sociais. Um efeito desse capilarização pode ser visto em aplicativos de “paquera”. De acordo com Bauman (2010), a partir da procura por esse aplicativo, há uma tentativa de fuga decorrido do medo de uma rejeição presencial. Estes aplicativos praticamente extinguem o medo da rejeição.

Em resposta à efemeridade das relações sociais, algumas consequências surgiram: nada mais é certo, nada mais é seguro, nada mais é garantido (BAUMAN, 2000). Incerteza, insegurança e falta de garantias é o tripé da Modernidade Líquida. As certezas, as seguranças e as garantias que a sociedade anterior oferecia, na Modernidade Líquida, não existem mais. O referido tripé, constituído por incerteza, por insegurança e por falta de garantias, torna-se uma das características mais gritantes da sociedade em tempos líquidos, quando estivermos pensando as questões correlatas ao mundo do trabalho.

O tripé, anteriormente referido, imprime certos efeitos à vida em sociedade (BAUMAN, 2000). Para fins de exemplificação, algo que parecia tão robusto e tão confiável, como as previdências sociais e suas autarquias, hoje se esfacelam com o desmonte dos direitos sociais mais básicos: trabalho, saúde, lazer, moradia, educação, segurança pública, etc... Esse tripé é uma característica gritante da transição entre as sociedades. “Na modernidade, o todo domina a parte; na pós-modernidade, a parte desintegra o todo” (LA TAILLE, 2009, p. 28)

Nas relações laborais existe um julgo desigual que é travestido de um sentimento de integração social. Desigual, no sentido de forças opostas em um embate que remonta as relações laborais nas fábricas da pré-revolução industrial. A partir desse embate de forças opostas, a parte mais forte, que são os donos dos meios de produção, detém tudo nas organizações. Essa parte detém até mesmo o tempo dos empregados, tempo, este, que é algo tão valioso para o ser humano. O lado mais fraco, ou seja, os assalariados, além de empregarem sua força nas atividades laborais, empregam também seu tempo de vida. Trabalhar nessa sociedade torna-se questão de sobrevivência.

Bauman (1999) afirma que não precisamos recrutar exércitos de mão-de-obra,

como ocorreu nas fases da primeira e da segunda revolução industrial, mas precisamos de membros engajados na condição de ávidos consumidores. As lojas se tornaram uma espécie de farmácia, vendem produtos como se fossem remédios para curar todos os problemas que a vida nos apresenta. Hoje, é basicamente impossível dissociar aquele que vive daquele que consome. O consumo se torna a razão de viver e pelo que viver (BAUMAN, 1999). Essa razão de viver move o mundo globalizado.

Por sermos excelentes em excluir, nossa sociedade tem boas ferramentas que nos proporcionam a legitimação dessa exclusão: a forma como pensamos e como vivemos economicamente; em outras palavras, o próprio sistema capitalista (BAUMAN, 1999). Para que este sistema, o capitalismo, possa sobreviver são necessárias a criação e a manutenção de uma sociedade movida de maneira desigual: muitos devem ter pouco, poucos devem ter muito! A condição de existência do sistema capitalista é a desigualdade por ele produzida. Não é possível existir capitalismo sem desigualdade social.

Outra característica gritante dessa sociedade é a impossibilidade de sermos infelizes. Não é permitido que outras pessoas nos vejam infelizes, sofrendo. O sofrer é sinal de uma incompetência social e não de um posicionamento que podemos tomar conscientemente (LA TAILLE, 2009). Da mesma forma, como não podemos sofrer de forma pública, o mesmo se aplica à dor. A dor perde, então, alguns de seus sentidos, como o de alertar, quando algo não vai bem (BAUMAN, 2014).

Por vivermos em constante movimento em uma vida extremamente apressada, vilipendiamos e tiranizamos até mesmo a linguagem. Tornamos a linguagem empobrecida, vulgarizada, muitas vezes sem significado algum (BAUMAN, 2014). Se a linguagem é tudo aquilo que significa e ela ensina a definição do que é o homem (BENVENISTE, 2005[1958]), com qual finalidade a sociedade em tempos líquidos tende a empobrecer, a vulgarizar e a não significar as relações por meio da linguagem? Uma pergunta que se abre e não se fecha.

A Modernidade Líquida imprime certos efeitos às relações laborais. Efeitos que são advindos das características dessa sociedade, como exemplo: o consumo como religião (BAUMAN, 1999); a linguagem e seus efeitos de sentido em contexto laboral ou ainda a linguagem e seus não efeitos em contexto laboral (SOUSA; LEITE, 2017); a obrigação de se estar feliz no ambiente de trabalho, ainda que o mundo lá fora esteja caindo (LA TAILLE, 2009); etc. Esses efeitos impressos pela Modernidade Líquida às relações laborais desencadeiam, diretamente, algumas possibilidades de vivências no

contexto de trabalho.

Esses efeitos se ancoram de tal forma nas relações laborais que muitas vezes se tornam contraditórios. Contradição essa entre os seres humanos que se encontram em contexto laboral, as normas que antecedem, as possíveis re-normalizações, o corpo-si, os usos de si por si e de si por outros, etc... Essa contradição é passível de ser lida como uma disjunção que poderá convocar as dramáticas dos usos de si. Dito de outra forma, essa disjunção é passível de ser lida como uma vulnerabilidade¹⁵ que decorre dos riscos advindo da sociedade. Essa possibilidade de ser lida como uma vulnerabilidade está atrelada ao fato do ambiente laboral ser promotor de problemáticas (DURRIVE; SCHWARTZ, 2008).

3.2 Vulnerabilidade: decorrência de uma sociedade de riscos

Podemos nos questionar por muitas e muitas vezes acerca da proximidade entre o entendimento de “vulnerabilidade” e as compreensões acerca dos “riscos” na sociedade. No senso comum, muitos afirmariam se tratar da mesma coisa e que um é sinônimo do outro. No entanto, como veremos a seguir, pensar sobre esses conceitos na academia é ir na contramão do senso comum. Vulnerabilidade e riscos são conceitos distintos, mas que possuem uma relação de proximidade.

O principal divisor de águas entre a vulnerabilidade e os riscos são as suas características mais básicas. Compreendemos a vulnerabilidade como a condição de indivíduos, de grupos ou de populações, mediante aos riscos, tornando sua capacidade de resposta baixa ou afetando-a de tal maneira que impossibilite ou incapacite esses indivíduos, esses grupos ou essas populações frente aos riscos. Já os riscos, são fatores que decorrem das condições fragilizadas de uma sociedade. Enquanto vulnerabilidade está relacionada à condição de indivíduos na sociedade, os riscos estão relacionados à condição fragilizada de uma sociedade.

Janczura (2012), ao refletir acerca do conceito de vulnerabilidade, entende que a vulnerabilidade identifica a condição de indivíduos em uma sociedade. Com relação aos riscos, essa autora compreende que eles são uma resposta às condições de uma sociedade fragilizada. Essa fragilização da sociedade tem por decorrência os fatores tecnológicos que são advindos e que foram modernizados desde a expansão

¹⁵ Condição de indivíduos, no contexto social, ao terem sua capacidade de resposta afetada, negativamente, pelos riscos decorrentes da sociedade.

industrial.

Rogers e Ballantyne (2008) compreendem que a vulnerabilidade pode estar relacionada a populações ou a indivíduos. Elas não compreendem que os fatores tecnológicos (riscos) sejam sinônimos de vulnerabilidade. No entanto, é por meio dos riscos que indivíduos ou populações se tornam vulneráveis. Elas classificam ainda a vulnerabilidade em dois fatores: fatores extrínsecos e fatores intrínsecos. Os extrínsecos se relacionam a fatores socioeconômicos, como a pobreza e a baixa escolarização. Os intrínsecos são características relacionadas aos próprios indivíduos, como, por exemplo: deficiências físicas, baixa capacidade de resposta cognitiva, doenças graves, etc.

Miguel (2015) refletiu, também, acerca do que é a vulnerabilidade no contexto social. Para tais reflexões, a referida autora se baseia nas teorizações propostas por Robert Castel (2005). Ela compreende que a vulnerabilidade é uma condição relativa aos indivíduos e que se manifesta por meio dos riscos que advêm das fraturas da coesão social. Fraturas da coesão social são decorrências que indicam quando as Zonas de transição da coesão social¹⁶ não estão estáveis e tendem a se fragmentar.

Quando pensamos as questões relativas às fraturas da coesão social, descritas por Castel (2005), estabelecemos uma relação que delimita a nossa condição dentro de um sistema econômico. A coesão social descrita por Castel (2005) funciona como uma espécie de pirâmide que secciona a sociedade em três categorias básicas. A primeira zona, chamada pelo teórico por Zona de integração, tem por finalidade classificar os indivíduos que têm acesso às melhores condições sociais. Por outra via, diremos que os indivíduos que compõem a Zona de integração pertencem a uma minoria com grande poder financeiro e social. Estes possuem acesso ao melhor que o mundo pode oferecer por estarem integrados totalmente. Nesta zona, apenas uma pequena minoria da população mundial está inclusa. A zona de integração seria um conjunto de relações de trabalho por meio de uma inserção relacional estável.

A segunda zona, chamada de Zona de vulnerabilidade pelo teórico, contempla os indivíduos que estão precariamente integrados por meio do trabalho. Nesta zona se concentra a maior parte da população mundial. Por meio do trabalho, os integrantes dessa zona têm acesso à educação, à saúde etc... No entanto, esses acessos são precários. Castel (2005, p. 416) declara que “[...] a classe operária vive a participação

¹⁶ Castel (2005) apresenta as “zonas de transição da coesão social”. São três zonas: a zona de integração, a zona de vulnerabilidade e a zona de desfiliação.

na subordinação: o consumo (mas de massa), a instrução (mas primária), o lazer (mas popular), a habitação (mas a habitação popular)". Diferentemente da Zona de integração que inclui totalmente seus indivíduos, a Zona de vulnerabilidade é pensada para garantir a estabilidade e a segurança da Zona de integração. A Zona de vulnerabilidade significa uma possível configuração do trabalho precário e da fragilidade de apoio relacional.

A terceira e última zona, chamada de Zona de desfiliação, contempla todos os indivíduos que não estão precariamente integrados por meio do trabalho. Em outras palavras, diremos que a Zona de desfiliação integra todas aquelas pessoas que são marginalizadas pela sociedade e que não conseguem se manter estáveis em um emprego formal (CASTEL, 2013[1995]). A Zona de desfiliação é a tradução dos processos de exclusão, de ausência de trabalho e de isolamento relacional que é marginalizada pela sociedade (CASTEL, 1997).

Fazendo um paralelo entre as zonas de transição descritas por Castel (2013[1995]) e o tripé da Modernidade Líquida, ou seja, as incertezas, as inseguranças e as faltas de garantias descritas por Bauman (2000), podemos perceber uma relação teórica de proximidade em relação às características que são impressas à sociedade que vive em tempos de liquidez. Até mesmo as certezas que eram oferecidas pelo trabalho estão a se fragmentar. Essa fragmentação pode ser vista, quando as zonas de transição começam a perder seu efeito de coesão. ao receberem, na zona de desfiliação, um inchaço de trabalhadores que antes eram filiados precariamente pela zona de vulnerabilidade e que agora desceram na classificação das zonas.

O movimento de fragmentação, descrito no parágrafo anterior, tem por consequência a não coesão das zonas de transição. Indivíduos que antes eram totalmente integrados pela Zona de integração e os indivíduos que antes eram precariamente integrados pela Zona de vulnerabilidade não conseguem se manter estáveis e tendem a descer na classificação das zonas de transição. Esses indivíduos saem de incluídos totalmente para incluídos precariamente, quando caem da primeira para a segunda zona; e de vulneráveis para desfiliaados, quando caem da segunda zona para a terceira.

Pensar as questões da vulnerabilidade, por meio dos riscos que podem advir da sociedade, é compreender a existência de uma correlação entre esses riscos, a vulnerabilidade e as características da Modernidade Líquida que imprimem certos

efeitos às relações laboralizadas (SOUSA; LEITE, 2017). Apostamos nessa correlação, quando olhamos para os efeitos que as fraturas da coesão social provocam na sociedade: marginalização, desemprego, desigualdade social elevada, etc... As zonas se fraturam revelando aspectos da Modernidade Líquida. Como exemplo desses aspectos que são revelados, citamos o tripé que subsidia as relações da Modernidade Líquida.

Quando essas zonas tendem a se fraturar, elas produzem indícios de vulnerabilidade que podem ser facilmente notados por meio da exclusão. Essa exclusão que descrevemos não se trata de uma exclusão qualquer, mas de uma ausência total de assistência por parte do Estado e da sociedade. Essa exclusão a que nos referimos extrapola os limites da vulnerabilidade. Quando vulnerável, o indivíduo ainda pode receber a assistência por parte do Estado e, talvez, da sociedade. Quando excluído, o indivíduo é empurrado progressivamente para as margens da sociedade. Nesse contexto de extrapolação dos limites da vulnerabilidade, o excluído se torna totalmente desfilado. La Taille (2009, p. 34) denuncia que:

Hoje, o problema é anterior: não ser excluído, estar no mercado. É notável que a exclusão tem algo de cruel: enquanto o pobre, apesar de pobre, tem utilidade social, o excluído não tem. O rico precisa do pobre, ninguém precisa do excluído.

Os efeitos impressos pela Modernidade Líquida às relações laborais desencadeiam uma série de fatores. Esses fatores podem restringir e, também, podem afetar, negativamente, a capacidade de resposta dos indivíduos ou de populações frente aos riscos que são advindos do mercado. Ao olharmos para a citação de La Taille (2009), descrita no parágrafo anterior, podemos estabelecer uma relação direta com os efeitos descritos por Castel (2013[1995]), quando as zonas de transição se fragmentam e empurram, lentamente, a um processo de não coesão. Esse processo de não coesão produz vulnerabilidades e, no caso mais extremo, a exclusão total dos indivíduos.

Na seção anterior a esta, refletimos sobre que tipo de sociedade somos na Modernidade Líquida. Em complemento ao pensamento de que sociedade somos na Modernidade Líquida, é possível entendermos algumas consequências de sermos excelentes em excluir ao olharmos para as zonas de transição como parâmetro de coesão social (CASTEL, 2013). A exemplo dessa excelência em excluir: somos uma

sociedade frágil e que constantemente submetemos nossos indivíduos a situações que podem vulnerabilizá-los, visando, assim, à manutenção das “castas” que estratificam o contexto social.

Como base dessa estratificação, tornamos o consumismo a nossa religião (BAUMAN, 1999). Para manter essa lógica de consumidores ávidos funcionando, excluímos, marginalizamos, subvertemos os valores e os princípios, implantamos e expomos ideologias que segregam o social e o moral. O importante, neste modelo de sociedade, é a sensação de “liberdade” que o consumo nos oferta.

De certa maneira, ao excluirmos, ao marginalizarmos, dentre outros fatores, afetamos, negativamente, a capacidade de resposta de indivíduos e de populações frente a premissas básicas. Como exemplo dessas premissas básicas, citamos o direito à vida e à alimentação. Essas condições afetadas decorrem de uma sutil restrição. Essa sutil restrição determina até que ponto podemos ir dentro do contexto da cidade (BAUMAN, 1999). O critério para nossa locomoção é: o tipo de consumidores que somos ou que poderemos ser. Em outras palavras, também somos excelentes em criar condições que são premissas para a vulnerabilização de indivíduos e de grupos no seio social.

Vivemos em uma sociedade permeada de riscos e em processo de fraturar a coesão social (CASTEL, 2013). Se olharmos para o cenário de fraturas da coesão social, é possível dizermos que indivíduos/populações que antes não eram vulneráveis ou estavam precariamente incluídos por meio do trabalho, eles/elas podem se tornar vulneráveis ou desfilados. Podem se tornar vulneráveis ou desfilados devido às circunstâncias que podem advir dos riscos decorrentes da fratura da coesão social e de efeitos da Modernidade Líquida, afetando diretamente o ambiente laboral.

3.3 Efeitos da liquidez: indícios de vulnerabilidade no contexto laboral

A Modernidade Líquida é caracterizada por alguns problemas sinistros e por alguns problemas dolorosos: as incertezas, as inseguranças e as faltas de garantias (BAUMAN, 2000). Com relação a esses problemas sinistros e a esses problemas dolorosos, também conhecidos como o tripé da Modernidade Líquida, podemos compreendê-los como efeitos que a sociedade, em tempos líquidos, imprime às relações laborais. Esses efeitos impressos estabelecem características às relações

laborais, podendo, assim, vulnerabilizar as relações humanas em seu espaço laboral. Como já inferido neste capítulo teórico, a sociedade anterior se diferiu desta por promover certezas, seguranças e garantias. No entanto, a sociedade do consumo tem uma tendência de amplificar os riscos e, possivelmente, vulnerabilizar os indivíduos em contexto de trabalho (BAUMAN, 1999) (CASTEL, 2013[1995]).

Particularmente, em relação ao contexto do trabalho, esse problema sinistro e ao mesmo tempo doloroso pode ser notado com facilidade. A exemplo deste fácil notar, retomamos o exemplo das tentativas incansáveis de reformar a Previdência Social brasileira. Citaremos, novamente, as tentativas de desregulamentações dos direitos trabalhistas¹⁷ que também são contempladas como possíveis decorrências deste problema sinistro e doloroso. Podemos notar, nesses dois exemplos, os efeitos impressos pela Modernidade Líquida no contexto laboral. Incertezas, inseguranças e falta de garantias parecem ser as únicas premissas que podemos vivenciar no cotidiano de nossas laboralidades.

Se vulnerabilidade é a condição afetada, negativamente, de indivíduos, de grupos ou de populações, mediante aos riscos de uma sociedade, não podemos eximir o papel que a incerteza, que a insegurança e que as faltas de garantias têm em contexto laboral. Esses efeitos da sociedade são premissas que vulnerabilizam e que excluem. Castel (2013[1995]) destaca que um indivíduo que assina um contrato de trabalho hoje não tem as mesmas garantias de um futuro como antes e em pouco tempo poderá ser demitido. Sem garantias, as incertezas e as inseguranças são premissas impressas em uma sociedade permeada de riscos.

Particularizando o cenário brasileiro dos dois últimos anos (2016 e 2017), é perceptível o caos que se instaurou em nosso país. Dos diversos acontecimentos: impedimento de um Presidente da República¹⁸; sensação de insegurança nos Estados da federação, principalmente no Rio Grande do Norte¹⁹; sucateamento das universidades e dos institutos federais²⁰; taxa de desemprego crescente entre os jovens de 18 a 24 anos, atingindo um percentual de 24,1%²¹. Direta ou indiretamente,

¹⁷<https://g1.globo.com/economia/noticia/ferias-ficam-mais-flexiveis-com-a-nova-lei-trabalhista-veja-o-que-muda.ghtml>

¹⁸<https://www12.senado.leg.br/noticias/audios/2016/08/senado-aprova-impedimento-de-dilma-rousseff>

¹⁹<https://g1.globo.com/rn/rio-grande-do-norte/noticia/sem-policia-nas-ruas-populacao-do-rn-reclama-da-inseguranca.ghtml>

²⁰<https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/brasil/2017/12/25/interna-brasil,649776/com-universidades-sucateadas-brasil-cai-nos-ranking-globais-de-avalia.shtml>

²¹<https://economia.uol.com.br/empregos-e-carreiras/noticias/redacao/2016/05/19/desemprego-entre-os-jovens-de-ate-24-anos-chega-a-241-diz-ibge.htm>

essas e outras premissas são fatores que indicam o colapso em andamento de nossa sociedade. Essas premissas impressas à sociedade indicam onde falhamos como nação e as consequências que teremos que lidar. No pensamento de Castel (2013[1995]), essas premissas podem indicar que a fratura da coesão social está ocorrendo. Para alguns, essa fratura da coesão social ocorre de forma mais visível, para outros de forma mais diluída.

A economia globalizada, em outras palavras, a economia interligada mundialmente, como conhecemos está a se fragmentar (BAUMAN, 2008). Para se manter, a economia globalizada precisa cada vez mais se reafirmar, ou se auto afirmar, como sistema. Para se reafirmar como sistema e não se fraturar, a economia globalizada recorre às bases do sistema capitalista, ou seja, vulnerabilizar e fragilizar uma sociedade tão ancorada no consumo imediatista e que tende a tornar o consumo uma espécie de religião a ser seguida (BAUMAN, 2008).

No contexto de trabalho, esses efeitos impressos pela Modernidade Líquida são premissas que desencadeiam riscos e que, conseqüentemente, são propulsores de vulnerabilidades. Quando afirmamos que esses efeitos são propulsores de vulnerabilidades, no contexto laboral, podemos ancorar e podemos atrelar teoricamente o exemplo do discurso dicotômico²² vivenciado por vendedores em seu contexto laboral. Eles são profissionais que vivem no âmago de um discurso mercadológico: ou trabalham conforme as necessidades impostas pelo mercado, em casos extremos, negando-lhes até mesmo as necessidades mais básicas como as fisiológicas, objetivando, assim, o batimento das metas impostas para não serem expurgados do sistema. Ser expurgado do sistema, hoje, é ter a certeza de que não teremos acesso às garantias que ainda restaram e que ainda são proporcionados pelo trabalho.

No capítulo 4, “Trabalho: contribuições da abordagem ergológica”, produziremos decorrências sobre a conceituação do que é o trabalho. Abordaremos, também, se o conceito de trabalho é algo simples ou algo complexo. Ao entendermos que esse problema sinistro e doloroso tem correlação com a vulnerabilidade no contexto laboral, podemos compreender a complexidade que o conceito de trabalho carrega em si. Não se trata apenas de valores mercantis, mas também de valores sociais que ele proporciona ao integrar os seres humanos, ainda que essa integração

²² Veremos esse discurso no capítulo de análise, quando a locutora Bruna enunciar aspectos do seu ambiente laboral.

seja precária.

Bauman (2010) destaca que a forma de economia e de trabalho que herdamos das sociedades anteriores é especializada em criar problemas e não em solucioná-las. Hoje, vemos esses problemas criados e não solucionados nas pautas das políticas públicas ao redor do mundo. Conforme o pensamento do referido teórico, esses problemas criados e não solucionados estão na pauta em busca de uma reparação e, não, de uma solução definitiva.

A exemplo dessas tentativas de reparação, estão os programas de transferências de renda e os programas habitacionais populares (CASTEL, 2013[1995]). O problema desses programas são as tentativas de reparar as consequências geradas pela economia globalizada. Infelizmente, esses programas não resolvem as causas dos problemas que levam às consequências, ou seja: os fatores que levam à exclusão e à vulnerabilização das condições dos seres humanos no trabalho e pelo trabalho (CASTEL, 2013[1995]).

Abordar os efeitos da Modernidade Líquida, a correlação de indícios de vulnerabilidade no contexto laboral e não refletir sobre a sociedade do consumo torna-se impraticável. Essa impraticabilidade fica mais a florada, quando pensamos o contexto laboral de indivíduos que trabalham com a venda. Vivemos em tempos líquidos e as relações são baseadas na efemeridade (BAUMAN, 2001). Certamente, o consumo imediato tem seu lugar em uma sociedade baseada na efemeridade. Não é de se estranhar que qualquer pessoa deseje ser um consumidor nos dias atuais, no entanto, nem todos podem ser (BAUMAN, 1999).

Vivemos em uma sociedade de consumo que tem por eixos norteadores a fluidez. Como efeito desta fluidez, que neste contexto pode ser lido como efeitos da Modernidade Líquida, a sociedade tem reforçado cada vez mais sua estratificação. Em outras palavras, também nos especializamos em criar “castas” modernizadas (BAUMAN, 2010). Essas “castas” modernizadas passaram despercebidas aos olhares da imensa maioria. As castas modernizadas se travestem com um discurso baseado na meritocracia: Caso você se esforce e trabalhe, você poderá ter acesso a outro mundo. Querendo ou não, essa estratificação dita o nosso grau de mobilidade social e a possibilidade de sermos “livres” ao “podermos escolher” os lugares que poderemos estar.

Bauman (1999, p. 81) destaca:

As cidades contemporâneas são locais de um “apartheid ao avesso”: os que podem ter acesso a isso abandonam a sujeira e pobreza das regiões onde estão presos aqueles que não tem como se mudar.

Nossa sociedade vende sonhos a quem tem poder aquisitivo para comprar, ainda que um poder aquisitivo ilusório advindo do crédito (BAUMAN, 2010). O “apartheid ao avesso”, descrito por Bauman (1999), revela uma divisão básica e que no seu seio estratifica a sociedade em duas: os que podem ter acesso e os que não podem ter acesso. Ainda que, no exemplo da citação anterior, ocorra uma estratificação sutil, ela nos demonstra como nos especializamos, cada dia mais, em excluir e em vulnerabilizar os indivíduos que estão contemplados na Zona de vulnerabilidade e na Zona de desfiliação. E, cada vez mais, excluimos e vulnerabilizamos ao afetarmos a capacidade de resposta dos indivíduos no que tocante à locomoção dentro dos limites da cidade a partir do tipo de consumidor que ele é.

Olhando para o contexto laboral, em especial as laboralidades dos vendedores, podemos perceber os efeitos que a sociedade do consumo imprime: uma cultura de consumo imediatista (BAUMAN, 1999). Para que essa cultura de consumo imediatista continue a se proliferar, é necessário que nenhuma necessidade ou que nenhum dos desejos sejam inteiramente satisfeitos. É necessário que o ávido consumidor possa desejar consumir mais e mais. A tendência, na sociedade líquida, é que compremos cada vez e tornemos das lojas uma espécie de panaceia para os problemas da humanidade (BAUMAN, 2010).

Numa sociedade de consumo, os consumidores buscam a todo instante serem seduzidos (BAUMAN, 1999). Com este desejo de serem seduzidos, o “livre mercado” seleciona e segmenta seus consumidores. Ao selecionar e ao segmentar seus consumidores, o “livre mercado” retira-lhes a liberdade de escolha de maneira quase imperceptível. Os consumidores ávidos têm a impressão de um livre exercício de sua vontade, mas na verdade não estão no comando. Escolher entre seis e meia dúzia, acaba por ser a mesma coisa (BAUMAN, 1999).

Ter é necessário na sociedade do consumo. Ainda que nossas condições para consumir não sejam as condições necessárias. No entanto, por ser um ótimo observador e tendenciador dos padrões de consumo, o “livre mercado” criou formas para que continue a vender cada vez mais e a manter o sistema de “castas”, agora modernizadas, em funcionamento. Uma dessas formas criadas foi o crédito

(BAUMAN, 2010). O crédito nada mais é que uma promessa de pagamento futura. O crédito fornece a ilusão necessária de que o “livre mercado” orquestrou brilhantemente: consumir mais e mais, ainda que este ato esteja fora do nosso alcance imediato.

Por meio do crédito, a sociedade do consumo tornou seus consumidores em acumuladores de sensações (BAUMAN, 2010). Nenhum desejo pode ser adiado para um futuro incerto e nem pode ser visto como o último desejo nessa sociedade. No entanto, como qualquer droga, o viver a crédito cria dependência e tem por tendência a levar seu usuário a uma bolha de dívidas (BAUMAN, 2010).

Ainda nesta tendência de uma receita ilusória, uma receita que ainda não dispomos, propiciada pelo crédito, os cartões de créditos chegaram para atender os desejos que adiávamos. Não é mais necessário guardar dinheiro na caderneta de poupança. Agora, podemos antecipar nossas necessidades e nossos desejos de forma imediata. Com essa promessa de atender nossos desejos e necessidades imediatamente, uma das ferramentas da sociedade do consumo, o cartão de crédito, ganha fôlego no seio social. Satisfazer o aqui e o agora indica a sociedade que nos tornamos: uma sociedade de consumo imediatista (BAUMAN, 1999).

A cultura de consumir transformou os serviços oferecidos pelo mercado em uma espécie de panaceia, ou seja, um remédio que serve para curar todos os males. Essa forma de consumir de maneira imediatista tem por função tranquilizar e anestesiá-los os ávidos consumidores (BAUMAN, 2014). O próprio consumo tornou-se sinônimo de felicidade. Não consumir no ritmo desejado pelo mercado pode levar a uma infelicidade, a um sentimento de tristeza. Não consumir no ritmo desejado pode levar ainda a que nos identifiquemos como não pertencentes ao grupo dos que tem “acesso” ao mundo em sua forma mais plena.

Ser infeliz na Modernidade Líquida não é permitido, não temos mais essa opção (LA TAILLE, 2009). Não é permitido, sob hipótese alguma, ser infeliz. Isso não quer dizer que ser infeliz seja algo bom, mas que essa opção nos foi retirada pelo mercado. Não se pode nem mesmo angustiar o cobiçado consumidor (LA TAILLE, 2009). Um exemplo claro dessa impossibilidade são as redes sociais que nos mostram pessoas felizes o tempo todo. Outro exemplo claro são os comerciais que sempre mostram pessoas felizes, em seus lares felizes, com suas famílias felizes, ao consumirem algo novo. Essa sensação de felicidade que nos é vendida o tempo todo se torna contraditória, quando lembramos que a depressão é tida como o mal do século.

A sociedade do consumo tem um papel significativo nas relações laborais de vendedores. Esse papel significativo não se aplica apenas aos vendedores de confecções, mas aos vendedores de uma maneira geral. As características da sociedade da liquidez, já citadas, elucidam certas vivências que são experienciadas no contexto laboral de vendedores. Essas características imprimem certos efeitos às relações laborais, como, por exemplo, a incerteza sobre as políticas públicas que asseguram o trabalhador, quando este sofre um acidente de trabalho.

Ainda na mesma linha de raciocínio desses efeitos impressos às relações laborais, existe uma sensação de insegurança que os vendedores de confecções de Araguaína têm, quando não conseguem atingir a meta durante um período de noventa dias seguidos. O não atingimento dessas metas pode acarretar na demissão, ainda que sem justa causa, destes vendedores. Mesmo que o mercado não esteja aquecido, esses vendedores são obrigados a conviver diariamente com a iminência de uma demissão, caso não atinjam a meta previamente imposta pela loja. Por conviverem com essa possibilidade de demissão constante, é perceptível a falta de garantias que ronda a classe trabalhista em questão.

3.4 Consumo líquido: as ruas de comércio e a perda de sua função social

Quando pensamos na perda da função social das ruas de comércio e as possíveis correlações com o recorte temporal da Modernidade Líquida, é possível traçarmos um paralelo com aquilo que se vivencia no contexto laboral de vendedores de confecção em Araguaína. Lefebvre (1999) destaca que a “rua” começa a perder a sua função social de propiciar o encontro, ou seja, a *topia*, quando o encontro do encontro perde a sua importância para as relações sociais de consumo em detrimento da efemeridade do momento.

Não distante do que preconiza Lefebvre (1999), Bauman (1999) reflete sobre as implicações da “sociedade do consumo”. Destas implicações, ele destaca que a sociedade está vivendo uma agitação, motivada pela ansiedade e pela incapacidade de uma experiência profunda marcada por uma espécie de consumo líquido. Bauman (1999, 2001, 2010) destaca, ainda, que esse consumo e a possível infelicidade dos consumidores não está diretamente ligada à falta de escolha, mas, sim, derivada do excesso de escolhas.

As relações sociais estão priorizando a efemeridade do momento e que o mais

importante é a chegada e não a caminhada (BAUMAN, 1999, 2010) (LEFEBVRE, 1999). Se a rua passa a perder as funções do encontro, do movimento, da mistura entre as pessoas e do acesso à cidade, é possível inferir que ela estará perdendo sua função social. Função esta entendida como um lugar com um fluxo de pessoas vivendo o “espetáculo urbano” e que o percurso dela (rua) esteja “recoberta de sentidos” (CARLOS, 2001).

Bauman (1999, 2001, 2010) destaca que a nossa sociedade está passando por mudanças estruturais que estão modificando a forma como nos relacionamos tanto com as outras pessoas quanto com o comércio. A respeito dessa mudança e fazendo uma conexão com Lefebvre (1999), percebemos que essas mudanças afetam diretamente aquilo que, teoricamente, denomina-se de “ruas de comércio”. Os referidos autores revelam que a nossa sociedade movimenta a tendência de imprimir certos efeitos as relações nessas ruas. Essa impressão de efeitos, por sua vez, tende a ressignificar às relações sociais e comerciais.

Quando, teoricamente, pensamos nesses efeitos impressos as ruas de comércio, é possível evidenciarmos que esses efeitos também foram impressos na rua de comércio que destacamos nesta dissertação: a Avenida Cônego João Lima. Não distante daquilo preconizado por Lefebvre (1999) e por Bauman (1999), Silva (2018) e Nascimento (2007) afirmam que a referida avenida passou por grandes mudanças físico-estruturais, e que essas mudanças têm relação direta com a forma como a sociedade passou viver.

Silva (2018) e Nascimento (2007) destacam que a avenida em questão passou por algumas fases até torna-se a rua de comércio que conhecemos hoje. Os referidos autores destacam que de uma avenida, com características rústicas, bem próximo de um estilo de vida na zona rural, a Cônego João Lima passou a ser o centro de comércio mais influente do norte do Tocantins.

Atualmente, a condição de comércio é inerente às relações que se encerram na avenida. Quando olhamos para a atual conjuntura social e estrutural dela, notamos que a avenida apresenta características de um organismo vivo: vários fatores, interdependentes, movimentam as relações de trabalho e de comércio. Em outras palavras, diremos que a avenida movimenta um fluxo de pessoas, de mercadorias e que ali muitas relações se encerram.

Ao abordamos a condição de comércio da referida avenida, notamos que na transição entre a sua primeira fase com características rurais para a sua segunda fase

com características urbanas e de comércio, a referida rua de comércio materializa o que Lefebvre (1999) e que Bauman (1999, 2001, 2010) apresentam sobre a perda da função social da rua. Ela deixa de apresentar um lugar para o encontro do encontro e torna-se uma sociedade baseada com consumo e na efemeridade do momento.

Para pensarmos sobre as implicações do consumo líquido e da correlação com a perda da função social das ruas, lembraremos a problematização desta pesquisa. O problema deste estudo se refere à perspectiva de que as vivências laborais de vendedores de confecção em Araguaína/TO estão expostas a pontos de manifestação de contingência, pois na dinâmica dessas vivências o inesperado pode se constituir. Esse inesperado, conforme veremos no próximo capítulo, é teoricamente chamado de Dramáticas dos usos de si. Essas Dramáticas dos usos de si são uma espécie de situação vivenciada no ambiente de trabalho que não pode ser prevista. E, ainda que não consigamos prever essas situações, teremos que produzir respostas frente à contingências que surgiram.

A resposta a ser dada pelos vendedores à contingência é singular e orientada por uma historicidade, de maneira que, para usarmos os termos da Ergologia, os usos de si sejam convocados. Esses usos de si são os usos que fazemos do nosso corpo, das nossas habilidades, dos nossos conhecimentos, visando, assim, efetivarmos o fluxo da atividade em contexto de trabalho. Desse modo, torna-se pertinente a análise e a problematização dos usos de si que os vendedores em questão deixam flagrar em suas enunciações faladas, quando convocados a enunciarem sobre as vivências laborais.

À luz da Ergologia, a abordagem que veremos, no próximo capítulo, os usos de si estão relacionados à necessidade de os vendedores lidarem com a dimensão prescrita e com a dimensão não prescrita, também, estabelecida pelas relações de trabalho a que estão expostos. Esse lidar com as dimensões são convocações demandadas do corpo dos vendedores, para que eles produzam respostas frente às contingências apresentadas em âmbito laboral. Por serem vendedores de confecção em uma cidade como Araguaína, estamos considerando que os usos de si encerram uma correlação com a vulnerabilidade. Para citarmos um exemplo da especificidade de Araguaína, seria dizer que a pouca oferta de postos de trabalho acaba gerando insegurança daquele que trabalha em relação à vaga que este ocupa.

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2015, apenas 19,4% das pessoas de Araguaína tinham um emprego formal, ou seja,

33.066 cidadãos. Somado à pouca oferta de trabalho, é comum a pressão dos empregadores (e das figuras que o representam nas relações de trabalho) em relação à necessidade de se atingir as metas (o tão propalado discurso de se “bater a meta”). Essas condições a que os vendedores de confecção estão expostos em suas vivências laborais podem produzir indícios de vulnerabilidade, pois a resposta que estes são levados a produzir pode afetar, negativamente, a capacidade de resposta deles frente às adversidades que lhes são apresentados no contexto laboral, conforme a tônica que temos considerada neste trabalho. Para que possamos entender a problematização e as significações do que é ser vendedor de confecção, na referida avenida, é necessário que olhemos para as dinâmicas regionais que se concentram na avenida Cônego João Lima.

Esses vendedores, conforme veremos no capítulo 6, “Vivências laborais de vendedores”, estão no seio de vivências laborais fortemente influenciadas por características que são impressas pela Modernidade Líquida, por exemplo, a forma como consumimos. E, por estarem neste seio, eles também são suscetíveis a situações de produção de respostas que podem fragilizá-los frente aos riscos que advêm da sociedade do consumo líquido.

4 TRABALHO: CONTRIBUIÇÕES DA ABORDAGEM ERGOLÓGICA

Abordar a perspectiva do que é o trabalho nas vivências humanas requer movimentos de abstração e de sensibilidade sobre as relações que ocorrem em contexto laboral. Assim, como em outras ciências, a busca por um entendimento mais coerente com a realidade pressupõe o uso de “lentes” para a leitura do mundo. Leremos, daqui em diante, “lentes”, como as diversas teorias existentes. A exemplo do uso destas lentes, podemos averiguar a forma como os diversos estudiosos percebem como o trabalho se configura. A depender da teoria e do recorte realizado, cada estudioso olhará de uma forma diferenciada sobre cada situação. E, ainda que dois estudiosos usem a mesma lente e o mesmo recorte, poderão ter compreensões diferenciadas sobre uma mesma situação.

No âmbito teórico/conceitual do trabalho, é possível percebermos uma abrangência conceitual não rarefeita. Dito de outra forma, compreender o trabalho significa se deparar com diversas teorias e com diversos entendimentos acerca deste. O historiador olhará para o trabalho por meio de lentes que lhes são próprias. O Administrador, conseqüentemente, olhará para o trabalho com outras lentes. O Ergonomista olhará de forma diferenciada dos dois primeiros profissionais. E, assim, cada profissional olhará para o trabalho com “lentes” próprias.

Este capítulo teórico tem por objetivo apresentar uma compreensão sobre o que é o trabalho na via Ergológica. Discorreremos, neste capítulo, a compreensão acerca do que é o trabalho na abordagem ergológica. Entende-se que a perspectiva ergológica é uma forma de “ler” o mundo por meio das relações ocorridas no trabalho. “Como não perceber que cada um recorta a noção de trabalho segunda sua própria filosofia ou de sua filosofia, mesmo de sua ideologia [...]” (SCHWARTZ, 1996, p. 150). E, nesse movimento de tentar uma compreensão do trabalho, a Ergologia faz seus recortes em uma tentativa de usá-los como “lentes” para entender o mundo do trabalho.

Neste capítulo teórico, evidenciaremos as lentes da abordagem ergológica. Além de evidenciarmos quais são essas lentes, futuramente, nos capítulos de metodologia e de análise, recortaremos os aspectos teóricos/metodológicos e analíticos que circunscrevem os usos de si que os vendedores de confecções da cidade de Araguaína fazem quando estão em suas laboralidades.

4.1 Abordagem ergológica: conceitos iniciais e as normas antecedentes

A Abordagem Ergológica é uma das diversas formas de olharmos para o mundo do trabalho. A abordagem em questão tem uma peculiaridade que a difere de outras abordagens: por meio da enunciação de pessoas, em situação de trabalho, procura-se entender como esses trabalhadores significam as relações ali ocorridas. Dito de outra maneira, uma das características mais marcantes desta abordagem é: olhar para as relações no ambiente laboral a partir da enunciação de trabalhadores. Partindo dessas enunciações, realizadas por indivíduos em situação laboral, podemos compreender como esses trabalhadores vivenciam e significam a atividade exercida por si e por outros no ambiente laboral.

O precursor da Ergologia define a abordagem como “um modo de aproximar a atividade” (SCHWARTZ, 2016, p. 93). Para tal teórico, a aproximação na atividade requer movimentos que prescrevem uma complexa relação entre os indivíduos no contexto laboral. O “aproximar da atividade”, ao qual o teórico se refere, está centrado nas questões que perpassam a maneira pela qual os indivíduos percebem e entendem as relações laborais que lhes são peculiares. Essas relações ocorridas no ambiente laboral, para usarmos os termos da Ergologia, normalizam e re-normalizam a forma como o indivíduo percebe e como entende o mundo ao seu redor.

Quando pensamos nesses “modos de aproximação” que Schwartz (2016) preconiza, podemos imaginar que, em nossas laboralidades, existem premissas que podem ser inerentes aos indivíduos no fluxo da atividade ou premissas que podem ser externas a esse indivíduo. Independentemente da origem dessas premissas, quando convocadas em situação laboral para a efetivação da atividade, podemos perceber um esforço da abordagem ergológica em entender, pelo olhar daquele que trabalha, a aproximação tão enfatizada. Por outra via, diremos que, por meio da enunciação realizada por indivíduos acerca de suas laboralidades efetivadas em contexto de trabalho, a Ergologia busca entender como normalizamos, como re-normalizamos e como lidamos mediante as situações que fazem usos dramáticos de si²³.

“A abordagem ergológica é então uma antropologia, uma concepção do humano como ser de atividade: o que quer dizer, um ser em permanente debate de

²³ Os conceitos de normalizar, re-normalizar e usos dramáticos de si serão abordados futuramente nesta dissertação.

normas (renegociações) com seu meio de vida”, afirma Schwartz (2016, p. 94), promovendo um entendimento dos postulados que envolvem essa abordagem. Ainda, como contribuição a essa abordagem, Schwartz (2016, p. 94) ressalta que essas renegociações têm duas características marcantes: “atualizar essas normas, sempre editadas em relativa intemporalidade” e “as personalizar, pois elas se estabilizam fora de toda consideração de sua singularidade como ser vivo”.

Para um melhor entendimento do exposto no parágrafo anterior, podemos dizer que Schwartz (2016) recorre às questões das normas antecedentes. A compreensão acerca das normas antecedentes é de extrema importância para esta abordagem. Por meio dessas normas, é possível vermos a aplicação prática de outros conceitos fundamentais para a Ergologia. Como exemplo desses conceitos fundamentais, citamos o conceito de Dramáticas dos usos de si, que apresentaremos mais adiante neste capítulo. Para tal teórico, as normas antecedentes são estruturas conscientes ou inconscientes, ditas ou não ditas, apresentadas ou não apresentadas, mas que influenciam as relações que ocorrem em contexto de trabalho. Essas normas vão desde uma vasta gama jurídica até regras/regulamentos de convívios sociais próximas²⁴ dos indivíduos no fluxo da atividade.

A exemplo do funcionamento dessas normas antecedentes, partimos da ideia hipotética de que o trabalho mercantil é entendido como necessário à manutenção da vida em sociedade. O fato de algum indivíduo não querer trabalhar, nesse caso hipotético, é motivo para ser interpelado por outros indivíduos da sociedade como um ser humano “vagabundo” que não quer contribuir com a sociedade. A norma antecedente existente, neste caso especificamente, parte da questão de que, ao trabalhar, o ser humano em questão é dignificado, ocorrendo, então, uma separação daqueles que não trabalham.

Analisando a ideia hipotética do parágrafo anterior, ainda que não tenham dito a esse indivíduo a importância de se trabalhar na sociedade atual, essa norma já estaria em vigência para a sociedade antes mesmo do nascimento desse indivíduo. Ainda que essa norma não estivesse escrita em algum texto jurídico, ou em qualquer outra categoria de textos com circulação socialmente aceitas, como a bíblia por exemplo, o simples fato de enunciarem sobre essa norma a validaria. Essa norma seria validade pelo âmbito da linguagem. Pelo simples fato de essa norma

²⁴ Regras que não estão próximas ao indivíduo, mas que podem afetar as suas laboridades, também são exemplos de normas antecedentes estabilizadas fora da singularidade do indivíduo afetado.

anteriormente ser socialmente aceita, ir contra ela poderá trazer malefícios ao indivíduo de nossa ideia hipotética. E, a partir do momento em que esta norma começar a produzir malefícios ao indivíduo, provavelmente ele terá que lidar com forças contraditórias em si. De um lado, a força interna ao indivíduo tentando furar essa norma que não se adequa a ele. De outro lado, a força externa ao indivíduo tentando sobrepor a força interna. E, desta maneira, um embate entre as forças levará o indivíduo a tentativas de normalizar ou de re-normalizar aquela situação.

Partindo do binômio trabalho-linguagem na perspectiva Ergológica, é notável que as pessoas normalizam, que elas re-normalizam e que elas arbitram²⁵ entre as proposições que lhes são apresentadas no contexto laboral. Normalizamos uma situação no trabalho, quando nos deparamos com premissas que ainda não foram arbitradas, mas que se apresentaram e que perturbaram a normalidade da rotina laboral. Um exemplo de como normalizamos seria uma possível mudança no horário de saída para o almoço. Neste exemplo, poderíamos escolher entre permanecer no mesmo horário ou sair uma hora mais cedo com retorno uma hora mais cedo também. As proposições, neste caso, especificamente do horário de almoço, apresentaram-se em contexto laboral e nos obrigariam a arbitrar entre elas.

Por estarmos ancorados nos pressupostos teóricos e nos pressupostos metodológicos da Ergologia, não poderíamos deixar de citar outro aspecto fundamental da abordagem que é privilegiar, na medida do possível, “o ponto de vista da atividade” (PORTO; BIANCO, 2016, p. 39). Não se trata de um ponto de vista da atividade qualquer, mas, sim, do ponto de vista daqueles que vivenciam as situações laborais. Situações que podem ocorrer de forma individual ou de forma coletiva. No entanto, essas situações, para usarmos os termos da Ergologia, são normalizadas e re-normalizadas de forma singular por cada ser humano no contexto de trabalho.

O ato de normalizar ou de re-normalizar de forma singular essas vivências laborais, para esta abordagem, vem no sentido de que toda situação de trabalho, ainda que vivenciada ou experienciada de forma coletiva, é significada singularmente por cada pessoa. E, por significarmos assim, ainda que duas ou mais pessoas vivenciem uma mesma situação laboral, cada pessoa lidará de forma distinta com as situações que se apresentarem. Essa forma de lidar peculiarmente com cada situação

²⁵ Veremos mais à frente que o conceito de “arbitrar” está relacionado às decisões que somos obrigados a tomar no contexto de trabalho, quando duas ou mais premissas se apresentam. Podemos arbitrar de forma consciente e de forma inconsciente.

é justamente a maneira pela qual o nosso corpo responde, quando demandado pela atividade, quer seja a atividade pela via prescrita²⁶ ou a atividade pela via não prescrita.

Na relação entre o ser humano e as suas vivências laborais, a partir do recorte teórico da Ergologia, temos uma tendência natural de arbitrar as situações que nos são apresentadas. Arbitrar as situações que nos são apresentadas, no contexto de trabalho, é o ato de tomar partido entre as proposições que se manifestaram no âmbito laboral, quando fomos demandados a efetivar uma atividade. Arbitrar, ou seja, o ato de decidir, é uma convocação que fazemos, consciente ou inconscientemente, no momento em que duas ou mais proposições se apresentam no ambiente laboral, quando estamos vivenciando a peculiaridade de cada momento. Arbitramos essas proposições de forma individual ainda que o momento peculiar seja vivenciado coletivamente.

Refletir sobre a Ergologia, como abordagem, requer entender que ela também tem seus limites teóricos. Assim como em outras teorias que usamos para lermos o mundo, nesta abordagem, recorreremos aos limites/recortes teóricos e analíticos que se configuram em torno das singularidades do ambiente laboral. A abordagem em questão tem por materialidade basilar as enunciações que são flagradas por indivíduos acerca do ambiente de trabalho que lhes são peculiares. A partir dessas enunciações, a Ergologia busca privilegiar “o ponto de vista da atividade” (PORTO; BIANCO, 2016), por meio das vivências e das experiências de quem está no fluxo da atividade.

Na tentativa de privilegiar o ponto de vista da atividade, é possível flagrarmos, nas enunciações acerca do ambiente laboral, tentativas de normalização e de re-normalização em suas relativas intemporalidade. Essas tentativas de normalização e de re-normalização são tentativas do indivíduo em situação laboral de se adequar ou de se readequar às normas antecedentes, que estão ou não prescritas. Adequar/readequar, no sentido da possibilidade de uma não disjunção entre a singularidade do indivíduo e as preconizações advindas das normas antecedentes. Quando essa possibilidade de disjunção entra em conflito com as normas antecedentes e não é possível uma tentativa de normalização ou de re-normalização,

²⁶ Mais à frente apresentaremos o entendimento de “atividade pela via prescrita” como equivalente a “trabalho prescrito”. Apresentaremos, ainda, o entendimento de “atividade pela via não prescrita” como equivalente a “trabalho real”.

o indivíduo em contexto laboral entra em contradição. Essas contradições levam ao que a Ergologia concebe como Usos dramáticos de si, que, por sua vez, tem uma proximidade teórica com a noção de corpo si que apresentaremos na próxima seção.

4.2 Noção de corpo-si

O primeiro contato com o termo “corpo-si” pode causar certa estranheza no leitor que está construindo um conhecimento inicial sobre a abordagem ergológica. Este estranhamento decorre do fato de que a noção acerca do “corpo-si” nos remete, em um primeiro momento, a um conceito apenas biológico, um conceito apenas inerente ao corpo físico. O conceito de “corpo-si” engloba um conjunto mais amplo que excede o nosso corpo biológico/físico, como, por exemplo, o ambiente ao nosso redor, o social, o consciente, o inconsciente (SCHWARTZ, 2016).

O conceito de corpo-si, nesta abordagem, procura aproximar as diversas situações decorridas da atividade laboral aos indivíduos de carne e de osso que realizam essas atividades. Esses indivíduos, ao realizarem as laboralidades no fluxo da atividade, normalizam e re-normalizam de maneira singular essas vivências laborais. Essas tentativas de normalização e de re-normalização ocorrerem de forma singular. E, por ocorrerem de forma singular, esta abordagem aposta nos pressupostos da subjetividade.

Ergologicamente pensando, o corpo-si pressupõe que: “o trabalho não existe sem alguém que trabalha” (DURRIVE; SCHWARTZ, 2008, p. 24). A partir da citação mencionada, podemos perceber que a noção de corpo-si perpassa as situações ocasionadas em virtude da atividade no contexto laboral. Por meio dessas situações, temos uma premissa básica: Para que o trabalho²⁷ se efetive, nesta abordagem, é necessário a intervenção do homem na atividade que previamente foi demandada dele.

Para que ocorra essa efetivação na atividade²⁸, vivenciaremos e experienciaremos os momentos de arbitragens. Arbitragens, conforme já ponderamos, no sentido das escolhas que tomamos, de forma consciente ou inconsciente, ainda que essas escolhas nos coloquem em contradições ou sejam

²⁷ Na Ergologia a terminologia “trabalho” é entendida como a “atividade” desempenhada por humanos em contexto laboral.

²⁸ De agora em diante leremos “atividade” como “trabalho”. Para a Abordagem Ergológica a “atividade” é o termo usado para indicar o trabalho desempenhado por seres humanos.

contraditórias entre si. Neste movimento de arbitrar, ocorrem solicitações e ocorrem incorporações “inscritas no corpo: o social, o psíquico, o institucional, as normas e os valores [do contexto e retrabalhos], a relação às instalações e aos produtos, aos tempos, aos homens, aos níveis de racionalidade” (DURRIVE; SCHWARTZ, 2008, p. 24). Essas arbitragens são entendidas como todo e qualquer movimento de abstração que tomamos mediante as circunstâncias que nos são apresentadas singularmente. E, mediante esse movimento, agimos mesmo que de forma contraditória.

Como já inferido, a noção de corpo-si é mais abrangente que o senso comum. A noção em questão demandará diferentes inscrições no corpo. Ainda que a noção apresente, também, formas exteriores ao nosso corpo, estas inscrições conseguem uma representatividade que não é ignorada no momento em que arbitramos entre as proposições que nos são apresentadas. Um exemplo clássico que envolve o corpo-si, com relação a eventos exteriores, são as normas antecedentes, a atividade prescrita e o real da atividade²⁹.

Outra característica marcante (do corpo-si) é a dificuldade em “nomear este sujeito porque isto subentenderia que ele se encontraria bem delimitado, definido” (DURRIVE; SCHWARTZ, 2008, p. 24). Para um melhor entendimento da citação anterior, recorreremos a percepção de que o corpo-si não é um mero objeto que possa ser simplória e infimamente descrito, buscando-se, conceitua-lo a qualquer custo. Schwartz (2016) concebe a noção de corpo-si como uma “entidade enigmática”. Essa “entidade enigmática” em questão, decorre de um conceito amplificado que engloba: o muscular; o nervoso; o consciente; o inconsciente; o social; o histórico; o prescrito; o não prescrito; o dito; o não dito (SCHWARTZ, 2016). Essas inscrições que englobam o conceito de corpo-si, convergem para as arbitragens em um contexto em que, a depender da situação, podem ocorrer em uma escala micro ou em uma escala macro da atividade.

Se observarmos proximamente a noção de corpo-si, é perceptível uma disjunção entre o momento da arbitragem e a efetivação da atividade. Por outra via rediremos que minimamente marcamos dois momentos nas situações que enfocam o corpo-si: o momento da arbitragem e a efetivação da atividade. Recorreremos,

²⁹ Não conceituaremos, nesta seção, a atividade prescrita e o real da atividade. Esta seção não se destina a este tópico. Resumidamente, podemos inferir, que “atividade prescrita” são as prescrições que estão positivadas em um conjunto de regulamentos/instruções. A “atividade real” é tudo aquilo que vai além das prescrições.

novamente, ao entendimento de que o corpo-si é mais amplo que apenas o corpo biológico/físico em um senso comum. Por meio da disjunção entre o momento da arbitragem e a efetivação da atividade, vários aspectos podem ser recortados. Um destes é o físico (corpo biológico) que interage com o exterior, numa tentativa de normalizar ou de re-normalizar as normas antecedentes que afetam o indivíduo singularmente. O espaço onde ocorre esse movimento de normalizar/re-normalizar e suas variáveis é entendido como corpo-si. O corpo-si, como essa entidade enigmática e que não pode ser relaxadamente delimitado (DURRIVE; SCHWARTZ, 2008), tem por competência a recepção das relações laboralizadas que vivenciamos e a maneira pela qual convocamos e que são inscritas essas situações em nosso corpo (SCHWARTZ, 2016).

Para pensarmos sobre essas relações vivenciadas no momento de disjunção entre a efetivação da atividade e a arbitragem, recorreremos a noção de que para a Ergologia não efetivamos a atividade de forma automatizada. Para a abordagem em questão, ao efetivarmos a atividade fazemos usos de nós mesmos, usos do nosso corpo, usos das nossas capacidades e de nossas habilidades. E, por fazermos estes usos e não meras execuções automatizadas, dois conceitos dentro âmbito teórico da Ergologia também se tornam caros: os Usos de si e o conceito de Dramáticas dos usos de si.

4.3 Os usos de si

Para a Ergologia os “usos de si” se tornam um conceito muito caro. Caro no sentido de ser um dos pontos centrais dessa abordagem. Por meio desses usos, ocorre uma sensibilidade maximizada em questões teórico-práticas para a abordagem em questão. A partir dos “usos de si” a tão enfatizada “aproximação da atividade”, que Schwartz (2000) preconiza, por meio dos pressupostos ergológicos, poderá ser vista nos limites teóricos e epistemológicos da abordagem. Por meio dos usos de si, a Ergologia se realiza como abordagem. Não estamos nos referindo a uma realização qualquer. Por meio dos usos de si, a Ergologia se realizará na prática por ser possível ver/ouvir fisicamente a efetividade da atividade a partir da enunciação de pessoas acerca do seu contexto laboral.

Em uma tentativa de abstração dos “usos de si”, recorreremos à seguinte analogia: toda e qualquer situação de trabalho demandará, direta e indiretamente,

usos das capacidades e das habilidades que são inerentes ao ser humano no momento de suas laboridades. Este uso das capacidades e das habilidades da qual nos referimos são as singularidades que cada atividade demandará de cada indivíduo. Ainda que essa atividade se configure, coletivamente, ela exigirá de cada indivíduo as suas experiências, as suas habilidades e os seus conhecimentos de maneira desigual. Por isso, ergologicamente falando, a atividade é sempre singular.

Ao efetivarmos o fluxo da atividade, não efetivaremos o trabalho de maneira automática, mas efetivaremos por meio dos “usos de si” que faremos de nós mesmos. Por outra via, diremos, que fazemos “usos de si” e não automações de si na atividade prescrita e na atividade real. “Todo o trabalho, porque é o lugar de um problema, apela um uso de si” (DURRIVE; SCHWARTZ, 2008, p.27). Nesta citação, é evidente o posicionamento que os teóricos tomam: a atividade, em situação laboral, convoca para si habilidades advindas dos indivíduos. Atrelado a essas convocações que fazemos, os teóricos defendem a ideia de que a atividade não é simplesmente mera execução. A atividade exigirá e também convocará usos do indivíduo pela via do singular. Essas convocações solicitam capacidades amplificadas, sendo maior do que as capacidades prescritas pela atividade.

A noção acerca de “usos de si” recorta que o ambiente laboral é produtor de tensões problemáticas. As tensões problemáticas são eventos ocorridos durante a atividade laboral que levam o indivíduo de carne e osso a ter que: arbitrar, a ter que normalizar ou re-normalizar, a ter que se (re)inventar. A Ergologia considera que a atividade (trabalho) é bem mais que meras execuções, e o ser humano é bem mais que um fantoche controlável e influenciável. No contexto da atividade, o indivíduo, como ser vivo, convoca a si mesmo para gerir esses eventos decorridos.

Os “usos de si” atrela, teórico-analiticamente, a necessidade que temos de criar estratégias de fuga para a realidade vivenciada, quando esta é promotora de disjunções entre as normas antecedentes e os valores que nos são inerentes. Essa disjunção demandará que cada indivíduo, singularmente, entre em um debate com as normas antecedentes, quando for necessário arbitrá-las, na tentativa de atualizá-las e editá-las. Essa tentativa de atualizar e de editar as normas antecedentes tem por objetividade: normalizar as premissas que perturbaram a normalidade³⁰ do ambiente no fluxo da atividade.

³⁰ Mais à frente, conceituaremos essas “premissas que perturbam a normalidade do ambiente”, como “usos dramáticos de si” ou apenas “dramáticas dos usos de si”.

4.4 Usos de si por si e de si por outros: entre o prescrito e o real da atividade

No âmbito da compreensão dos “usos de si”, deparamo-nos com uma adição conceitual à terminologia em questão. Pensar a relação dos usos de si é entender que ela poderá ser seccionada em mais dois termos. O primeiro termo é a relação dos “usos de si por si”. O segundo termo é os “usos de si por outros”. Como dito na seção anterior, o conceito de “usos de si” é um dos pontos centrais desta abordagem. Este conceito nos revela como cada ser, singularmente, normaliza, re-normaliza, arbitra e vivência as Dramáticas³¹ dos usos de si a partir de uma relação entre os eventos ocorridos em situações de trabalho e a percepção que este ser tem de si e de outros no contexto laboral.

A compreensão acerca dos “usos de si por si” estabelece uma relação direta com as tensões problemáticas do contexto laboral (DURRIVE; SCHWARTZ, 2008). Essas relações oriundas do contexto laboral levam o indivíduo a ter que fazer uso de si por si. Fazer uso de si por si requererá que coloquemos em xeque as nossas capacidades, as nossas habilidades, as nossas experiências e tudo aquilo que ainda se fizer necessário, visando à efetivação da atividade que previamente nos foi demandada. Recorreremos, novamente, ao entendimento de que a atividade lida, nesta abordagem, como o trabalho desempenhados por seres humanos, jamais será simples e pura execução por termos a necessidade de convocarmos a nós mesmos no fluxo de nossas laboralidades.

Fazer usos de si por si tem por significância a escolha de si em primeiro lugar. Essa significância decorrerá de valores que, singularmente, colocamos em voga. Colocamos em voga esses valores ao seguirmos o fluxo da atividade. De certa forma, ao seguirmos esse fluxo, nós ocultamos essa significância em nossas tentativas de normalizações e em nossas tentativas de re-normalizações (SCHWARTZ; ECHTERNACHT, 2007). Diremos, por outra via, que essas tentativas de ocultarmos aquilo que evidenciamos em nossas normalizações e em nossas re-normalizações é uma tentativa de efetivarmos a atividade. Essa tentativa demandará mais recursos e mais capacidades do que o momento de prescrição da atividade requeria.

A convocação dos usos de si por si requererá em sua maior parte ir além do que prescreve a atividade. Este ir além da prescrição é o que se entende por trabalho

³¹ Este conceito será trabalhado na próxima seção.

real na Ergologia. Antecipamos que o trabalho prescrito é toda e qualquer descrição positivada de uma atividade em contexto laboral. No entanto, apenas a descrição não é suficiente para a conclusão dessa atividade. E, como a descrição nem sempre é suficiente para efetivarmos a atividade, é necessário que realoquemos e que convoquemos os “usos de si” para irmos além do prescrito. Ir além do prescrito, na realização da atividade, é o que se entende por trabalho real ou real da atividade.

Para alcançar a efetivação da atividade demandada, nem sempre o prescrito da atividade é suficiente, nem sempre as normas que a antecedem são suficientes. Quando nos deparamos com essa insuficiência, o real da atividade entra em cena. Leremos, daqui em diante, “real da atividade”, como uma tentativa de efetivarmos a atividade que nos foi demanda previamente, mas que exigirá convocações dos “usos de si” que vão além das prescrições normatizadas. O real da atividade necessitará de mais recursos e de mais capacidades que o momento de prescrição da atividade requeria. Ao entrar em cena, o real da atividade demandará usos do nosso corpo e não apenas execuções automatizadas. Esse movimento de convocar o nosso corpo é justamente os usos que fazemos de nós mesmos. Em outras palavras, esse movimento de convocar o nosso corpo é os usos de si em ação, conforme postulam Durrive e Schwartz (2008).

Para ilustrar o pensamento destacado anteriormente, recorreremos à analogia de uma redação textual solicitada por um professor em sala de aula. Em uma situação hipotética, um determinado professor demandou de seus alunos que eles redigissem um texto dissertativo. O professor em questão instruiu aos alunos qual deveria ser o tema da redação. O professor explica aos alunos, antes que eles redigissem o texto, a estrutura básica de um texto dissertativo. A partir do exemplo que elaboramos, ou seja, o ato do professor de descrever aos alunos como deveria ser feita a atividade, existe um movimento de prescrição do texto dissertativo que foi requerido aos alunos.

Sabemos que para a redação do texto, que previamente foi demandado pelo professor, os alunos precisariam de outros conhecimentos que vão além dos prescritos originalmente. Especificamente, neste caso, ocorrerá uma disjunção entre a prescrição e o real da atividade. Já que eles precisarão de mais conhecimentos, além dos quais foram prescritos pelo professor, ocorre uma disjunção entre as normas que antecederiam a atividade demandada e a efetivação da atividade. Essa disjunção entre a prescrição e a efetivação de ato de redigir é o que se entende por real da atividade ou trabalho real.

Os usos de si por si são convocados pela disjunção do exemplo citado anteriormente. Dito de outra forma, a atividade laboral requererá a convocação dos usos de si para sua efetivação. Objetiva-se, desta maneira, a conclusão efetiva da atividade que nos foi demanda no contexto laboral. O trabalho real, então, convocará os usos de si por si e também os usos de si por outros. Outros que podem estar localizados proximamente ou localizados em outros espaços, outros ambientes.

Fazer usos de si por outros é o outro lado da moeda no contexto laboral. Jamais trabalharemos totalmente sozinhos, isolados do mundo. Ao fim das contas, o mundo está globalizado. As relações laborais e as relações sociais se estreitaram nas últimas décadas. Estes usos de si por outros são percebidos, quando somos convocados por outro ser para a efetivação da atividade laboral. Podemos entender estes outros como os nossos colegas, a chefia imediata, a chefia superior, outros trabalhadores externos ao nosso contexto laboral, os clientes, etc... As laboralidades decorrentes da atividade apelará os usos de si por outros. Esse movimento de apelar os usos de si por outros se torna evidente, quando pensamos a relação entre patrão e empregado, superior e subalterno, entre outras relações que envolvem hierarquizações³².

Da mesma maneira que nos usos de si por si, nos usos de si por outros, o real e o prescrito da atividade incidem influência sobre os atos laborais. Um exemplo clássico dessa influência que citamos é a realização de uma atividade coletiva. No contexto laboral, quando é necessário o desenvolvimento de estratégias empresariais, ocorre uma necessidade de dialogar com outros trabalhadores. Dialogar no sentido de necessitar de outras habilidades, de outras informações, de outras capacidades que são exteriores ao nosso corpo físico/biológico. Esse ato de convocar o externo a nós atende à finalidade da atividade coletiva: atingir a efetividade da atividade no contexto de trabalho.

Pensar sobre os usos de si, nesta abordagem, requer uma compreensão que vá além de conceitos frios e desconexos com a realidade. A abordagem ergológica busca aproximar o real da atividade, por meio das formas como o indivíduo se percebe nessas relações, com o contexto do trabalho (SCHWARTZ, 2016). Nesta busca de aproximação, é difícil desvincular a influência do real da atividade e do prescrito da

³² Não somente hierarquia no sentido estrito, como a do superior com seus subalternos (relação de desigualdade onde um tem supremacia de interesses sobre o outro), mas, também, hierarquia no sentido amplo como as relações entre os pares/semelhantes (relação de igualdade onde não se tem supremacia de interesses sobre o outro).

atividade nas relações que envolvem os usos de si por si e de si por outros.

4.5 Dramáticas dos usos de si

A abordagem ergológica apresenta alguns termos conceituais que podem confundir o leitor inicialmente. Desses, colocamos em evidência o conceito de Dramáticas dos usos de si. Especificamente em relação ao conceito de Dramáticas dos usos de si, inicialmente, o leitor pode interpretar tal conceito pela via do senso comum. Nos contatos iniciais, o leitor pode se questionar quanto à semântica de “dramáticas”. Anteciparemos, que as “dramáticas” não se referem a momentos trágicos, não se referem a acontecimentos comoventes, ou, ainda, aos acontecimentos que remetem à “drama” em senso comum.

Partindo da ideia de que “dramática” não vem do senso comum, entende-se, nesta abordagem, por “Dramática dos usos de si”, os acontecimentos que não podem ser previstos, os acontecimentos que não podem ser antecipáveis, os acontecimentos que não são imagináveis, mas que se apresentam nas vivências laborais que temos (DURRIVE; SCHWARTZ, 2008). O fato de não prevermos remete-nos a eventos que não podemos escapar, e a eventos que iremos vivê-los como uma espécie de destino. No entanto, essa não previsão, essa não antecipação, pode levar esses momentos, diretamente, aos debates de normas antecedentes e possíveis re-normalizações no contexto laboral. Esses eventos ocorrem por causa de furos nas normas que antecederam o debate, de forma que as normas não conseguiram prever os eventos em questão.

Ao vivenciarmos algumas situações no trabalho, como as que são demandadas no real da atividade e disjuntas do prescrito da atividade, é perceptível que iremos nos deparar com situações que não podem ser previstas. Essas situações que não podem ser previstas, que não podem ser antecipáveis, mas que se apresentam nas vivências laborais que temos, são conhecidas como Dramáticas dos usos de si.

Dito de outra maneira, essas Dramáticas dos usos de si são situações que ocorrem no ambiente de trabalho e que não podemos antecipá-las por não conseguirmos prevê-las. As situações dramáticas que vivenciamos convocará também os usos de si em uma tentativa de normalização daquela instabilidade que perturba a normalidade do ambiente ao qual estamos inseridos. Neste contexto da instabilidade que perturba a normalidade do ambiente, o corpo-si se apresenta

demandando de nós e, conseqüentemente, do ambiente ao nosso redor, tentativas de normalização, ao arbitrar as normas que antecedem o drama.

Para exemplificar o pensamento ponderado no parágrafo anterior, imaginemos uma situação hipotética vivenciada por vendedores. Ao chegarem no trabalho, deparam-se com uma mudança dos gerentes da loja. Até o final do dia anterior, eram outras pessoas que geriam a loja em questão. Sem nenhum aviso prévio aos vendedores e aos demais funcionários, os gerentes foram dispensados da função e perderam seus empregos. Novas pessoas foram realocadas para as funções gerenciais. Pessoas estranhas ao convívio social dos vendedores. Estes vendedores se deparam com novas formas de gestão ao longo dos dias que se seguem. Novas formas de organizar e reorganizar o ambiente.

Ergologicamente pensando, estes vendedores irão começar a debater as normas antecedentes. Debaterão na tentativa de re-normalizar, de readequar as novas normas (normas que perturbaram a normalidade do ambiente) ao ambiente laboral. Esse debate de normas ocorre no sentido de normalizar o ambiente laboral. As dramáticas convocam os usos de si em prol do próprio corpo-si, objetivando, assim, que a normalidade daquele ambiente seja reestabelecida. As dramáticas convocam, ainda, pelo fato de que cada indivíduo tenta normalizar ou tenta re-normalizar, as novas normas que prescreveram as antigas que ali estavam estabelecidas.

“Na origem, um drama – individual ou *colectivo* – tem lugar quando ocorrem acontecimentos, que quebram os ritmos das sequências habituais, antecipáveis, da vida” (DURRIVE; SCHWARTZ, 2008, p. 25; grifo do autor). A partir do entendimento advindo dos referidos teóricos, retomaremos a compreensão acerca das “Dramáticas do uso de si”. Toda situação, ocasionada no trabalho, que foge da normalidade dos eventos, tem por consequência o início de um drama. Drama, no sentido de que convocamos o nosso corpo, no sentido de que convocamos as nossas habilidades, as nossas capacidades, os nossos conhecimentos para um debate de normas que antecedem aquele drama, aquela perturbação que desestabilizou as relações laborais que ali se encerravam.

Para tal abordagem, “dramáticas” vem do sentido da necessidade de arbitramos entre premissas que se apresentam e quebram a normalidade do fluxo da atividade. Quando devemos arbitrar, ainda que entre proposições antagônicas como bem-estar *versus* produtividade, podemos entender esse ato de decisão como “Dramáticas”. Dito de outra maneira: essas “Dramáticas” são eventos atípicos que

motivam os usos de si em um debate de normas, tentando normalizar o ambiente laboral que teve a sua normalidade perturbada.

Schwartz (1996, p. 152) afirma que:

Não temos dois corpos, um para o “trabalho” e outro para o “fora do trabalho”, é o mesmo corpo que enfrenta, experimenta-se, forma-se, gasta-se em todas as situações da vida social. Falei do “uso dramático de si”: toda situação de trabalho supõe, como disse, arbitragens, ponderações, critérios, portanto também engajamento.

Por meio da citação anterior, podemos perceber o jogo entre o prescrito da atividade e o real da atividade. Quando tal teórico afirma que não temos dois corpos, ele ratifica que as dramáticas convocam o corpo físico na tentativa de debater as normas que antecederam o drama e que necessitam serem editadas. Ainda que vivenciemos essas tentativas, coletivamente, iremos normalizar de forma singular por vivenciarmos e por experienciarmos a atividade no trabalho de maneira subjetiva (SCHWARTZ, 1996).

Este vivenciar das laboralidades peculiares a nós, em momentos de ruptura do repetível, ou seja, quando estamos vivenciando os usos dramáticos de si, levam ao indivíduo de carne e de osso a ter que elaborar, por meio das arbitragens em contexto da atividade de trabalho. Os critérios que este indivíduo usará para elaborar são singulares a ele próprio. Na abordagem ergológica, a atividade é significada de forma singular ainda que efetivada/realizada coletivamente (SCHWARTZ, 1996). E, como vivenciamos essas dramáticas, notamos que elas possuem uma ligação íntima com a forma como aprendemos e lidamos com as situações que nos são apresentadas.

4.6 Dispositivo dinâmico de três polos

Por meio do recorte da abordagem ergológica, podemos pensar as questões relativas ao trabalho pelo viés do Dispositivo Dinâmico de Três Polos (DD3P). Esse dispositivo é um recorte teórico de extrema importância para a Ergologia. O DD3P tem por objetividade um olhar mais aprofundado sobre os diversos saberes que se cruzam no fluxo da atividade. Torna-se nítida a intenção que a Ergologia tem, quando ela busca os modos “de aproximar a atividade” (SCHWARTZ, 2016, p. 93). Esses modos não são uma aproximação qualquer, mas, sim, de uma aproximação entre a atividade laboralizada e a maneira pela qual passamos a significar e a ressignificar essas relações.

O dispositivo dinâmico é composto por três polos que colocam em voga os diversos saberes que se cruzam nos momentos em que estamos efetivando o fluxo da atividade no contexto laboral que vivenciamos. Os saberes técnicos, os saberes acadêmicos e outros saberes que são peculiares ao trabalho prescrito compõem os polos deste dispositivo. Os saberes próprios do indivíduo que são baseados em sua singularidade, em suas vivências, também, são incorporados a esse dispositivo. Por fim, um terceiro tipo de saber surge, sendo constituído em detrimento dos dois primeiros saberes fechando, assim, o tripé do DD3P.

Durrive e Schwartz (2008, p. 25; grifos do autor) declaram:

Tendo em conta que estamos num mundo que transformamos continuamente pela *actividade*, o regime de produção de conhecimentos tem tanta necessidade dos saberes investidos nesta *actividade* [e produzidos a diversos graus de aderência] como de saberes organizacionais, acadêmicos, disciplinares – que são já providos de uma forma de codificação. Ora, o diálogo destes dois *pólos* não se pode fazer frontalmente. Ele supõe uma disponibilidade – que não é natural – dos parceiros que operam provisoriamente e tendencialmente nos dois *pólos*. É necessário que emerja então um terceiro *pólo* a fim de fazer trabalhar os dois primeiros de modo cooperativo [humildade e rigor na referência ao saber], de maneira a produzir um saber inédito a propósito da *actividade* humana.

É inegável a incursão feita pelos teóricos, na citação anterior, sobre a produção de saberes no contexto do trabalho. O próprio realizar da atividade laboral convoca saberes que se inscrevem em instâncias diferentes do DD3P. Mesmo com essa inscrição em instâncias diferentes, esses saberes se convergem, ao serem convocados pelo corpo-si nos diversos usos de si por si e de si por outros. Cada polo do dispositivo é composto por um tipo de saber com inscrições distintas.

O primeiro polo é responsável pela compreensão acerca de saberes que advém do singular, do particular, do íntimo de cada ser em contexto de trabalho. Saberes que são pertinentes ao indivíduo que realiza a atividade, ou seja, seus valores e princípios. Neste primeiro polo, percebemos que são convocados os saberes que são peculiares do trabalhador. Este polo tem uma forte aproximação com os saberes que são convocados pelo real da atividade e que não foram prescritos no momento em que nos foi demandada a efetividade de um determinado processo.

O segundo polo é responsável pelos saberes que compreendem o prescrito, o já dito, o já enunciado, o antecedente. São os saberes advindos do externo e não do singular de cada indivíduo. São os manuais, as normas, as legislações, as instruções normativas e organizacionais, os estudos e as pesquisas acadêmicas, dentre outras

prescrições. Este polo tem uma forte aproximação com as prescrições da atividade. Essa aproximação decorre de apresentações que estão esquematizadas e positivadas visando, assim, que efetivemos a atividade por meio de processos que foram previamente demandados.

Por fim, o terceiro e último polo tem uma responsabilidade atípica em detrimento dos dois primeiros polos. Em vez de produzir saberes que vem do externo (polo 2) ou do interno dos indivíduos (polo 1), o terceiro polo produz saberes no entremeio dos dois polos anteriores. Esse terceiro polo é promotor de uma leva de saberes que são produções decorrentes dos saberes que cerceiam os dois primeiros polos. Esse terceiro polo é causador dos desconfortos: “intelectuais, éticos, sociais ou polo do mundo comum a construir” (SCHWARTZ, 2009, p. 269). Esses desconfortos demandam que o indivíduo tenha que elaborar o invisível e o visível da atividade. Essa demanda requererá os saberes que advêm de uma produção de novos conhecimentos ou de novas habilidades que são resultantes dos polos 1 e 2 do DD3P.

A necessidade desse terceiro polo é uma tentativa de aproximar o real da atividade e o prescrito da atividade da constituição de saberes que se fazem necessários para efetivarmos o fluxo da atividade. Nesse entremeio dos primeiros polos, conseguimos criar novas formas de saberes e de habilidades. Saberes e habilidades que não advêm nem do singular e nem do externo, mas de uma realidade formada pelos dois primeiros polos. Neste terceiro polo, ocorre um re-trabalho, uma reconfiguração dos valores e dos saberes. O terceiro polo apresenta, ainda, uma convocação de novos saberes. Novos saberes que partem de uma necessidade que não podemos antecipar e nem prever, mas que se apresentou em nossas laborialidades e convocaram o corpo-si, visando à mesclagem, à criação ou à recriação de novos saberes.

A produção de saberes, a partir do DD3P, remete-nos a uma questão crucial na Ergologia: a concepção de trabalho é simples ou ela é complexa? Esse remeter é uma tentativa da abordagem ergológica de se estabelecer teórico/analiticamente. Como a referida abordagem propõe pensar as relações laborais de indivíduos, por meio de suas enunciações, ela tenta estabelecer, conceitualmente, o que é o trabalho e como ele se configura na sociedade.

4.7 A concepção de trabalho é simples ou complexa?

Recortamos, daqui em diante, a noção de trabalho que nos interessa: a noção de trabalho a partir da perspectiva da abordagem ergológica. Para este recorte, faremos incursões em teorizações de Yves Schwartz (1996, 2011, 2016).

Schwartz (1996) compreende que o conceito de trabalho se traveste de acordo com as posições do contexto e das referências teóricas empregadas. Como exemplo dessa variação conceitual, o referido teórico parte da concepção do que significa trabalho para um historiador pré-histórico. O historiador pré-histórico definiria que o trabalho é constitutivo da humanidade, assim como os seus valores e os seus princípios. Valores e princípios que garantiram ao *homo habilis* a construção de instrumentos que revolucionaram a “significação” e “as exigências do que é viver” (SCHWARTZ, 1996, p. 149). Por outro lado, os ergonomistas olhariam para a dimensão que o trabalho atinge mediante estilos gerenciais e administrativos como o taylorismo, por exemplo. Os ergonomistas conseguiriam, ainda, analisar os padrões e os traços disponíveis na indústria, em outras palavras, no contexto corporativo atual e nos contextos corporativos das primeiras atividades humanas e em seu entremeio.

Ergologicamente pensando, o conceito de trabalho ganha outras conotações que a difere das concepções que o termo pode assumir em outros recortes teóricos. Na Ergologia, o conceito de trabalho recebe um sinônimo: atividade. Não atividade no senso comum. Mas pensarmos a atividade em um sentido mais amplo: movimentos físicos e movimentos mentais que realizamos em virtude de tudo que possa representar, objetivando, assim, a efetivação da atividade demandada. Louis Durrive e Yves Schwartz (2008) declaram, abertamente, que a atividade é um impulso de vida, de saúde, sem limite pré-definido, que sintetiza, cruza e liga tudo o que representa separadamente (corpo/espírito; individual/coletivo; fazer/valores; privado/profissional; imposto/desejado, etc.).

Aqui o conceito de trabalho é bem mais amplificado que apenas o uso de nosso corpo e o uso de nossas habilidades para a transformação de bens, de produtos e de serviços. A Ergologia concebe a atividade como algo inerente à vida que tem a capacidade de integrar as dualidades e as ambiguidades por mais antagônicas que sejam. Quando os teóricos mencionados no parágrafo anterior enunciam sobre o “impulso de vida”, é justamente essa integração de dualidades ou de antagonismos que são constitutivos das vivências laborais que se cruzam no contexto de trabalho.

Trabalho, neste recorte teórico, é bem mais que emprego. Bem mais que transformações na sociedade. Trabalho é uma atividade viva pela qual vivenciamos e experienciamos os eventos que se apresentam em nossas laboralidades. A “atividade” é vivenciada e é experienciada por seres humanos. A “atividade” não é vivenciada e nem experienciada por meros objetos, mas, sim, por seres humanos de carne e de osso que normalizam e que re-normalizam os eventos ocorridos. Por considerar o trabalho bem mais que emprego, essa abordagem abrange conceitos como corpo-si, usos de si, dramáticas, dispositivo dinâmico de três polos, atividade, valores, normas antecedentes, conforme vimos destacando neste trabalho.

Entre as possibilidades de se pensar trabalho, existe uma ambiguidade teórica comum: o trabalho é algo que podemos entender como uma simples troca ou é algo mais complexo? Essa ambiguidade é provocadora no sentido que é necessária a tomada de um partido. E, tomar partido nem sempre é fácil, ainda mais quando nos referimos às questões laborais e às complexidades que lhes são inerentes. A Ergologia se debruçou também nesta interrogação em sua busca para compreender a atividade.

Schwartz (1996) apresenta duas dimensões que podemos compreender o trabalho. A primeira delas: uma ideia simples. Aqui, o trabalho é reduzido a uma dimensão de trocar o tempo por algo, neste caso, por um pagamento do tempo empregado na atividade exercida. Na sociedade ao qual vivemos, isto significa meios de garantir a sobrevivência em um mundo mercadológico. A partir deste ato, mantêm-se: as relações mercantis tão importantes ao formato mercadológico que vivemos.

A segunda dimensão parte de um pressuposto de que o trabalho é algo mais complexo (SCHWARTZ, 1996). Partimos da ideia de que o trabalho não deva apenas ser visto em uma relação de trocas que garantirão a sobrevivência dos indivíduos envolvidos e de seus familiares. O trabalho assume para si dimensões que carregam sentidos em âmbitos diversificados, como, por exemplo: no antropológico, no histórico, nas heranças imemoriais e nas relações sociais, conforme postula Schwartz (1996).

Schwartz (1996, p. 151) compreende, ainda, que nesta dimensão o trabalho não é apenas emprego, podendo assumir outras roupagens: “trabalho para si ou sobre si, trabalho doméstico, militante, estratégico, político”. Por fim, ele considera ainda que o trabalho, como atividade, é sempre em parte singular por causa das situações históricas, o que ele considera como “usos de si” ou “usos dramáticos de si”.

Com relação à pergunta que abriu esta seção: o trabalho é algo que podemos

entender como uma simples troca ou é algo mais complexo? A Ergologia entende que o trabalho é algo complexo, que não pode ser reduzido a meras trocas mercantis. O trabalho, entendido como atividade, não é apenas uma mercadoria, mas um debate entre valores de mercados, e outros valores que se amplificam no horizonte em todos os sentidos (SCHWARTZ, 1996).

5 METODOLOGIA

Este capítulo apresentará o percurso metodológico que foi percorrido neste trabalho. Como nos interessa a maneira pela qual os vendedores participantes da pesquisa normalizam e re-normalizam as situações dramáticas que eles vivenciam e experienciam no contexto laboral ao qual estão submetidos, valer-nos-emos, então, dos pressupostos teóricos e metodológicos que circunstanciam a abordagem ergológica. Conforme Schwartz (2016, p. 93), a Ergologia é “um modo de aproximar a atividade”. Quando tal teórico se refere a “aproximar a atividade”, ele enfatiza que a abordagem ergológica é apropriada para estudos/pesquisas que partam das vivências laborais que os seres humanos experienciam.

Por estarmos ancorados nos pressupostos teóricos e metodológicos da Ergologia, não poderíamos deixar de citar outro aspecto fundamental que é privilegiar, na medida do possível, “o ponto de vista da atividade” (PORTO; BIANCO, 2016, p. 39). Não se trata de um ponto de vista da atividade qualquer, mas, sim, o ponto de vista daqueles que vivenciam as situações laborais. Situações que podem ocorrer de forma individual ou de forma coletiva. No entanto, essas situações, para usarmos os termos da Ergologia, são normalizadas e re-normalizadas de forma singular por cada ser humano no contexto de trabalho.

O ato de normalizar ou de re-normalizar de forma singular essas vivências laborais, para esta abordagem, vem no sentido de que toda situação de trabalho, ainda que vivenciada ou experienciada de forma coletiva, é significada singularmente por cada pessoa. E, por significarmos singularmente, ainda que duas ou mais pessoas vivenciem uma mesma situação laboral, cada pessoa lidará de forma distinta com as situações que se apresentarem. Essa forma de lidar peculiarmente com cada situação é justamente a maneira pela qual o nosso corpo responde, quando demandado pela atividade, quer seja a atividade pela via prescrita ou a atividade pela via não prescrita.

A abordagem ergológica fornece subsídios teóricos e metodológicos para as relações que vivenciamos e experienciamos no ambiente laboral (HOLZ; BIANCO, 2014). As relações que vivenciamos são marcadas, nesta teoria, a partir do binômio trabalho-linguagem. A partir da enunciação de pessoas acerca do seu ambiente laboral, a Ergologia se realiza, como abordagem. Essa realização da Ergologia, como abordagem, pode ser vista no momento em que as pessoas enunciam sobre o que é e como elas vivem no ambiente de trabalho.

Na primeira seção deste capítulo, vamos apresentar os aspectos da caracterização do método. Como partiremos da perspectiva das vivências acerca do contexto laboral dos vendedores de confecções na Avenida Cônego João Lima, na cidade de Araguaína – Tocantins, buscaremos evidenciar de que maneira o método histórico se revela apropriado para o movimento de descrição-interpretação das entrevistas.

Na segunda seção deste capítulo, apresentaremos os aspectos da caracterização do espaço da pesquisa. A segunda seção destacará os critérios que usamos na seleção da Avenida Cônego João Lima e, conseqüentemente, os vendedores de confecções. A escolha da avenida e dos vendedores em questão não foram aleatórias. A segunda e a terceira seção revelarão, pontualmente, os critérios de escolha da Avenida e dos participantes da pesquisa. Não poderíamos tratar todos os vendedores de Araguaína, independentemente da localidade que trabalham, como se fossem iguais e como se as vivências experienciadas e demandas também fossem iguais.

Na terceira seção deste capítulo, demonstraremos os critérios da caracterização dos participantes da pesquisa. Essa seção em questão abordará quem são os participantes da pesquisa e por qual motivo foram recortados dentre a gama de vendedores que entregam sua força de trabalho no comércio local.

Na quarta seção, demonstraremos os critérios que circunstanciam a coleta do material de análise. Apresentaremos, na referida seção, como se deu a coleta do material. Apresentaremos as categorias de análise, bem como os recortes discursivos (RD), sua estrutura e as categorias de análise. Pincelaremos, também, um pequeno esboço de como se dará a análise das entrevistas transcritas foneticamente.

Na quinta e última seção deste capítulo, apresentaremos os critérios da constituição do *corpus*. Usaremos como critérios na constituição do *corpus* as enunciações que deixem flagrar os Usos de si, as Dramáticas dos usos de si, as normas antecedentes, as arbitragens e as situações que mostrem uma correlação entre usos de si e a vulnerabilidade.

5.1 Da caracterização do método

O método de pesquisa que embasa este trabalho é o método histórico, pois iremos partir do material de pesquisa, que, no caso, são as entrevistas orientadas por

roteiro semiestruturado, para procedermos ao movimento de descrição-interpretação. As entrevistas a serem realizadas demandarão que os vendedores de confecções que se encontram na Avenida Cônego João Lima enunciem sobre a sua relação de trabalho no ramo da confecção. Estamos entendendo essas relações de trabalho à luz da Ergologia, conforme já destacamos nesta pesquisa. Sendo assim, iremos mostrar, em termos analíticos, os usos de si. Em nossa pesquisa, privilegiaremos a gravação de áudio e, posteriormente, a transcrição fonética do áudio que foi gravado. Estimamos, em trinta minutos, o tempo de gravação da entrevista, quando estivermos coletando o áudio.

Na fase inicial da pesquisa, procederemos com uma entrevista “alfa” para teste do roteiro e das técnicas. Quando nos referimos à entrevista “alfa”, queremos destacar que será a primeira entrevista. Essa entrevista funcionará como uma espécie de teste do roteiro e das técnicas. Na literatura científica, essa primeira entrevista compreende a etapa de um pré-teste (GIL, 2009). Buscamos, a partir dessa primeira entrevista, testar o roteiro e as técnicas para coleta de áudio, de transcrição fonética do áudio gravado e, por fim, as técnicas para análise. Nessa fase, buscaremos entender se o roteiro está apropriado aos participantes pesquisados. Analisaremos se as perguntas estão claras e concisas e se não induzem o participante de pesquisa às respostas que nós queremos e que não podem condizer com a realidade vivenciada por eles.

Constatado que o roteiro, as técnicas de coleta de áudio e a transcrição estão adequadas, procederemos com as entrevistas restantes. Objetivamos entrevistar um total de dez vendedores de confecções. Nossa pesquisa não se embasará em métodos e em técnicas de cunhos quantitativos, pois a natureza desta pesquisa demanda métodos e técnicas de cunho qualitativos. De um total de 1.757³³ vendedores em Araguaína, formalmente registrados na base de dados do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), no ano de 2016, convidamos para participar da pesquisa um total de vinte e três potenciais participantes que se encaixavam nos critérios de seleção que serão apresentados na seção “Da caracterização dos participantes da pesquisa”. Contudo, obtivemos o aceite de apenas quatro participantes.

³³ Dados obtidos por meio do sistema Informações para o Sistema Público de Emprego e Renda (ISPER), com vinculação à base de dados do Relatório Anual de Informações Sociais (RAIS) e do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), com acesso público disponibilizado pelo Ministério do Trabalho e Emprego. Disponível em: <http://bi.mte.gov.br/bgcaged/caged_isper/index.php#>. Acesso em 13 de maio de 2018.

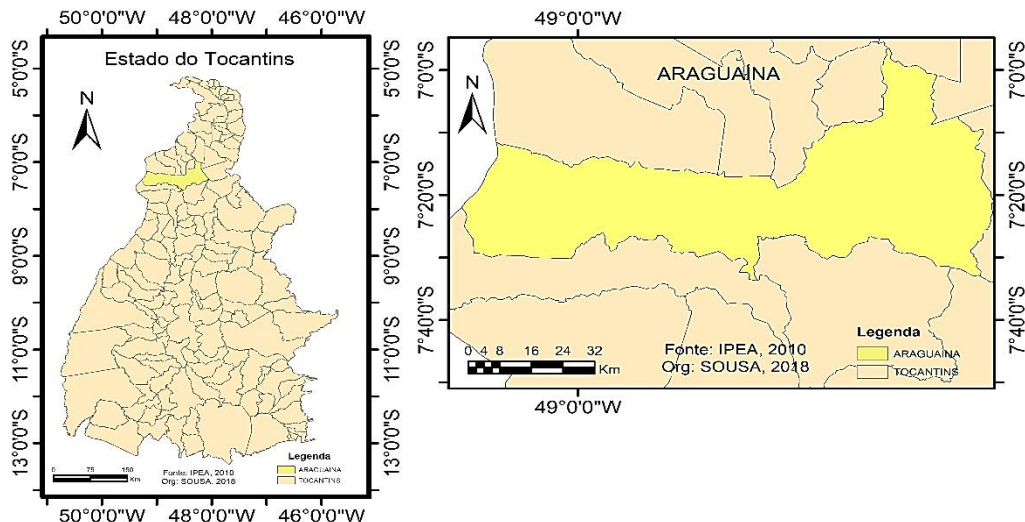
Este estudo dispôs como instrumento de coleta: entrevistas, com roteiros semiestruturados. A escolha por esse instrumento deve-se ao fato de a Ergologia exigir este tipo de instrumento. Leva-se em conta também para esta escolha questões relativas ao ambiente laboral que os participantes deste estudo estão inseridos. Como o tempo de um mestrado é curto, torna-se inviável o acompanhamento diário *in locus*. Por isto, é apropriado o instrumento em questão, em que os próprios envolvidos irão apresentar um discurso que evidenciará os usos de si que são demandados no contexto laboral destes vendedores.

Da população total de vendedores formalmente registrados em Araguaína, segundo a base de dados do MTE referente ao ano de 2016, recortaremos apenas 04 (quatro) vendedores de confecções pelo fato de esta pesquisa se tratar de uma pesquisa com caráter qualitativo. Por apostamos nas questões da subjetividade, torna-se inviável uma pesquisa com um número elevado de trabalhadores. Por essas questões que apresentamos, recortaremos apenas 04 (quatro) vendedores de confecções da população total de vendedores apresentada. Os métodos e as técnicas usadas, nesta pesquisa, permitir-nos-ão caminhar rumo a uma pesquisa qualitativa, que, mesmo não visando um número grande para sua população pesquisada, não deixa a desejar na sua qualidade técnica, teórica, metodológica e analítica. Esta pesquisa foi submetida a apreciação do Comitê de Ética e pesquisa da Universidade Federal do Tocantins. A situação do parecer emitido pelo comitê é de: aprovado. Por estar em situação de aprovado, foi gerado o seguido protocolo para a pesquisa: 96469818.0.0000.5519.

5.2 Da caracterização do espaço da pesquisa

A área de abrangência deste estudo será a cidade de Araguaína – Tocantins, conforme já citamos. Nesta cidade, particularizaremos o caso dos vendedores que trabalham com a venda de confecções. Particularizaremos, ainda, somente o caso dos vendedores que trabalham com a venda de confecções que se encontram nas dependências da Avenida Cônego João Lima e no âmbito da “especialização 04”. Optaremos pelos vendedores desta avenida por se tratar de uma via de grande fluxo e de grande importância para o comércio da cidade em questão.

Figura 02: Mapa do Estado do Tocantins e do município de Araguaína.



Fonte: Elaboração Própria

Iniciaremos a caracterização do espaço da pesquisa, a partir dos dados obtidos na base do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), sobre a cidade de Araguaína no Estado do Tocantins. Neste sentido, o IBGE (2010) destaca que Araguaína tinha uma população de 150.484 habitantes no último Censo. Isso coloca a cidade na posição 2 dentre 139 municípios do mesmo Estado. Atualmente, o mesmo instituto estima que a cidade de Araguaína tem população aproximada de 173.112 pessoas. Um crescimento de 22.628 pessoas desde o último censo em 2010.

Sobre trabalho e renda, o IBGE (2010) apresenta também um crescimento em relação ao último censo. O IBGE (2010) destaca que, no ano de 2015, o salário médio mensal estava por volta de 2.1 salários mínimos. No entanto, contrastando com essa informação, do total de domicílios na cidade 34,4%, destes viviam com meio salário mínimo por pessoa.

Araguaína tem um forte comércio que se estende por algumas avenidas comerciais. Dentre essas avenidas, destacaremos a Avenida Cônego João Lima. Recortaremos a referida avenida por se tratar de uma via de grande fluxo comercial, concentrando uma grande gama de empresas. Popularmente, a avenida em questão é considerada como o principal eixo comercial da cidade.

Como o nosso foco principal é analisar e problematizar como alguns vendedores, lidam, com as situações laborais que lhes são peculiares, recortaremos a mencionada avenida por ter uma grande concentração de empresas que vendem confecções. Conforme já abordamos, não temos a intenção de analisar e de problematizar as relações laborais de todos os vendedores que se encontram na

avenida. Temos por intenção analisar e problematizar as relações laborais dos vendedores que se encontram representados na “especialização 04”, tendo em vista as especializações apresentadas no capítulo 3 deste trabalho.

5.3 Da caracterização dos participantes da pesquisa

Conforme já apresentado, buscamos pesquisar a forma como os vendedores de confecções da cidade de Araguaína – Tocantins, vivenciam e experienciam as situações que ocorrem no contexto laboral. Por se tratar de vendedores do comércio da referida cidade, estabelecemos como critério para a pesquisa apenas os vendedores que trabalham com confecções na Avenida Cônego João Lima. Esse critério se justifica, segundo já apresentamos em seções anteriores, pela forma como as dinâmicas regionais se configuram na presente avenida.

Não podemos incluir todos os vendedores que se encontram nessa avenida em uma única categoria de análise. Cada "especialização das relações comerciais" convocará usos de si diferenciados para os seus vendedores. Se pararmos para pensar, cada um desses vendedores, em suas especializações, lidará com produtos, com serviços e com a venda de bens que são contraditórios. Contraditórios no sentido de não estarem em uma mesma categoria. A exemplo dessa contradição, podemos mencionar a "especialização 01", que tem por foco produtos, bens e serviços voltados ao comércio do campo. Por sua vez, para dizermos da especialização que nos interessa, a "especialização 04" tem por foco produtos, bens e serviços voltados às confecções, à cama, à mesa e à banho.

Para pensarmos um pouco mais quem são os participantes da pesquisa, ateremos a há alguns critérios de inclusão e de exclusão da pesquisa. Considerando os procedimentos de coleta de informação, que no caso é a coleta por meio de entrevistas, os critérios de inclusão da pesquisa serão: ser vendedor de confecções na “especialização 04” e, por fim, idade igual ou superior a 18 anos na data da entrevista. Para procedermos à realização das entrevistas, vamos considerar os participantes que tenham idade igual ou superior a 18 anos. Isso porque será demandado do participante a enunciação de aspectos que são inerentes ao seu ambiente laboral. Usaremos, por critério de exclusão automática da pesquisa, pessoas que estejam com a saúde debilitada.

Por fim, vale destacar que no âmbito desta pesquisa não serão abordados, na

condição de participantes da pesquisa, as pessoas com idade igual ou inferior a dezessete anos. Isso porque, conforme já ressaltamos, em cada momento em que mencionamos as técnicas de coleta, a abordagem pressupõe ora uma vivência no ambiente laboral, ora um certo grau de entendimento das próprias questões dos instrumentos de coleta da pesquisa.

A primeira participante da pesquisa se chama Bruna³⁴. A vendedora em questão tem 26 anos. Trabalha, com a venda de confecções, há um ano e oito meses³⁵ na loja XYZ confecções e calçados³⁶. Antes de ser admitida na loja em questão, Bruna trabalhou em outra loja de confecções por um período de um ano e nove meses. Atualmente, Bruna é estudante do ensino superior em uma universidade federal. Bruna informa que seu estado civil é solteiro. Ela saiu de sua cidade natal para vir estudar em Araguaína, pois, em sua cidade, não existiria a oferta de cursos no âmbito superior. A entrevista da participante Bruna foi gravada no dia 08 de agosto de 2018.

A segunda participante da pesquisa se chama Bárbara. A vendedora em questão tem 18 anos. Trabalha, com a venda de confecções, há três meses. Conforme Bárbara relata, esse é o primeiro emprego dela. De forma semelhante à Bruna, Bárbara saiu de sua cidade natal e tem por objetivo cursar o ensino superior. A entrevista da participante foi gravada no dia 16 de agosto de 2018. Bárbara e Bruna trabalham na mesma empresa.

O terceiro participante da pesquisa se chama Pedro. O vendedor em questão tem 20 anos. Trabalha, com a venda de confecções, há cinco meses. Pedro é estudante do ensino superior em uma universidade federal. Ele é natural de outra cidade e veio para Araguaína estudar e trabalhar. A entrevista dele foi gravada no dia 26 de setembro de 2018.

O quarto participante da pesquisa e, conseqüentemente, o mais experiente em questão de trabalho, chama-se Henrique. O participante em questão tem 27 anos. Trabalha, com a venda de confecções na mesma empresa, há 4 anos e oito meses. Conforme o participante relatou, desde que chegou em Araguaína há nove anos, trabalha como vendedor. Assim como os outros vendedores participante da pesquisa, Henrique também não é natural de Araguaína. Ele cursa o ensino superior em uma

³⁴ Nome fictício dado a participante da pesquisa, visando, assim, preservar a sua identidade. Cumpre ressaltar que, em relação aos outros participantes desta pesquisa, procederemos do mesmo modo.

³⁵ Tempo de serviço que a vendedora relatou no dia da coleta da entrevista.

³⁶ Nome fictício dado a loja visando a preservação de sua identidade por questões jurídico/legais.

instituição privada na cidade.

5.4 Da coleta do material de análise

Na direção dada pela Ergologia sobre as relações laborais, a partir do binômio trabalho-linguagem, percebemos o uso recorrente de gravação e de transcrição de áudio fonético. Para citarmos alguns trabalhos que fizeram a transcrição fonética, podemos fazer menção aos seguintes autores: Porto e Bianco (2016); Schwartz e Echternacht (2007); e, por fim, Souza e Souza (2012). Respeitando a singularidade de cada pesquisa citada, os referidos teóricos procederam à gravação do áudio acerca das vivências de pessoas que enunciavam sobre o contexto laboral que lhes eram próprios. Por outra via, rediremos que eles, os teóricos, privilegiaram o ponto de vista da atividade a partir da enunciação de pessoas sobre o seu contexto de trabalho. Essas enunciações faladas deixam flagrar aspectos que evidenciam a maneira pela qual essas pessoas normalizam, re-normalizam, arbitram, fazem usos de si. Essas enunciações flagram, ainda, aspectos de como o corpo-si funciona para essas pessoas e de como elas lidam com as situações contingentes que se apresentam.

Procederemos com a transcrição fonética objetivando identificar, por meio da enunciação dos vendedores de confecção, aspectos que revelem como os vendedores fazem usos de si no trabalho. As enunciações deles, acerca de suas vivências laborais, deixaram flagrar aspectos de suas laboralidades. Esse deixar flagrar aos quais nos referimos é justamente o ato de esses vendedores enunciarem as experiências que eles vivenciam no contexto laboral. A partir dessas enunciações realizadas pelos vendedores, vamos caminhar no âmbito dos pressupostos teóricos e metodológicos da abordagem ergológica. Ao flagrarmos os aspectos acerca da realidade e da forma como eles (vendedores) vivenciam, procederemos com o movimento de interpretação das descrições laborais destes vendedores.

Procederemos com a entrevista e com a gravação do áudio da entrevista fora do ambiente laboral destes vendedores. Optaremos por gravar e por entrevistar fora do ambiente laboral dos vendedores, buscando oportunizar que eles se sintam mais à vontade para enunciarem sobre as suas vivências no trabalho. Justificamos, ainda, que o local que escolhemos, a saber: as dependências da Universidade Federal do Tocantins, torna-se viável por uma questão de sigilo. Fora do ambiente laboral, os vendedores poderão enunciar sobre suas vivências de trabalho com a certeza de que

não receberam retaliações ou qualquer outro aspecto que possa resvalar de maneira negativa na sua vida pessoal e na sua vida profissional.

Partiremos de um roteiro semiestruturado (Cf. ANEXO 01), com vinte e duas perguntas que interpelarão os participantes de pesquisa acerca de suas vivências laborais. Esperamos, a partir desse roteiro, flagrar nas enunciações aspectos de como esses vendedores fazem “usos de si” nas relações de trabalho que vivenciam e experienciam. Esperamos, também, flagrar aspectos nessas enunciações sobre como as dramáticas dos usos de si se apresentam a estes vendedores e a maneira pela qual eles lidam com essas situações contingentes. Esperamos flagrar, ainda, aspectos dos riscos advindos da sociedade e os possíveis efeitos que esses riscos podem causar às relações laborais dos vendedores de confecções. Por fim, esperamos flagrar a partir das enunciações indícios de uma correlação entre a vulnerabilidade, os riscos advindos da sociedade e as relações laborais dos vendedores de confecção.

Valer-nos-emos de recortes discursivos (RD). Os RD são estruturas que recortamos da transcrição fonética realizada, com base nos áudios gravados no momento da entrevista. Os RD possibilitam a uma análise mais pontual e topicalizada. A seguir, mostraremos um exemplo hipotético de como funcionam os recortes discursivos:

RD 01

Entrevistador: Me conte como foi seu dia.

Paulo: Hoje tive um dia de trabalho exaustivo... bem exaustivo mesmo... daqueles dias que você chega em casa e não consegue nem comer direito por estar cansado!

Os RD mantêm uma estrutura própria. Na parte superior vem a identificação dele: RD01. Após a identificação, vem a transcrição fonética do áudio gravado no momento da entrevista. Nesse caso, especificamente, o entrevistador interpelou o locutor Paulo sobre o dia dele. O locutor Paulo, por sua vez, enunciou sobre seu dia e categorizou o seu dia, praticamente, ao espaço temporal do trabalho nesse exemplo. Após a transcrição fonética do áudio gravado, procederemos ao movimento de análise do recorte discursivo apresentado. Esse movimento de análise será baseado no recorte teórico e metodológico da Ergologia, da Modernidade Líquida, das concepções de vulnerabilidade e das Zonas de transição da coesão social.

Como critério para a transcrição fonética do áudio gravado na entrevista, apoiar-nos-emos na normatização do Projeto da Norma Urbana Oral Culta do Rio de

Janeiro (PROJETO NURC). O PROJETO NURC é uma referência nacional para estudos da variante culta da língua portuguesa. O padrão de transcrição NURC contempla normas para a transcrição fonética de áudio gravados. O PROJETO NURC é largamente usado no Brasil em pesquisas acadêmicas que contemplam o viés da língua oral. A seguir, veremos o quadro com as normas para transcrição.

Quadro 01 – Normas para transcrição no padrão do PROJETO NURC.

OCORRÊNCIAS	SINAIS	EXEMPLIFICAÇÃO
Comentários que quebram a seqÜência temática da exposição; desvio temático	- - - -	...a demanda de moeda - - vamos dar essa notação - - demanda de moeda por motivo
Superposição, simultaneidade de vozes	ligando as linhas	A.na [casa da sua irmã B. [sexta-feira? A.fizem [LÁ... B. [cozinham lá?
Indicação de que a fala foi tomada ou interrompida em determinado ponto. Não no seu início, por exemplo.	(...)	(...) nós vimos que existem...
Citações literais ou leituras de textos, durante a gravação	“ ”	Pedro Lima...ah escreve na ocasião... “O cinema falado em língua estrangeira não precisa de nenhuma baRREira entre nós”...

OBSERVAÇÕES:

1. Iniciais maiúsculas: só para nomes próprios ou para siglas (USP etc.)
2. Fáticos: *ah, éh, ahn, ehn, uhn, tá* (não por *está: tá?* você *está* brava?)
3. Nomes de obras ou nomes comuns estrangeiros são grifados.
4. Números: por extenso.
5. Não se indica o ponto de exclamação (frase exclamativa)
6. Não se anota o *cadenciamento da frase*.
7. podem-se combinar sinais. Por exemplo: *oh:::...(alongamento e pausa)*.
8. Não se utilizam sinais de *pausa*, típicos da língua escrita, como ponto- e-vírgula, ponto final, dois pontos, vírgula. As reticências marcam qualquer tipo de pausa.

Fonte: PRETI, D. (org). O discurso oral culto. 2ª. ed. São Paulo: Humanitas Publicações – FFLCH/USP, 1999 – (Projetos Paralelos. V.2.) 224p.

Destacamos, ainda, que dividiremos os recortes discursivos em três categorias de análise: Normalização; Dramáticas dos usos de si; Batimento das metas. Essa

divisão foi pensada a partir de recortes feitos na leitura das entrevistas que foram transcritas. Como regra de recorte, buscamos analisar as regularidades nas enunciações dos vendedores. Como ponto de regularidades, observamos o batimento entre a teoria e a enunciação dos vendedores. Nessa regularidade, conseguimos extrair três categorias.

5.5 Da constituição do *corpus*

Para pensarmos os critérios de seleção do *corpus*, valer-nos-emos das noções de “usos de si” e de “dramáticas dos usos de si”, conforme é concebido no âmbito da Ergologia. Conforme já apresentamos, no capítulo teórico desta dissertação, os usos de si são as convocações que realizamos, ou que os outros nos demandam, do nosso corpo, visando, assim, à efetivação da atividade. Já as dramáticas dos usos de si são eventos que ocorrem no contexto laboral e que não podem ser previstos. Mesmo estes eventos não sendo previstos, somos levados a lidar com eles.

A partir das noções apresentadas, recortaremos do áudio transcrito, foneticamente, as enunciações que podem evidenciar os usos de si e as situações dramáticas dos usos de si, tendo em vista o modo como os participantes da pesquisa enunciam sobre as suas relações de trabalho. Cabe ressaltar que, por meio de entrevista com roteiro semiestruturado, os participantes da pesquisa foram levados a enunciar sobre a atividade de trabalho e sobre questões a ela relacionada, em ambiente fora que não o do trabalho, segundo já salientamos anteriormente.

O fato de os participantes enunciarem deixa entrever um modo como eles concebem as condições do trabalho prescrito e, ao mesmo tempo, as condições do trabalho real. A enunciação faz trabalhar modos de significação das relações de trabalho que é subjetiva, ou seja, é construída no batimento entre trabalho prescrito e trabalho real. Nesse caso, os usos de si podem ser evidenciados, nas enunciações, quando os vendedores discursivizam a atividade de trabalho, recorrendo ao uso do corpo. Os usos de si podem ser produzidos por uma tomada de posição de quem encabeça o ato, ou por uma demanda que nasce da relação com o outro; neste caso, o outro que porta as insígnias das relações de trabalho, como o “gerente”, a “meta”, os “patrões”, os “colegas”, os “clientes”, etc.

Não podemos perder de vista que o tipo de relação laboral a que os participantes da pesquisa estão expostos significam e acabam por engendrar certas

implicações para o modo como os usos de si são convocados. Como mostraremos no capítulo de análise, esses usos de si estão muito em função da tão propalada produtividade, ou da discursividade da meta financeira.

As dramáticas dos usos de si podem ser evidenciadas a partir de situações que não podem ser previstas, mas que obrigam o vendedor a ter que lidar com elas. Esse lidar ao qual nos referimos se trata de situações que não foram previstas e que demandam do nosso corpo que arbitremos entre duas ou mais premissas. Essas situações dramáticas convocaram, ainda, que os usos de si tentem efetivar o fluxo da atividade, quando ocorrer a incidência do real do trabalho sobre as normas antecedentes.

O *corpus* deste trabalho busca flagrar esses usos de si e essas situações dramáticas em ação, visando, portanto, a regularidade e a irregularidade de quando convocamos nosso corpo, nossas habilidades, nossos conhecimentos em prol da efetivação do fluxo da atividade. Buscamos essas situações por se tratar da irregularidade, daquilo que escapa, daquilo que obrigaria o vendedor a ter que negociar novas normas em relativa intemporalidade. As novas normas negociadas nem sempre são as melhores para o indivíduo de carne de osso. Não são as melhores por causa do embate de forças entre o interior e o exterior. Neste embate de forças opostas, é possível que uma força se sobressaia à outra. Quando a força exterior se sobressai à força interior, podemos ver indícios de uma correlação com a vulnerabilidade.

Quando apostamos nos usos de si, nas dramáticas dos usos de si e nas possíveis correlações com a vulnerabilidade, buscamos identificar nas enunciações desses vendedores recortes discursivos que apresentem indícios que evidenciem essas correlações. A exemplo dessas possíveis correlações, poderemos citar, hipoteticamente, quando o vendedor abre mão de seus direitos trabalhistas em prol de discursividades que são advindas da figura restritiva no contexto laboral; no caso, a figura do gerente, por exemplo. Quando ele abre mão em prol dessas discursividades, nesse exemplo vindo da gerência da loja, é perceptível que a capacidade de resposta desse indivíduo foi afetada.

Outra possibilidade dessa correlação poderá ser vista quando os usos de si são limitados por situações contingentes, pela precarização do trabalho, pelas condições do mercado, por fatores ligados ao embate da qualidade *versus* produtividades. Esses e outros fatores que não citamos, mas que podem aparecer nas enunciações desses

vendedores, podem limitar os usos de si, afetando, portanto, a capacidade de resposta destes vendedores frente às adversidades.

6 VIVÊNCIAS LABORAIS DE VENDEDORES

Este capítulo tem por foco a análise das enunciações que tiveram o áudio gravado e que foram transcritas foneticamente. Como já evidenciamos no capítulo “Metodologia”, precisamente na seção “Da constituição do *corpus*”, não iremos analisar a entrevista em sua plenitude. Usaremos como critério para recortes as enunciações que deixaram flagrar aspectos das vivências laborais de vendedores, os usos de si, as situações dramáticas e, por fim, indícios de uma correlação entre os usos de si e a vulnerabilidade. Esses recortes serão inseridos dentro de três categorias de análise: Normalização; Dramáticas dos Usos de si; Batimento das metas.

É indissociável, neste trabalho, os usos de si e as questões relativas ao trabalho real e ao trabalho prescrito. Quando convocamos o nosso corpo, as nossas habilidades, os nossos conhecimentos em prol da efetivação do fluxo da atividade, iremos nos deparar com o real e com o prescrito do trabalho. Esse movimento de se deparar com o real e com o prescrito do trabalho desencadearam vivências laborais que fugiram da regularidade e produziram irregularidades que necessitarão de serem arbitradas e de serem normalizadas pelos vendedores.

Quando pensamos as relações dos usos de si no contexto laboral dos vendedores, temos em mente a existência de uma correlação com discursividades de “proatividade”. Essas discursividades põem em evidencia um “outro” que tende a levar esses vendedores às questões de submissão voluntária. Como veremos analiticamente, esse “outro” pode ser reconhecido por meio das enunciações flagradas como: o patrão; a meta; o gerente; o cliente; a loja; etc. Esse “outro” porta as insígnias das relações de trabalho, que, na maior parte das vezes, impõe uma relação laboral com acentuada submissão.

Estamos entendendo, conforme destacamos nos capítulos anteriores, que as relações laborais destes vendedores desencadeiam uma série de premissas que podem vulnerabilizá-los frente aos riscos que advém da sociedade, como mostraremos analiticamente, com base em Bauman (2000), nos aspectos da incerteza, da insegurança e da falta de garantias. Não se trata de uma vulnerabilização qualquer, mas, sim, de uma vulnerabilização que é constituída por um discursivo que está embrenhado de sentidos, que advém das relações do patronato e de seus subordinados.

Neste capítulo analítico, buscaremos evidenciar e averiguar a coerência entre a teoria proposta, os objetivos geral e específicos e a nossa hipótese de pesquisa. Produzindo uma retomada, temos por objetivo geral analisar e problematizar como alguns vendedores da cidade de Araguaína – Tocantins, lidam, mediante os Usos de si, com as Dramáticas dos usos de si, de modo a mostrar a possibilidade de correlação com a vulnerabilidade.

Os nossos objetivos específicos são: 1 – Analisar como esses vendedores, a partir de suas enunciações faladas, vivenciam e como eles respondem às adversidades (contingências) que se apresentam no contexto de trabalho. 2 – Analisar se os riscos advindos da sociedade podem vulnerabilizar as relações laborais destes vendedores.

Por fim, temos a nossa hipótese: mesmo em meio às tentativas de normalização e de re-normalização, realizadas pelo corpo-si na disjunção entre o prescrito e o real da atividade, há a constituição de uma falha nessas tentativas, e estas falhas estão em correlação com o embate de forças opostas: o desejo/vontade e a situação dramática advinda das relações do ambiente de trabalho. O debate de normas antecedentes torna-se ineficiente mediante à disjunção entre o prescrito e o real da atividade, afetando, negativamente, a capacidade de resposta dos vendedores em contexto de trabalho diante das situações não previstas. Com a capacidade de resposta afetada, estes vendedores podem apresentar indícios de vulnerabilidades advindas do contexto laboral ao qual eles estão submetidos.

6.1 Normalização

A seguir consideraremos os Recortes Discursivos (RD) que tratarão das “normalizações” no contexto laboralizado. Vejamos o primeiro de nosso trabalho de análise:

RD01

Janderson: boa noite Bruna... tudo bom?

Bruna: boa noite Janderson

Janderson: como você tá?

Bruna: eu estou ótima hoje

Janderson: seu dia como é que foi?

Bruna: meu dia foi muito bom... minhas vendas foram muito boas hoje ((risos))

Bruna: então me conta um pouco mais sobre seu dia... o quê que aconteceu...

Bruna: no trabalho?

Janderson: isso!

Bruna: bom... hoje foi tranquilo... eh nenhuma cobrança... os patrões da gente... o atendimento hoje foi muito bom... a questão de... movimentação da loja né? isso acaba até motivando mais a gente... a loja também tem muita promoção os clientes ((incompreensível)) chegamos até não ter mais as clientes na loja...

Janderson: como é... que é sua rotina de trabalho? Me fala um pouco sobre essa questão da tua rotina de trabalho...

Bruna: é repetitiva né?! de manhã acorda vou para o serviço... almoça na loja... que não tem como ir para casa... aí passo meu horário de almoço lá dentro da empresa mesmo... aí quando dá... vou uma né?! almoço de uma às três... e retorno... volto... retorno três e saio seis... (esperar) sete... sete e vinte... sete e meia

(Entrevista no dia 08 de agosto de 2018. Grifos nossos.)

Alguns fatores nos chamaram a atenção neste primeiro recorte discursivo. Dentre esses fatores, podemos colocar em voga o início do RD01, quando o entrevistador interpelou a locutora Bruna “como você tá?”. Logo em seguida, a locutora respondeu “eu estou ótima hoje”. Bruna não apresentou indícios que revelariam o motivo pelo qual ela não estaria bem em outros dias.

Ainda com base no RD01, a locutora foi interpelada novamente sobre como teria sido seu dia. Em um primeiro momento, a locutora reduziu seu dia ao dizer que “foi muito bom... minhas vendas foram muito boas hoje”. Percebemos, neste trecho, o surgimento de uma tentativa de normalização da condição de trabalho como recorte temporal para dia. Se pararmos para analisar, o recorte temporal do dia evidencia uma faixa que compreende das 00:00 às 23:59. Bruna fechou o sentido de “dia” ao focar nas vendas e, conseqüentemente, no ambiente laboral. Ela poderia ter enunciado sobre qualquer outro aspecto ou posto em voga vários aspectos que retratassem seu dia, mas não o fez.

Quando a locutora enuncia “minhas vendas foram muito boas hoje”, é perceptível ainda outra ocorrência: os usos de si. Quando Bruna realiza esse mo(vi)mento de interlocução, ela revela aspectos de que trabalhou, de que executou o fluxo da atividade, de que fez usos de si no contexto laboral e que todos esses fatores acabaram por se normalizar em suas rotinas.

Ergologicamente pensando, no trecho “minhas vendas foram boas”, existe uma norma antecedente: a necessidade de proatividade no trabalho. A norma antecedente em questão apresenta indícios de arbitragens, de ponderações e de usos de si no trabalho. Quando nos referimos que a norma em questão apresenta esses indícios, podemos perceber que “vender” é uma norma antecedente que convoca o corpo em prol de outra norma antecedente: o atingimento da meta. Essa norma antecedente se repete com certa frequência no discurso de Bruna, evidenciando, assim, uma

normalização dessa norma como premissa de verdade no ambiente laboral.

Prosseguindo a partir do RD01, instigamos a locutora Bruna a enunciar mais sobre seu dia. A locutora respondeu “no trabalho?”. Fazendo uma comparação com o enunciado “meu dia foi muito bom... minhas vendas foram muito boas”, é nítido uma tentativa de retorno, de regresso da locutora em afirmar que o seu entendimento do recorte temporal de “dia” se reduz basicamente ao trabalho. Essa redução é uma tentativa de normalizar as relações laborais da vendedora. No mo(vi)mento de interlocução “no trabalho?”, acabamos por dar a certeza que ela buscava ao respondermos “isso!”.

A locutora Bruna prossegue, afirmando sobre a tranquilidade do dia e que não houve “nenhuma cobrança”. É perceptível o funcionamento da norma antecedente “vender para atingir a meta” e o funcionamento do corpo da participante da pesquisa no seu ambiente laboral. O fato de não haver ocorrido nenhuma cobrança revela que a locutora fez usos de si por si no trabalho, desta forma não sendo convocada por um terceiro (gerentes, donos da loja, etc.) a fazer usos de si por outros no contexto laboral.

Não deixamos de notar que “nenhuma cobrança” indica uma irregularidade no trabalho da vendedora Bruna. Pelo tom da resposta de Bruna, a normalidade é a ocorrência de cobranças para o batimento das metas impostas pela loja de confecções XYZ. Mais à frente, nesta enunciação, a locutora pondera “eh nenhuma cobrança... os padrões da gente...”. Essa ponderação indica uma possível regularidade nas cobranças vindas dos padrões. Essa indicação de regularidade é vista, quando ela enuncia “cobrança...”; ela faz uma pequena pausa e, logo, enuncia “os padrões da gente...”, fazendo outra pausa.

Ainda por meio do RD01, interpelamos a locutora Bruna sobre o funcionamento da sua rotina de trabalho. Bruna respondeu “é repetitiva né?!”. Mais uma vez, a locutora apresentou indícios de uma regularidade em sua rotina laboral. A locutora prossegue enunciando que “de manhã acorda vou para o serviço... almoço na loja... que não tem como ir para casa... aí passo meu horário de almoço lá dentro da empresa mesmo...”. Olhando para esse recorte, percebemos uma regularidade, uma normalidade, normas antecedentes já arbitradas pela locutora.

Outros fatores que nos chamaram à atenção até este momento no recorte discursivo, foram àqueles ligados ao “outro” que porta às insígnias do trabalho. Como exemplo desses outros que apareceram na enunciação de Bruna, citamos: “vendas”, “clientes”, “loja”, “padrões”, “empresa”. Quando olhamos para esses “outros”,

percebemos uma acentuação, um colocar em evidência, uma espécie de submissão que ganha notoriedade sobre a locutora. Todos esses portadores das insígnias do trabalho abrangem uma correlação com a necessidade de os vendedores de confecções serem proativos no contexto laboral. Além dessa proatividade, esses vendedores tendem a normalizar a cadeia de relações hierárquica dentro da loja.

A seguir, consideraremos o RD02 que abordará os dizeres da vendedora Bárbara:

RD02

Janderson: boa noite Bárbara tudo bom?

Bárbara: boa noite... tudo ótimo!

Janderson: me fala como foi seu dia hoje...

Bárbara: meu dia foi bem... foi produtivo...

Janderson: o que você poderia me dizer sobre “foi produtivo”...

Bárbara: em questão de vendas... por exemplo hoje o dia foi bem... viável a mim... sabe?

(Entrevista no dia 16 de agosto de 2018. Grifos nossos.)

De forma similar à Bruna, Bárbara tende a normalizar o recorte temporal de dia ao reduzi-lo às horas de labor/trabalho. Ela poderia apresentar outras repostas frente ao questionamento realizado, mas, por questões subjetivas, ela reduziu seu dia ao trabalho na loja. O interessante, neste recorte discursivo, é quando traçamos um paralelo com aquilo que Porto e Bianco (2016) discutem como privilegiar o ponto de vista da atividade na Ergologia. É possível que apontemos, neste recorte, o ponto de vista da atividade como uma tentativa de normalização do dia da vendedora.

A partir de RD02, é notável a incidência de uma norma antecedente: o atingimento/batimento da meta. Ao ser interpelada, a locutora responde que seu dia foi bom e que foi “produtivo”. Não somente nas enunciações de Bruna e de Bárbara, mas também, como veremos nas enunciações de Pedro e de João, a “produtividade” se marcará como um elemento de regularidade no discurso destes vendedores.

Em um movimento de interpretação da terminologia “foi produtivo” enunciada por Bárbara, questionamos a locutora sobre o que era essa terminologia. A locutora evidenciou que se tratava de “vendas”, e que essas vendas foram viáveis a ela naquele dia. Percebemos, neste trecho de RD02, uma possibilidade de irregularidade que tende a fugir à normalidade da norma antecedente do batimento de metas. Essa irregularidade é vista quando ela diz que “por exemplo hoje o dia foi bem...”. Bater a meta nem sempre é possível no contexto laboral destes vendedores.

O RD03 considerará os dizeres do vendedor Pedro:

RD03

Janderson: boa noite Pedro... tudo bom?

Pedro: tudo bom...

Janderson: como foi seu dia?

Pedro: cansativo... correria ((riso))

Janderson: cansativo... correria!? O que você fez hoje?

Pedro: hoje... a gente já arrumou o depósito... etiquetou mercadorias de (antigas) pra fazermos uma promoção...

Janderson: chegou muita mercadoria hoje?

Pedro: não... ia chegar mercadoria hoje... só que a gente só retirou... colocou preços novos...

que o preço baixou né!?... com alguns produtos e a gente foi tirou e detectou eles

Janderson: ah... então só organizou o estoque hoje...

Pedro: isso... ((inaudível)) que é o essencial

Janderson: vendeu bem hoje?

Pedro: não...

(Entrevista no dia 26 de setembro de 2018. Grifos nossos.)

Não distante das discursividades das vendedoras anteriores, percebemos, em RD03, que Pedro parece normalizar a relação de trabalho. Diferente das vendedoras anteriores, Pedro não fechou o sentido de dia ao “trabalho”, mas enunciou que aquele dia foi cansativo e cheio de correria. Podemos inferir, ainda, a partir da enunciação do locutor, que o motivo do cansaço e da correria está ligado ao fato de ele e de outros vendedores terem que arrumar o depósito para uma promoção que seria realizada na loja.

Um fator que não deixamos de perceber é que além de trabalhar como vendedor, Pedro precisa realizar outras atividades não vinculadas à sua profissão vendedor: auxiliar/repositor de depósitos. Diferentemente de Bruna e de Bárbara, que tinham que cuidar de suas respectivas seções, Pedro precisa também desenvolver atividades que, juridicamente, são incompatíveis com seu cargo de vendedor.

Pedro tende a uma normalização de um uso de si distinto que parece vir da espacialização em que ele se encontra. Pedro revela que além de vender precisa desenvolver atividades não ligadas à sua profissão. Olhando para a espacialização 04, conforme tratamos no capítulo 01 deste trabalho, parece haver a necessidade de perversão das normas antecedentes: ainda que a sua profissão seja a de vendedor, você precisar desenvolver outras atividades para se manter proativo.

A seguir, consideraremos o RD04, que tratará das enunciações do vendedor Henrique:

RD04

Janderson: boa tarde Henrique... tudo bom?

Henrique: tudo ótimo...

Janderson: me fale um pouco sobre seu dia

Henrique: éh:: eu entro oito horas no serviço... ao decorrer do dia eu faço minhas obrigações internas né? A gente... Sou vendedor e faço a parte do serviço gerais... eu e os demais colegas... todos os dias... cada uma tem suas funções... um limpa o banheiro... outro compra o lanche... outro faz o café... pra servir para os clientes... e depois de feito as obrigações pela da parte da manhã... a gente começa a fazer a organização... limpar a loja e atender ao mesmo tempo... né?... eu vou almoçar... meu horário de uma hora e volto às quinze... das treze às quinze... quando retorno a mesma coisa... se tiver movimento a gente atende... se não tiver procura ligar pra cliente... fazer telemarketing... nunca tá parado...

(Entrevista no dia 12 de fevereiro de 2019. Grifos nossos.)

Ao ser interpelado sobre seu dia, Henrique apresentou uma regularidade em sua enunciação, que também é vista nas enunciações de Bruna, de Bárbara e de Pedro. Existe uma normalização nas discursividades de ambos os vendedores. Ainda que o dia tenha 24 horas, eles sempre fecham o sentido ao tempo empregado nas atividades laborais. Essa normalização parece ser uma convocação que feita ao corpo dos vendedores pelas dinâmicas regionais que segmentam e influenciam as relações de trabalho na espacialização 04.

Para pensarmos ainda essa normalização do ambiente de trabalho de Henrique, percebemos uma outra regularidade, em sua enunciação, quando comparamos àquelas ditas por Pedro: uso de si distinto que parece vir da espacialização 04. Henrique também desempenha atividades que não são compatíveis com sua função de vendedor. Além de ter que vender, Henrique precisa realizar atividades de auxiliar de serviços gerais; às vezes desempenhar atividades de compras, de telefonista e de operador/analista de telemarketing.

Quando pensamos as relações de trabalho que se encerram na Av. Cônego João Lima, percebemos a existência de uma grande concorrência entre as lojas/empresas que se encontram lado a lado, frente a frente, parede a parede. A dinâmica regional na espacialização 04 parece convocar uma normalização de atividades laborais que são incompatíveis com a profissão de vendedor.

Bruna destaca os possíveis motivos dessas atividades incompatíveis com a função de vendedor, mas que acabam por serem normalizadas nas atividades laborais:

RD05

Bruna: [...] porque uma loja topada na outra e você tem que ser o diferencial pra você se destacar né?!... a cobrança acaba em cima dos vendedores porque... porque é o primeiro que aborda o cliente né?! o que tem que levar ele ao caixa... pra dar o lucro na loja.

(Entrevista no dia 08 de agosto de 2018. Grifos nossos.)

Por se tratar de uma avenida comercial extremamente movimentada no norte do Tocantins, as dinâmicas regionais parecem exercer uma influência sobre a vida desses vendedores. Ao convocar usos distintos de si sobre o corpo dos vendedores, as dinâmicas estabelecem relações de trabalho, que ao longo das vivências dos vendedores, são normalizadas. Essas normalizações tendem a ocorrer ainda que sejam contraditórias entre si. Quando nos referimos a essas contradições, apontamos para o desenvolvimento de atividades que não são de atribuição dos vendedores, mas que eles acabam desenvolvendo-as por uma questão de proatividade.

6.2 Dramáticas dos usos de si

A seguir, consideraremos os Recortes Discursivos (RD) que tratarão das “Dramáticas dos usos de si” no contexto de trabalho dos vendedores. Vejamos o primeiro alocado, nesta categoria de análise:

RD06

Janderson: me diz uma coisa... tu me falou que tu almoça na loja mas...

Bruna: eu que levo meu almoço

Janderson: ah você leva seu almoço né?! mas nesse período que... do almoço... assim aquele intervalo você fica na loja mesmo?

Bruna: na loja! lá num depósito

Janderson: ah tá... vocês num ficam trabalhando nesse intervalo não né?

Bruna: se chegar uma cliente perguntando eu vou...

Janderson: ah se chegar perguntando você vai...

Bruna: aí eu vou faço o atendimento

Janderson: entendi... isso acontece com... com grande frequência?

Bruna: sim... sempre que eu almoço na loja sim... quando vou em casa... nunca... geralmente quase nunca vou em casa... sempre fico na loja se uma cliente chegar... eu vou atender...

Janderson: ah... entendi... tu têm quanto tempo de almoço?

Bruna: é pra ser duas horas né?! geralmente duas horas... quando a gente vem... se passa uma hora atendendo aí eu tiro... aí vou tirar só uma hora de almoço... porque eu tenho que tá lá... eu tenho que tá uma às três... de uma por causa da primeira equipe que já chega e eu tenho que ir... e três horas tenho que tá lá na frente para fazer atendimento... independente de eu tá atendendo ou não... o horário de eu tá lá é três horas... se eu sair duas eu tenho que tá três...se eu sair uma e eu tenho que tá três...né se eu sair uma e meia volto três e meio...

Janderson: independentemente do horário você chega três.

Bruna: independentemente meu horário é de uma às três...

(Entrevista no dia 08 de agosto de 2018. Grifos nossos.)

A partir do RD06, interpelamos a locutora Bruna sobre o momento do almoço. Neste mo(vi)mento interlocutivo, perguntamos à vendedora aspectos sobre os momentos de pausa para alimentação. Bruna enuncia que leva seu almoço para a

loja. Logo, em seguida, fizemos uma intervenção e perguntamos: “ah você leva seu almoço né?! mas nesse período que.... do almoço... assim aquele intervalo você fica na loja mesmo?”. A resposta da locutora nos chamou a atenção por indiciar a forma como ela passa seu horário de almoço. A locutora prossegue, dizendo “na loja! lá num depósito”.

A resposta produzida pela locutora Bruna “na loja! lá num depósito” traz à tona uma naturalização; para usarmos os termos da Ergologia, a enunciação produzida evidencia uma normalização dentro do contexto laboral da vendedora. A enunciação em questão é produzida por Bruna em um “tom de vergonha”, ou seja, indicando um constrangimento por parte da locutora em responder a esta pergunta. Ainda com relação a esse recorte discursivo, chama-nos a atenção o local onde a vendedora realiza suas refeições. Nas palavras de Bruna, o local dessa refeição é um depósito. Não se trata de um local adequado para as refeições.

Na sequência desse recorte, interpelamos a locutora “ah tá... vocês num ficam trabalhando nesse intervalo não”. A locutora, prontamente, responde “se chegar uma cliente perguntando eu vou...”. Nos termos da Ergologia, a locutora Bruna acaba por arbitrar entre proposições antagônicas: terminar de comer/almoçar ou ir atender o cliente e se aproximar cada vez mais do batimento da meta. Nesse exemplo citado por Bruna, é possível averiguarmos a incidência dos usos de si no trabalho e a ocorrência das Dramáticas dos usos de si.

Quando nos referimos à ocorrência das Dramáticas dos usos de si, tomamos como premissa uma situação que se originou no ambiente laboral e que perturbou a normalidade deste, levando, assim, a locutora a ter que arbitrar sobre as proposições antagônicas. Nesse caso especificamente, citamos essas proposições antagônicas em duas categorias: “necessidade fisiológicas” *versus* “batimento das metas” (proatividade).

A partir do enunciado “se chegar uma cliente perguntando eu vou...”, podemos elencar que a vendedora tem a ciência sobre a duração do seu tempo de almoço, conforme a própria destacou, como percebemos com base em RD01: “almoço de uma às três...”. Ergologicamente analisando, temos a ocorrência de algumas normas antecedentes funcionando: “a jornada de trabalho”, “o horário de almoço” e “os direitos trabalhistas”.

O ponto de problematização, com base no enunciado “se chegar uma cliente perguntando eu vou...”, está no fato de a vendedora ter que lidar com as situações

dramáticas dos usos de si. Existe uma norma antecedente (horário de almoço) e aspectos do trabalho prescrito (jornada de trabalho e direitos trabalhistas) em funcionamento. No entanto, essa norma e esses aspectos do trabalho prescrito acabam por serem refutados, quando entra em cena a dimensão do trabalho real, o corpo-si convoca os usos de si para efetivar o fluxo da atividade.

Nessa convocação, a locutora é obrigada a ter que (re)negociar as novas premissas que ainda não foram arbitradas. Em outras palavras, diremos que, nesse exemplo, a dimensão do trabalho real acaba por subverter a dimensão do prescrito e as normas que fornecem suporte a essas prescrições. Prescrições estas que estão positivadas em dispositivos jurídicos/legais.

Chama-nos a atenção o fato de a vendedora afastar seus direitos trabalhistas e ir em prol do atendimento ao cliente. Mesmo sabendo que tem esses direitos, Bruna arbitra por atender aos clientes, quando lhe convocam, fazendo, assim, usos de si por outros. Ergologicamente, é possível inferirmos que uma outra norma antecedente está em funcionamento: a norma que evidencia o batimento das metas.

Existe um discurso no comércio que aparece com regularidade nas entrevistas dos vendedores, que determina a necessidade de produzir cada vez mais: funcionário bom é aquele que bate a meta, aquele que não bate não serve. Olhando para essa discursividade “necessário bater a meta sempre”, vemos a necessidade de arbitrar as normas antecedentes sempre que os usos de si atuarem no fluxo de efetivação da atividade em contexto laboral.

O RD06 apresenta ainda alguns detalhes que não passaram despercebidos em nossa análise. Interpelamos a locutora Bruna se acontecia, com frequência, no horário de seu almoço, a procura dela pelos clientes. A locutora respondeu, afirmando que “sim...”, e fez uma pequena pausa e prosseguiu com a resposta enunciando “sempre que eu almoço na loja sim...”. Nesses dois trechos extraídos do RD06, voltamos às normas antecedentes que estão em funcionamento (direitos trabalhistas, horário de almoço e jornada de trabalho). A locutora não enuncia nesse recorte discursivo o motivo que a impede de não ir para casa no horário do almoço.

Quando questionada sobre seu horário de almoço, a locutora afirmou que “é para ser duas horas né?! geralmente duas horas... quando a gente vem...”. A locutora tem noção sobre os seus direitos que estão prescritos. Mas, quando o real do trabalho incide e subverte a prescrição, percebemos, na enunciação de Bruna, um tom de desaprovação sobre o fato de atender no horário de almoço.

Outra questão que não ignoramos nesse recorte discursivo é o fato de que Bruna afirma que, durante o atendimento que ela realiza no horário do almoço, ela não teria esse horário repostos. Rediremos que, se Bruna gastar trinta minutos de seu almoço em atendimento ao cliente, ela não terá trinta minutos adicionais. A locutora deixa claro sobre essa não reposição de tempo no trecho: “se passa uma hora atendendo aí eu tiro... aí vou tirar só uma hora de almoço...”. Mais uma vez, vemos o funcionamento de uma situação Dramática que a locutora teve que lidar no ambiente de trabalho.

Traçando um paralelo entre o tripé da modernidade líquida, ou seja, as incertezas, as inseguranças e as faltas de garantias (BAUMAN, 2000), com as zonas de transição da coesão social, inferiremos teórico-analiticamente que o tom de desaprovação de Bruna poderá configurar premissas de vulnerabilidade. Ela sabe que a legislação trabalhista garante a ela o direito às refeições. No entanto, a necessidade de batimento da meta e a cobrança da parte de seus superiores revelam as características que foram impressas nas relações laborais de Bruna. Ela até poderia recusar o atendimento no horário do almoço, mas o fato de ter que produzir, a possibilidade de não agradar aos seus superiores e a possibilidade de estes a mandarem embora da loja, traduzem a sensação de insegurança, de incerteza e de faltas de garantias.

Como La Taille (2009) argumenta que o rico precisa do pobre, mas ninguém precisa do excluído, percebemos, no relato de Bruna, alguns indícios dessa sensação de insegurança, de incerteza e de falta de garantias. O tom de desaprovação de Bruna revela, ainda, indícios de que sua capacidade de resposta frente às adversidades, às contingências, foi afetada de forma negativa frente aos riscos da sociedade. A Dramática que Bruna teve que lidar no ambiente de trabalho afeta sua capacidade de resposta: ou ela trabalha, conforme o ambiente de trabalho demanda do corpo dela, ou ela é expurgada do sistema.

Quando pensamos nas Dramáticas dos usos de si, recorreremos a situações que não foram previstas, mas que se apresentaram no contexto laboral e que teremos que lidar com essas situações, quer queiramos, quer não. Bruna não evidencia quando ela começou a ficar no horário de almoço na loja, no depósito, mas ela teve que lidar com essas situações dramáticas que, com o passar dos dias, ou dos meses, foi sendo normalizada e re-normalizada. Vemos que o corpo-si convocou os usos de si na tentativa de normalizar e de re-normalizar essa situação. Essa tentativa bem-sucedida

de re-normalizar pode ser evidenciada a partir do trecho em que Bruna enuncia “aí vou tirar só uma hora de almoço... porque eu tenho que tá lá... eu tenho que tá uma às três...”.

A seguir, consideraremos o RD07 que abordará os dizeres da vendedora Bárbara:

RD07

Janderson: então é tranquilo esse horário de almoço lá?!

Bárbara: não é tranquilo! É bom que quando você tá lá... como eu sei que meu horário de almoço é lá mesmo... aí o cliente chega “Bárbara”... nam “Eu almoço aqui... chegar pode me chamar”... aí é bom que ele chegam aí...

Janderson: ah então nesse caso já... quando seus cliente chegarem chama no seu horário de almoço...

Bárbara: já... já aconteceu... hoje o que aconteceu...

Janderson: hoje aconteceu então?!

Bárbara: hoje aconteceu...

Janderson: e no caso por exemplo... assim... um cliente chegou... te chamou lá no horário do teu almoço... por exemplo se você ficou vinte minutos atendendo esse cliente... hipoteticamente né?!... eles adicionam esses vinte minutos depois?

Bárbara: não... aí não...

Janderson: não né?! é de uma às três seu horário né?

Bárbara: isso... é assim... porque é o seguinte... vai de você... se você quer atender ou não... porque eles disponibilizam às duas horas de almoço... aí por exemplo... se eu tivesse ido para casa... e o cliente chegou e me chamou e eu não estava... aí ele certamente vai procurar outra vendedora... aí como eu estava lá aí... eu por quê não?... essa questão de você atender e passar tipo... vinte minutos... não... é porquê é de você né?! vai de você se você quer atender ou não...

Janderson: eu sei... mas existe alguma pressão... tipo exemplo assim... ah o cliente tá te chamando... se você não quiser atender o cliente... tem algum problema?

Bárbara: éh assim... fica ruim pra você né... eles não tem esse... é bom que eles veem que o cliente te chama... que você já tá né... já tem clientes assim... mas eles não tem assim não... aí é ruim pra você que você acaba perdendo aumento.

(Entrevista no dia 16 de agosto de 2018. Grifos nossos.)

O RD07, que traz os dizeres de Bárbara, apresenta uma regularidade, quando o comparamos com o RD06, que apresenta as enunciações de Bruna. As duas vendedoras permanecem no ambiente de trabalho durante o horário de almoço. Bárbara descreveu em outro momento da entrevista que não foi apresentado no recorte que ela não possui transporte e, por este motivo, prefere ficar na loja no horário do almoço.

Bárbara destaca que, durante seu horário de almoço, se o cliente perguntar por ela, ela para de almoçar e vai atender ao cliente. De maneira similar à Bruna, Bárbara não tem respeitado seu horário de almoço. Bárbara tem ciência sobre a legislação trabalhista garantir a ela direito a horário de almoço. No entanto, por questões de uma norma antecedente (batimento da meta) e da incidência do real da atividade que

acabam por ignorar a jurisdição, a locutora deixa seu horário de almoço e vai atender o cliente.

Em RD07, percebemos um funcionamento perverso do real da atividade e das normas antecedentes. Esse funcionamento perverso é visto, quando Bárbara se submete a abrir mão de se alimentar para ir atender um cliente, visando o batimento das metas. É possível vermos ainda o corpo-si tendo de arbitrar entre situações contraditórias, mas que se apresentaram no contexto de trabalho de Bárbara, e ela teve que lidar com aquela situação. Em outros termos, esse funcionamento perverso é fruto de uma Dramática dos usos de si vivenciada tanto por Bárbara quanto por Bruna.

Quando analisamos essa Dramática e aproximamos ela das relações de trabalho que são encerradas naquela espacialização específica, percebemos a convocação de usos distintos de si. Rediremos que esses usos distintos de si são convocações realizadas pelas dinâmicas regionais que movimentam o fluxo do comércio na avenida. Ou Bárbara trabalha, conforme lhe é demandado pelo real da atividade, ou ela poderá perder o emprego ao não atingir a meta. Veremos, na próxima categoria de análise, as implicações de não se atingir a meta.

Essa incidência Dramática vivenciada por Bárbara revela que ela tem a possibilidade de arbitrar entre atender ou não atender a cliente. No entanto, caso ela não atenda a cliente, a situação não ficará boa para ela. Além de perder a venda e o cliente, essa situação poderá vulnerabilizar a vendedora ao expor Bárbara aos riscos do não batimento das metas.

O RD08 apresenta os dizeres de Pedro:

RD08

Janderson: Uma questão que veio na minha cabeça... tu falou do caso... que às vezes almoçou uma hora né?! e logo que termina essa uma hora tu vai trabalhar... eles te...

Pedro: remunera?

Janderson: isso...

Pedro: não...

Janderson: eles não te remuneraram essa hora a mais de trabalho?

Pedro: Não...

Janderson: então tu vai ganhar só mesmo a questão da meta... é isso?

Pedro: só...

Janderson: se tu vender naquela hora... já aconteceu uma situação inusitada enquanto estava almoçando?

Pedro: tipo como?

Janderson: por exemplo tu tá almoçando e por exemplo tu ter que parar pra fazer alguma coisa...

Pedro: ah sim... sim... às vezes quando eu tô... uma vez aconteceu de eu tá almoçando e chegar uma cliente... que queria ser atendida por mim... aí eu tive que parar de almoçar e ir lá atender essa cliente... aí outra vez chegou

mercadoria bem na hora que eu tava almoçando...

(Entrevista no dia 26 de setembro de 2018. Grifos nossos.)

O RD08 apresenta uma situação de regularidade, alinha aos dizeres de Bruna e de Bárbara. Pedro apresenta informações sobre seu contexto laboral que não vimos nas enunciações anteriores. Ele destaca que, após almoçar na loja, ele regressa ao posto de vendedor. E, mesmo que ele volte com uma hora de antecedência, ele não receberá nenhuma compensação financeira por esse retorno antecipado; exceto no caso de que ele feche uma venda, desta maneira ele receberia a comissão da venda.

A dinâmicas regionais parecem atribuir uma característica às relações de trabalho dos vendedores: a necessidade de almoçar na loja e ter que parar a refeição, quando chegar um cliente solicitando o atendimento de um vendedor específico. Pedro, em outro momento da entrevista, que não está relatado em RD08, destaca que prefere almoçar na loja, pois mora sozinho. No entanto, ele acaba por se contradizer várias vezes, ao afirmar a necessidade do batimento da meta. Necessidade esta reafirmada no discurso dos gerentes/supervisores, conforme veremos na próxima categoria de análise que será o “batimento das metas”.

Fazendo um breve paralelo com aquilo que Castel (2005) destaca como as Zonas de transição da coesão social, percebemos que Pedro parece viver a subordinação na participação que o teórico pondera. Em outros termos, Pedro está, precariamente, incluído/integrado à sociedade pela via do trabalho, ou seja, o locutor encontra-se na zona de vulnerabilidade. Notamos, ainda, que mesmo tendo amparo legal do Estado, Pedro, Bruna e Bárbara vivenciam uma fragilidade de apoio relacional que, em termos gerais, seria uma espécie de precarização moderna do trabalho. Essa fragilidade de apoio relacional pode se configurar como uma situação Dramática, pois são forças que estão além do alcance dos vendedores, mas que eles terão que lidar com elas, quando aparecerem.

A partir dos recortes discursivos de 01 a 08, é possível estabelecer uma conexão com o tripé da Modernidade Líquida (BAUMAN, 2000). As certezas que eram oferecidas pelo trabalho, com subsídio da Legislação Trabalhista, estão a se fragmentar. Para os vendedores, o ato de atender o cliente no horário de almoço representa uma tentativa de certeza, de segurança e de garantia de manutenção do emprego em um espaço que predominam, segundo Bauman (2000), as incertezas, as inseguranças e as faltas de garantias.

Essa fragmentação pode ser vista, ainda, numa tentativa de fragilização da coesão social. Para se manterem precariamente incluídos, esses vendedores precisam se submeter a perda de direitos já conquistados. No entanto, quando as zonas de transição começam a perder seu efeito de coesão, as seguranças que eram ofertados por meio do trabalho não estabelecem um fluxo de proteção. A perda deste fluxo de proteção é vista quando os vendedores deixam suas necessidades fisiológicas de lado para baterem a meta.

A seguir, consideraremos uma situação Dramática vivenciada por Henrique:

RD09

Janderson: eu entendo... pelo que eu vejo tu tem uma boa experiência lá na loja... já aconteceu contigo... assim... de está em atendimento e fugir a normalidade? Algum fator ali na tua relação com cliente que acabou deixando por fugir a normalidade do atendimento?

Henrique: sim... já aconteceu alguns fatores... uma cliente... a gente tinha uma pesquisa de mercado... e aí nessa pesquisa onde falava que... é uma pesquisa de satisfação do vendedor... essa pesquisa ela... tinha umas perguntas se o vendedor chamou você pelo nome... se o vendedor te ajudou a calçar... se o vendedor te incentivou a comprar algum produto da loja... se o vendedor... se o vendedor te ofereceu água ou café... e qual a nota você daria para ele... lógico que muitas vezes... não tem base... as vezes o cliente entra pra comprar um item... vamos supor um... uma palmilha... aí tá lá as perguntas... o vendedor te incentivou a provar outra mercadoria... te ajudou a calçar... ele vai falar que não... porque ele não tava comprando calçado... então são perguntas que ao meu ver não tem muita necessidade... essa outra... o vendedor te ajudou a calçar? Não que seja humilhante... a gente ajuda... às vezes é um idoso é uma criança... que não tá sabendo... não dá conta... todo caso é um caso... não que toda vez que eu for chegar em um cliente vou ter que pegar no pé dele pra calçar... e nesse dia que aconteceu algo bem inusitado... a cliente calçou... colocou o pé no calçado eu ajudei ela a calçar... claro... ela nunca tinha feito a pesquisa... e ela terminou... terminei o atendimento... ela passou no caixa e respondeu a pesquisa... e látava perguntando se o vendedor tinha ajudado ela a calçar... aí ela respondeu que sim... da próxima vez que ela veio... que eu fui pegar outro calçado... eu de novo atendi ela... ela simplesmente só levantou o pé pra mim tirar o calçado do pé dela e calçar novamente... aí eu falei que não ia atender e chamei outro vendedor...

(Entrevista no dia 12 de fevereiro de 2019. Grifos nossos.)

O locutor foi interpelado sobre possíveis situações que fugissem da normalidade dos atendimentos. Em RD09, Henrique teve que lidar com uma situação que ele não podia prever. Mesmo não podendo prever, ele teve que lidar com a situação Dramática que foi apresentada no contexto de trabalho. Henrique revela aspectos de uma nova premissa que perturbou a normalidade do ambiente laboral: a cliente que, ao regressar em um segundo atendimento, queria que o vendedor colocasse nela o calçado.

Henrique descreve que a situação não é humilhante, quando se trata de alguns

casos específicos. Como exemplo destes casos, ele relata a ajuda aos idosos e crianças por terem suas capacidades reduzidas. Especificamente, em RD08, temos uma incidência das Dramáticas dos usos de si que denotaram a fragilização, a exposição a certos riscos que a categoria de vendedores está exposta no relacionamento cliente-funcionário.

O locutor enuncia os dizeres apresentados em RD09, com um tom de vergonha, com um tom de pesar, referente à situação desagradável vivenciada. No entanto, por se tratar de uma situação vivenciada no ambiente de trabalho, Henrique teve que lidar com a situação. A resposta produzida por ele frente à situação Dramática foi solicitar que outro colega assumisse o atendimento que estava sendo prestado. Parece haver, nesta situação, um choque de normas antecedentes: uma relacionada ao ambiente laboral (atendimento ao cliente) e outra relacionada ao fato de Henrique não se submeter àquela situação (calçar alguém que está em perfeitas condições motoras).

Podemos inferir, a partir de RD09, que o locutor demonstrou uma capacidade de resposta afetada negativamente. Em outros termos, Henrique tentou normalizar e re-normalizar essa situação que se originou, a partir de uma disjunção entre o prescrito e o real da atividade. O prescrito da atividade, calcado em normas antecedentes da loja, determina que o vendedor atenda o cliente da melhor maneira possível, para que, assim, garanta sua venda. No entanto, o real da atividade subverteu as normas antecedentes e, conseqüentemente, o prescrito da atividade. Essa subversão obrigou o locutor a ter que produzir repostas frente àquela contingência que restringiu, de certa maneira, sua capacidade de resposta.

Mesmo em meio às tentativas de normalizar e de re-normalizar esta situação, o real da atividade se sobrepôs ao prescrito da atividade. Essa sobreposição desencadeou falhas nas tentativas de normalizar e de re-normalizar aquela situação Dramática. Essa falha tem uma correlação com o embate de forças opostas: ainda que o desejo/vontade de Henrique fosse de atender a prescrição do atendimento ao cliente e o batimento da meta, a situação Dramática, apoiando-se no real da atividade, chocou-se contra a prescrição. O debate de normas antecedentes se torna ineficiente mediante à disjunção entre o prescrito e o real da atividade.

Henrique revela indícios de que não conseguiu lidar com a situação, no entanto, como as “Dramáticas dos usos de si por si” e “de si por outros” obrigam que ele lide com elas, o locutor, com sua capacidade de resposta afetada negativamente,

demandou os usos de si pelo corpo de um outro. Em RD08, percebemos a possibilidade de um risco advindo da sociedade: a inibição/constrangimento na relação cliente/vendedor. Especificamente, no caso de Henrique, ele não conseguiu lidar com a Dramática dos usos de si e convocou as habilidades, os conhecimentos e a disponibilidade de outro vendedor para finalizar o atendimento a esta cliente específica. Notamos que este risco pode vulnerabilizar ao restringir/afetar negativamente a capacidade de resposta do vendedor frente às contingências apresentadas no contexto de trabalho.

Por se tratar de uma espacialização das relações comerciais com alto grau de concorrência entre as lojas/empresas, é possível inferirmos que Henrique teve que lidar com as implicações desta espacialização que demandou usos distintos de si. No entanto, por não conseguir lidar com a situação, Henrique convocou que outro vendedor lidasse com aquela situação. Esse movimento de convocar o corpo do outro parece ter sido motivado pela norma antecedente do batimento da meta e do atendimento ao cliente. Mesmo não lidando com a situação, Henrique foi forçado a submeter às normas antecedentes pela via de um outro que conseguisse lidar com a Dramática dos usos de si.

A seguir, consideremos o décimo recorte discursivo que ainda tratará das Dramáticas dos usos de si a partir das enunciações de Bruna:

RD10

Janderson: eu entendo...me diz uma coisa... já aconteceu uma situação inusitada com vocês dentro da loja? Por exemplo algo que fugiu da normalidade?

Bruna: acontece... vixe sempre acontece... acontece sim... vou dar um exemplo em questão de folga né?!... as folgas... nossas horas extras vale folga... uma folga dependente de quanta horas você fizer é dado uma folga no mês... só que essas folgas é dada... ela que fala o dia da sua folga... ela que fala o dia da sua folga... aí sempre essas folgas dá no final do mês... aí tá... você está vendendo... vendendo... vendendo... aí você ver que não vai dar a meta... se ela ver que você tá longe da meta ela fica fala “ah vai querer pegar folga... mas tem a meta... não alcançou a meta”... é tipo aquela folga forçada... entendeu?!... você fica naquela não sabe se você pega essa folga ou não pega essa folga... eu acho uma humilhação... entendeu?! Você fica... quando você pega... você fica meio constrangido... de falar... “ah você vai pegar sua folga?” a gente fica... “não... não... não... porque tem que vender” entendeu?!... É uma questão meio chata...

(Entrevista do dia 08 de agosto de 2018. Grifos nossos.)

Nesse recorte discursivo, interpelamos a locutora Bruna sobre situações inusitadas que teriam sido ocorridas no âmbito de seu ambiente laboral. Procedemos com esse mo(vi)mento interlocutivo, objetivando flagrar a ocorrência dos usos de si e

dos usos dramáticos de si. Interpelamos Bruna sobre essas situações que fugiram da normalidade, e a resposta produzida por ela evidenciou indícios de fragilidade nas relações laborais. A fragilização a que nos referimos nas relações laborais evidenciam uma correlação entre os usos de si e a vulnerabilidade.

Quando destacamos, teoricamente, que existe uma relação entre os usos de si e uma correlação com a vulnerabilidade, flagramos, na resposta produzida, uma situação de abandono dos direitos laborais. A locutora, em virtude do questionamento que fizemos, reproduz um fato ocorrido no ambiente laboral. Ela enuncia o exemplo das horas extras. Ela afirma que as horas extras são pagas como “vale folgas”, ou seja, as horas extras são convertidas em horas de descanso, conforme prevê a legislação trabalhista, que permite o banco de horas. Só que a compensação de horas não condiz com a quantidade de horas extras trabalhadas e a quantidade de horas folgadas. Bruna deixa em evidencia essa situação não condizente da compensação de horas, ao enunciar que, independentemente da quantidade horas extras trabalhadas, ela folgará apenas um dia no final do mês; nem o dia da folga, ela pode escolher.

A locutora tem ciência do direito das folgas, mas, quando não se atinge as metas, a situação fica complicada. Com relação a essa situação complicada, Bruna enuncia os possíveis dizeres de um dos seus empregadores: “ah vai querer pegar folga... mas tem a meta... não alcançou a meta”. Logo, em seguida, a locutora se posiciona, afirmando que “é tipo aquela folga forçada... entendeu?!...”. Vemos aqui um embate entre o prescrito e o real do trabalho. O prescrito do trabalho garante à vendedora folgas, conforme a quantidade de horas extras feitas. O real do trabalho incide sobre as relações laborais e subverte a norma prescrita, obrigando a locutora a ter que arbitrar entre deixar de lado seu direito adquirido, na tentativa de bater a meta e, conseqüentemente, manter seu emprego e gozar de seu direito e ter a possibilidade de vivenciar situações que acarretem na perda de seu emprego.

A locutora continua a se posicionar, nessa situação, e afirma que é uma “humilhação”. Ela sabe da norma prescrita, ou seja, ela tem ciência de seus direitos trabalhistas. Mas a configuração laboral em que ela está inserida acaba por meio do trabalho real e de suas incidências por obrigar a locutora a abrir mão de seus direitos em prol de uma discursividade de produtividade, de proatividade. Em meio a essa discursividade que perpassa os vendedores, e que é uma característica impressa pela Modernidade Líquida (consumismo) ao comércio, a locutora prefere abrir mão e

manter um bom relacionamento com seus empregadores. A locutora produz enunciados que denunciam a condição de exploração e de precarização da qual ela e seus colegas estão submetidos.

6.3 Batimento das metas

A seguir, consideraremos os recortes discursivos que tratarão da categoria de análise “batimento das metas”. Vejamos o primeiro recorte discursivo de nosso trabalho de análise sobre essa categoria:

RD11

Janderson: entendo... tu me falou da questão da meta... quanto que é a meta de vocês? de venda?

Bruna: esse mês é vinte e oito e novecentos... por vendedor... a primeira meta...

Janderson: vinte e oito mil e novecentos... né?!

Bruna: isso.

Janderson: existe mais de uma meta?

Bruna: três metas... essa é a primeira... a segunda vai ser trinta... trinta e novecentos... a terceira vai ser trinta e três mil...

Janderson: trinta e três mil?

Bruna: isso

Janderson: mas essa meta oscila?

Bruna: essa meta eles dão no início do mês... aí essa meta vai até o dia trinta...

Janderson: ah então geralmente no primeiro dia útil do mês até o último dia útil do mês para vocês...

Bruna: isso... é

Janderson: se tu pudesse classificar nos últimos três meses essa meta ela se manteve? ou ela aumentou ou diminuiu?

Bruna: ela diminuiu... porque mês de julho... julho ((tom de dúvida))... junho ((tom de certeza))... junho ela tava trinta e nove e novecentos... que é mês de pecuária né?!

Janderson: ((concorda))

Bruna: ((inaudível)) pecuária esses “trens”... mês de julho era vinte e nove e novecentos... e esse mês é vinte e oito e novecentos...

(Entrevista do dia 08 de agosto de 2018. Grifos nossos.)

O RD11 apresenta interpelações acerca das metas de vendas que a locutora Bruna tem que atingir e, conseqüentemente, as metas da própria equipe que ela integra. Na primeira parte do RD11, procedemos com um mo(vi)mento interlocutivo acerca do valor da meta de vendas da locutora. Prontamente, a locutora afirmou “esse mês é vinte e oito e novecentos... por vendedor... a primeira meta”. Pela enunciação da locutora em relação à sua meta, flagramos que, na resposta produzida “esse mês [...]”, a meta de vendas da vendedora varia. Rediremos, a partir da enunciação de Bruna, que a meta de vendas é variável. Em um primeiro momento, a locutora não

descreveu essa variação. Em um segundo momento, ela apresentará a variação da meta.

Mais à frente interpelamos a locutora Bruna sobre a existência de mais de uma meta. A resposta produzida pela locutora nos chamou a atenção pela diversificação de metas existentes. A locutora flagrou, em sua enunciação, a existência de três metas que eles devem alcançar, sendo a primeira meta, basicamente, obrigatória, conforme a locutora descreverá no RD12. A primeira meta tem um valor de R\$ 28.900,00. A segunda meta tem um valor de R\$ 30.900,00. A terceira meta tem um valor de R\$ 33.000,00.

Olhando para as questões da meta, vemos características de uma sociedade baseada no consumo imediato (BAUMAN, 1999) e com características das zonas de transição da coesão social postuladas por Castel (2005). Quando inferimos que vemos características de uma sociedade baseada no consumo imediato, referimo-nos às necessidades de implantação de meta sobre metas. A loja tem a finalidade de lucrar cada vez mais, de vender cada vez mais, atendendo, assim, características impressas pela sociedade do consumo que significa as lojas e as vitrines como felicidade (BAUMAN, 1999). E, quando inferimos sobre as características das zonas de transição da coesão social, referimo-nos às questões dos ganhos da locutora. No RD12, a locutora enunciará acerca de seus ganhos, conforme apresentaremos mais adiante.

Castel (2005) reflete acerca da zona de vulnerabilidade conforme vimos no capítulo 03, deste trabalho. Dentre alguns fatores dessa zona, o referido autor destaca que esta zona tem uma importância ímpar para a existência da zona de integração. A zona de vulnerabilidade, por meio da precarização laboral, acaba por subsidiar os indivíduos da zona de integração. Aproximando essa questão do subsídio de uma zona à outra, tomaremos como exemplo as laboralidades da locutora.

No caso específico de Bruna, aplicamos um cálculo³⁷ simples. Tomaremos como parâmetro inicial para o cálculo a primeira meta do mês: R\$ 28.900,00. Se fracionarmos essa meta por 24 dias úteis no mês, teremos a meta diária de R\$ 1.204,16. Em RD06, a locutora evidenciou que se bater a meta obterá um salário mínimo mais a comissão de 2%. Essa comissão de 2% é o equivalente a R\$ 578,00. Em um mês, com a meta batida, a vendedora teria direito a R\$ 1.532,00. Se olharmos

³⁷ Especificamente nesse cálculo, não fizemos a incidência dos tributos previstos em legislação específica, pois partimos dos fatos enunciados pela vendedora.

para a meta diária³⁸ de R\$ 1.204,16, em dois dias trabalhados, a vendedora produziria o equivalente a R\$ 2.408,00. O valor de dois dias trabalhados com a meta diária atingida proporcionaria a integralização dos proventos de Bruna referentes ao mês corrente e ainda sobraria R\$ 876,32. Essa sobra se converteria em lucro ao seus empregadores.

Percebemos que, dos 24 dias trabalhados em um mês, se a vendedora atingisse a meta diária em dois dias, ela conseguiria pagar seu salário e sua comissão. Os outros vinte e dois dias são convertidos por seus empregadores em mais-valia³⁹. Se olharmos para segunda e para a terceira meta, esses valores ficarão bem próximos. Para efeito de conhecimento, entre a primeira meta do mês e a terceira meta ocorre uma variação de R\$ 4.100,00.

O RD11 apresenta, ainda, algumas interpelações que fizemos sobre a meta de vendas da locutora. Interpelamos a vendedora se essa meta oscila. A locutora produziu a seguinte resposta: “essa meta eles dão no início do mês... aí essa meta vai até o dia trinta...”. Conforme a resposta dita por Bruna, a meta oscila a cada mês. Ergologicamente analisando essa enunciação, percebemos que a cada mês a vendedora deverá lidar com as contingências que poderão e que também não poderão serem previstas. Por exemplo, se em um mês a meta for extremamente alta e o mercado não estiver aquecido, conforme o esperado, a vendedora deverá fazer usos de si de uma maneira mais intensificada para o batimento da meta. Em RD12, a vendedora enunciará quais as implicações do não batimento da meta.

Ainda conforme RD11, questionamos a vendedora sobre o aumento ou sobre a diminuição da meta nos últimos três meses. A locutora Bruna produziu uma resposta, afirmando que, em relação ao mês de julho, a meta diminuiu. No mês de julho, a meta de vendas era de R\$ 39.900,00. A meta chegou a esse patamar por se tratar de um mês em que há a ocorrência de festividades na cidade de Araguaína. Dessas festividades, citamos a “exposição agropecuária” e a “cavalgada”. Fazendo uma comparação com a meta do mês seguinte (R\$ 28.900,00 em agosto), houve uma alteração de R\$ 11.000,00 na meta.

A seguir, consideremos o décimo segundo recorte discursivo:

³⁸ A meta diária da vendedora é dada pela divisão entre a primeira meta do mês e os dias úteis trabalhados.

³⁹ Mais-valia é o termo que foi usado por Marx (1985), que indicaria a diferença entre o valor final da mercadoria produzida e a soma do valor dos meios de produção e do valor do trabalho que seria a base do lucro.

RD12

Janderson: tranquilo... o que acontece... por exemplo vocês não baterem a meta... por exemplo no mês um... digamos que estamos no mês um... e você não atinge a meta de vinte e oito e novecentos... o quê que acontece?

Bruna: A meta... a meta ajuda pra gente ganhar a comissão a mais na venda... caso eu não bata minha meta eu ganho só um salário mínimo... caso eu bata minha meta eu ganho dois por cento em cima da meta... dois por cento mais um salário... e tem a questão também do tempo... caso tu fique três meses sem bater a meta... aí... também tem a cobrança né?! se você não bater a meta... como disse o gerente lá “uma vez que o funcionário não bate meta não serve para loja” né?! aí caso você fique três meses fica naquela ameaça “ah se não bater meta vai sair da loja... não vai mais trabalhar na loja” entendeu ?

Janderson: entendo... já aconteceu de algum colega seu não ter batido a meta três meses seguidos?

Bruna: Já... já teve... ano passado a meta era bem mais baixa do que tá vindo para gente esse ano... entendeu?... então como foi a mudança muito... assim do nada... veio um crescimento... assim alto demais na meta teve gente desde novembro não bate meta na loja...

Janderson: alguém foi desligado por esse motivo?

Bruna: acho... eu acredito que sim porque foi assim um... foi assim tipo um baque entendeu?! veio a meta... a meta era de quatorze... dezesseis... dezessete até vinte não passava... agora veio... a nossa meta de janeiro era quatorze mil... aí esse ano veio vinte e quatro... vinte e pouco mil... aí um aumento assim bem...

Janderson: quase dobrou...

Bruna: aí a pessoa vai tipo assim naquela... já começa o mês achando que não vai bater né?! porque pelo... a questão de ser muito elevada ao ano passado...

(Entrevista do dia 08 de agosto de 2018. Grifos nossos.)

No RD12, interpelamos sobre as possíveis implicações da locutora não bater a meta. O que nos chamou a atenção, nesse RD12, são as correlações que a locutora apresenta em situações hipotéticas do não batimento da meta. Na primeira parte do RD12, procedemos com um mo(vi)mento interlocutivo sobre a hipótese de Bruna ficar três meses sem bater a meta. Nesse mo(vi)mento interlocutivo, questionamos sobre o não batimento da primeira meta de R\$ 28.900,00 durante três meses seguidos.

Com relação ao questionamento que fizemos, a locutora Bruna deixou flagrar em sua enunciação que a meta os ajuda (os vendedores) a ganharem comissão mais o salário mínimo. Quando a locutora enuncia “a meta... [...] caso eu não bata minha meta eu ganho só um salário mínimo...”, percebemos que a meta é uma tentativa, por parte dos seus empregadores, de incentivar um aumento no volume de vendas. Mas, nesse trecho, é visível o tom de incerteza, na voz da locutora, frente ao batimento das metas. O tom de incerteza e de temor sobre a possibilidade de não bater a meta vai se acentuando, conforme a locutora enuncia sobre as possíveis implicações desse não batimento.

No trecho, transcrito foneticamente, em que a locutora enuncia que “e tem a questão também do tempo... caso tu fique três meses sem bater a meta... aí... também tem a cobrança né?!”, podemos perceber um embate entre o corpo-si e as normas antecedentes que regem a relação laboral. Esse embate é percebível, quando o real do trabalho convoca o nosso corpo na tentativa do batimento das metas. No entanto, essa convocação parece chocar com as normas antecedentes. Especificamente nesse trecho, a locutora enuncia que haverá uma cobrança. Essa cobrança, como ela deixará claro um pouco mais a frente, poderá acarretar a demissão dela. A norma antecedente, nesse caso, convoca do corpo-si que ele faça usos da vendedora na tentativa de bater as metas.

Se aproximarmos essa situação do não batimento das metas, que, nesse caso, é a norma que rege a relação laboral, com os usos de si que são convocados pelo corpo-si e com o tripé da Modernidade Líquida, flagramos, em RD12, que a locutora não tem a certeza sobre o batimento das metas, não tem a segurança sobre as implicações que esse não batimento ocasionará e não tem garantia alguma. Essa não garantia fica mais acentuada, quando olhamos para o discurso (falácia) da “modernização das relações de trabalho” advindas da reforma⁴⁰ da legislação trabalhista. A enunciação da locutora, no RD12, evidencia, também, o processo de coesão social descrito por Castel (2005) em que a zona de vulnerabilidade subsidia a zona de integração. A modernização das relações laborais é uma tentativa de reafirmar cada vez mais a hegemonia do empregador sobre seu subordinado.

Os riscos advindos da sociedade podem imprimir certos efeitos às relações laborais (SOUSA; LEITE, 2017). Na enunciação da locutora, flagramos o que esses riscos podem causar nas relações laborais da vendedora. Esses riscos e suas implicações podem imprimir efeitos diretos na vida laboral da vendedora, acarretando, assim, em sua demissão. Com relação aos riscos, Bruna enuncia: “como disse o gerente lá ‘uma vez que o funcionário não bate meta não serve para loja’ né?!”.

Quando a locutora enuncia os dizeres do “gerente”, que é aquele que porta as insígnias do trabalho, percebemos que os riscos advindos da sociedade, como, por exemplo, um mercado não aquecido, podem afetar negativamente a capacidade de resposta da locutora frente às adversidades, frente às contingências que impactam o

⁴⁰ A modernização das relações de trabalho, também conhecida como reforma trabalhista, foi instrumentalizada pela Lei nº 13.467/2017. Essa “modernização” desregulamentou alguns direitos adquiridos com a discursividade de gerar mais empregos na República Federativa do Brasil.

ambiente laboral ao qual ela está inserida. Os dizeres do “gerente” estão embrenhados de sentidos. Dentre esses sentidos, recortaremos a incidência dos usos de si (tentativa de efetivação da atividade) que estão conflitando com a norma antecedente (bater a meta).

Mesmo sendo uma situação hipotética enunciada pela locutora, percebemos a constituição de uma falha. A falha da qual nos referimos parte de um embate entre forças opostas: o desejo/vontade de atingir a meta e a situação dramática da possibilidade de não batimento das metas. Quando inferimos, analiticamente, sobre a situação dramática, flagramos na enunciação de Bruna que os riscos que advêm da sociedade podem impactar, negativamente, em suas metas.

Nessa constituição da falha, o debate de normas entre o prescrito e o real do trabalho poderá ser afetado. Com esse debate de normas ineficiente e com a disjunção entre a prescrição e o real do trabalho, Bruna teria sua capacidade de resposta afetada negativamente. Ainda que o desejo/vontade de Bruna seja efetivar a prescrição do trabalho, por meio do batimento das metas, a incidência do real do trabalho, que foi convocado a partir das situações dramáticas, poderá vulnerabilizar a vendedora ao afetar, negativamente, a sua capacidade de resposta, no que se referir ao batimento das metas.

A compreensão de Dramáticas dos usos de si descrito por Schwartz (1996; 2016) e por Durrive e Schwartz (2008) enfatizam uma situação que não pode ser prevista, mas que deveremos lidar com ela, quando formos efetivar o fluxo da atividade. Nem a locutora e nem seus superiores podem prever com plena certeza o comportamento do mercado em suas sazonalidades. Caso os superiores de Bruna tracem metas, além da capacidade de absorção do mercado naquele mês, eles lidarão com as Dramáticas dos usos de si incidindo sobre o real do trabalho.

Especificamente, no caso da locutora, se essa situação perdurar, poderá fragilizar as relações de trabalho entre Bruna e seus empregadores. Essa fragilização hipotética é enunciada por Bruna: “aí caso você fique três meses fica naquela ameaça “ah se não bater meta vai sair da loja... não vai mais trabalhar na loja” entendeu?”. Teoricamente, caso essa situação hipotética enunciada por ela ocorra, a vendedora poderia apresentar indícios de vulnerabilidade advindas do contexto laboral. Em um caso extremo, poderia levar a locutora a sair da zona de vulnerabilidade (quando perdesse o emprego) e integrar a zona de desfiliação descrita por Castel (2005).

Ainda em RD12, interpelamos a locutora se algum vendedor não conseguiu

bater a meta por três meses seguidos. A locutora enunciou que “já... já teve...”. Argumentou, ainda, que, no ano anterior (2017), as metas eram mais baixas. Ela atribuiu a essa mudança, que “assim do nada” surgiu, o não batimento das metas de seu ou de sua colega de trabalho. Ela não enunciou quem seria ou quais colegas seriam que não tinham conseguido bater a meta. A locutora ainda complementa que a meta veio tão alta que, desde novembro (2017), alguns colegas passaram a não bater a meta. Para efeitos de comparação, a entrevista de Bruna foi realizada em agosto de 2018. Ela não deixou claro se esses colegas ficaram sem bater a meta durante todo esse tempo (dez meses), ou se não bateram a meta em meses intercalados ou não consecutivos.

Interpelamos a vendedora se ocorreram desligamentos pela falta de batimento da meta. Ela produziu o enunciado “acho... eu acredito que sim porque foi assim um... foi assim tipo um baque entendeu?! veio a meta...”. Nesse trecho, ela não tem uma certeza aparente sobre os desligamentos. Aparentemente, a locutora parece ter chegado ao limite do corpo ao enunciar em relação ao desligamento. Esse limite do corpo a que nos referimos é a possibilidade de ela não conseguir elaborar essa situação ocorrida no ambiente laboral.

Esse limite do corpo é visto, quando a locutora produz alguns deslizamentos de sentidos. Quando inferimos sobre os deslizamentos de sentidos, recorremos ao momento em que a locutora quebra a linha de argumentação que vinha fazendo. Ela enunciou anteriormente que alguns colegas não conseguiram bater a meta. Não disse quem eram. E voltou a enunciar sobre a meta. Questionamos, logo depois, sobre a ocorrência de desligamentos pelo não batimento da meta. A locutora produziu como resposta que achava que sim e que tinha sido um baque. Ela não especifica o que foi esse “baque”. E, mesmo não especificando o que foi o “baque”, ela retoma as questões da meta; mais uma vez quebrando a linha de argumentação anterior.

Nesse sentido de quebra de argumentação, de deslizamento de sentidos, é que inferimos, teoricamente, que a vendedora possa ter chegado ao limite do corpo em relação a essa temática. Por mais que questionemos a ela sobre os desligamentos e sobre o fato de não baterem a meta, ela produziu uma argumentação, mas o sentido volta à meta. Por algum motivo, a locutora quebrou a sequência de argumentação que vinha fazendo nos dois exemplos que citamos no parágrafo anterior.

Bruna continua enunciando sobre o fato de as metas terem aumentado de um ano para o outro. Ela apresenta que a meta, no ano de 2017, variava entre R\$

14.000,00 até R\$ 17.000,00. Mas depois de janeiro de 2018 a meta foi a R\$ 24.000,00. Olhando para o contexto laboral descrito por Bruna, percebemos a instauração de uma situação dramática. A vendedora não previu a elevação da meta, que é preciso ressaltar que quase dobrou de um ano para o outro.

A situação dramática que resultou no aumento da meta demandou da locutora que ela arbitrasse novas normas na tentativa que ela (Bruna) normalizasse e que re-normalizasse a perturbação que desestabilizou as normas anteriores. A situação dramática demandou que Bruna vendesse mais que o normal para manter seu emprego. Ela não previu isso, mas teve que lidar com essa dramática dos usos de si. Frente a essa situação dramática, a locutora evidenciou em sua enunciação indícios de que a sua capacidade de resposta foi sendo afetada: “aí a pessoa vai tipo assim naquela... já começa o mês achando que não vai bater né?!”.

A seguir, iremos considerar o RD13 com as enunciações de Bárbara acerca do batimento das metas:

RD13

Bárbara: foi bom... foi produtivo hoje

Janderson: falando da questão da produtividade... como que funciona a questão da tua meta lá na loja?

Bárbara: é assim... a gente... todo dia eles estabelecem uma meta diferente... vai dependendo do ((muda de ideia)... tem dia que é alta tem dia que é mais baixa... vai dependendo muito do dia... do dia da semana também

Janderson: entendo... e por mês eles estabelecem alguma meta?

Bárbara: sim! Estabelece... a gente tem a meta diária né?! por dia... e a meta do mês que é mensal né?! [...] lá funciona assim... tem a meta do dia e a meta do mês que é... a do mês tem três... são três valor... tipo tem a primeira meta... a segunda e a terceira... aí cada meta que você atingir você ganha uma porcentagem daquele valor... em cima daquele valor...

Janderson: eu entendo... qual é o valor da primeira meta? Tu sabe de cor?

Bárbara: vinte e oito e novecentos...

Janderson: entendo... mas tu lembra o valor das outras metas?

Bárbara: a primeira vinte e oito e novecentos... a segunda parece que é trinta e dois... e a outra é trinta e cinco... [...]

Janderson: essa meta é fixa ou ela vai mudando mês a mês...

Bárbara: não... ela vai mudando... dependente do mês... assim... mês de agosto... mês de agosto é uma meta... o mês passado a meta era... a primeira meta era trinta e nove...

Janderson: era trinta e nove mil?

Bárbara: Isso...

Janderson: do mês passado?

Bárbara: é... porque assim... vem a temporada das praias... temporada de cavalgada que tem muitos eventos né?!... esse mês... no meio do mês... aí a meta é estabelecida no valor mais alto...

Janderson: entendi... então no caso ela oscila mês a mês...

Bárbara: isso... porque tem mês... assim o mês de agosto... nos dias dos pais... depende do evento que tem no mês... [...] setembro... setembro num tem eventos que possam vender bastante aí a meta pode ser mais baixa... entendeu?! [...]

Janderson: entendi... me diz uma coisa... o quê aconteceria... por exemplo você ficasse três meses sem você atingir a meta?

Bárbara: assim... todos os meses a gente tem ((mudança de pensamento))... acontece eu já tenho... vai fazer três meses e os três meses eu não bati meta... igualmente as que já tão lá... já tem um bom tempo que não bateram meta... assim... a questão de meta depende muito da pessoa... do cliente... porque é o seguinte tem pessoas que tá mais tempo lá... já tem seus clientes... eles nem fica na sua vez... pra poder pegar o cliente... o cliente já chega pra pessoa... aí é assim... aí acontece também de você... o cliente vim e aí olha muito tempo... muito tempo e acaba que perde o seu tempo... não leva... e tem pessoas lá que já tem seus clientes fixos... aí fica assim... fica mais fácil né?! tem outros que já tem o dom mesmo de pegar pessoas que... igualmente esse mês pra mim tá bem melhor que os outros dois meses passado...

(Entrevista do dia 16 de agosto de 2018. Grifos nossos.)

Percebemos, a partir dos dizeres mobilizados no referido recorte discursivo, a existência de uma regularidade entre RD11, RD12 e, por fim, RD13. As discursividades de Bruna e de Bárbara, quando questionadas sobre “metas”, apresentam regularidades sobre o que são as metas, a necessidade de batimento dessas metas e a sazonalidade influenciando o valor das metas mensais.

Quando pensamos em previsão de uma demanda específica na administração da produção de empresa de qualquer ramo, é necessário que levemos em conta fatores que estão fora do alcance da empresa (BAZOLI; JANUZZI, 2013). Em RD13, esses fatores parecerem passar despercebidos dos olhares dos gestores. Bárbara apresenta premissas que não foram previstas no planejamento da demanda “batimento das metas”: as sazonalidades.

No contexto laboral da vendedora é uma norma antecedente “bater as metas” e “a definição diária dessas metas”. No entanto, essas definições nem sempre são coerentes com a realidade do mercado no momento. E, por não estarem coerente, os vendedores são obrigados a lidar com Dramáticas dos usos de si. Neste contexto específico, as Dramáticas dos usos de si são convocadas por anomalias/eventos que perturbaram o fluxo do comércio. Em RD13 a anomalia/evento perturbou de forma negativa as vendas, inviabilizando o batimento das metas não só de Bárbara, mas também de outros funcionários que trabalham com a locutora.

Quando pensamos em uma sociedade baseada no consumo e que o capitalismo parasitário é extremamente elevado (BAUMAN, 2010), percebemos a pré-disposição de certos fatores de risco a profissão de vendedor. Por exemplo, em RD13, a locutora apresenta as metas diária e mensal. Essas metas são definidas pelos gestores/supervisores da loja. No entanto, como se trata de uma previsibilidade de uma demanda, os fatores que esses gestores/supervisores não podem controlar

acabam por fragilizar a relação dos vendedores.

Essa fragilização é nítida, quando a locutora enuncia que a primeira meta é de R\$ 28.900,00 e que ela e nem suas colegas conseguiram bater nos três últimos meses. No final de RD13, quando interpelada sobre o que aconteceria se ela ficasse três meses sem bater a meta, a locutora parecera não conseguir significar/lidar com as implicações do não batimento da meta. Em RD12, Bruna destaca as implicações do não batimento da meta por três meses: “se você não bater a meta... como disse o gerente lá “uma vez que o funcionário não bate meta não serve para loja” né?!”. A locutora Bruna, ainda em RD12, complementa as implicações ao afirmar que “[...] caso você fique três meses fica naquela ameaça “ah se não bater meta vai sair da loja... não vai mais trabalhar na loja”. Conforme veremos em RD14, nos dizeres de Pedro e em RD15 nos dizeres de Henrique, o vendedor que não bate a meta durante noventa dias seguidos é mandado embora.

Quando pensamos nos riscos advindos da sociedade, como, por exemplo, as influências que as sazonalidades podem ter sobre às vendas do comércio, existe uma premissa que pode vulnerabilizar a condição destes vendedores frente às relações no contexto de trabalho. Ainda que os vendedores não possam controlar as sazonalidades, ou qualquer outro fator externo ao ambiente laboral, mas que possa influenciar no batimento das metas, eles são obrigados a lidar com as consequências do não atingimento das metas.

Em RD13, Bárbara não consegue normalizar e nem re-normalizar a possibilidade do não batimento das metas por causa de premissas que perturbaram a normalidade do fluxo da atividade. Em RD12 e em RD13 ocorrem uma disjunção entre a prescrição da atividade e o real da atividade. Enquanto a prescrição demanda o batimento das metas, o real da atividade subverte a norma antecedente que foi prescrita. O real da atividade revela que, ainda que a prescrição seja bater a meta, os fatores externos como a sazonalidade e um mercado não aquecido como a previsão de demanda estipulava, os vendedores deverão lidar com as consequências de um furo nas normas e, conseqüentemente, com a subversão do prescrito da atividade.

Nessa subversão que apontamos em RD12 e em RD13, ocorre a constituição de uma falha que está em correlação com o embate de forças opostas: o desejo/vontade e a situação dramática advinda das relações do ambiente de trabalho. Ainda que as vendedoras queiram bater as metas, fatores externos que elas não podem controlar vão impedi-las de atingir esse objetivo. E, caso não atinjam o objetivo

durante três meses, as vendedoras sairão de uma Zona para outra. Por meio do trabalho, conforme destaca Castel (2005), os trabalhadores encontram-se em uma Zona de Vulnerabilidade, no entanto, eles estão precariamente incluídos. Sem as poucas proteções que o trabalho ainda oferta, os trabalhadores tornam-se desfiliaados. Neste caso, as vendedoras sairiam de precariamente incluídas, por meio do trabalho na Zona de vulnerabilidade, e passariam a integrar, sem as proteções do trabalho, a Zona de desfiliação. A distância entre a Zona de desfiliação para a exclusão total é curta, justamente por não terem as proteções que o trabalho ainda pode ofertar na sociedade do consumo.

A seguir, consideraremos o RD14:

RD14

Janderson: entendi... tu me falou a questão das duas metas... que me chamou atenção... o que aconteceria... por exemplo... é se tu ficasse três meses... sem bater a meta?

Pedro: bom como esses três meses... depende dos três meses... se esses três meses fosse agora... isso não aconteceria nada... porque já tava final de ano...eles não teria tempo de recrutar outras pessoas... então... mas já se fosse no começo de janeiro... lá pra fevereiro ou março ai já seria mais crucial... já começaria a pensar em demissão... porque pra eles é melhor renovar o quadro funcionário do que é mais fácil pra eles que eles pensam que novos funcionários vão vender melhor... porque os mais velhos já estão cansados... não sei ((riso))

Janderson: mas cansados em que sentido?

Pedro: ah... psicologicamente... que lidar com pessoas é difícil ((riso))

(Entrevista do dia 26 de setembro de 2018. Grifos nossos.)

Pedro, assim como Bruna e Bárbara, revelam aspectos de um contexto laboral que demanda do corpo dos vendedores aspectos de produtividade, sempre visando ao batimento das metas. Pedro apresenta uma nova informação e que parece ser peculiar ao seu ambiente laboral: as demissões no final do ano são mais difíceis de ocorrer. No entanto, as demissões nos meses iniciais do ano são mais comuns.

Percebemos, ainda, em RD14 que os gestores/supervisores de Pedro mantêm uma discursividade muito próxima das discursividades dos gestores/supervisores de Bruna e Bárbara. Pedro infere que, para os gerentes/supervisores, é mais viável demitir um funcionário que não bate a meta do que mantê-los admitidos no quadro funcional da empresa.

Quando olhamos esta situação pela via dos riscos, a espacialização em questão parece apresentar a questão da produtividade, ou seja, do batimento das metas, como uma norma antecedente com força capaz de sobrepor-se até mesmo o real da atividade. Essa sobreposição é vista, também, quando Bruna e Bárbara

enunciam sobre as sazonalidades do mercado. Ainda que elas e Pedro não possam controlar se vão ou não bater a meta, a norma antecedente consegue re-negociar em relatividade intemporalidade as premissas que validam o real da atividade.

Com essa força se sobrepondo até mesmo o real da atividade, os vendedores da “Espacialização 04” têm uma tendência a serem empurrados de forma lenta e progressiva para uma situação de vulnerabilidade. Em RD12, em RD13 e em RD14, notamos a incidência de riscos que advém das dinâmicas regionais que segmentam as “Espacializações das relações comerciais”. Essa incidência de risco fica nítida, quando Bruna, Bárbara e Pedro enunciam sobre a possibilidade de não baterem a meta em determinado período por causa do não aquecimento do mercado e serem demitidos de seus respectivos trabalhos. Outro fator que reforça essa incidência é visto no mo(vi)mento interlocutivo realizado com a vendedora Bruna. Quando interpelada sobre o não batimento das metas, ela reproduz a discursividade de um gerente/supervisor que enunciou que o funcionário que não bater a meta não serve para a loja.

A seguir, consideraremos o RD15:

RD15

Janderson: hipoteticamente se tu ficasse um mês sem bater a meta... o quê aconteceria?

Henrique: eu já fiquei sem bater meta alguns meses... mas assim... oscilando mês sim... mês não... mês sim de novo... mês não... pra segurar o emprego... geral no mercado de Araguaína... até onde eu tenho conhecimento... três meses sem bater a meta demissão...

(Entrevista do dia 12 de fevereiro de 2019. Grifos nossos.)

Não distante da realidade vivenciada por Bruna, Bárbara e Pedro, o locutor Henrique revela aspectos que destacam uma regularidade, uma paridade, com as enunciações dos outros vendedores. No entanto, Henrique foi enfático e revelou que não apenas ele, mas também os vendedores que trabalham na cidade de Araguaína, caso não atinjam a meta proposta pela empresa durante três meses serão demitidos.

Ergologicamente pensando o RD15, notamos mais uma vez a incidência de incertezas, de inseguranças e de faltas de garantias como premissas de riscos que podem vulnerabilizar a capacidade de resposta dos vendedores frente às adversidades, às contingências, do ambiente laboral. Em RD15, usos de si distintos são convocados do corpo dos vendedores para que eles lidem com as Dramáticas dos usos de si. Essa convocação ocorre pelo fato de estes vendedores terem de lidar com premissas que estão além de suas responsabilidades e capacidades de

intervenção.

É possível, ainda, tomando como base RD15, observamos o funcionamento das dinâmicas regionais, produzindo as especializações das relações comerciais. As dinâmicas regionais que circunscrevem a Avenida Cônego João Lima possuem capacidade de movimentar um fluxo de pessoas, de serviços, de bens e de produtos. No entanto, por se tratar de um fluxo, nem sempre haverá a mesma intensidade de pessoas, de bens, de serviços e de produtos durante todos os dias do ano. Essas oscilações do fluxo afetam diretamente a questão do batimento das metas destes vendedores. Na pior das hipóteses, ao não bater a meta durante três meses seguidos, esses vendedores terão que lidar com as implicações próprias da especialização: especificamente, em relação ao não batimento das metas, a previsibilidade de uma possível demissão.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer deste trabalho, propomo-nos a analisar e a problematizar como alguns vendedores de confecções da cidade de Araguaína – Tocantins, lidam, mediante os Usos de si, com as Dramáticas dos usos de si, de modo a mostrarmos a possibilidade de uma correlação com a vulnerabilidade. Partimos do pressuposto de que o ambiente laboral é promotor de situações problemáticas, de situações contingentes que demandam dos indivíduos, no fluxo da atividade, usos de si (DURRIVE; SCHWARTZ, 2008).

Para analisarmos e problematizarmos como esses vendedores de confecções fazem esses usos de si, recorreremos aos recortes teórico-metodológicos da Ergologia. A Ergologia, conforme descrevemos, é uma abordagem que privilegia a relação do binômio trabalho-linguagem. A partir das enunciações de indivíduos acerca do ambiente laboral que lhes são peculiares, a Ergologia proporciona que flagremos, nessas enunciações, aspectos que nos permitam analisar e problematizar as relações laborais a partir da visão daquele que trabalha. Em outra via, diremos que buscamos flagrar, nas enunciações dos vendedores de confecções da referida cidade, a maneira pela qual ele normaliza, re-normaliza, arbitra e vivência as situações dramáticas que lhes são peculiares no ambiente laboral.

Neste trabalho, recortamos alguns critérios de inclusão e de exclusão correlacionados aos participantes da pesquisa. Como critérios de inclusão, usamos: 1 – vendedores que trabalhem com a venda de confecções na Avenida Cônego João Lima; 2 – que se encaixem no âmbito da quarta “especialização das relações comerciais”; 3 – que são relativamente capazes (maior de idade). Como critério de exclusão dos participantes da pesquisa, usamos: 1 – saúde debilitada; 2 – relativamente incapaz (menor de idade).

Analisamos, preliminarmente, uma entrevista. Fizemos uma análise piloto com o roteiro de entrevista. Ela se mostrou apropriado para as problematizações e as análises que nos comprometemos a construir, tendo por base os objetivos geral e específicos. Esboçamos, a partir das enunciações da vendedora Bruna, uma análise piloto. Tivemos algumas dificuldades na hora de convidarmos potenciais participantes da pesquisa. De um total de vinte e três potenciais participantes da pesquisa, dezenove recusaram o pedido.

Essas recusas em participar da pesquisa nos chamaram à atenção. De início,

não tínhamos uma pré-concepção dos motivos que levaram a essas recusas. Mas, a partir das enunciações de Bruna, de Bárbara, de Pedro e de Henrique, percebemos alguns indícios que talvez respondam ao motivo pelo qual enfrentamos uma resistência tão grande desses potenciais participantes. Todos os participantes da pesquisa deixaram flagrar em suas enunciações aspectos de uma precarização e de um sofrimento que coloca não somente eles, mas, também, seus colegas de trabalho, em situação de vulnerabilidade frente aos riscos que advêm dos riscos da sociedade.

Conforme demonstramos na análise, a nossa hipótese de pesquisa se concretizou em alguns trechos das enunciações de Bruna, de Bárbara, de Pedro e de Henrique. Nas tentativas de normalização, de re-normalização, ocorre a constituição de uma falha que está em correlação com embate de forças oposta: o desejo/vontade e as situações dramáticas que se apresentaram aos locutores. A constituição dessa falha afetou, negativamente, a capacidade de resposta destes vendedores frente às situações não previstas.

Com essa capacidade de resposta afetada, negativamente, os locutores enunciaram alguns indícios de uma correlação entre os usos de si com as vulnerabilidades que afetam a sua condição frente aos riscos que advêm da sociedade e que impactam as relações laborais. A partir das análises realizadas no capítulo 06, acerca de seu ambiente laboral dos participantes da pesquisa, começamos a entender o motivo pelo qual enfrentamos uma resistência tão grande dos potenciais participantes da pesquisa que recusaram nosso convite em participar.

A análise das enunciações dos vendedores participantes da pesquisa, permitiu-nos ter uma compreensão inicial do que é o contexto laboral dos vendedores de confecções da cidade de Araguaína, especialmente, daqueles vendedores que estão alocados na avenida comercial que recortamos. A partir dos dizeres que foram transcritos foneticamente e analisados posteriormente, podemos compreender que, ainda que os direitos trabalhistas estejam prescritos e em funcionamento, os vendedores parecem abrir mão desses direitos. Esse movimento de abrir mão dos direitos trabalhistas tem uma correlação direta entre os riscos que advêm da sociedade (BAUMAN, 2000), com os efeitos impressos pela Modernidade Líquida às relações laborais (SOUSA; LEITE, 2017) e com as zonas de transição da coesão social de Castel (2005).

Não somente Bruna, mas também os outros vendedores deixaram flagrar, em suas enunciações, um funcionamento perverso das normas antecedentes. Esse

funcionamento perverso a que nos referimos tem uma correlação direta com as situações dramáticas que eles vivenciam e experienciam no contexto laboral. Os locutores são obrigados a terem que arbitrar entre algumas normas antecedentes que são recorrentes do início ao fim das análises: Bruna, Bárbara, Pedro e Henrique foram obrigados a arbitrar entre os “direitos trabalhistas” e a “proatividade” que foi cobrada por meio das metas a cada um deles.

Há a recorrência de usos de si a partir dessas arbitrações. Como a resposta produzida por cada participante da pesquisa é peculiar, ao momento experienciado, eles responderam às adversidades (contingências), de modo a mostrar que os usos de si, em prol de uma discursividade de proatividade, de batimento de metas, a vulnerabilizou frente às relações laborais. Ou os vendedores trabalham, conforme seus empregadores querem, ou eles serão demitidos, desta maneira, empurrando os participantes da pesquisa, lenta e progressivamente, da zona de vulnerabilidade para a zona de desfiliação.

Olhando para as discussões que fizemos até o presente momento, este trabalho contribui para o entendimento de como as dinâmicas regionais e suas possíveis implicações, diretas ou indiretas, nas relações laborais que são peculiares à cidade de Araguaína. A partir da realidade dos vendedores de confecções, pudemos inferir algumas problematizações acerca do contexto laboral de outras espacializações das relações comerciais. Uma dessas possíveis problematizações seria: de que maneira as dinâmicas regionais e, conseqüentemente, as espacializações das relações laborais podem imprimir características às relações laborais de seus trabalhadores?

Teórico-analiticamente, conseguimos expandir possibilidades de análises que excedem o binômio trabalho-linguagem da Ergologia. Ao convocarmos o recorte temporal da Modernidade Líquida, as Zonas de transição da coesão social e as concepções de vulnerabilidades, olhamos para o contexto laboral dos vendedores de confecções de Araguaína a partir de um trinômio: trabalho-linguagem-vulnerabilidade. Quando inferimos que convocamos esses campos, não estamos afirmando que simplesmente incluímos um campo dentro do outro. Concebemos que esses campos distintos, mas complementares entre si, podem se articular teórico-analiticamente para compreenderem melhor as relações de trabalho que cerceiam os vendedores de confecções.

REFERÊNCIAS

Araguaína lança documentário sobre Cônego João Lima. **Conexão Tocantins**. Disponível em: <<https://conexaoto.com.br/2013/12/13/araguaina-lanca-documentario-sobre-conego-joao-lima>>. Acesso em 18 de dezembro de 2018.

BAUMAN, Zygmunt. **Globalização: as consequências humanas**. – Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1999.

_____. **Em busca da política**. – Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora, 2000.

_____. **Modernidade Líquida**. – Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora, 2001.

_____. **A sociedade individualizada: vidas contadas e histórias vividas**. – Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora, 2008.

_____. **Capitalismo parasitário: e outros temas contemporâneos**. – Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora, 2010.

_____. **Cegueira moral: a perda da sensibilidade na modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2014.

BAZOLI, Thiago Nunes; JANUZZI, Ulysses Amarildo. **Administração de produção e logística**. - São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2013.

BENVENISTE, Émile [1958]. Da subjetividade na linguagem. *In*: BENVENISTE, Émile. **Problemas de Linguística Geral I**. Campinas, SP: Pontes, 2005.

BERTUZZI, Felipe Bühler. MACULAN, Laércio Stolfo. Ruas comerciais: suas origens e características. **Anais da VII Mostra de Iniciação Científica e extensão comunitária e VI Mostra de Pesquisa e Pós-Graduação IMED**. Porto Alegre: 2013. Disponível em: <[https://www.imed.edu.br/Uploads/laercioستolfomaculan\(%C3%A1rea3\).pdf](https://www.imed.edu.br/Uploads/laercioستolfomaculan(%C3%A1rea3).pdf)>. Acesso em 26 de outubro de 2018.

BORTHAGARAY, A. **Conquistar a rua! Compartilhar sem dividir**. São Paulo: Romano Guerra, 2010.

BRASIL. Documento de área (2016). Disponível em: <http://capes.gov.br/images/documentos/Documentos_de_area_2017/30_PLURD_documentoarea_2016.pdf>. Acesso em 15 de julho de 2018.

BRASIL. Informações para o Sistema Público de Emprego e Renda. Disponível em: <http://bi.mte.gov.br/bgcaged/caged_isper/index.php#>. Acesso em 13 de maio de 2018.

CADONÁ, Marco Henrique. Dinâmicas Regionais de Desenvolvimento, Trabalho e Organização dos Mercados Urbanos de Trabalho: uma Análise a Partir de Cidades Médias do Rio Grande do Sul. **Redes** - Santa Cruz do Sul: Universidade de Santa Cruz do Sul, v. 22, n. 3, setembro-dezembro, 2017. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6354690.pdf>>. Acesso em 15 de julho de 2018.

CARLOS, Ana Fani AlessHenriquei. **Espaço-tempo na metrópole**: a fragmentação da vida cotidiana. São Paulo: Contexto, 2001.

CASTEL, Robert [1995]. **Desigualdade e a questão social**. Orgs. Mariangela Belfiore-Wanderley, Lúcia Bógus, Maria Carmelita Yazbek. – 4 ed. ver. e ampliada. São Paulo: EDUC, 2013.

_____. **A dinâmica dos processos de marginalização: da vulnerabilidade a “desfiliação”**. CADERNO CRH, Salvador, n. 26/27, p. 19-40, jan./dez. 1997. Disponível em: <<https://portalseer.ufba.br/index.php/crh/article/view/18664/12038>> Acesso em: 15 de julho de 2018.

_____. **A insegurança social**: o que é ser protegido? Petrópolis: Vozes, 2005.

Com universidades sucateadas Brasil cai nos rankings globais. **G1**. Disponível em: <<https://goo.gl/TaFNhN>>. Acesso em 15 de agosto de 2018.

COSSUL, Naiane Inez; GERALDO, Michelly Sandy. Dinâmicas regionais e defesa nacional: influências na percepção de segurança e defesa do Estado brasileiro. **Anais do 1º Seminário Internacional de Ciência Política**: Estado e democracia em mudança no século XXI. Porto Alegre: 2015. Disponível em: <<https://www.ufrgs.br/sicp/anais/defesa/>>. Acesso em: 15 de julho de 2018.

Desemprego entre os jovens de até 24 anos chega a 241. **Economia Uol**. Disponível em: <<https://goo.gl/3aq9ji>>. Acesso em 15 de agosto de 2018.

DURRIVE, L; SCHWARTZ, Y. Glossário da Ergologia. **Laboreal**, v.4, n.1. Disponível em: <<http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u56oTV6582234396587>>. Acesso em 30 de outubro de 2017, 2008.

Férias ficam mais flexíveis com a nova lei trabalhista veja o que muda. **G1**. Disponível em <<https://g1.globo.com/economia/noticia/ferias-ficam-mais-flexiveis-com-a-nova-lei-trabalhista-veja-o-que-muda.ghtml>>. Acesso em 15 de agosto de 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. – 4. ed. – 13. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2009.

Histórico da cidade de Tocantinópolis – Tocantins. **IBGE**. Disponível em: <<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/dtbs/tocantins/tocantinopolis.pdf>>. Acesso em 18 de dezembro de 2018.

HOLZ, Edvalter Becker; BIANCO, Mônica de Fátima. Ergologia: uma abordagem possível para os estudos organizacionais sobre trabalho. **Cad. EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v.12, n. spe, p.494-512, Aug. 2014. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/1679-39519106>>. Acesso em 14 de agosto de 2018.

IBGE. Brasil em síntese, panorama das cidades. 2015. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/to/araguaina/panorama>>. Acesso em: 13 de maio de 2018.

JANCZURA, Rosane. Risco ou vulnerabilidade social? **Textos & Contextos**. N. 2, v.11. Porto Alegre, 2012. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/12173/8639>>. Acesso em: 25 de junho de 2018.

LA TAILLE, Yves de. **Formação ética: do tédio ao respeito de si**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

LEFEBVRE, H. **A revolução urbana**. Belo Horizonte: UFMG, 1999.

MASCARÓ, Lucia. **Vegetação Urbana**. 3ª edição. Porto Alegre: + 4 Editora, 2010.

MARX, Karl. **O Capital: Crítica da Economia Política**. São Paulo: Abril S.A. Cultural, volume I, 1985.

MIGUEL, Renata. As reflexões de Robert Castel sobre os conceitos de “risco e vulnerabilidade social”. **VII Jornada Internacional de Políticas Públicas**. Anais JOINP. São Luís: 2015. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3730908/mod_resource/content/1/CASTEL%201%20%282%29.pdf>. Acesso em 25 de junho de 2018.

MORGAN, Tony. **Visual Merchandising Vitrines e Interiores Comerciais**. São Paulo: Gustavo Gili, 2011.

NASCIMENTO, Marinalva Ferreira do. **Transformações históricas da Avenida Cônego João Lima na cidade de Araguaína (1970-2007)**. Trabalho de Conclusão de Curso (História) – Universidade Federal do Tocantins, Araguaína, 2007.

NORA, Pierre. **Entre memória e história: a problemática dos lugares**. Projeto História. São Paulo: PUC-SP. N° 10, p. 12. 1993.

ORLANDI, Eni Puccinelli. **Cidades dos Sentidos**. – Campinas: Pontes, 2004.

PORTO, Thiara De Ângeli; BIANCO, Mônica de Fatima. Os usos do corpo-si no trabalho de transformação de granitos: evidências para saúde e segurança. **Laboreal**, Porto, v.12, n.1, p.39-52, jul. 2016. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.15667/laborealxii0116tap>>. Acesso em 14 ago. 2018.

PRETI, D. (org). **O discurso oral culto**. 2ª. ed. São Paulo: Humanitas Publicações – FFLCH/USP, 1999 – (Projetos Paralelos. V.2.) 224p.

Rio grande do Norte sem polícia nas ruas. **G1**. Disponível em: <<https://g1.globo.com/rn/rio-grande-do-norte/noticia/sem-policia-nas-ruas-populacao-do-rn-reclama-da-inseguranca.ghtml>>. Acesso em 15 de agosto de 2018.

RISCAROLI, Eliseu. Religião, Poder e Território. In II Simpósio Internacional da ABHR e XV Simpósio Nacional da ABRH. **Anais do Simpósio Internacional da ABHR e XV Simpósio Nacional da ABRH**. Florianópolis: UFSC, 2016. Disponível em: <http://www.simpósio.abhr.org.br/resources/anais/6/1462127572_ARQUIVO_textofloripaUFSC.pdf>. Acesso em 18 de dezembro de 2018.

ROGERS, Wendy; BALLANTYNE, Angela. Populações especiais: vulnerabilidade e proteção. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde**, [S.l.], v. 2, oct. 2008. ISSN 1981-6278. Disponível em: <<https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/865/1507>>. Acesso em 25 de junho de 2018.

SILVA, Lusinaldo Almimo Da. **Avenida Cônego João Lima: a produção estética e sensível da principal via de Araguaína através de fotografias (1960-2017)**. Trabalho de Conclusão de Curso (História) – Universidade Federal do Tocantins, Araguaína, 2018.

Senado aprova impedimento de Dilma Rousseff. **G1**. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/noticias/audios/2016/08/senado-aprova-impedimento-de-dilma-rousseff>>. Acesso em 15 de agosto de 2018.

SCHWARTZ, Yves. Trabalho e valor. **Tempo Social**; Rev. Sociol. USP, n. 8 v. 2. São Paulo, 1996. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/ts/article/view/86429>>. Acesso em 23 de maio de 2018.

_____. Trabalho e uso de si. **Pro-Posições**, v. 11, n. 5, p. 34-50, 2000. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/proposic/article/view/8644041>>. Acesso em 30 de outubro de 2017.

_____. Produzir saberes entre aderência e desaderência. **Revista Educação Unisinos**, v. 13, n. 4, set./dez., 2009. Disponível em: <www.revistas.unisinos.br/index.php/educacao/article/view/4959/2205>. Acesso em 25 de junho de 2018.

_____. Conceituando o trabalho, o visível e o invisível. **Trab. Educ. Saúde**, Rio de Janeiro, v. 9, supl.1, p. 19-45, 2011. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1981-77462011000400002>>. Acesso em 20 de maio de 2018.

_____. Motivações do conceito de corpo-si: corpo-si, atividade, experiência. **Letras de Hoje**, Porto Alegre, v. 49, n. 3, p. 259-274, jul.-set. 2014.

Disponível em: <<https://encurtador.com.br/eoGJX>>. Acesso em 01 de outubro de 2018.

_____. Abordagem ergológica e necessidade de interfaces pluridisciplinares. **ReVEL**, edição especial n. 11, 2016. Disponível em: <www.revel.inf.br/files/2e5e27e69e52df1113fd2b52d2d99f39.pdf>. Acesso em 23 de maio de 2018.

SCHWARTZ, Yves; ECHTERNACHT, Eliza Helena. O trabalho e a abordagem ergológica: “usos dramáticos de si” no contexto de uma Central de Tele-atendimento ao Cliente. **INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO: teoria & prática** Porto Alegre, v.10, n.2, jul./dez., 2007. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/InfEducTeoriaPratica/article/view/6029>>. Acesso em 14 de agosto de 2018.

SOUSA, J. H. M; LEITE, J. D. Um estudo de caso da divergência entre o lugar social e o lugar discursivo-enunciativo de vendedores lojistas de Araguaína – Tocantins. In: **II Seminário Internacional: Políticas e Conflitos Contemporâneos**, 2017, Belém. Anais II Seminário Internacional América Latina: Políticas e conflitos contemporâneos SIALAT. Belém: NAEA, 2017. p. 5937-5951. Disponível em: <<http://sialat2017.com/wp-content/uploads/2018/02/GT-13-COMPLETO.pdf>>. Acesso em 15 de julho de 2018.

SOUZA, Susane Petinelli. SOUZA, Eloísio Moulin de. O trabalho docente no curso de administração: algumas (re)significações. **Educ. rev.[online]**. 2012, vol.28, n.2, pp.83-102. ISSN 0102-4698. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0102-46982012000200005>>. Acesso em 13 de maio de 2018.

VARGAS, Heliana Comin. Comércio, Espaço Público e Cidadania. **Anais do I Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ambiente e Sociedade**. Indaiatuba: 2002. Disponível em: <http://fau.usp.br/deprojeto/labcom/produtos/2002_vargas_comercioespacocid.pdf>. Acesso em: 27 de outubro de 2018.

Anexo 01 – roteiro de entrevista

Roteiro de entrevista destinado à população pesquisada

Nome completo: _____
Estado civil: _____
Idade: _____
Grau de escolaridade: _____
Local/Endereço: _____
Data: ___/___/___

- 1 – Fale-me como foi seu dia.
- 2 – Fale-me um pouco sobre sua rotina de trabalho.
- 3 – Você saberia me informar que tipo de público-alvo você atende?
- 4 – Como é o relacionamento entre os funcionários?
- 5 – Existe uma cooperação entre vocês ou é mais individualista?
- 6 – Como é o relacionamento entre os funcionários e a gerência?
- 7 – Os gestores da empresa incentivam o desenvolvimento pessoal? Se a resposta for afirmativa, de que maneira?
- 8 – Como você classificaria seu ambiente de trabalho? É um ambiente tranquilo, favorável a relacionamentos e cooperação ou um ambiente desagradável, sem incentivo a relacionamentos e cooperação?
- 9 – Há quanto tempo você trabalha nesta empresa? O que mais marca ou marcou este período?
- 10 – Com relação a sua carga de trabalho, o que você poderia me dizer?
- 11 – Quais suas expectativas sobre seu trabalho?
- 12 – Você já foi forçado em algum momento a ir contra algum princípio ou valor pessoal para atender as metas proposta pela empresa?
- 13 – Quais os aspectos positivos em relação ao seu emprego?
- 14 – Quais os aspectos negativos em relação ao seu emprego?
- 15 – Em algum momento, os gestores da empresa tentaram modelar seu comportamento em determinado aspecto?
- 16 – Existe supervisão constante sobre você e seus colegas?
- 17 – Qual a sua meta de venda?
- 18 – O que aconteceria se você não atingisse essa meta?
- 19 – Você já passou por alguma situação dentro da empresa que foge à normalidade dos dias?
- 20 – Se você pudesse mudar algo no seu ambiente de trabalho, o que mudaria?
- 21 – Por qual motivo você mudaria isso?
- 22 – Por fim, gostaria de compartilhar mais alguma coisa?

Anexo 02 – entrevista da locutora Bruna

Janderson: boa noite Bruna... tudo bom?

Bruna: boa noite Janderson

Janderson: como você tá?

Bruna: eu estou ótima hoje

Janderson: seu dia como é que foi?

Bruna: meu dia foi muito bom... minhas vendas foram muito boas hoje ((risos))

Janderson: então me conta um pouco mais sobre seu dia... o quê que aconteceu...

Bruna: no trabalho?

Janderson: isso!

Bruna: bom... hoje foi tranquilo... eh nenhuma cobrança... os patrões da gente... o atendimento hoje foi muito bom... a questão de... movimentação da loja né? isso acaba até motivando mais a gente... a loja também tem muita promoção os clientes ((incompreensível)) chegamos até não ter mais as clientes na loja...

Janderson: como é... que é sua rotina de trabalho? Me fala um pouco sobre essa questão da tua rotina de trabalho...

Bruna: é repetitiva né?! de manhã acorda vou para o serviço... almoça na loja... que não tem como ir para casa... aí passo meu horário de almoço lá dentro da empresa mesmo... aí quando dá... vou uma né?! almoço de uma às três... e retorno... volto... retorno três e saio seis... (esperar) sete... sete e vinte... sete e meia

Janderson: me diz uma coisa... tu me falou que tu almoça na loja mas...

Bruna: eu que levo meu almoço

Janderson: ah você leva seu almoço né?! mas nesse período que... do almoço... assim aquele intervalo você fica na loja mesmo?

Bruna: na loja! lá num depósito

Janderson: ah tá... vocês num ficam trabalhando nesse intervalo não né?

Bruna: se chegar uma cliente perguntando eu vou...

Janderson: ah se chegar perguntando você vai...

Bruna: aí eu vou faço o atendimento

Janderson: entendi... isso acontece com... com grande frequência?

Bruna: sim... sempre que eu almoço na loja sim... quando vou em casa... nunca... geralmente quase nunca vou em casa... sempre fico na loja se uma cliente chegar... eu vou atender...

Janderson: ah... entendi... tu têm quanto tempo de almoço?

Bruna: é pra ser duas horas né?! geralmente duas horas... quando a gente vem... se passa uma hora atendendo aí eu tiro... aí vou tirar só uma hora de almoço... porque eu tenho que tá lá... eu tenho que tá uma às três... de uma por causa da primeira equipe que já chega e eu tenho que ir... e três horas tenho que tá lá na frente para fazer atendimento... independente de eu tá atendendo ou não... o horário de eu tá lá é três horas... se eu sair duas eu tenho que tá três...se eu sair uma e eu tenho que tá três...né se eu sair uma e meia volto três e meio...

Janderson: independentemente do horário você chega três.

Bruna: independentemente meu horário é de uma às três...

Janderson: entendi... quando você chega lá na loja o que você costuma fazer? de início?

Bruna: de início? eh eu dou uma organizada na minha seção, que é as araras né?! e vou lá pra frente fazer o atendimento

Janderson: aí no caso é do dia anterior? já que você arruma a bagunça no caso...

Bruna: Isso... mas geralmente eu gosto de alinhar a limpeza... uma coisa que tiver fora do lugar que o cliente mexeu aí eu vou lá e deixo organizar pra continua o atendimento do dia.

Janderson: essa questão da organização na primeira parte do dia é uma exigência da loja ou é uma coisa pessoal sua?

Bruna: pessoal... exigência é dia de segunda-feira... é exigência da loja que a gente faça a limpeza da seção...

Janderson: apenas na segunda?

Bruna: apenas na segunda... como a gente fica responsável a gente deixa sempre organizado... porque se o patrão passar e ver as araras bagunça chama atenção da gente.

Janderson: entendo... mesmo que não seja na segunda-feira

Bruna: mesmo que não seja segunda-feira... mas tem que manter organizado a loja...

Janderson: isso foi dito para vocês verbalmente ou tá escrito no contrato de trabalho ou alguma outra legislação que vocês tenham lá na loja?

Bruna: verbalmente

Janderson: verbalmente né?! quem foi que repassou para vocês?

Bruna: geralmente as funcionárias mesmo da loja... quando a gente entra né?! elas mesmo mostram a seção e aí a gente fica responsável...

Janderson: entendo... você saberia me informar que tipo de público alvo você atende? quem são... que é teu cliente?

Bruna: hum... não... sei lá... meu público alvo?

Janderson: isso... geralmente quando o cliente vai a loja... geralmente a loja tem um perfil x do cliente... você saberia identificar quem é esse cliente? assim se fosse classificar todos eles... você saberia identificar quem são essas pessoas?

Bruna: não... nunca parei para pensar... pra pensar nessa... nessa... interessante

Janderson: como é o relacionamento entre você e os outros funcionários?

Bruna: bom... meu relacionamento é muito bom... com as colegas de trabalho... a gente trabalha muito em equipe sabe?! Sempre tem um pra... pra ser mais por si... mas a gente sempre... a gente tá atendendo vai um ajudar... vai lá dentro do depósito pegar algum calçado se a gente tiver ocupado... se chegar outro cliente a pessoa ajuda também... em questão de fazer troca... de arrumar até a seção mesmo... já deixar organizada pra evitar trabalho pra gente... mas é bom nosso relacionamento em equipe é bom...

Janderson: a equipe de vocês é... são quantas equipes lá na loja?

Bruna: é uma equipe de oito pessoas... oito vendedores né?! aí quatro no horário de almoço... quatro fica por a manhã... no horário de almoço quatro tira num horário e quatro no outro... mas é oito pessoas...

Janderson: entendi... mas no demais é um relacionamento bom entre vocês?

Bruna: é bom...

Janderson: entendo... mas esse relacionamento bom é desde que entrou na loja ou ele começou a se tornar melhor nesses últimos tempos?

Bruna: nam... desde que eu entrei na loja

Janderson: existe uma colaboração entre vocês ou é algo mais individual? dentro dessa questão da equipe...

Bruna: não... assim individual é a questão das metas né?! que são... que a pessoa vai precisar se destacar mais... sempre tem uns que quer passar de qualquer forma... passar na frente... mas essa questão... Repete...

Janderson: se a questão do relacionamento entre vocês... na equipe entre você e os outros membros da equipe...

Bruna: nam... mas é bom... o individual é mais a questão das metas né?!

Janderson: entendo... tu me falou da questão da meta... quanto que é a meta de vocês? de venda?

Bruna: esse mês é vinte e oito e novecentos... por vendedor... a primeira meta...

Janderson: vinte e oito mil e novecentos... né?!

Bruna: isso.

Janderson: existe mais de uma meta?

Bruna: três metas... issa é a primeira... a segunda vai ser trinta... trinta e novecentos... a terceira vai ser trinta e três mil...

Janderson: trinta e três mil?

Bruna: isso

Janderson: mas essa meta oscila?

Bruna: essa meta eles dão no início do mês... aí essa meta vai até o dia trinta...

Janderson: ah então geralmente no primeiro dia útil do mês até o último dia útil do mês para vocês...

Bruna: isso... é

Janderson: se tu pudesse classificar nos últimos três meses essa meta ela se manteve? ou ela aumentou ou diminuiu?

Bruna: ela diminuiu... porque mês de julho... julho ((tom de dúvida))... junho ((tom de certeza))... junho ela tava trinta e nove e novecentos... que é mês de pecuária né?!

Janderson: ((concorda))

Bruna: ((inaudível)) pecuária esses “trens”... mês de julho era vinte e nove e novecentos... e esse mês é vinte e oito e novecentos...

Janderson: tranquilo... o que acontece... por exemplo vocês não baterem a meta... por exemplo no mês um... digamos que estamos no mês um... e você não atinge a meta de vinte e oito e novecentos... o quê que acontece?

Bruna: A meta... a meta ajuda pra gente ganhar a comissão a mais na venda... caso eu não bata minha meta eu ganho só um salário mínimo... caso eu bata minha meta eu ganho dois por cento em cima da meta... dois por cento mais um salário... e tem a questão também do tempo... caso tu fique três meses sem bater a meta... aí... também tem a cobrança né?! se você não bater a meta... como disse o gerente lá “uma vez que o funcionário não bate meta não serve para loja” né?! aí caso você fique três meses fica naquela ameaça “ah se não bater meta vai sair da loja... não vai mais trabalhar na loja” entendeu ?

Janderson: entendo... já aconteceu de algum colega seu não ter batido a meta três meses seguidos?

Bruna: Já... já teve... ano passado a meta era bem mais baixa do que tá vindo para gente esse ano... entendeu?... então como foi a mudança muito... assim do nada... veio um crescimento... assim alto demais na meta teve gente desde novembro não bate meta na loja...

Janderson: alguém foi desligado por esse motivo?

Bruna: acho... eu acredito que sim porque foi assim um... foi assim tipo um baque entendeu?! veio a meta... a meta era de quatorze... dezesseis... dezessete até vinte não passava... agora veio... a nossa meta de janeiro era quatorze mil... aí esse ano veio vinte e quatro... vinte e pouco mil... aí um aumento assim bem...

Janderson: quase dobrou...

Bruna: aí a pessoa vai tipo assim naquela... já começa o mês achando que não vai bater né?! porque pelo... a questão de ser muito elevada ao ano passado...

Janderson: eu entendo... te perguntei anteriormente como era o relacionamento teu e com os outros membro da equipe... né?!... e com a relação ao gerente aos donos da

loja como que é o relacionamento entre vocês?

Bruna: é bom também... eles são abertos a conversar... sempre que você precisa você for atrás tá aberto pra te escutar... relacionamento muito bom... muito bom com meus patrões

Janderson: entendo... existe uma colaboração entre os funcionários e o gerente no caso? existe uma colaboração?

Bruna: não... acho que... a questão da colaboração que tava perguntando agora há pouco?

Janderson: isso! por exemplo... se vocês estão com dificuldades em algum procedimento da empresa... se o gerente vai lá e ajuda vocês... por exemplo... digamos que vocês não sabe... é por exemplo... como vender certo tipo de produto na loja... vocês não sabem a características daquele material... e por exemplo o cliente questiona vocês... o gerente por exemplo na tentativa de sanar essa deficiência eles promovem algum curso... eles tentam por exemplo delegar com vocês... “oh isso daqui é dessa forma... não pode ser assim”... como que é essa questão?

Bruna: ah sim... tem até o grupo da loja também que eles colocam a questão vídeos pra gente tá se motivando... palestras... do SENAC... SENAI né?! eles fazem palestras... reunião sempre no começo do mês pra falar como vai ser o decorrer do mês né?!... o quê que espera... pra falar como foi o mês anterior... ele sempre parabeniza a equipe né?!... mesmo que não alcance os objetivos deles né?! mas é um relacionamento muito bom... (inaudível) geralmente eles colocaram um novo gerente pra... porque como são duas lojas né?! aí eles ficam focado em uma e esquece de outra... aí ele colocou essa outra pessoa para ajudar nessa questão... pra não ficar falho... ficar no salão de vendas mesmo pra ver o quê que a gente precisa melhorar... o que não precisa... quando a gente tá atendendo mais de um cliente a pessoa ajudar... pra gente não ficar perdido entendeu né?!

Janderson: eu entendo... também falando do grupo do WhatsApp... geralmente eles mandam esses vídeos em horário comercial ou depois do horário comercial e em dias não úteis?... no caso do dias que vocês não trabalham...

Bruna: no horário comercial.

Janderson: no horário comercial é?! Ah entendo... bacana... os gestores da empresa incentivam o desenvolvimento pessoal de vocês?

Bruna: incentiva! Incentiva sim... eles sempre fala crescimento que a parti do nosso desenvolvimento a gente pode tá crescendo na empresa mesmo né? Porque a empresa da oportunidade de você gerenciar... se você quiser outras lojas teve caso que o desempenho for bom eles dão a oportunidade... e sempre estão abertos a gente né?!... a gente conversar pra (ter opinião de alguma coisa)

Janderson: eu entendo...me diz uma coisa... já aconteceu uma situação inusitada com vocês dentro da loja? Por exemplo algo que fugiu da normalidade?

Bruna: acontece... vixe sempre acontece... acontece sim... vou dar um exemplo em questão de folga né?!... as folgas... nossas horas extras vale folga... uma folga dependente de quanta horas você fizer é dado uma folga no mês.. só que essas folgas é dada... ela que fala o dia da sua folga... ela que fala o dia da sua folga... aí sempre essas folgas dá no final do mês... aí tá... você está vendendo... vendendo... vendendo... aí você ver que não vai dar a meta... se ela ver que você tá longe da meta ela fica fala “ah vai querer pegar folga... mas tem a meta... não alcançou a meta”... é tipo aquela folga forçada... entendeu?!... você fica naquela não sabe se você pega essa folga ou não pega essa folga... eu acho uma humilhação... entendeu?! Você fica... quando você pega... você fica meio constrangido... de falar... “ah você vai pegar sua folga?” a gente fica... “não... não... não... porque tem que vender” entendeu?!... É

uma questão meio chata...

Janderson: com relação aos clientes... também já aconteceu alguma situação inusitada que fuja a normalidade do atendimento de vocês?

Bruna: cliente ((tom baixo e reflexivo))... não... não... não

Janderson: é tranquilo a questão do relacionamento com os clientes né?!

Bruna: é!

Janderson: como é essa questão do atendimento de vocês com os clientes?

Bruna: nosso atendimento... antes era pra quem falasse com o cliente primeiro né?! bom dia... boa tarde... agora... agora eles mudaram... essa semana eles mudaram pra ser por vez... até para os clientes não chegar e todos falaram "bom dia" tudo de uma vez né?!... a gente agora... o atendimento é por vez... você aborda o cliente... mostra o produto... aí você finaliza no caixa ((inaudível))

Janderson: geralmente quanto tempo o cliente leva pra... entre o momento que entra na loja até o pagamento lá no caixa pra sair?

Bruna: pagamento... a questão do pagamento é bem rápido... agora o que demora mais é a compra né?! não é nem a questão da demora do caixa... a demora é do cliente escolher o produto... mas a questão de quando chega no caixa... até os patrões mesmos se eles tiver onde eles estejam se a gente chamar eles... eles já correm para o caixa eles não gostam de deixar o cliente esperando... quando chegam no caixa eles já querem que despachem logo o cliente para não ficar aquele tumultuo de pessoas no caixa... para não parecer que o atendimento é ruim... porque até o caixa é o final do atendimento... é onde o cliente vai querer voltar... parcela a compra dele...

Janderson: entendo... como você classificaria seu ambiente de trabalho?

Bruna: entre bom... ruim e médio... mas é bom... é bom tirando algumas picuinhas que sempre tem... mas é um ambiente bom...

Janderson: que tipos de picuinhas? você gostaria de compartilhar?

Bruna: é igual te falo... essas questões de (cotas)... questão de muitas exigências... questão de metas... tem dia que a gente num tá... num tá nem afim de falar... a gente já chega assim... cansada... mas ((inaudível)) metas né?!

Janderson: é complicado... a quanto tempo tu trabalha nessa empresa?

Bruna: vou fazer dois anos... um ano e oito meses

Janderson: um ano e oito meses...

Bruna: isso

Janderson: entendo... o que mais marcou nesse período de um ano e oito meses pra ti nessa empresa?

Bruna: o que mais marcou? Ah pra mim é a questão das metas... eu sempre batia todo mês... todo mês... aí com a mudança... (tenho medo) que eu não consiga... já passei três meses... passei três meses sem bater... aí bati mês passado... aí a gente fica naquela expectativa de vim mais baixa ((inaudível))... aí quando vem só o salário a gente fica desmotivado... essa mudança meio que... acho que todo mundo ficou bem abalado né?!... essa questão dos três meses também sem bater... a gente sai da loja e fica... trabalhando com medo daquela pressão... tem muitas vendedoras... assim amigas... que a gente tem amiga... tipo uma família né?!... já chega a chora lá na frente... muitas vezes a gente vai falar pra gente "Não Bruna eu não consigo mais Bruna"... começa a chorar... "consegue sim... você vai conseguir"... aí é complicado...

Janderson: eu entendo... então o que mais te marcou foi essa questão do não atingimento das metas em alguns períodos...

Bruna: Isso!

Janderson: eu entendo... mas tem uma coisa que me chamou a atenção... que é a questão da família... que vocês se consideram uma família que é... algumas vezes

outros colegas choram contigo... isso acontece com grande frequência?

Bruna: não... assim... as vezes né?!... ultimamente bem mais... ultimamente é mais frequente...

Janderson: entendo... com relação a carga de trabalho no geral o quê que você poderia me dizer?

Bruna: é razoável... é horário normal... tirando a parte que a gente atende lá dentro da loja... no horário de almoço né?!... mas a gente tem a opção de não ir atender também se não quiser... caso não queria né?! ... e também fecha sete mas nosso patrão nunca fecha sete... fecha sete e (vinte)... sete e meia... mesmo que tenha cliente na loja... a loja fica toda fechada... aí fica lá esperando

Janderson: mas ele contabiliza esse período que passou? Como hora extra para vocês ou não?

Bruna: aquele... uma folga que a gente... dependente de tanto de hora que você passe...

Janderson: então todo dia vocês fazem basicamente...

Bruna: faz... todo dia nós faz... nem que seja dez minutos... igual hoje eu fiquei vinte... vinte minutos a mais do meu horário... geralmente a gente faz mais...

Janderson: e no sábado como é que funciona?

Bruna: no sábado... o sábado é dividido por turma... todo mundo entra oito horas... aí uma turma vai embora duas e outra turma vai embora quatro... aí no outro sábado reveza... a turma que foi embora duas fica né?!...e vai quatro e vice-versa... tempo... tipo assim dos dias dos pais... aí a gente fica no sábado até seis... até a hora que eles entenderem que acham que podem fechar a loja... e questão de dezembro que é natal a gente fazia... todo mundo entra oito horas... sem horário de almoço... e saí na hora que a loja fecha...

Janderson: o que vocês fazem para almoçar?

Bruna: vai lá almoça e volta...

Janderson: ah é... aquele almoço bate e volta... almoçou voltou...

Bruna: é sem horário... como se a gente tivesse no horário... e fosse lá dentro comer e voltar... na pecuária também do mesmo jeito...

Janderson: eu entendo... essas épocas mais festivas...

Bruna: isso.

Janderson: como é que fica essa questão... vocês não tem horário de almoço... o quê que acontece... eles pagam pra vocês esse horário que vocês não tem de almoço?

Bruna: Não... a gente tira essa bendita folga ((risos))... é só uma folga...

Janderson: Quais as suas expectativas sobre teu trabalho atual?

Bruna: expectativas?... ((inaudível)) (já nem crio) tantas... eu gosto do meu trabalho mas eu num me vejo assim... muito tempo entendeu? lá... eu acho que tem algo melhor... que eu possa até tá buscando algo melhor... não me vejo crescendo dentro da empresa entendeu?... acho que eu continuando lá... acho que não vou passar de uma vendedora... igual tem uma moça lá que tem quatorze anos lá na loja... e ela não passa de uma vendedora entendeu?!... é muito tempo... você passar quatorze anos trabalhando a loja tal e tirar um salário ((inaudível))

Janderson: entendo... você já foi forçada em algum momento ir contra algum valor ou contra algum princípio pessoal pra atender as metas proposta pela empresa?

Bruna: não... não... eles sempre deixam o critério... a critério seu... igual a questão de ficar e almoçar e voltar... mas tem aquela questão se você não for você não fizer... você não tá... tipo te olha de um olhar diferente... caso você opte diferente dos outros... porque tipo assim... todo mundo vai... é meio pressão mesmo... você for por outro lado aí fala "não vou fazer assim caso você não queira vou encher a loja de vendedores"

((inaudível)) metas porque vai dar muita gente ou senão vocês só almoça e volta... é meio você vai ((inaudível))...

Janderson: quais os aspectos positivos em relação a ele?... ao seu emprego no caso

Bruna: meu emprego?... a questão da equipe né?!... sempre uma pessoa ajudando a outra... questão de palestra... muita palestra e motivação... você aprende também né?!... atendendo as pessoas você aprende... a saber se comunicar... você aprende conviver melhor com as pessoas... você pode tirar coisas boas... ou você pode tirar coisas ruins... depende do que você... sua visão né?

Janderson: eu entendo... tu já me falou um pouco sobre essa questão das palestras motivacionais... o que são essas palestras motivacionais?

Bruna: na verdade nunca participo das palestras... porque eu tenho aula né?! aí dificilmente... mas é aquelas palestras repetitivas de como vender... como abordar o cliente... na verdade eu acho que mais... a questão nem tanto pra você é mais pra empresa... pra você ver o que precisa melhorar...

Janderson: eu entendo... melhorar pra alcançar a meta...

Bruna: alcançar a meta da loja né?!

Janderson: com qual periodicidade acontece... a questão dessas palestras?

Bruna: uma vez por mês... agora a reunião que é todo início de mês... eles colocam vídeo né? pra gente assistir... fala o que quer alcançar no mês né?!... mas o vídeo ((inaudível)) mas agora a questão do vídeos no WhatsApp é frequente... quase todos os dias ele coloca um vídeo bem bom...

Janderson: quando tem essas palestras presenciais... elas ocorrem após o horário de trabalho?

Bruna: isso!

Janderson: entendo... agora eu perguntei anteriormente sobre os aspectos positivos... e os aspectos negativos? existe?

Bruna: na loja?... existe... existe... como é que posso te dizer?... a pressão do trabalho... pra alcançar o que almeja para loja... pra empresa né?... a pressão começa por eles... porque como eles são sócios aí vem uma cobrança em cima deles... aí a cobrança que eles... vão pra essa reunião e volta pior... porque como foi uma cobrança muito grande e o grupo grande de lojas... aí a loja esse mês ficou em uma posição bem ruim... trigésima alguma coisa de venda... a questão de vendas... aí eles voltam... tipo assim... revoltado porque... aí joga a pressão em cima da gente... é tipo assim eles recebem e jogam pra cima da gente entendeu?!

Janderson: eu entendo...

Bruna: ((inaudível)) nossas folgas também... acho que deveriam ser uma escolha da gente... pra falar "nam eu preciso de uma folga tal dia"... você pode ficar na suas horas extra... porque é obrigatório você ficar na loja até ela fechar né?!... então seria bom se eles deixassem aberto pra você escolher um dia que você precisasse fazer alguma coisa... tipo assim um dia eu preciso fazer uma consulta... não tem como contar... a não ser se vai lá e peça...

Janderson: tu me falou sobre a questão de eles poderiam abrir... essa questão para vocês escolherem o dia que vocês querem tirar a folga né?... e quando vocês precisam ir no médico? Como que funciona?

Bruna: a gente leva atestado né? pega um atestado e leva...

Janderson: como eles se portam frente essa questão?

Bruna: até que nessa questão eles num... questão de saúde eles prezam muito né?... eles num... até se você não levar atestado eu acho que eles consideram... você ter passado mal... muitas vezes a gente passa mal na loja mesmo... e vai embora... já aconteceu comigo muitas vezes comigo... tem uma colega minha também que ia

frequente... frequente ela passa mal... a gerente vai lá dá um remédio manda ir pra casa...

Janderson: mas tu sabe explicar porque ela passa mal?

Bruna: ela tem... é por que ela... nervoso da loja mesmo... ela criou... ela... tipo fica muito nervosa... aí a pressão dela aumenta... por pressão ela não... ela não tá mais conseguindo se adaptar ao ambiente de trabalho... e tão tal que ela tem desde novembro que não consegue mais alcança as metas dela... e era uma pessoa que todo mês batia segunda terceira meta... aí não conseguiu lidar com a mudança da loja... entendeu?!... a pressão também... da equipe aconteceu... alguém passar por cima de outro... ela fica mexendo muito o lado emotivo dela... e não desenvolve o trabalho dela...

Janderson: eu entendo... isso te afeta de alguma forma?

Bruna: ah com certeza... que é como se fosse parte da gente né?!... família que tá todo dia vendo... você fica até revoltado... revoltada pela... por algumas coisas... algumas cobranças né... que leva ela ficar assim... ver meu estado aqui... que presença que sabe assim... o que ela realmente tá passando...

Janderson: em algum momento os gestores da empresa tentaram modelar comportamento de vocês?

Bruna: assim... já me falou uma vez... que nós somos... não sei se falou para todas... mas falou para mim... que nós somos muito bobas... em questão de querer ser ((inaudível)) família... "ali não é família ali é uma competição... competição na qual você ganha se for melhor... você tem que deixar de lado família entendeu?! E ir mais pro lado profissional"... porque ele acha que quando você tá muito família... você não se desenvolver né?! na empresa... você não consegue alcançar sua meta se ficar naquela mesmice... quer que você tenha aquela competição diária assim... de vendedor por vendedor... meio que um passando... independente de como passar em cima do outro entendeu?!

Janderson: entendo... existe supervisão constante da gerencia em cima dos vendedores?

Bruna: antes não... mas esse mês eles contrataram um gerente de vendas pra ficar no salão de vendas... pra ver... ficar observando a gente nosso atendimento... no que precisa melhorar ou o que tá bom... tá ruim... entendeu?!... antes não tinha essa supervisão... antes você tinha que tá... falar tá faltando isso... precisa disso... agora não tem essa pessoa responsável...

Janderson: isso foi em decorrência de que? A contratação desse novo gerente?

Bruna: eles falaram que é pra tentar alavancar as vendas... as questões das vendas na loja né?!... que deu uma queda muito grande... em relação ao ano passado né?!... as vendas desse ano... aí acho que a intensão e pra aumentar as vendas...

Janderson: eu entendo... se você pudesse mudar algo no seu ambiente de trabalho o que você mudaria?

Bruna: eu mudaria... mudaria essa questão das folgas... eu acho que o melhor seria você ser remunerado sem folga... em dinheiro mesmo... que eu acho que a gente faz mais além de uma folga... a gente trabalha bem mais... questão de horário de almoço... ah outra coisa essa questão de horário caso saia sete e vinte... não quer eu coloque sete e vinte na folha (ponto) ((inaudível)) quer que coloque sete e vinte... quer que eu coloque sete e cinco... sete e onze... eu coloco no máximo cinco minuto a mais... cinco minuto a mais do horário de sete horas... isso foi questionado até pelo novo gerente... esses dias atrás... uns três dias atrás a gente tava saindo da loja sete e vinte e cinco... aí ele foi falar a questão da folha de ponto pra gente... "ah quando vocês forem sair vocês nunca colocam que chegam"... que nos chega oito... nove né?... saí uma volta

três e saí sete... esse era o cronograma que a gente colocava na folha de ponto que é escrito né?... aí ele falou “nam vocês bota nove e uma ou oito e cinquenta e nove...” aí nos questionamos agora que estamos saindo... a gente coloca sete e vinte e cinco... aí ele “nam assim vocês prejudicam a empresa desse jeito... vocês tem que botar... coloca sete e cinco... sete e três” ... eu falei “não tá errado nós estamos saindo... se fosse pra gente colocar sete e três a gente tinha que sair no mínimo sete horas... que a hora que você passa na porta é sete e três” aí ficou essa... essa também de horário acho que deveria mudar... horário de almoço... se você saí... tiver atendendo um cliente e se ele pegar teu horário assim... tipo assim até depois de uma hora... de qualquer forma eu tenho que tá na loja três horas... é como eu tivesse perdido meu horário de almoço atendendo cliente... eu acho errado... eu acho se você saí uma e meia... e tava atendo e tava na loja prestando serviço... você tem que voltar três e meia... é o certo...

Janderson: eu entendo... tu trabalha na Cônego João Lima correto?

Bruna: Sim

Janderson: na tua concepção... o que é ser vendedor de confecções na Cônego João Lima?

Bruna: ah acho uma loucura... a gente tem que dar sempre o melhor porque lá uma loja é topada uma com a outra... isso que preocupa tanto o nosso patrão... atendimento é... pra eles é essencial... pro cliente... tão tal que eles fica igual uma câmara olhando para nós quando tem um cliente dentro da loja né?!...pra ver se o cliente tá sendo atendido... às vezes o cliente tá sendo atendido... e você foi lá dentro do deposito procurar um calçado... o cliente tá lá só... o gerente já fica doido achando que a gente não tá atendendo o cliente... entendeu?! é jogo de gente grande ali na Cônego... porque uma loja topada na outra e você tem que ser o diferencial pra você se destacar né?!... a cobrança acaba em cima dos vendedores porque... porque é o primeiro que aborda o cliente né?! o que tem que levar ele ao caixa... pra dar o lucro na loja...

Janderson: tu me falou é jogo de gente grande ((risos))

Bruna: é ((risos))

Janderson: o que é jogo de gente grande?

((risos))

Bruna: assim você tem que saber lidar... ou você se adapta ou você não serve para esse (cargo) entedeu?!

Janderson: eu entendo... gostaria de compartilhar mais alguma coisa?

Bruna: não tá ótimo... foi ótimo...

Janderson: obrigado...

((risos))

Bruna: olha a gente desabafa né?!

((risos))

Anexo 03 – entrevista da locutora Bárbara

Janderson: boa noite Bárbara tudo bom?

Bárbara: boa noite... tudo ótimo!

Janderson: me fala como foi seu dia hoje...

Bárbara: meu dia foi bem... foi produtivo...

Janderson: o que você poderia me dizer sobre “foi produtivo”...

Bárbara: em questão de vendas... por exemplo hoje o dia foi bem... viável a mim... sabe?

Janderson: você vendeu bem hoje?

Bárbara: sim... vendi bastante... quando a gente começa a vender... um dia a gente pega pessoas que facilitam mais aí... a mercadoria assim de alto valor...

((os dois falam juntos))

Bárbara: um cansaço produtivo... um cansaço que vale a pena...

Janderson: entendo... então depende muito do tipo de cliente que você recebe também...

Bárbara: isso depende do tipo de cliente... porque tem dias que você... é assim depende do dia... porque por exemplo... você pega um cliente assim... que vai ver os, preços e valores... e acaba que isso vai te desmotivando... aí quando você pega um bem bacana... aí pronto te motiva e assim sucessivamente... aí você vai ((inaudível))

Janderson: então tá dizendo que com frequência chega clientes na loja que vão só para olhar o valor da mercadoria...

Bárbara: Isso! É só para olhar e aí... “nam depois a gente passa”... aí acaba que não passa... aí acha outros mais em conta e aí... você acaba que aí... ((pausa))

Janderson: que bom que seu dia foi produtivo...

Bárbara: foi bom... foi produtivo hoje

Janderson: falando da questão da produtividade... como que funciona a questão da tua meta lá na loja?

Bárbara: é assim... a gente... todo dia eles estabelecem uma meta diferente... vai dependendo do ((muda de ideia))... tem dia que é alta tem dia que é mais baixa... vai dependendo muito do dia... do dia da semana também

Janderson: entendo... e por mês eles estabelecem alguma meta?

Bárbara: sim! Estabelece... a gente tem a meta diária né?! por dia... e a meta do mês que é mensal né?!

Janderson: isso!

Bárbara: lá funciona assim... tem a meta do dia e a meta do mês que é... a do mês tem três... são três valor... tipo tem a primeira meta... a segunda e a terceira... aí cada meta que você atingir você ganha uma porcentagem daquele valor... em cima daquele valor...

Janderson: eu entendo... qual é o valor da primeira meta? Tu sabe de cor?

Bárbara: vinte e oito e novecentos...

Janderson: vinte e oito e novecentos né?!... quantos por cento vocês ganham em cima desse valor?

Bárbara: em cima desse valor... eu acho... quer dizer não tenho... tem pouco tempo que eu tô lá... só tem três meses... aí eu num... eu só sou colocada num... nos vinte e oito e novecentos... não tenho... porque tem os por centos lá... aí eu não consigo... ((duvida)) um e meio... a primeira né?! não tenho...

Janderson: entendo... mas tu lembra o valor das outras metas?

Bárbara: a primeira vinte e oito e novecentos... a segunda parece que é trinta e dois... e a outra é trinta e cinco...

Janderson: trinta e dois... e trinta e cinco né?!

Bárbara: Isso...

Janderson: assim... por alto... tu conseguiria chutar o valor que vocês ganham em cima das metas?

Bárbara: eu creio que... eu acho que... por exemplo a primeira...acho que você ganha uns seiscentos... setecentos... por aí...

Janderson: ah tá... já em valor de reais... né?!

Bárbara: isso...

Janderson: hum entendi... aproximadamente seiscentos reais em cima...

Bárbara: é isso... pra mais...

Janderson: entendi... como funciona a questão da remuneração pra ti lá? Que já sai que tu ganha um adicional em cima da meta...

Bárbara: isso... aí a gente ganha um salário... se você conseguir alcançar sua meta aí você ganha o valor em cima...

Janderson: hum entendi... então no caso seria um salário mais a comissão...

Bárbara: mais a comissão...

Janderson: a partir de cada meta...

Bárbara: isso... é assim você tem seu salário... aí no decorrer do mês se você atingiu a sua meta você ganha sua comissão em cima... aí se não você ganha só o salário mesmo...

Janderson: entendi... me diz uma coisa... o quê aconteceria... por exemplo você ficasse três meses sem você atingir a meta?

Bárbara: assim... todos os meses a gente tem ((mudança de pensamento))... acontece eu já tenho... vai fazer três meses e os três meses eu não bati meta... igualmente as que já tão lá... já tem um bom tempo que não bateram meta... assim... a questão de meta depende muito da pessoa... do cliente... porque é o seguinte tem pessoas que tá mais tempo lá... já tem seus clientes... eles nem fica na sua vez... pra poder pegar o cliente... o cliente já chega pra pessoa... aí é assim... aí acontece também de você... o cliente vim e aí olha muito tempo... muito tempo e acaba que perde o seu tempo... não leva... e tem pessoas lá que já tem seus clientes fixos... aí fica assim... fica mais fácil né?! tem outros que já tem o dom mesmo de pegar pessoas que... igualmente esse mês pra mim tá bem melhor que os outros dois meses passado...

Janderson: entendi... com relação a essa questão da tua meta... tu me falou que a primeira meta seria vinte e oito mil...

Bárbara: vinte e oito mil e novecentos...

Janderson: essa meta é fixa ou ela vai mudando mês a mês...

Bárbara: não... ela vai mudando... dependente do mês... assim... mês de agosto... mês de agosto é uma meta... o mês passado a meta era... a primeira meta era trinta e nove...

Janderson: era trinta e nove mil?

Bárbara: Isso...

Janderson: do mês passado?

Bárbara: é... porque assim... vem a temporada das praias... temporada de cavalgada que tem muitos eventos né?!... esse mês... no meio do mês... aí a meta é estabelecida no valor mais alto...

Janderson: entendi... então no caso ela oscila mês a mês...

Bárbara: isso... porque tem mês... assim o mês de agosto... nos dias dos pais... depende do evento que tem no mês...

Janderson: arram...

Bárbara: setembro... setembro num tem eventos que possam vender bastante aí a meta pode ser mais baixa... entendeu?!

Janderson: entendi... por exemplo... tu me falou que tem pouco tempo lá... mas tu saberia identificar quem são os clientes que vão até a loja?

Bárbara: como assim? Por exemplo?

Janderson: por exemplo... como nós estamos em uma empresa... geralmente a empresa passa... por meio dos funcionários né?!... eles passam a olhar quem é o cliente que vem até a loja comprar... por exemplo... a classe social dele... por exemplo o bairro em que eles moram... mais ou menos isso... você saberia identificar quem são essas pessoas que vão até você comprar? Por exemplo “ah vem muita gente por exemplo da parte mais central de Araguaína”... que compra muito... por exemplo “ah vem muita gente da parte periférica”... “ah vem muita gente por exemplo... muitos aposentado”... por exemplo...

Bárbara: não... é assim ambos... lá é assim tem dias... num tem assim uma pessoa... tipo assim... classes específicas pra poder contar não... lá são de todas as classes mesmo... assim num tem assim... porque assim a gente disponibiliza um preço... né?!... um preço... vai decorrer do... do seu ganho né?!... então... a gente disponibiliza os preços acessíveis... ao preços mais altos... depende do... da condição mermo...

Janderson: entendo... me fala um pouco sobre tua rotina de trabalho... o que você faz quando chega na loja...

Bárbara: ah é assim... eu entro às nove... entro às nove... aí quando chego é assim... lá nossa rotina de trabalho são assim... nos num somos “a equipe”... a gente é equipe... todo mundo auxilia uns as outras... tipo por exemplo a gente... tá no meio de todo mundo... mas cada uma ajuda a outra... você chega e ver uma coisa bagunçada você arruma... e assim sucessivamente... nunca fica só uma pessoa... “só porque ela bagunçou não vou ajudar”... não todo mundo ajuda... todo mundo tem a mesma rotina... não é todo mundo por si... todo mundo... ajuda um a outra...

Janderson: tu falou da questão da equipe... como é que é formado essas questão da equipe...

Bárbara: a equipe é o seguinte... a gente tã em nove vendedoras... quatro entra às oito e às outras cinco entra às nove... aí as que entram oito saí seis e as que entram nove saí sete...

Janderson: entendi... então você saiu no segundo horário já...

Bárbara: isso... no segundo horário... eu entro às nove e saio só às sete...

Janderson: eh me diz uma coisa... quando você chega lá na loja... qual a primeira coisa que você faz?

Bárbara: primeirinha?

Janderson: isso...

Bárbara: a primeira coisa que eu faço é entrar... e falo com todo mundo... ((risos))

Bárbara: a primeira coisa...

Janderson: eu entendo... você já se deparou em alguma situação... por exemplo... uma situação atípica... por exemplo... uma situação de o cliente chegar você vender... uma venda mais tranquila... mas já aconteceu de chegar algum cliente e acontecer um situação atípica...

Bárbara: como assim? Por exemplo?

Janderson: uma coisa que não é rotina... que não acontece com frequência contigo...

Bárbara: aqui ((inaudível)) frequência assim... eu chego... é assim igualmente esses dias... eu tô com um... e aí quando do fé chama "Bárbara tem uma cliente te chamando"... aí isso acontece raramente... mas quando acontece chega três pessoas... acaba que a gente num...

Janderson: como que é teu tratamento com os clientes? Como é que você vende?

Tipo assim...

((ela interrompe a fala do entrevistador))

Bárbara: assim... pra começar... eu procuro na primeira conversa com ele... a gente tem que raciocinar... assim porque cada um tem uma maneira né?! cada um tem um gosto... cada um tem... (trata de) uma maneira diferente... a gente não trata nenhum igual... cada um a gente sabe expressar de maneira diferente... aí assim vai da maneira do que o cliente conversa... a parti do momento que você fala com o cliente... a gente percebe qual o jeito que ele gosta de ser tratado... do que ele gosta... aí parte dos clientes... que a gente tem... a gente tem que se adaptar a todo... a receber todos os tipos...

Janderson: entendo ((riso))... Como é o relacionamento entre vocês? Funcionários... membros da equipe... como que é o relacionamento entre vocês?

Bárbara: Assim... a gente são muito unido...

Janderson: vocês são unidos?

Bárbara: muito... TODOS... assim não tem aquele local de trabalho que você chega... que você... tipo por exemplo eu... não sou novata mais... eu chego... tipo exclui sabe... tem muitas lojas que acontece... fica assim num cantinho... eu não... eu fui bem recebida por todos... de todos funcionários... povo do caixa... gerente tudo... não teve essa coisa de excluir pessoas sabe... sempre fui sempre acolhida até hoje...

Janderson: que bom...

Bárbara: num teve... porque tem lugar que você trabalha que eles te... só porque você é novata não querem te ajudar... aí não... lá o máximo que eles puderem te ajudar eles te ajuda...

Janderson: que bom... existe uma comparação entre vocês... funcionários ou é algo mais individual?

Bárbara: como assim?

Janderson: por exemplo... vocês se ajudam entre si ou é uma coisa mais isolada?

Bárbara: não... a gente ajuda sempre sim...

Janderson: entendo... com relação ao relacionamento entre vocês e a gerencia... como que é isso... o relacionamento ?

Bárbara: assim... é bem legal... primeiro emprego né?! é bem assim... ela interage muito com a gente num tem aquele negócio só porque é gerente... só porque é uma patente mais... não lá é tranquilo...

Janderson: entendo...

Bárbara: é... num tem esse individualismo entre funcionários... e assim é bem bacana... quando... todos os meses ela chama cada um... e fala seus pontos negativos e pontos positivos... num fica aquele negócio de te chamar atenção não... final do mês tem um raio x do que tu vendeu... do que você pode melhorar... é assim...

Janderson: eu entendo... no caso dos gestores da empresa... os gerentes... os donos da loja lá... eles incentivam vocês a crescerem ?

Bárbara: incentivam!

Janderson: de que forma?

Bárbara: eles incentivam assim... todos... inclusive todas as sextas-feiras a gente têm aula... tipo assim... de venda... o que eles pegam muito no pé é assim pra você não se auto sabotar... não querer só uma coisa pra si mesmo... por exemplo... quando eu falo aquela palavra que a maioria das pessoas usam... “é melhor pingar do que faltar”... então essa frase você se contenta com pouco você não quer muito... você tá bom... eles te incentivam a você crescer... incentivam você não ser só aquela pessoa... crescer... estudar... se aperfeiçoar mais.. conhecimento... porquê hoje o mundo... as tecnologias está avançada... se você não acompanhar você acaba que... igual cliente... cliente eles estão ligado... o mundo tá acompanhando e eles estão acompanhando o mundo... se você não acompanhar acaba que...

Janderson: eu entendo... me fala sobre a questão de auto sabotar... o que seria esse auto sabotar... pra ti como vendedora?

Bárbara: auto sabotar é o seguinte... eu querer só isso para mim... por exemplo... eu comecei a trabalhar (só vender) e acabou... é isso... você num... pra ti qualquer coisa serve entendeu?! qualquer coisa... então qualquer coisa tá bom... “ah vou ser vendedora e pronto”... você num procura uma faculdade... você não procura crescer profissionalmente... você só quer ser aquilo e acabou...

Janderson: eu entendo... tu me falou que eles incentivam vocês...

Bárbara: isso...

Janderson: tem a questão das aulas... essas aulas ocorrem dentro do ambiente laboral?

Bárbara: isso... essas aulas acontecem assim... a gente separa... cada turno tem uma hora... fora do... assim do seu horário do expediente... cada horário eles disponibilizam pra não atrapalhar... a turma das oito entre sete horas... a turma das nove elas entram oito em aula...

Janderson: até as nove né?!

Bárbara: isso...

Janderson: ah então vocês chegam uma hora mais cedo...

Bárbara: isso... uma hora mais cedo pra poder... tipo uma palestra... uma palestra pra gente... sobre... num é... como fala assim “ah uma escola de vendas”... mas não exatamente para você vender... não... é pro seu conhecimento... porque por exemplo... calçado... você tem que conhecer o que você vende... se você não conhecer como é que você vai transmitir ao seu cliente as informações... não tem como... aí você só chega e pega... quando um calçado chega por exemplo... uma marca chega de um calçado que é novo... aí você não chega... você nem pega no calçado... num ver... aí é meio complicado...

Janderson: eu entendo... tipo assim... eles remuneram vocês nessa hora que vocês chegam mais cedo? De alguma forma ou não?

Bárbara: por exemplo?

Janderson: por exemplo assim...você chegou mais cedo na empresa... pensando por outro véis... pela questão do jurídico vocês já estariam trabalhando... eles chegam a remunerar vocês nessa hora mais cedo que vocês chegam...

Bárbara: não... por exemplo... essa hora mais cedo... é tipo passou... é uma hora...

Janderson: eles não concedem nada pra vocês em cima dessa hora que vocês chegam mais cedo então...

Bárbara: não... essa hora mais cedo é só pra ter essa aula... máximo é um lanchinho básico...

Janderson: ah entendi... além dessa questão dessa aula... a empresa disponibiliza por exemplo... algum convênio com uma universidade com faculdade... com centro de formação profissional... fora do ambiente de trabalho?

Bárbara: é assim... como eu tenho pouco tempo... nesse tempo que eu tô... não vi... não presenciei né?! aí não posso te afirmar...

Janderson: entendo... lá no caso onde tu trabalha... tu me falou que é uma empresa mista... que é calçados e confecções...

Bárbara: isso...

Janderson: no caso... você vende os dois?

Bárbara: os dois... em geral...

Janderson: aí no caso... se tu fosse ter que classificar por exemplo... tu vende mais calçados ou mais confecções?

Bárbara: calçados!

Janderson: calçados né?!

Bárbara: isso...

Janderson: eu entendo... como você classificaria o ambiente de trabalho teu por exemplo... se você classificaria esse ambiente como um ambiente bom para trabalhar... um ambiente ruim pra trabalhar... e porquê?

Bárbara: não... eu classifico como um ambiente bom... porque pro ambiente ficar bom a gente depende de cada um... então cada um faz sua parte... cada um se... se um não tiver gostando do que o outro lado tá fazendo chama... assim assim e tem que ser assim... e assim é um ambiente bom... sabe ?! não tenho o que dizer...

Janderson: entendo essa questão de vocês... então os relacionamentos entre funcionários... entre funcionários e funcionários... entre funcionários e gerentes... gestores da loja... no caso é um... são relacionamentos agradáveis então?!

Bárbara: isso!

Janderson: ah tá... entendo... há quanto tempo você trabalha na empresa?

Bárbara: vai fazer três meses...

Janderson: três meses já né?! a tua primeira experiência no caso...

Bárbara: isso... minha primeira experiência profissional...

Janderson: tá gostando ?

Bárbara: tô!

Janderson: nesse período de três meses... o que mais marcou ou continua marcado pra ti?

Bárbara: o aprendizado... porquê você... quando você começa a trabalhar... quando você começa conhecer pessoas... porque você conhece pessoas de todos os tipos né?! e aí você acaba que... com essa convivência você aprende muita coisa... quando você conhece... você aprende muitas coisas... no decorrer do tempo... e assim... tem pessoas que você conhece que não fica somente como cliente a gente... como amizade também...

Janderson: eu entendo... tu me falou da questão da amizade... você já teve algum laço assim?... de amizade com por exemplo... clientes funcionários

Bárbara: sim! (todos eles)

Janderson: com relação a sua carga de trabalho... no caso a quantidade de tempo que você fica dentro trabalhando na empresa... o que você poderia dizer dela?

Bárbara: é bom porque assim... num é aquele num..., cansativo por exemplo eu entro nove... aí eu fico nove até as uma... uma é meu horário de almoço... tenho duas horas de almoço... volto três horas... aí das três eu saio sete... aí num é... num tem aquele sobre carregamento... é um horário bom...

Janderson: bom né?! tá eu entendo essa questão também... da carga de trabalho... tu me falou da questão de almoço... você almoça na empresa? almoça em casa?

Bárbara: é assim... eu almoço na empresa... já levo meu almoço pronto já... porquê... como num tenho transporte... aí para eu poder vim em casa voltar... o tempo que eu gasto aqui poderia tá lá...

Janderson: entendi... aí você almoça na empresa mesmo?!

Bárbara: eu almoço na empresa mesmo! Aí tem dias que eu arrumo uma carona pra ir em casa... aí volto... mas é um gasto a mais... então eu prefiro ficar na empresa mesmo...

Janderson: eu entendo... na empresa tem um local específico para vocês almoçarem?

Bárbara: tem... tem um... tem uma cozinha lá... aí a gente deita e dorme... ((risos))

Janderson: então é tranquilo esse horário de almoço lá?!

Bárbara: não é tranquilo! É bom que quando você tá lá... como eu sei que meu horário de almoço é lá mesmo... aí o cliente chega "Bárbara"... nam "Eu almoço aqui... chegar pode me chamar"... aí é bom que ele chegam aí...

Janderson: ah então nesse caso já... quando seus cliente chegarem chama no seu horário de almoço...

Bárbara: já... já aconteceu... hoje o que aconteceu...

Janderson: hoje aconteceu então?!

Bárbara: hoje aconteceu...

Janderson: e no caso por exemplo... assim... um cliente chegou... te chamou lá no horário do teu almoço... por exemplo se você ficou vinte minutos atendendo esse cliente... hipoteticamente né?!... eles adicionam esses vinte minutos depois?

Bárbara: não... aí não...

Janderson: não né?! é de uma às três seu horário né?

Bárbara: isso... é assim... porque é o seguinte... vai de você... se você quer atender ou não... porque eles disponibilizam às duas horas de almoço... aí por exemplo... se eu tivesse ido para casa... e o cliente chegou e me chamou e eu não estava... aí ele certamente vai procurar outra vendedora... aí como eu estava lá aí... eu por quê não?... essa questão de você atender e passar tipo... vinte minutos... não... é porquê é de você né?! vai de você se você quer atender ou não...

Janderson: eu sei... mas existe alguma pressão... tipo exemplo assim... ah o cliente tá te chamando... se você não quiser atender o cliente... tem algum problema?

Bárbara: éh assim.... fica ruim pra você né... eles não tem esse... é bom que eles veem que o cliente te chama... que você já tá né... já tem clientes assim... mas eles não tem assim não... aí é ruim pra você que você acaba perdendo aumento.

Janderson: eu entendo... qual suas expectativas em relação ao seu trabalho?

Bárbara: assim... minha expectativa é bom... mas futuramente eu pretendo crescer em outras coisas.

Janderson: crescer de que forma?

Bárbara: é o seguinte... eu venho assim como... eu sou vendedora hoje né?! ... mas o meu pensamento é de querer fazer uma faculdade e ter um serviço melhor... um trabalho melhor.

Janderson: ah tá... então... deixa eu ver se eu entendi... no caso hoje você está como vendedora... pretende fazer um curso... no caso largar a área de venda né... de confecções no caso.

Bárbara: isso... pretendo largar e se especializar... trabalhar no que eu né me identifico muito... mas só que você tem um sonho a se traçar né?! então a gente...

isso foi um passo... um passo a começar o trabalho... começar a ganhar seu dinheiro e construir sua vida... e aí no decorrer do e tempo você vai fazendo cursos e vai aperfeiçoando mais e você vai só aumentando aí de cargo.

Janderson: então o que você pensa em fazer? Que faculdade?

Bárbara: eu prefiro fazer psicologia.

Janderson: psicologia... te chama atenção?

Bárbara: me chama atenção por que logo eu sou bem comunicativa... gosto de conversar muito.

Janderson: hmm... entendo... isso poderia te ajudar... por exemplo dentro da empresa também?

Bárbara: isso me ajuda muito... até porque foi por meio de comunicação... foi bem comunicativa que eu fui empregada.

Janderson: que bom... você já foi forçada algum momento a ir contra algum princípio ou valor pessoal teu... enquanto está trabalhando?

Bárbara: não.

Janderson: não né?... então foi tranquilo essa questão?

Bárbara: foi.

Janderson: quais aspectos positivos você tem em relação ao teu emprego?

Bárbara: positivo?

Janderson: isso... os aspectos positivos... por exemplo... você fala "ah Janderson isso aqui pra mim é um aspecto positivo do meu emprego"... o quê você acha de positivo lá?

Bárbara: isso... (o que eu vejo) de positivo lá... eu acho que é tudo... ((risos))

Janderson: defina esse "tudo" pra mim... ((risos))... por exemplo... "ah isso aqui é bacana, gosto disso aqui na empresa"...

Bárbara: eu gosto dos calçados...

Janderson: ah você gosta da mercadoria...

Bárbara: gosto da mercadoria... de lá... gosto de mais...

Janderson: tá... você consegue enxergar algum aspecto negativo lá?

Bárbara: assim nas competições...

Janderson: por quê?

Bárbara: poderia baixar um pouquinho os preços... sabe?!

Janderson: ah tá... então você acha que os preços estão um pouco altos

Bárbara: isso... nas confecções nos calçados tão bem em conta...

Janderson: eu entendo... em algum momento os gestores da empresa... também os próprios gerentes... eles já tentaram moderar teu comportamento em relação alguma coisa ?

Bárbara: mudar?

Janderson: é mudar!

Bárbara: não...

Janderson: nunca tentaram?

Bárbara: nunca tentaram mudar... quando eu entrei... assim me explicam como é a maneira de você atender um cliente... e assim... eu... como se diz?... empregada por causa do... da comunicação e do comportamento...

Janderson: entendo...

Bárbara: então a respeito de comportamento eles nunca tentaram mudar... por que isso vem de você... mas eles não tem que mudar... tem que vir de você... se você... você mesmo não mudar...

Janderson: mas você acha que tem que mudar alguma coisa?

Bárbara: não!

Janderson: não né?! tá... existe supervisão constate sobre você?

Bárbara: é assim... lá é o seguinte... não tem... igual eu te falei... no final do mês... todo mês por exemplo no (recebimento)... aí tem o quanto você vendeu... aí tem tipo... uma... entre eu e o dono mesmo... a gente tem uma conversa... aí lá ele fala o que você poderia melhorar... e o que tá bom é assim...

Janderson: eu entendo...

Bárbara: a gente tem uma conversa...

Janderson: como é essa conversa de vocês?

Bárbara: a conversa é assim... como te falei... fala os pontos positivos... se atendeu bem... como por exemplo... você é bem comunicativos... e isso chama muita atenção do cliente... aí os pontos negativos é assim... quando o cliente... por exemplo chega tenta ao máximo identificar mais coisas que eles necessitam... por exemplo se ele quer uma calça... porque não oferecer uma blusa... um calçado... se for comprar um calçado oferecer uma meia...

Janderson: entendo... por exemplo... ele comprou calçado então oferece algo que poderia usar com o calçado...

Bárbara: isso...

Janderson: (tenta) agregar...

Bárbara: mais produtos... isso... tenta agregar mais produtos... você atende bem... então tenta ao máximo com sua comunicação agregar mais produtos em cima...

Janderson: você já passou por alguma situação dentro da empresa que foge a normalidade? que fugiu a rotina?

Bárbara: já...

Janderson: o quê?

Bárbara: como por exemplo... eu fiz uma venda um dia... a respeito de vendas?

Janderson: qualquer coisa...

Bárbara: assim... uma coisa que nunca tinha acontecido... uma venda online... por exemplo... a pessoa não morava aqui e ligou para empresa... aí eu tava perto... aí eu conversei com ele e aí... ele pediu um calçado eu tirei umas fotos e enviei para ele por whatsapp... ele gostou de um deles... aí ele gostou daquele... ele não morava aqui... morava em Colinas... aí ele perguntou se a gente não tinha conta... pra poder depositar... aí eu dei o desconto do calçado para ele... aí ele depositou... e aí quando foi na parte da tarde... ele mandou um moto-taxi buscar para ele...

Janderson: entendo... mas ele morava em Colinas...

Bárbara: em Colinas... isso...

Janderson: ah tá... entendi...

Bárbara: aí um conhecido dele moto-taxi buscou para ele...

Janderson: eu entendo... me diz uma coisa... mas ele ligou no telefone da empresa?

Bárbara: isso... ele ligou no telefone da empresa... aí quando eles ligam as meninas do caixa passa para alguma vendedora... aí eu tava por perto aí elas passaram para mim... aí eu pedi o número do whatsapp dele né?! pra mandar as fotos... aí ele acabou que gostou aí... a gente fez todo os processo...

Janderson: eu entendo... no caso quando tu pediu o whatsapp... tu mandou do teu whatsapp pessoal ou da empresa?

Bárbara: não... no meu pessoal mesmo... só que a empresa tem um também... só que mandei do meu mesmo... porquê... eu mandei do meu porquê vai chegando novidades aí a gente vai... acaba que a gente vai criando aquele vinculo de amizade sabe?!

Janderson: entendo...

Bárbara: aí acabo mandando as coisas pra ele aí... a gente faz a mesma forma...

Janderson: eu entendo... então essa foi situação fora do normal que aconteceu...

Bárbara: isso... fora do normal... teve umas também que foi... a moça queria experimentar uma blusas mais... mas só que ela não poderia ir até a loja... aí eu me disponibilizei fui até lá ela estava... levei dei o desconto paguei... e levei para ela novamente...

Janderson: esse deslocamento a empresa que pagou?

Bárbara: não... mas foi perto...

Janderson: ah tá... dava de ir a pé no caso...

Bárbara: dava... foi ali perto da praça das bandeiras

Janderson: ah então era pertinho

Bárbara: era pertinho...

Janderson: ah tá... e como foi a questão do gestores da empresa... eles gostaram dessa tua saída até lá?

Bárbara: é gostou...

Janderson: hum... que bom... se você pudesse mudar qualquer coisa aonde você trabalha... qualquer coisa... o que você mudaria?

Bárbara: o que eu mudaria?

Janderson: isso...

Bárbara: eu mudaria... como por exemplo... eu colocava mais opções... opções como assim?... como é só calçado e confecções... aí eu me disponibilizava casa... mesa e banho... por exemplo...

Janderson: ah entendo...

Bárbara: mais opções infantil né?! como banheira... essas outras coisas que procuram muito...

Janderson: Bárbara... eu vou fazer uma pergunta aqui... tranquila sabe a pergunta... pra você o que é ser um vendedor de confecções na Cônego João Lima?

Bárbara: pra mim... ser um vendedor... na minha opinião... ele tem que ter um conhecimento... por que quando uma pessoa chega em uma loja... pra poder comprar um produto... ela quer... conhecimento a simpatia da pessoa... não o olhar pra classes também... por que têm pessoas que olha muito pra classe da pessoa... e isso acontece muitas vezes... né?!... no êdecorrer do trabalho... isso já vi acontecer comigo... então pessoas que têm mais conhecimento... pessoas que têm mais caráter sabe?!

Janderson: então isso... seria o que é ser vendedor de confecções...

Bárbara: isso... isso... teria mais conhecimento... por que o cliente chega... ele quer saber daquele produto... e se você não souber... e aí? Se você não souber... e ele não sabe e acaba que...

Janderson: eu entendi... gostaria de compartilhar mais alguma coisa?

Bárbara: ((afirmou negativamente))

Janderson: então obrigado Bárbara.

Anexo 04 – entrevista do locutor Pedro

Janderson: boa noite Pedro... tudo bom?
 Pedro: tudo bom...
 Janderson: como foi seu dia?
 Pedro: cansativo... correria ((riso))
 Janderson: cansativo... correria!? O que você fez hoje ?
 Pedro: hoje... a gente já arrumou o depósito... etiquetou mercadorias de (antigas) pra fazermos uma promoção...
 Janderson: chegou muita mercadoria hoje?
 Pedro: não... ia chegar mercadoria hoje... só que a gente só retirou... colocou preços novos... que o preço baixou né!?... com alguns produtos e a gente foi tirou e detectou eles
 Janderson: ah... então só organizou o estoque hoje...
 Pedro: isso... ((inaudível)) que é o essencial
 Janderson: vendeu bem hoje?
 Pedro: não...
 Janderson: ah... me conta assim... como que é tua rotina de trabalho?
 Pedro: então... entro de manhã às oito e meia... às vezes vou em casa almoçar ou então... eu faço almoço de manhã antes de ir pro serviço e almoço lá... passo o dia lá depois eu saio... seis e meia... sete horas ((suspiro))
 Janderson: no caso você... faz o almoço pra almoçar na loja?
 Pedro: isso...
 Janderson: você almoça todos os dias lá?
 Pedro: então... a maioria dos dias eu almoço lá... mais ultimamente eu acho que... hoje mesmo almocei em casa que eu tinha ((inaudível)) ((risos))
 Janderson: você prefere almoça na loja ou em casa?
 Pedro: prefiro almoça na loja...
 Janderson: por quê?
 Pedro: porque... lá tem mais gente ((riso)) em casa não tem ninguém... é muito solitário...
 Janderson: ah... você se sente sozinho em casa?
 Pedro: é em casa sim...
 Janderson: vocês... é... como que é a questão dá... dá equipe... vocês tem uma equipe lá ou é uma coisa mais individualizada? A questão das unidas?
 Pedro: então... lá têm essas duas partes... equipe e o individual também... na equipe eles monta um grupo é bota você bater uma meta do grupo... e individual você tem que bater outra meta... além da do grupo... então tem isso...
 Janderson: então são duas metas!? uma em grupo e uma individual! tu sabe mim dizer qual o valor da meta em grupo?
 Pedro: trinta e cinco... mil...
 Janderson: é uma meta única?
 Pedro: isso... não mas às vezes varia depende do mês...
 Janderson: mês passado tu lembra quanto que foi?
 Pedro: trinta e cinco também
 Janderson: ah tá...
 Pedro: foi a mesma coisa
 Janderson: os dois últimos mês foi trinta e cinco mil... e a meta

individual?

Pedro: também é trinta e cinco... só que é para fechar o piso ai você... a partir desse valor você pode ganha comissão

Janderson: então... deixa vê se eu entendi... vocês têm duas metas todo mês...

Pedro: isso...

Janderson: tem a meta em grupo que é trinta e cinco mil... e tem uma meta individual...

Pedro: isso

Janderson: a partir dessa meta individual vocês começa ganhar comissão... como funciona a questão da comissão?

Pedro: tipo... a comissão ela começa do dia... vinte... ao... dia... é no dia vinte do mês ao vinte do outro... aí você tem que bater trinta e cinco se você ou então você trinta e três que tem ((inaudível)) calcular se você vender mais a vista... você pode bater até com trinta e três... aí que você forma seu salário de partir disso você ganha a comissão seus... não sei quantas porcentagens é mais...

Janderson: então existe a diferença entre à vista e a prazo? Pra vocês um aumenta?

Pedro: tem... tem... que mais a prazo quanto você ganha mais a prazo tem que fechar nos trinta e cinco ((inaudível)) então varia um pouco se fecha com trinta e três... que fica no meio intercalado... mais a à vista a prazo...

Janderson: fala um pouco mais pra mim dessa meta... é tipo assim... tu me falou sobre a meta do grupo que é trinta e cinco... em tem uma meta individual que também é trinta e cinco... e se tiver um desempenho bom à vista... consegue bater trinta e três... mas me diz uma coisa vocês só começa contar essa meta depois que o grupo bate os trinta e cinco mil?

Pedro: não... tipo por grupo é diferente... tu começa vender do dia primeiro... ao ter final do mês... então já conta junto entendeu? Meio misturado... você acaba pegando um pouco do outro... e não é dividido... tipo vou vender agora pra grupo e agora vende individual não é assim... tipo tô vendendo pros dois...

Janderson: eu entendo...

Pedro: então... lá tem catorze a dezesseis ((inaudível))... geralmente são só dois grupos... são oito pessoas cada grupo...

Janderson: ah tá entendi... são dois grupos com oito pessoas...

Pedro: isso...

Janderson: oito pessoas entendi... que tu acha dessa meta?

Pedro: então... aqui pra Araguaína é um pouco viável... mas só que depende muito da quantidade que de funcionário ((riso)) tem catorze... dezesseis... é fica meio difícil... todo mundo bater...

Janderson: é... tu bate a meta todo mês?

Pedro: sim...sim...

Janderson: já chegou algum mês sem bater a meta?

Pedro: só quando eu entrei... quando o... primeiro mês... que eu já entrei já bem no comecinho do mês ai eu não bati a meta... mas no outro já bati...

Janderson: qual das metas? do grupo ou individual?

Pedro: a do grupo...

Janderson: ah então tu não conseguiu bater a do grupo? Mas a individual você conseguiu?

Pedro: a... individual consegui...

Janderson: é... quando você chega na empresa... qual a primeira coisa que tu faz no dia?

Pedro: é... eu chego... guardo minhas coisas já levo o café deixo o café no copo para o pessoal... e vou limpar a minha seção... a vitrine... arruma os calçados...

Janderson: hum... eu entendo... o café no caso você leva a garrafa pra empresa?

Pedro: isso...

Janderson: ((suspiro)) mas sempre é você ou vocês vão revisando?

Pedro: não... sempre é eu... como eu sempre faço em casa café eu não sei fazer pouco ((riso)) café... ai para não perder deixar lá em casa eu levo pra eles...

Janderson: hum... então tu leva o café... arruma a vitrine... arruma a seção...

Pedro: isso...

Janderson: como que é a questão do movimento lá... ele é mais forte na parte da manhã... na parte da tarde... ou da noite...

Pedro: então... vareia pro... pro época... tipo... mês passado... tava forte no período da manhã e à tarde você vendia lá uma coisinha e outra... e agora tá bem variado... também mas claro você não sabe a hora que vende...((riso)) tem hora que cê passa toda hora lá plantado na porta e não entra um cristão... ai tem outra vez que você já fica tipo nem... nem senta que chega tanto cliente ao mesmo tempo... você fica perdido...

Janderson: entendi... tu me falou a questão das duas metas... que me chamou atenção... o que aconteceria... por exemplo... é se tu ficasse três meses... sem bater a meta?

Pedro: bom como esses três meses... depende dos três meses... se esses três meses fosse agora... isso não aconteceria nada... porque já tava final de ano...eles não teria tempo de recrutar outras pessoas... então... mas já se fosse no começo de janeiro... lá pra fevereiro ou março ai já seria mais crucial... já começaria a pensar em demissão... porque pra eles é melhor renovar o quadro funcionário do que é mais fácil pra eles que eles pensam que novos funcionários vão vender melhor... porque os mais velhos já estão cansados... não sei ((riso))

Janderson: mas cansados em que sentido?

Pedro: ah... psicologicamente... que lidar com pessoas é difícil ((riso))

Janderson: é difícil!?

Pedro: é!

Janderson: é... gostaria de dizer alguma coisa sobre que tu me falou... é difícil... eu queria que tu falasse um pouco mais sobre essa questão dessa relação que você diz é difícil

Pedro: é... porque como são pessoas elas tem gosto diferentes... também... é como também tem a parte da gerencia... como eles lida...com você como eles te faz chegar no objetivo... e lá também é um pouco difícil porque eles querem cobrar muito... cobra muito de você... toda hora tão cobrando... e também tem os clientes... que tipo você... leva uma coisa... fala não quero essa... ai já tem outra que não quero esse não... ai pede pra você buscar um monte de coisa no final não leva nada ((riso)) ou leva só uma ai você fica bem assim poxa ((riso)) atendi tão bem aquela mulher e ela não levou nada... mas ai vai também muito da simpatia você tem que saber se lidar com a pessoa... e também tem alguns clientes que são meio louco... tem uns que já chega tipo de agredido mete a borrada... é rapaz... aí mas isso a gente tem que tentar relevar entendeu? Cada pessoa é um ser diferente ((riso))

Janderson: tu me falou sobre a questão de duas cobranças uma por parte da gerencia e outra por parte dos clientes... eu queria que tu fizesse uma fala no sentido de deixar claro o que seria essa cobrança parte do gerente e a por parte dos clientes...

Pedro: assim... a do gerente seria você bater as metas né... sempre ir buscando mais em você é tipo refinando mais... você ir atrás de coisas novas tal... pra ver se você consegue bater as metas... e dos clientes pra você tá sempre atualizado também... no mundo da moda no mundo todo que você estiver pensando... cê tem que ter na ((inaudível)) pra tipo ele não questionar... ((riso)) o cliente questionar... porque você vai tá atualizar... você vai dá pra ele uma direção também... que às vezes tem clientes que chega lá que... ah eu não vou levar isso que isso é feio né ((riso)) gente isso tá... ((riso)) mas isso... isso é detende ((inaudível))... influenciar ele e levar... sempre

Janderson: entendi... é... você saberia me informar o tipo de público alvo que você atende?

Pedro: então... o meu é bem variado que eu atendo... eu não tenho público específico... mas só que... os melhorzinho para atender são as senhoras ((riso))

Janderson: por que?

Pedro: porque são uns amores sei lá... ((riso)) é... na verdade eu gosto de atender todo mundo... aí principalmente aqueles clientes que ninguém gosta de atender... aí eu gosto de atender ((riso)) porque eles são os clientes que... sei lá... todo mundo exclui mas quando você vai lá dá uma atenção eles se sente cativado... entendeu!? Isso é bom... que além de confidenlizar o cliente você acaba fazendo uma venda bacana...

Janderson: então pra ti...

Pedro: eu gosto de atender todo público... é não tem específico... mas um são mais assim... ah mais queridos... ((inaudível))

Janderson: gostaria de compartilha alguma situação que ocorreu por exemplo que envolveu um desses clientes que... não são tão desejados no atendimento?...

Pedro: já... já... é... tem... tem um cliente que ele vai todo dia na loja... todo santo dia ele tá dentro da loja... ((riso)) e não compra nada...((riso)) ás meninas fala não... não vai atender ele não que ele é só nó cego... aí eu sempre eu... sempre eu ia... sempre que eles falava assim eu sempre ia não tava importando... aí mostrava ... mostrava aí no final sempre fazia uma venda bacana... aí um dia esse cliente ele quis umas camisa... e não gostou de jeito nenhum... e olhava pra uma e não gostava e olhava pra outra e não gostava... aí eu mostrando e tal... e fazendo atendimento e tal... ((inaudível)) e chegando mais perto dele... mais pra conversar coisa fora assim do local pra ver se ele se distraia um pouco... e se ele distraia um pouco... relaxava... que ele chegava lá sempre tenso... que ninguém gostava de atender ele ((riso)) aí eu fui atender e tal... até que uma hora ele foi que gostou de uma coisa e comprou... mas não lembro mais do valor...

Janderson: tu usa um termo que mim chamou atenção... o que seria esse nó cego?

Pedro: nó cego... ((riso)) pessoa que vai só na loja olha as coisas... olha e tipo... pede pro funcionário buscar um monte de coisa e no final não leva nada... seria nó cego ou então só olha mesmo tipo fala... ah eu gostei disso mais não vou levar hoje ((riso))

Janderson: acontece com frequência?

Pedro: ah.. e... demais aqui em Araguaína

Janderson: ((torce)) como é o relacionamento entre você e os outros funcionários?

Pedro: ah... é muito bom que a gente também... é... tem uma coisa de amizade... é porque como a gente já fica o dia todo a gente quase como uma família... então é bacana... relacionamento assim muito bacana... e também a gente se ver tanto o lado profissional como o lado não profissional... que a gente se ver lá de fora... a gente conversa a gente sai...

Janderson: tu tem quanto tempo já nessa empresa?

Pedro: tem pouco tempo... tem acho que um quatro a cinco meses... cinco meses...

Janderson: cinco meses né... tu me falou sobre a questão é... de vocês ter um bom relacionamento e vocês se considerava uma família... como é essa questão? pra ti?

Pedro: bom.. é... interessante... porque... sei lá é como minha família fica longe... como meus irmãos ... então pra mim já é bacana que já é... através deles eu conheço várias outras pessoas... também... acabo também sendo uma influência para eles e eles para mim...

Janderson: como assim influência?

Pedro: então... tipo... tomar as decisões tanto como na vida profissional como pessoal... as vezes quero fazer uma coisa é... vamos dizer... quero comprar alguma coisa... mas aí ela vai e fala "não cê tá precisando mesmo disso?" ((riso)) ai acaba eu pensando e repensando... entendeu!? E não faria a mesma coisa precipitada... às vezes sim...

Janderson: eu entendo... então você... você classificaria isso como relacionamento bom? Relacionamento ruim? Como você classificaria?

Pedro: um relacionamento bom... apesar do profissional também tem o lado não profissional...

Janderson: como assim não profissional?

Pedro: é... seria a parte do lado de fora... que a pessoa tipo... tá na tua vida lá contigo... tanto é saindo com você conversando interagindo fora do trabalho... fora de questão do trabalho também...

Janderson: eu entendo... existe uma cooperação... entre você e os outros vendedores? Ou quando chega questão da meta é uma coisa mais individual?

Pedro: como assim?

Janderson: por exemplo... tu me falou que vocês tem um relacionamento... mas que vocês tem que... atingir as duas metas pelo o que entendi né? E eu queria saber se... por exemplo... mesmo vocês sendo uma família se na hora que vocês precisa atingir a meta vocês coopera um com os outros ou é uma coisa mais individualizada?

Pedro : então... é uma coisa mais individualizada... porque eles lá... eles como estão cobrando toda hora eles não deixa... tipo você e lá ajudar alguém... se você for lá ajudar alguém eles vão fala ah... vai deixar ele passa na tua frente não sei o quê... vai deixar ele ganha... ganha no sentido de bater a meta... ou então fica com uma venda maior dentro do mês... também ainda tem uns três funcionários do mês ((riso)) ((inaudível))... tem isso...

Janderson: então existe uma cobrança no sentido de... bater a meta e não ajudar o outro?

Pedro: isso... uma coisa de não comparação... dentro do começo...

Janderson: mas quem é que... que geralmente... é fala esse tipo de coisa pra vocês?

Pedro: é o gerente...((suspiro)) gerente...

Janderson: entendo... agora já que tu tocou na questão da gerencia do supervisor de vocês... como é a relação entre vocês funcionários e a gerencia?

Pedro: então... é... eles tentam de algo... tipo... equilibra também o meio pessoal e o meio formal... só que... eles cobram muito então... é... na verdade é tranquilo a gente se relacionando... só que eles cobram sempre... sempre... tipo eles querem que você faça isso agora... pronto...

Janderson: tu me falou sobre equilibrar... equilibrar como?

Pedro: tipo... eles tentam... eles cobra do lado e do outro eles tipo de ajudam no sentido sei lá de venda só que só voltado pra venda... tipo de ajuda... especializada em alguma coisa... de ajuda em alguma coisa assim... ou então também tem... é... como que falar!? bonificação que eles fazem também... tipo é mais bonificação... gratificação...

Janderson: o que seria essa bonificação?

Pedro: então... eles lança direto o... o ganha mais... que é o vamos dizer... umas peças lá que eles escolhe de um período a tal período... você vendeu a quantidade boa... tipo vinte peças você ganha um valor X em cada uma das peças... isso seria uma bonificação... só que tudo em dinheiro...

Janderson: ah entendi... então que dizer que além da questão do condicionamento do salário do mês... então vocês atingirem por exemplo... essas vinte peças vocês ainda tem uma bonificação!?

Pedro: isso... fora o salário...

Janderson: já conseguiu essa bonificação?

Pedro: já... já consegui... consegui três vezes já...

Janderson: tu me falou sobre a questão... é... deles incentivarem vocês ajudarem vocês nessas questões das vendas... como?

Pedro: tipo... como...tipo o cliente que eles... vamos dizer que tem mais afinidade eles leva e aponta "aquele vendedor procura ele" ou então... sei lá... tá o vendedor da cliente que ele vai passa como o vendedor pra ela... foi isso... mas sempre voltado pra venda... ((inaudível)) ((riso))

Janderson: como você classificaria seu ambiente de trabalho?

Pedro: é...bem... deixa eu pensar... ((riso)) não sei... uma classificação ideal pra ela... lá é bem distinto muitas coisas diferentes... todo dia não é a mesma coisa...

Janderson: como assim distintos? Coisas distintas?

Pedro: tipo... todo dia acontece uma coisa diferente... quando você chega lá você não vai ver a mesma coisa... se tem umas coisas assim que... não sei é diferente... todo dia é diferente... chega lá... você vai limpar a vitrine... você vai ver uma pessoa... você fala "oi tudo bem!?" Aí as vezes você nem limpar a vitrine que você esquece vai lá atender é bem testificada... às vezes faz uma coisa... você montar os lotes de calçados as caixas empilha as caixas lá e deixa lá... mais às vezes você vai tirar as caixas ((riso)) é você nunca fica parado... nunca fica naquela mesmice... tipo fiz só isso hoje... que faz todo dia uma coisa diferente...

Janderson: eu entendo... tu me falou que... cada dia é... vocês tem uma relação diversificada com o ambiente né? Se você estivesse classificada o dia de hoje... como que você classificaria o teu dia hoje dentro da empresa?

Pedro: meu dia hoje... um dia também meio conturbado... porque como eu tive que vender... que eu tenho que vender eu tenho que arrumar também... aí então hoje foi bem um pouco conturbado... porque não tem como auxiliar muito bem... venda com o atendimento com arrumação... você para pra arrumar ou você para pra vender...

Janderson: o que tu entende por conturbado?

Pedro: tipo... meio assim de... você tentar... você coloca na cabeça... que tem

alguém te cobrando... você tem que bater meta você tem que vender tanto por dia... para bater a meta e... você também tem que arrumar que se você não deixar arrumado também você não vai vender... aí sei lá... aí fica meio assim... meio com conflito na cabeça da gente... o eu vou vender ou eu vou arrumar ((riso))... é aí no final tem que tentar conciliar os dois... que é difícil...

Janderson: tu me falou dessa questão de arrumar... isso é uma questão sua é uma questão da empresa... como que é essa questão de arrumar?

Pedro: é questão da empresa... ela cobrar muito... na arrumação... e também na etiquetagem... você tem que sempre atualizar o preço dos produtos se você não estiver atualizado você acaba até às vezes perdendo o cliente porque tá um preço em outra loja e na nossa tá no preço mais alto sendo que a nossa... se você não atualizar lá o sistema vai tá um preço mais baixo que você falou que tá no produto... aí você tem que tá sempre colocando o preço mais baixo ou então se ele aumentou... aumentar também...

Janderson: como que é definido essa questão dos valores que vão para etiqueta?

Pedro: então... é sempre a matriz que fica... no Piauí eu acho... é... ela sempre que manda pra gente... pelo gerente aí ele só fala e a gente vai arrumar... e a gente confere no sistema o que alterou e o que não alterou aí a gente vai trocando os preços...

Janderson: dá trabalho?

Pedro: muito ((riso)) vira uma zona... e é a hora que vai ter a promoção... meu Deus do céu... um monte de produto baixou o preço então os que... confecção calçados tudo baixou o preço... tá ralando demais... para trocar logo esses código e coloca também... depois para arrumação... tem que arrumar a loja todinha tem que tirar toda a parte da frente dos calçados e colocar confecção em alguns calçados que tem também em promoção...

Janderson: como que esta esse processo da etiquetagem?

Pedro: então... tem... se verifica primeiro o código pra conferir se é o mesmo o que tá certo dentro da caixa... também tem que ver se tem os dois pares certo a numeração certa... tem que conferir tudo... e olhar no sistema se é o mesmo código se ele aumentou o preço se tá o mesmo preço... e se tiver alterado você só prega é reimprimir a etiqueta do mesmo produto... ((riso)) isso mil vezes ((riso)) e... tira... e troca lá... tipo vai ficar o preço que tava dele antes aí cê coloca ao... preço dele atual do lado para o pessoal ver né... para o cliente ver “não baixou” “(baixou)”...

Janderson: tu me falou da dificuldade de conciliar a questão de manter a tua seção arrumada e as vendas... como que se (baqueta) o teu trabalho?

Pedro: bom... quando esses dias mais assim que eu tenho que tentar auxiliar os dois... são dias que eu vendo menos... porque eu fico mais arrumando do que vendendo... porque arrumação ela... ela pede mais você tem que tá lá é você sabe tem que tá lá concentrado se você errar uma coisinha você já perdeu o serviço todo...

Janderson: tu já perdeu o serviço todo alguma vez?

Pedro: não... mas já grande parte ((riso))

Janderson: como assim grande parte?

Pedro: ah... te tá etiquetando um produto e tá com preço errado... aí tem que tirar o preço todinho e colocar é reimprimir outra etiqueta e colocar a certa...

Janderson: tu me falando muito sobre a questão de imprimir etiqueta... como é esse processo de impressão de etiqueta?

Pedro: então... só pega o código... como eu te falei... ver se lá alterou se alterou você vai lá e tira... tipo... muito fácil... mas o sistema lá é bem prático...

Janderson: tá eu quero entender o seguinte... tu falou sobre a questão de imprimir a etiqueta... como que é essa questão... ((inaudível)) é lá perto da tua seção? Ou tu tem que ir ao outro lado da loja?

Pedro: tem... toda hora tá andando ((risos))... você pega... tipo alguns calçados da vitrine vou mudar o código... não... mudar o preço... quer dizer... baixar o preço... aí eu tenho que tirar todo e recolher todos esses tênis... essa mercadoria... e ir para perto do terminal... que é onde fica os computadores... e de lá você tem que ir ver cada um... um por um... cada modelo ver se já baixou o preço... se baixou você vai e imprime... você vai em outro... em outra tela e vai e imprime esses códigos e coloca também de volta...

Janderson: como é que é a questão... quero entender o seguinte... existe uma seleção pra poder fazer essa etiquetagem? Como é que funciona?

Pedro: como seria... a seleção dos produtos ou seleção dos funcionários?

Janderson: a seleção dos funcionários...

Pedro: na verdade cada um fica responsável por seu setor... aí lá tem o setor de confecção feminina e confecção masculina... então o pessoal fica no masculino e pessoal no feminino... e tem o pessoal do calçados que é variados... aí então lá todo mundo mexe... mas os que fica por seção... tipo eu fico com a vitrine... eu sou responsável por etiquetar todo o da vitrine... de alterar todos os preços da vitrine... eu sou responsável pela vitrine masculina... aí da feminina é outra moça... do infantil é outra moça... ((inaudível))

Janderson: com que frequência tu faz essa alteração?

Pedro: ((risos)) tem vez que ((inaudível)) ou mais...

Janderson: entendo... com relação a tua jornada de trabalho... o que você poderia me dizer?

Pedro: ah que... deveria ser menor...

Janderson: quanto tempo de trabalho por dia?

Pedro: então... agora que tô me dando um tempinho... mas eu tava trabalhando mais de dez horas por dia... eu entrava sete e saía só sete da noite... de sete a sete...

Janderson: quanto tempo de almoço?

Pedro: então... eu almoçava na loja... eu almoçava... tinha uma hora... fazia uma hora só de almoço no máximo... agora que tô indo para casa almoçar... e também tô indo no meu horário normal... meu horário é oito e meia... e entrava sete...

Janderson: deixa ver se entendi... teu horário de entrada era oito... mas você chegava sete... por quê?

Pedro: é porque era no começo né?! era no começo eles pediam pra você bater meta e aí as vezes eles cobravam tanto que aí você ficava... pensava "ah pra que vou em casa..." "vou no meu horário normal... sendo que posso ir mais cedo e organizar para vender mais cedo"... aí também eles forçavam você vim feriado... feriado eles contratavam... eles chamam só um grupo pra eles pagar o dia extra... que é novato vai porque tem que bater meta... então tipos eles falam "novato não precisa vim... mas tem que bater meta"... aí tipo obrigava você ir... aí eu já fui umas vezes assim... agora se eu não for chamado eu não vou ((risos))

Janderson: então você não se considera mais novato?

Pedro: sou novato... só que acho que... não preciso me esforçar tanto assim... ((risos))... acho que tenho que me dar um *discanso* porque também é um pouco estressante...

Janderson: tu falou uma coisa que me chamou atenção... sobre a questão do

almoço... que tu tirava uma hora... quanto tempo tu tem de almoço?

Pedro: duas horas...

Janderson: por que tu tirava só uma hora?

Pedro: porque eu almoçava na loja... tipo eu acabava de almoçar aí... esperava um pouco já ia pra fora... não tinha nada para fazer... ia atender...

Janderson: ah tá entendi... entendi agora... tu almoça em que lugar da loja?

Pedro: no depósito... todo mundo almoça no depósito... depósito e também tem a copa... mas só que no depósito é melhor... o espaço é maior...

Janderson: como é esse espaço lá no depósito?

Pedro: bom... lá tem várias ((inaudível)) muitos produtos... muitas caixas calçados... lá só tem calçados na verdade... tem uma mesa grande... você (senta na cadeira) ((risos))

Janderson: por que tu prefere almoçar no depósito se lá...

Pedro: copa...

Janderson: na copa...

Pedro: porque na copa toda hora tem gente entrando... e fica afastando aí o espaço é muito pequeno... só vou lá (e lavo meus) ((inaudível)) prato...

Janderson: quem é essa gente que entra toda hora?

Pedro: então... é os funcionários mesmo...

Janderson: ah tá...

Pedro: e tem um banheiro na copa assim... lá tem um banheiro pro clientes feminino e masculino... e do outro lado tem os dos funcionários... aí fica passando... aí tem uns que vai lá e fica só olhando... sem fazer nada...

Janderson: Uma questão que veio na minha cabeça... tu falou do caso... que às vezes almoçou uma hora né?! e logo que termina essa uma hora tu vai trabalhar... eles te...

Pedro: remunera?

Janderson: isso...

Pedro: não...

Janderson: eles não te remuneram essa hora a mais de trabalho?

Pedro: Não...

Janderson: então tu vai ganhar só mesmo a questão da meta... é isso?

Pedro: só...

Janderson: se tu vender naquela hora... já aconteceu uma situação inusitada enquanto estava almoçando?

Pedro: tipo como?

Janderson: por exemplo tu tá almoçando e por exemplo tu ter que parar pra fazer alguma coisa...

Pedro: ah sim... sim... às vezes quando eu tô... uma vez aconteceu de eu tá almoçando e chegar uma cliente... que queria ser atendida por mim... aí eu tive que parar de almoçar e ir lá atender essa cliente... aí outra vez chegou mercadoria bem na hora que eu tava almoçando... eu não parei de almoçar deixei eles pegarem sozinhos... também não sou nem obrigado...

Janderson: tem quantos gerentes lá na loja?

Pedro: tem um gerente e um subgerente... dois...

Janderson: qual a diferença de um para o outro lá?

Pedro: nenhuma... mas só que tipo... o gerente... ele fica mais na parte administrativa... ele tava cobrando as metas e fica por isso mesmo... o subgerente ele já vai na organização... na loja toda ele vai... além de tá

cobrando a meta ele vai organizar... mandar organizar a loja... e é isso...

Janderson: tu me falou da questão da meta... e veio outra questão aqui na cabeça... como que é a questão da remuneração de vocês?

Pedro: então... se a gente não bater a meta... a gente recebe o salário normal... e a gente batendo a meta... aí é quando você fecha o teu salário... a parti dessa meta você passa a ganhar comissão... então além da comissão você tem o descanso... só que o descanso na verdade ((inaudível))...

Janderson: deixa ver se eu entendi... então quando você atinge a meta por exemplo de trinta e cinco mil... então tu garante o salário normal do mês...

Pedro: isso... e o descanso

Janderson: e por exemplo... tu vai ganhar a meta a partir dessa venda de trinta e cinco mil... ou só o excedente do trinta e cinco mil... digamos que você vendeu trinta e nove mil no mês... tu vai ganhar a meta em cima desses quatro mil restante?

Pedro: então... eu vou passar a ganhar comissão desses restante... aí vai ter a comissão desses restante... desses quatro mil que passou...

Janderson: ah tá... entendi... então você atingiu a meta... então ali... tá o que... a questão do salário?!

Pedro: isso...

Janderson: então o que passar da meta... por exemplo tua meta trinta e cinco mil nesse mês... o que você vender a mais... você vai ganhar em cima desse a mais que você vendeu... você não ganha a meta dos trinta e cinco mil?

Pedro: não...

Janderson: e se por exemplo tu não atingir a meta do mês? Como é que vai ficar tua remuneração...

Pedro: aí fica o salário normal... os novecentos e pouco com desconto...

Janderson: entendi... vocês têm... por exemplo... além do salário vocês tem alguma outra... algum outro benefício?

Pedro: então... o que tem filho tem o salário família... e só...

Janderson: entendo... quais a sua expectativas em relação ao seu trabalho?

Pedro: tipo... ((inaudível)) como?

Janderson: ((inaudível)) pode me falar...

Pedro: bom... minha expectativa... (sei lá)... como eu já tinha trabalhado uma vez com público assim... de vendedor... eu tinha gostado... a melhor coisa... uma das coisas que eu queria fazer... só que não é uma coisa para meu futuro... penso em me formar... em... atuar em uma área diferente... vamos ver pra frente... lá seria uma coisa passageira...

Janderson: por que passageira?

Pedro: porque num me vejo pro fim da vida... trabalhando de vendedor...

Janderson: por quê?

Pedro: porque eu quero ver mais coisas... que eu almejo ter... tem coisas que planejo passar momentos...

Janderson: o que por exemplo?

Pedro: viagens... salário melhor... uma coisa... sem cobrança também ((risos))... coisas melhores...

Janderson: tu falou que não se via lá por muito tempo... mas quais são os fatores que te fazem ter esse posicionamento?

Pedro: ah... porque tem o desgaste psicológico também... você fica lá meio assim... aí você não bate a meta e fica pra baixo... tudo te afeta... sua autoestima tudo... tudo te afeta... que como é pessoas tudo vai afeta... você vai ser lá quase que um brinquedo...

Janderson: como assim “quase que um brinquedo”?

Pedro: porque qualquer coisa que... o funcionário... o cliente falar ou o funcionário mesmo falar para ti... você vai sentir mais afetado... mesmo você já sabendo que aquilo não pode ser verdade... real... tipo... fala “você (não) bateu a meta hoje” aí... ou então uma pessoa te faz inferior fala “ah hoje eu vendi três mil e você vendeu quanto?”... tipo isso... mas isso é por dia... tem dia que te afeta e tem dias que não te afeta... ((inaudível)) tá nem aí... então psicologicamente às vezes te afeta...

Janderson: já te fizeram inferior?

Pedro: assim... já tentaram... só que no momento tô nem aí ((risos)) mas só que o povo tenta...

Janderson: existe uma frequência nessas tentativas?

Pedro: do gerente mesmo eles falam... “ah vendeu mais que você”... ou então eles mesmo fala “ah o cliente tal... (troca de ideia)) o funcionário tal vendeu tanto hoje”... tipo para ver se estimula a você vender mais... só que isso na verdade não estimula nada... vai só regredir... tudo que ela cresceu ali... cai um pouquinho... vai meio que balançar...

Janderson: tu me falou alguns momentos atrás sobre os funcionários do mês... o que você pensa sobre isso?

Pedro: eu acho isso não deveria ser feito...

Janderson: por quê?

Pedro: porque isso... sei lá... de certa forma diminui o esforço também dos outros que também tentaram... almejavam estar naquele lugar... que isso seria como uma disputa né?! como eles sempre fazem... uma disputa pra ver quem são os melhores... só na verdade os melhores são todos... porque todos estão lá organizando e arrumando... e não só que tá vendendo... que tá vendendo mais... simplesmente tiveram a sorte de (pegar) clientes bom... ou alguns clientes bons ((inaudível)) clientela... acho isso muito... sei lá... desnecessário... porque todos estão lá se esforçando... deveria ser gratificado de certa forma... além do salário...

Janderson: tu me falou sobre a questão... de não concordar com essa... esse posicionamento dos funcionários do mês... se você pudesse fazer um sugestão em relação a esse processo... qual seria?

Pedro: tipo... ao invés deles fazerem isso... num sei... não teria uma coisa assim pra... seria uma coisa que não privilegiasse nenhum... mas poderia também privilegiasse todos... tipo assim... todo mundo vendeu bem ou todo mundo fez ((inaudível)) legal... tivesse uma coisa bacana... interagisse todo mundo... tivesse todo mundo junto... pra ter aquela coisa de conjunto e não aquela coisa individual...

Janderson: você já foi funcionário do mês?

Pedro: eu já fui... esses três meses atrás eu fui os três... só que eu nunca fui o primeiro...

Janderson: como você se sentiu?

Pedro: ficava com vergonha... todo mundo “ah tu fechou a meta... tu é o segundo... tu não bateu na menina... não sei o quê” “eu não quero passar de ninguém não... quero só vender... quero fazer meu salário”...

Janderson: e nos outros meses que não bateu a meta... como você se sentiu? ((mudança de ideia)) bateu a meta não... quer dizer não foi o funcionário do mês... como você se sentiu?

Pedro: bom... ((inaudível)) nenhuma ainda..

Janderson: então você sempre esteve entre os funcionários do mês?

Pedro: sim...

Janderson: isso é bom... você já foi forçado algum momento a ir contra um princípio pessoal seu?

Pedro: hum... não... até agora não...

Janderson: quais os aspectos positivos em relação ao teu emprego hoje?

Pedro: aspecto positivo... a influência que você tem... também o poder de persuasão que você acaba adquirindo que você consegue ((risos))... tem também o que mais (meu Deus do céu)... além da interação com os outros funcionários... com clientes... você acaba conhecendo várias pessoas... são coisas positivas... também... o que mais?!... acho que só isso...

Janderson: tu me falou da questão da... que um aspecto positivo a influência a persuasão... em que sentido?

Pedro: ah... no sentido de que você não saber que tinha... ((risos)) só que tem... mas só que tipo... bem... tem que ser usado de forma boa... não de forma ruim... você vai persuadir uma pessoa... você vai falar... incentivar a fazer coisas ruins... pegar uma compra ruim não... mostrar as coisas boas pra ela... pra ela levar o melhor...

Janderson: então você descobriu que tinha... que agora consegue influenciar e persuadir?

Pedro: isso...

Janderson: como você se sente em relação a isso?

Pedro: num sei ((risos))... num sei... sei lá... é bom você tipo... fazer a pessoa se sentir bem pra levar uma coisa... ((inaudível))

Janderson: você se sente bem fazendo isso?

Pedro: às vezes não... às vezes eu sou... às vezes eu... persuadir uma pessoa... que ela tipo... eu vejo que ela... ela num tem muito condição pra aquele momento... e às vezes eu... ela sai e eu fico triste... eu fico meio reprimido... porque... eu falo “gente aquela mulher comprou... ela levou essa coisa aqui... mas não sei... mas ela queria...” aí depende da pessoa ((inaudível))

Janderson: tu me falou que se sente reprimido... como assim reprimido?

Pedro: não sei... tipo uma angústia... de tipo de tá vendendo uma coisa pra pessoa... e ela... eu não sei te falar... é uma coisa assim estranha... dá pra perceber que a pessoa ela num... num queria aquilo entendeu?! de tanto você insistir ela acaba levando... (meio assim)

Janderson: te perguntei dos aspectos positivos... você me disse alguns... e os aspectos negativos em relação ao seu trabalho?

Pedro: negativo?! Isso seria uma coisa negativa... tipo ter esse poder de persuasão também... que você também num se sente bem fazendo uma venda pra uma pessoa que não queria levar aquilo... você influenciou ela tanto que ela acabou levando... no final ela nem usou...

Janderson: em algum momento desses cinco meses que você está na empresa... os gestores... supervisores... não sei como vocês chamam lá... eles já tentaram moderar o comportamento de vocês em relação a algo ou alguma coisa?

Pedro: já! Inclusive aconteceu esses dois dias... não comigo... mas com um funcionário... ele chegou ((risos))... ele chegou agora por último e tal... e agora lá têm um microfone que chama os clientes ou chama os funcionários... daí que esse funcionário ele tem uma voz fininha... ele também é meio rasgado... ((risos))... a voz dele é meio afeminado... daí chamava os funcionários lá no crediário... daí que ele chegou e falou “olha fala mais grosso” ((risos))... e daí pra mudar o comportamento dele... pra ver se ele ficava adequado... pra o pessoal não ficar rindo dele... pra não

criticar... isso já é... achei muito ruim... também já ((inaudível)) eu não gosto disso... acho isso muito paia...

Janderson: quem disse isso para ele?

Pedro: ((Inaudível – ele não responde em voz alta))

Janderson: eu entendo... já tentaram modelar teu comportamento?

Pedro: o meu?!... não... mas... é já... tipo às vezes eu tô andando dentro da loja... o povo fala que tô rebolando ((risos))... fala “Pedro para de rebolar menino”... mas eu não tô rebolando... tô andando... é o meu jeito de andar... ((inaudível)) meu andado...

Janderson: existe uma supervisão constante sobre você e seus colegas?

Pedro: como seria?

Janderson: se existe uma supervisão constante sobre você e seus colegas lá dentro da loja...

Pedro: dos supervisores?

Janderson: pode ser...

Pedro: sim... sim...

Janderson: de que forma...

Pedro: eles estão sempre lá com você interagindo... interagindo e cobrando...

Janderson: como que é essa cobrança?

Pedro: tipo... ((inaudível)) ficam falando... levam o papelzinho... “oh você tá com esse tanto de... você vendeu isso... aí você vendeu isso”... aí eles pegam fazem uma reunião meio que informal assim... pega todo mundo e fala “gente nos temos que bater nossa meta... cada um tem sua meta e tal”... aí fala o nome da pessoa “oh você tem que bater sua meta”... cobrando mesmo... toda hora ela fala...

Janderson: ocorre com frequência isso?

Pedro: sim... na semana... tipo quase todo dia eles fazem reunião...

Janderson: tem um horário específico pra essas reuniões?

Pedro: não...

Janderson: essa semana já ocorreu?

Pedro: já... ontem... hoje mesmo já aconteceu... ontem também... ((inaudível)) chama todos os funcionários ((inaudível)) (local) aí sai também alteração de preço...

Janderson: tá... você já passou pro alguma situação dentro da empresa que foge da normalidade?

Pedro: uma vez... eu me senti assediado ((risos))... que eu tava atendendo um cliente... aí eu mostrei umas calças para ele... ele queria ver umas calças social umas camisetas... aí ele foi gostou e tal... e ia provar... foi no provador... vestiu lá e tal... e depois me chamou pra mim olhar... eu achei normal... eu fui lá olhar ele tava que meio... excitado olhando pra mim e falando... e sem camisa... aí ele olhando para baixo... assim... tipo pra puxar meu olhar... e eu olhando aqui para cima... tentando ser o mais frio possível... ((risos))... e aí que isso fugiu um pouco da normalidade... eu tentando ((inaudível)) conversando com ele normal... só que olhando para cima... tipo para cima mesmo... só isso até hoje... ah... é só...

Janderson: tá... se você pudesse mudar algo no seu ambiente de trabalho... o que você mudaria?

Pedro: trocaria esse meio de individual para grupo... tipo levaria novas adequações pro grupo... sei lá... se fosse cobrar cobraria o grupo em geral...

não só o individual... tipo a meta pro grupo... que todo iria se ajudar entendeu?! seria uma coisa mais cooperação com o outro... não seria aquela coisa individual... ah vou vender hoje... ah o cliente não veio hoje... ((troca de ideia)) ohh o funcionário não veio hoje vou pegar a venda dele... vou pegar o cliente dele... tipo isso uma coisa... e ainda tem o povo que derruba os outros... funcionários... mas a gente acaba levando tudo na esportiva... que a gente é tudo amigo também...

Janderson: como assim derruba os outros?

Pedro: tipo tem... tem... funcionário separa umas mercadorias pro cliente... às vezes o cliente vai fala "nam vou buscar depois"... busca no dia... ou vai buscar no horário de almoço dele... aí às vezes vai e passa no código do outro funcionário... pega e passa no teu cliente no funcionário que tava lá... e foi e pegou e passou pra ele...

Janderson: já aconteceu contigo isso?

Pedro: já aí eu falei pro gerente... e ele foi passar a venda toda para mim...

Janderson: e como ficou o relacionamento contigo e com o outro colega?

Pedro: ficou conflito... mas aí depois a gente resolveu...

Janderson: por qual motivo você gostaria de mudar isso?

Pedro: ah porque... isso é muito pro capitalismo... se você... só conta com você mesmo... você só seria você... você e Deus... se você fizer o melhor você vai recolher o melhor... mas e aí o outro? E o seu próximo? Fica como? Se você quer só vender pra ti... e tipo o teu próximo que não tá vendendo? Tipo você tem uma clientela já... aí seu... o novato por exemplo... chegou agora... tipo ele não vai vender muito... que só tem seus cliente na loja então... tipo tem que se ajudar sei lá... ((inaudível))

Janderson: uma pergunta pra... pra gente já ir pra... encerrar a entrevista... o que é (profissão) vendedor de confecções na Cônego de João Lima?

Pedro: Bom... pra mim... isso foi... surgiu como oportunidade... que eu tava já pesquisando... pra mim foi uma coisa boa... porque eu já conheci muitas coisas que não sabia que tinha... também conheci várias pessoas... relacionamentos... que aqui em Araguaína até então não tinha muito... só tinha o pessoa da faculdade... pra mim foi uma válvula de escape... porque também eu tava ficando meio... meio como é que dizia... meio quase depressivo... ficar tanto tempo dentro de casa... que como já trabalhava antes... quando passa muito tempo dentro de casa você fica muito... sei lá... sentindo num lugar deslocado... se você fica dentro de casa sem fazer nada... então pra mim foi uma válvula de escape...

Janderson: o que é essa válvula de escape?

Pedro: ah então... como eu ficava muito tempo dentro de casa... eu ficava sem interagir com ninguém... e eu sem relacionamento pessoal... sem conversar e tal... e agora toda hora tem gente conversado e tal... tem muita gente que já conheço... que eu já também saio... e isso é bacana... e isso eu não tinha antes...

Janderson: gostaria de compartilhar mais alguma coisa?

Pedro: tipo? ((risos)) ah nam... só isso mesmo... eu acho...

Janderson: muito obrigado Pedro...

Pedro: por nada...

Anexo 05 – entrevista do locutor Henrique

Janderson: boa tarde Henrique... tudo bom?

Henrique: tudo ótimo...

Janderson: me fale um pouco sobre seu dia

Henrique: éh::: eu entro oito horas no serviço... ao decorrer do dia eu faço minhas obrigações internas né? A gente... Sou vendedor e faço a parte do serviço gerais... eu e os demais colegas... todos os dias... cada uma tem suas funções... um limpa o banheiro... outro compra o lanche... outro faz o café... pra servir para os clientes... e depois de feito as obrigações pela da parte da manhã... a gente começa a fazer a organização... limpar a loja e atender ao mesmo tempo... né?... eu vou almoçar... meu horário de uma hora e volto às quinze... das treze às quinze... quando retorno a mesma coisa... se tiver movimento a gente atende... se não tiver procura ligar pra cliente... fazer telemarketing... nunca tá parado...

Janderson: entendo... tu me falou da sobre a questão que você chega lá de manhã e cada um tem uma função... como é dividida a questão dessas funções? de comprar o lanche...

Henrique: é feito uma tabela... essa tabela é uma escala... vamos supor que hoje eu sou... hoje eu limpo o banheiro da loja amanhã já é outra pessoa... o lanche... quem compra o lanche hoje é a pessoa *tal* no outro dia é outra pessoa... é feito escala todos os meses...

Janderson: quem é que faz essa escala?

Henrique: a subgerente...

Janderson: a subgerente da loja né? Tu começou a me falar um pouco da tua rotina de trabalho... me explica um pouco mais detalhado como é essa questão lá... quando tu chega no trabalho... tu começou a me falar sobre a rotina de trabalho... tipo assim... ah eu chego tem dia que faço isso... tem dia que faço aquilo... começo a fazer a questão da venda... como é que funciona isso?

Henrique: isso... é bastante corrido... varia do movimento... é por dia... como já tenho... quase cinco *ano* de empresa... eu tenho muito clientes... então assim os clientes mesmo meu... fidelizam... voltam e me procuram... na maior parte das vezes eu não tenho essa necessidade de tá fazendo telemarketing... até mesmo porque tem uma pessoa que é responsável por isso dentro da loja que trabalho... só que pra gente não ficar com conversas aleatórias... que o patrão não gosta né? Você fica conversando muito tem sem tá fazendo nada entre aspas... acaba colocando algum tipo de atividade para a gente fazer... ligar ou mandar foto pra cliente... usar as redes sociais... instagram... facebook... pra poder divulgar mais a loja...

Janderson: eu entendo... e como é que funciona essa questão de fazer o marketing que tu colocou aí...

Henrique: é igual eu falei... através do aparelho celular... cada um com o seu... o celular é restrito no ambiente de trabalho... a num ser que seja para mandar foto ou para fazer esses tipos de trabalho manda foto com as novidades que chegaram... manda foto com o preço promocionais... quando alguma mercadoria está em promoção... é assim que funciona...

Janderson: hum... entendi... tu usa no caso a estrutura de internet da loja mesmo?

Henrique: sim... wi-fi da loja...

Janderson: ah tá... então só apenas o teu celular que tu utiliza lá para mandar as fotos...

Henrique: e as vezes as redes sociais... utilizo as redes sociais... as redes sociais da loja quem utiliza é o pessoal que fica responsável pelo telemarketing... mas o pessoal do status do whatsapp e do instagram e do facebook esse é por conta da gente... por nossa conta...

Janderson: como é que surgiu isso? essa questão de vocês utilizarem as redes pessoais de vocês pra fazer esse marketing?

Henrique: na verdade meu patrão... ele é.. ele é formado em publicidade... então assim... ele não para... ele sempre tá pensando em uma coisa diferente... e assim como ele viaja bastante... a nossa loja é um grupo que tá no país inteiro... sempre ele ver bom exemplos... que tá dando certo em outra loja e passa pra gente...

Janderson: ah entendi... então no caso foi uma sugestão dele pra vocês...

Henrique: sim

Janderson: entendi... você saberia me informar que tipo de publico alvo você atende? quem seriam essas pessoas... de onde elas vem... a que tipo de classe pertence...

Henrique: a maior parte do publico que eu atendo são pessoas de classe alta... a loja que eu trabalho... claro que tem outras também... mas a boa parte são esses... e assim a loja atende do mais inferior ao superior porque tem o crediário próprio... então assim facilita bastante uma pessoa que as vezes não tem condição de comprar a vista no cartão abrir o crediário e comprar...

Janderson: eu entendo... agora saindo um pouco dessa questão assim da rotina... como é o relacionamento entre você e os outros funcionários... os outros vendedores lá na loja?

Henrique: muito bom... a gente tem um relacionamento muito ótimo... é todo mundo trabalha em união... em equipe... nunca teve ((mudança de pensamento))... logico que teve desavença porque passa a maior parte do tempo junto... mas não tem aquela briga por vendas... isso aí inclusive é até chamado atenção... pelo fato de ter muita amizade... porque na visão de quem tá acima... teria que existir uma briga interna... briga por cliente... pra querer bater meta... e assim a gente tem metas a bater... são metas semanais e quando uma pessoa bate e o próximo não bateu a gente procura ajudar... passa venda... passa cliente... tenta ajudar... isso escondido pra num gerar atritos dentro da loja... entre funcionário e patrão...

Janderson: você me falou da questão do superior... como é que é essa questão quando ele olha pro relacionamento de vocês? fala que as vezes ele olha com certo ar...

Henrique: ele chama atenção... faz reunião... pede pra gente afastar mais... que as vezes isso atrapalha o ambiente de trabalho... que nem sempre isso é vantagem... porque se você está se destacando sozinho você tá tentando dar seu salario pra outra pessoa... só que na verdade a gente tem que ajudar um ao outro... porque como eu falei a gente trabalha em equipe... e desde quando eu entrei na loja que eu trabalho foi sempre assim... hoje eu sou o funcionário mais antigo na loja... os que tavam lá quando eu entrei já não estão mais... mas é aquela coisa entra dois... saí dois... entra mais dois... continua o mesmo sistema entre os vendedores

Janderson: eu entendo... então vocês têm um bom relacionamento?

Henrique: sim...

Janderson: e agora... ainda nessa questão do relacionamento... como que é o relacionamento de vocês com a questão dos superiores ali (mediados)?

Henrique: uma relação muito boa também... são pessoas bem abertas sabe? assim apto a conversas... ouvir... éh... quando vão contratar uma pessoa pede referência... pergunta se a gente conhece... num é aquela... existe uma hierarquia mas não aquela coisa de... de o patrão tá falando e você tem que ficar calado... por medo de ser demitido... ou de levar uma má resposta não... ele deixa... ele sempre foi muito muito aberto... em relação a opiniões nossas...

Janderson: eu entendo... no caso... os patrões... os gestores de vocês eles incentivam o desenvolvimento pessoal de vocês?

Henrique: sim

Janderson: de que maneira?

Henrique: você fala pessoal... profissional em todos os sentidos?

Janderson: é em todos os sentidos...

Henrique: sim incentiva... incentiva a gente que estuda... igual eu que sou estudante... eles dão o maior apoio... me liberam quando eu preciso... quando é algum estágio... alguma coisa que tem que sair no horário do serviço eles me liberam tranquilo... sempre conversa sobre metas... sobre objetivo de vida... cita exemplo de pessoas que estão lá hoje que conseguiu comprar casa... conseguiu comprar moto... enfim eles incentivam sim

Janderson: como você classificaria seu ambiente de trabalho?

Henrique: muito bom

Janderson: entendo... já me falou quanto tempo que trabalha lá... quase cinco anos... sabe exato o período que tu trabalha lá na empresa?

Henrique: quatro anos e oito meses...

Janderson: quatro anos e oito meses né? um bom tempo já

Henrique: já

Janderson: com relação a sua carga de trabalho o que você poderia dizer?

Henrique: é um pouco puxado... porque vendas... com o passar do tempo ela cansa... vai cansando... eu trabalho com vendas desde quando eu cheguei aqui em Araguaína... tem nove anos que tô morando aqui... então eu sempre fui vendedor... e assim é muito cansativo porque você tem que... apesar de você vender tem que fazer um telemarketing... você tem que limpar um banheiro... limpar cozinha... passar um café... fazer todas essas atividades que poderia ter um serviço-geral para somente isso... que tinha... na verdade tiraram () (lá tira até a oportunidade de emprego de outra pessoa)... você tem que ir pra frente da loja dá o seu melhor... sorrir... atender o cliente bem... fazer que o cliente volte novamente... muitas vezes você não é reconhecido... tanto na empresa... por essa questão de atendimento... quanto pelo próprio cliente... às vezes a pessoa chega aborrecida... às vezes não te dá um bom dia... às vezes não te responde de forma adequada... ou entra e não fala nada também... isso é um pouco chato porque as pessoas querem... querem atenção e imagina o vendedor como se fosse uma máquina... e não é assim todos nos temos sentimentos... eu acho que tudo na nossa vida pessoal... me interfere no nosso ambiente de trabalho também... não que vá atingir... mas às vezes tem dia que você não tá bem claro que você não vai ser o melhor naquele dia...

Janderson: tu me falou que trabalha há quatro anos e oito meses né? o que mais marcou pra ti nesse período?

Henrique: foi a conquista dos meus bens sabe? eu conquistei minha moto de lá... eu iniciei minha faculdade... tô pagando de lá também... as coisas

que tenho em casa... saí da casa da minha vó... morava com minha vó moro de aluguel hoje... é assim... então eu adquiri muitas coisas que eu tinha vontade... eu vivo bem hoje... tranquilamente sabe? assim... sou satisfeito com meu serviço não ganho mal... só acho que a carga horaria um pouco ultrapassada algumas vezes... mas quanto a isso... assim o que me marcou alguma coisa que me marcou muito é isso... as conquistas que eu tenho no decorrer dos quatro anos... que eu sei que o trabalhei não foi em vão... assim de pegar meu dinheiro e só usufruir com coisas fúteis...

Janderson: entendi... tu acabou me falando a questão da meta... como funciona a questão da meta de vocês?

Henrique: é uma meta geral... dividido por semanas...

Janderson: tá... pode explicando

Henrique: são comissões que variam... são duas metas... vamos supor a meta por mês é cinquenta mil... naquele mês... dividido por quatro vai dar o que? Vai dar...

Janderson: cerca de doze mil e quinhentos

Henrique: por aí... dez e pouquim... se eu atingir doze mil ganho porcentagem... se eu passar de doze mil a porcentagem aumenta... são metas semanais que no final da a meta geral... aí divide por semana ver se consegue bater de todas as metas bater a geral...

Janderson: como funciona a questão da porcentagem? Sabe o valor da comissão?

Henrique: sim... na verdade são três comissionamento... a primeira comissão é meio por cento... bateu a primeira meta vai a um por cento... bateu a segunda passou do valor vai a dois por cento do geral que você vendeu...

Janderson: entendi... aí a terceira meta é quanto?

Henrique: aí depende do mês...

Janderson: hum:: tá

Henrique: tipo assim... vamos supor que é dez mil cada semana se eu vender cinco mil... se passar de cinco vai sobe para um por cento... se eu passar de dez... o que eu vender acima disso aí é dois por cento...

Janderson: hum entendi...

Henrique: só que... um exemplo... a meta geralmente por semana... durante o ano inteiro é quinze mil... dezesseis por semana...

Janderson: entre quinze e dezesseis mil por semana né?

Henrique: isso... fora a data comemorativa... das mães... carnaval... essas datas geralmente black friday... geralmente essas metas semanais elas aumentam... chega até vinte mil... na semana

Janderson: entendi... nessas semanas especiais e feriados né?

Henrique: isso

Janderson: hipoteticamente se tu ficasse um mês sem bater a meta... o quê aconteceria?

Henrique: eu já fiquei sem bater meta alguns meses... mas assim... oscilando mês sim... mês não... mês sim de novo... mês não... pra segurar o emprego... geral no mercado de Araguaína... até onde eu tenho conhecimento... três meses sem bater a meta demissão...

Janderson: então no caso já ficou sem bater né?

Henrique: sim... eu sempre me destaquei desde o inicio lá... o meu patrão prezar muita a questão da organização... tem vendedor lá que tem quase um ano que não bate meta... mas vende... em números não tem tanto valores vendidos... mas tem a parte da pessoa que faz a organização da loja... trabalha de forma correta... que não precisa ser chamado a atenção... então o bom vendedor não é só aquele que

vende bem... ele tem que fazer todas as obrigações que são demandada da empresa...

Janderson: eu entendo... quando por exemplo um vendedor fica sem bater a meta o quê que acontece lá?

Henrique: não... passa normal... próximo mês correr atrás de novo... meu patrão observa muito... em questão tipo assim... a pessoa não bateu a meta daquele mês... ele vai observa ver se a pessoa realmente correu atrás... aí ele nem fala nada... agora se ele ver que a pessoa passou o mês descansado sem procurar cliente... sem querer atender... ou muita das vezes só no celular... ou despercebido... aí ele já chama a atenção... “vamo ver como faz próximo mês aí... pra gente melhorar”... é uma pessoa que ele só não puxa... ele tenta ajudar... às vezes ele manda cliente pra você... os amigos as pessoas que ele convive... no mês social ele manda... “esse mês fulano tá lá embaixo precisa vender”... ele vai lá e manda cliente pra pessoa...

Janderson: eu entendo... pelo que eu vejo tu tem uma boa experiência lá na loja... já aconteceu contigo... assim... de está em atendimento e fugir a normalidade? Algum fator ali na tua relação com cliente que acabou deixando por fugir a normalidade do atendimento?

Henrique: sim... já aconteceu alguns fatores... uma cliente... a gente tinha uma pesquisa de mercado... e aí nessa pesquisa onde falava que... é uma pesquisa de satisfação do vendedor... essa pesquisa ela... tinha umas perguntas se o vendedor chamou você pelo nome... se o vendedor te ajudou a calçar... se o vendedor te incentivou a comprar algum produto da loja... se o vendedor... se o vendedor te ofereceu água ou café... e qual a nota você daria para ele... lógico que muitas vezes... não tem base... as vezes o cliente entra pra comprar um item... vamos supor um... uma palmilha... aí tá lá as perguntas... o vendedor te incentivou a provar outra mercadoria... te ajudou a calçar... ele vai falar que não... porque ele não tava comprando calçado... então são perguntas que ao meu ver não tem muita necessidade... essa outra... o vendedor te ajudou a calçar? Não que seja humilhante... a gente ajuda... às vezes é um idoso é uma criança... que não tá sabendo... não dá conta... todo caso é um caso... não que toda vez que eu for chegar em um cliente vou ter que pegar no pé dele pra calçar... e nesse dia que aconteceu algo bem inusitado... a cliente calçou... colocou o pé no calçado eu ajudei ela a calçar... claro... ela nunca tinha feito a pesquisa... e ela terminou... terminei o atendimento... ela passou no caixa e respondeu a pesquisa... e lá tava perguntando se o vendedor tinha ajudado ela a calçar... aí ela respondeu que sim... da próxima vez que ela veio... que eu fui pegar outro calçado... eu de novo atendi ela... ela simplesmente só levantou o pé pra mim tirar o calçado do pé dela e calçar novamente... aí eu falei que não ia atender e chamei outro vendedor...

Janderson: eu entendo... quais a tua expectativas em relação ao teu trabalho?

Henrique: hoje?

Janderson: isso

Henrique: olha... vou ser bem sincero... eu não tenho mais expectativa de trabalho... eu tô cumprindo aviso... eu recebi o aviso ontem... já era o que eu esperava... não pelo fato de que lá tá ruim não... tô cansado... eu pretendo ou seguir na minha área de estudo procurar algum estágio alguma coisa do tipo... ou então ficar recebendo as parcelas e esperar mais um pouco pra poder

terminar meu período que vai ter muito estagio agora... um período que tá bem puxado pra mim na faculdade... eu pretendo focar mais no estudo agora... e esperar um tempo pra arrumar outro serviço...

Janderson: eu entendo... quais são os aspectos positivos em relação ao teu trabalho?

Henrique: os aspectos positivos?

Janderson: isso

Henrique: regalias... eu tenho muitas regalias... sempre tive desde o começo... a imparcialidade também... ele são muitos parciais em questão de tudo... tudo que você pede as vezes é um vale fora de hora... às vezes é uma vale... vamos supor... emergência que o gás acabou... me arruma um vale... geralmente vale é apenas no dia vinte e trinta por cento do seu salario... nada mais que isso... acho que quase toda empresa é assim... estabelece... cada empresa estabelece as suas regras só que acaba abrindo essa exceção porque quando ele precisa de nós vendedores estamos sempre de prontidão... então assim não tia porque ele negar... é uma ajuda a uma pessoa que tá precisando e que é funcionário dele...

Janderson: e quais os aspectos negativos?

Henrique: a carga horaria...

Janderson: quanto tempo a tua carga horaria lá?

Henrique: acho que o normal teria que ser oito horas né? o normal seria oito horas... mas acontece que às vezes passa... como eu sou vendedor se deu seis horas eu tenho que ir bora mão posso lagar o cliente... não posso largar... principalmente se o cliente for meu... porque se esse cliente for meu... se ele for um cliente que já atendo a muito tempo... se eu largar ele pra ir embora ele vai ficar chateado comigo... como já aconteceu... de eu tá atendendo cliente meu e ter que embora porque eu ia fazer uma prova na faculdade e não poderia atrasar... e o cliente ficou chateado e depois não me procurou mais... acabei perdendo o cliente... então assim ou eu converso com o cliente pra vir num horário mais cedo ou então eu atendo e tento me virar de outra forma... mas a carga horaria... vendas você não tem horário... você tem hora pra entrar pra sair você não tem...

Janderson: eu entendo... se você pudesse mudar algo no seu ambiente de trabalho o quê você mudaria?

Henrique: isso... as cargas horarias.. porque trabalhamos no carnaval... trabalhamos na semana santa... eu não tenho muito essa questão de religião... não sigo a nenhuma religião... já fui evangélico... mas não sigo hoje nenhuma religião especifica... mas têm as datas comemorativas do país que muitas lojas fecham... e eu não sei se é pela questão do... sindicato dos trabalhadores da cidade que é a ACIARA... que acaba decretando ponto facultativo em algumas datas comemorativas... e a gente acaba trabalhando em dobro... e isso eu acho que desgasta... eu acho não tenho certeza que eu tô desgastado justamente por isso... por trabalhar muito e não ter tanta recompensa... apesar de tudo que a comissão é muito boa... mas é uma coisa que você passa... igual dezembro... dezembro eu trabalhei de domingo a domingo... todos os dias... sem descanso um mês... então assim eu tenho família... eu tenho obrigações dentro de casa... eu chegava todo dia nove horas... dez horas...cansado... às vezes no inicio do mês eu tava indo pra faculdade... então assim é muito desgastante...

Janderson: eu entendo... existe supervisão constante sobre vocês?

Henrique: de fora você fala?

Janderson: de fora... de dentro também... se existe essa supervisão constante

Henrique: não...

Janderson: não né? bom Henrique já pra então finalizar você gostaria de compartilhar alguma coisa?

Henrique: não só isso tá ótimo...

Janderson: gostaria de agradecer a participação viu Henrique... muito obrigado

Henrique: brigado...