

RESERVADO



**UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA
INSTITUTO SUPERIOR DE ECONOMIA E GESTÃO**

I. S. E. G.
Biblioteca
HF 5459.5. e37
2007

**MESTRADO EM: SOCIOLOGIA ECONÓMICA
E DAS ORGANIZAÇÕES**

**AS CONDIÇÕES DE TRABALHO E EMPREGO NO SECTOR DA
DISTRIBUIÇÃO**

Dora Maria Fonseca Castelo Dias de Carvalho

ORIENTAÇÃO DE: Professora Doutora Sara Falcão Casaca

JÚRI:

PRESIDENTE: Doutora Ilona Zsuzsanna Kovács, professora catedrática do Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa

VOGAIS: Doutor Alan David Stoleroff, professor associado do Instituto de Ciências do Trabalho e da Empresa;

Doutora Sara Cristina Falcão Gonçalves Casaca Ferreira, professora auxiliar do Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa.

Março de 2007



Agradecimentos

Os meus agradecimentos vão, em primeiro lugar, para a Professora Doutora Sara Falcão Casaca pela orientação, empenhamento e extraordinária ajuda que me proporcionou durante todo este trabalho de investigação.

Gostaria também de agradecer aos dirigentes sindicais que entrevistei, pela disponibilidade, amabilidade e ajuda prestada sempre que necessitei de dados e informações.

Um agradecimento muito especial dirigido ao meu Director e amigo Professor Doutor José Magalhães que tanto me incentivou e apoiou ao longo deste trabalho e para todos os meus amigos e colegas que de alguma forma contribuíram para a realização do mesmo.

À minha mãe pela paciência, carinho e compreensão, ao meu pai pela ajuda e conselhos sábios e em especial à minha irmã Marília, os meus mais sinceros agradecimentos pois sem o auxílio deles este trabalho não teria sido possível.

ÍNDICE

1ª Parte

<u>1 – Introdução</u>	11
-----------------------------	----

PARTE I- Enquadramento teórico e do objecto de estudo

<u>2 – As grandes transformações sócio-económicas e empresariais: perspectivas teóricas sobre as mesmas (enquadramento)</u>	13
2.1 – Globalização, competitividade e mudanças empresariais	13
2.2 – Terciarização, feminização e tecnologias de informação	15
2.3 – As estratégias empresariais e suas implicações nas qualificações e no emprego	18
2.4 – Os modelos de produção/organização das empresas e seus efeitos nas condições de trabalho	20
2.4.1. O caso da grande distribuição	23
2.5 – Mudanças nas relações de emprego e no tempo de trabalho e seus efeitos	24
2.5.1. Emprego e tempo de trabalho flexíveis: efeitos na vida dos trabalhadores	28
2.5.2. O caso do sector da distribuição	31
2.6 – Formulação de hipóteses	32
<u>3 – Enquadramento: o sector dos serviços e o segmento de retalho em Portugal</u>	33
3.1 - O comércio da grande distribuição: breve caracterização	33
3.2. O sector dos serviços e o segmento de retalho em Portugal: alguns dados sobre o emprego e as empresas (enquadramento)	35
3.3 – Flexibilidade contratual e de tempo de trabalho	41
3.3.1 – Flexibilidade contratual: o caso do contrato a termo	41
3.3.2 – Flexibilidade de tempo de trabalho	43
3.3.2.1 – O trabalho a tempo parcial	44
3.3.2.2 – O trabalho por turnos	47
3.3.2.3. O trabalho nocturno	48
3.3.2.4 – O trabalho de fim-de-semana	49

2ª Parte

PARTE II

<u>Análise dos dados empíricos: condições de trabalho em duas empresas do sector da grande distribuição</u>	50
<u>1 – Metodologia</u>	50
<u>2 – Caracterização breve das duas empresas</u>	51

<i>3 – Caracterização da Amostra (inquérito por questionário)</i> -----	55
3.1 – Perfil sociográfico da amostra – inquérito por questionário -----	55
3.2 – Situação profissional dos inquiridos -----	59
3.3 – Antiguidade e situação contratual dos inquiridos -----	61
3.4 – Regimes de tempo de trabalho e horários de trabalho -----	64
3.5 – Outras condições de trabalho -----	72
3.5.1 – Riscos -----	72
3.5.2. – Condições de trabalho: oportunidades desiguais -----	76
3.6 – Balanço: dimensões mais valorizadas no contexto de trabalho e avaliação das condições reais -----	80
 <i>4. – Um olhar complementar sobre as condições de trabalho e emprego: análise qualitativa</i> -----	85
4.1. – Caracterização das entrevistadas, das suas condições de trabalho e de emprego -----	85
4.2 – Condições de trabalho e emprego: visão sindical -----	91
 <i>5 – Conclusões</i> -----	94
 <i>Bibliografia</i> -----	98
 <i>Anexos da 1ª Parte</i> -----	106
 <i>Anexos da 2ª Parte</i> -----	111
 <i>Lista de Quadros e Gráficos</i>	
<u><i>Quadros da 1ª parte</i></u>	
Quadro 1 – Características dos trabalhadores -----	23
Quadro 2 – Benefícios e inconvenientes do trabalho a tempo parcial para as organizações -----	30
Quadro 3 – População empregada por sector de actividade principal e sexo - 2005 -----	36
Quadro 4 – Número de Empresas no Comércio, Por Regiões, Segundo o CAE, em 2002- -----	36
Quadro 5 – Número de empresas e estabelecimentos/pessoas ao serviço no comércio a retalho por dimensão da empresa/estabelecimento – 2002 -----	37
Quadro 6 – Percentagem de trabalhadores por conta de outrem segundo o grupo etário e sexo no comércio a retalho -----	38
Quadro 7 – Distribuição de trabalhadores por conta de outrem, por actividade económica, segundo o nível de qualificação -----	38
Quadro 8 – Distribuição dos trabalhadores por conta de outrem segundo os sectores de actividade, por habilitações literárias em 2002 -----	39
Quadro 9 – Remuneração média mensal base e ganho de pessoal dos serviços e vendedores, segundo o sexo -----	40
Quadro 10 – Distribuição percentual dos trabalhadores do comércio a retalho , por classes de remuneração base -----	40
Quadro 11 – Número de trabalhadores do comércio a retalho abrangidos por CCT -----	40
Quadro 12 – Trabalhadores por conta de outrem, segundo o tipo de contrato -----	41
Quadro 13 – Trabalhadores por conta de outrem, segundo o tipo de contrato e por sexo	

Quadro 14 – Número trabalhadores por conta de outrem, no comércio a retalho, segundo o tipo de contrato em 2002 -----	43
Quadro 15 – Distribuição percentual dos trabalhadores por conta de outrem, com regime de duração de trabalho a tempo parcial, no comércio a retalho -----	44
Quadro 16 – População empregada a tempo parcial -----	45
Quadro 17 – População empregada a tempo parcial por sexos – 2005 -----	45
Quadro 18 – Número de trabalhadores por conta de outrem no comércio a retalho, segundo o regime de duração do trabalho -----	46
Quadro 19 – Percentagem de trabalhadores por conta de outrem no comércio a retalho segundo o regime de duração do trabalho -----	46
Quadro 20 – Trabalhadores por conta de outrem no comércio a retalho, segundo o regime de duração do trabalho por sexo -----	46
Quadro 21 – População empregada em trabalho nocturno -----	48
Quadro 22 – População empregada em trabalho nocturno, por sector de actividade e por sexo -----	49
Quadro 23 – Empregados/as que prestam actividade ao fim-de-semana, segundo sector de actividade, por sexo -----	49

Gráficos da 1ª parte

Gráfico 1 – Estrutura de emprego, por sector de actividade – 2005 -----	35
---	----

Quadros da 2ª parte

Quadro 1 – Total de trabalhadores por vínculo contratual -----	53
Quadro 2 – Habilitações das mulheres e dos homens trabalhadores -----	54
Quadro 3 – Percentagem de trabalhadores por Idade -----	55
Quadro 4 – Amostra, segundo o sexo dos inquiridos -----	55
Quadro 5 – Amostra por idades -----	56
Quadro 6 – Classes etárias dos inquiridos, por sexo -----	56
Quadro 7 – Amostra por habilitações escolares -----	56
Quadro 8 – Habilitações literárias por sexo -----	57
Quadro 9 – Amostra por situação familiar e por sexo -----	57
Quadro 10 – Inquiridos com filhos por sexo -----	58
Quadro 11 – Amostra por número de filhos segundo o sexo -----	58
Quadro 12 – Número de pessoas que compõem o agregado familiar por sexo -----	59
Quadro 13 – Categorias profissionais -----	59
Quadro 14 – Categorias profissionais, segundo o sexo -----	59
Quadro 15 – Classes etárias, segundo a categoria profissional -----	60
Quadro 16 – Categorias profissionais por nível de habilitações -----	61
Quadro 17 – Número de vezes que esteve nas situações -----	61
Quadro 18 – Meses/anos de trabalho na empresa -----	62
Quadro 19 – Modalidades contratuais, segundo o sexo (%) -----	62
Quadro 20 – Duração dos contrato a termo por sexo -----	62
Quadro 21 – Duração dos contratos a termo por categorias profissionais -----	63
Quadro 22 – Situação contratual actual e anterior -----	63
Quadro 23 – Horas trabalhadas por semana -----	64
Quadro 24 – Número de horas trabalhadas por semana por sexo -----	65

Quadro 25 – Categoria profissional, segundo o número de horas trabalhadas por semana	65
Quadro 26 – Número de vezes por mês que trabalham mais de 10 Horas/dia	66
Quadro 27 – Tipo de horário	66
Quadro 28 – Situação familiar, segundo o trabalho por turnos	68
Quadro 29 – Trabalho por turnos, segundo filhos	68
Quadro 30 – Tipos de turno	68
Quadro 31 – Categoria profissional por tipo de turno	69
Quadro 32 – Regimes de tempo: emprego actual e anterior	69
Quadro 33 – Tipos de turno: emprego actual e anterior	70
Quadro 34 – Tipos de horário: emprego actual e anterior	70
Quadro 35 – Razões que estão na base das dificuldades de conciliação entre a vida profissional e a vida familiar	72
Quadro 36 – Ritmo de trabalho por categorias profissionais	72
Quadro 37 – Informação respeitante a riscos na profissão	73
Quadro 38 – Informação respeitante a riscos na profissão por sexo	74
Quadro 39 – Posto de trabalho e eventuais riscos para a saúde por categoria profissional	75
Quadro 40 – Número de inquiridos por principais problemas de saúde	76
Quadro 41 – Tipo de contrato, segundo oportunidades de promoção	78
Quadro 42 – Motivos que levaram à promoção	78
Quadro 43 – Probabilidade de ser promovido	79
Quadro 44 – Tem frequentado cursos de formação profissional	79
Quadro 45 – Aspectos do trabalho e do emprego: grau de importância (na procura de emprego)	80
Quadro 46 – Grau de satisfação com as condições de trabalho	81
Quadro 47 – Satisfação com o emprego actual	82
Quadro 48 – Situação laboral preferida	83
Quadro 49 – Que situação escolheria por categoria profissional	83
Quadro 50 – Qual a expressão que ilustra melhor o seu percurso profissional	84
Quadro 51 – Qual a expressão que ilustra melhor o seu percurso profissional por sexo	84

Gráficos da 2ª parte

Gráfico 1 - Receio de vir a perder o emprego	64
Gráfico 2 – Trabalho por turnos, segundo o sexo	67
Gráfico 3 – Trabalho por turnos e por categorias Profissionais	67
Gráfico 4 – Vida profissional conciliável com a vida familiar por sexo	71
Gráfico 5 – Categorias profissionais e dificuldades de conciliação entre a vida profissional e a familiar	71
Gráfico 6 – Problemas de saúde	76
Gráfico 7 – Promoção, por categorias profissionais	77
Gráfico 8 – Oportunidades de promoção, segundo o sexo	77

Lista de Quadros e Gráficos (ANEXOS)

Anexos da 1ª parte

Anexo 1

Quadro 1 - <i>Estrutura do emprego, por sector de actividade</i> -----	106
Quadro 2 - <i>Número de empresas, por actividade segundo o escalão de antiguidade da empresa - 2002</i> -----	106
Quadro 3 - <i>Número de estabelecimentos retalhistas/grossistas do comércio alimentar não alimentar, por distritos</i> -----	107
Quadro 4 - <i>População empregada e desempregada *no comércio</i> -----	108
Quadro 5 - <i>Número de trabalhadores por conta de outrem segundo os sectores de actividade por grupos etários e sexo</i> -----	109
Quadro 6 - <i>Distribuição percentual dos trabalhadores por conta de outrem, por actividade económica, segundo o nível de qualificação</i> -----	110

Anexos da 2ª Parte

<i>Anexo 1</i>	
<i>Questionário</i> -----	111
<i>Anexo 2</i>	
Quadro 1 - <i>Percentagem de contratos sem termo, habilitações, sexo e classe etária</i> -----	123
Quadro 2 - <i>Percentagem de contratos a termo/temporários, habilitações, sexo e classe etária</i> -----	123
Quadro 3 - <i>Percentagem de trabalhadores por habilitações literárias</i> -----	124
Quadro 4 - <i>Amostra por situação familiar</i> -----	124
Quadro 5 - <i>Inquiridos com filhos</i> -----	124
Quadro 6 - <i>Amostra por número de filhos</i> -----	125
Quadro 7 - <i>Número de pessoas que compõem o agregado familiar</i> -----	125
Quadro 8 - <i>Satisfação com o emprego actual por categorias profissionais</i> -----	125
<i>Anexo 3</i>	
<i>Entrevistas às trabalhadoras</i> -----	127
<i>Anexo 4</i>	
<i>Guião de entrevista: sindicatos</i> -----	147
<i>Anexo 5</i>	
<i>Entrevista ao SITESE</i> -----	149
<i>Entrevista ao CESP</i> -----	152

RESUMO

O sector da distribuição tem estado, desde a década de 1990, associado à criação de emprego em Portugal e, por sua vez, à expansão de formas flexíveis de tempos de trabalho e de vínculos contratuais. Além disso, a organização do trabalho difere significativamente daquela que prevaleceu no comércio tradicional, aproximando-se de um modelo organizacional que se pode designar de neo-taylorista. O presente trabalho pretende analisar quais as implicações destas mudanças nas condições de trabalho. Conclui-se, a partir da análise de dados recolhidos através de um inquérito por questionário aplicado a trabalhadores de duas empresas do sector, bem como do conteúdo de entrevistas, que o sector da distribuição emprega sobretudo força de trabalho feminina e jovem. Esta encontra-se particularmente abrangida por elevados níveis de precariedade emprego, baixas remunerações, trabalho sequencial, rotineiro, de pobre conteúdo e intensivo, fracas oportunidades de qualificação técnica e de progressão profissional.

Na tentativa de responder às exigências dos consumidores, mas também de aumentar os períodos de venda (facturação) e a competitividade, os hipermercados têm vindo a estender os períodos de abertura e a apostar na flexibilidade de tempo de trabalho. Verifica-se, porém, que esta prática gera dificuldades na articulação com os restantes tempos da vida dos trabalhadores, designadamente na gestão e organização da vida familiar. Este facto assume particular relevo entre as trabalhadoras que exercem a função de operadoras de caixa, quer porque se trata da profissão mais abrangida pela flexibilidade de horários, quer porque as representações sociais tradicionais em torno das relações de género se reflectem ainda numa divisão do trabalho doméstico e familiar assimétrica.

Palavras-chave: condições de trabalho, flexibilidade de emprego, horários flexíveis, grande distribuição, precariedade de trabalho

ABSTRACT:

Since the 90's, the large grocery retail has been associated with job creation in Portugal, as well as with the expansion of flexible forms of employment and flexible working time schedules. Additionally, the work organization in hypermarkets differs significantly from the one that prevailed in traditional retail and has become closer to the neo-taylorist organizational model. The present study intends to analyse the implications of such trends on the working conditions in hypermarkets. The main conclusions and arguments are based on data collected through a questionnaire applied to workers at two companies, as well as on the content analysis of interviews. The sector mainly employs female and young workers, and both groups are specifically affected by precarious jobs, low wages, sequential, routine and poor content tasks, few opportunities for improving skills, as well as low expectations in what concerns occupational development.

In order to meet consumers' demands, extending opening hours and increase their competitiveness, hypermarkets have made use of flexible working time schedules. Such practice, however, usually causes difficulties in the articulation with worker's personal lives, namely conflicting with the management and organization of family life. This fact is particularly noticeable among those female workers who are cash-desk operators, not only because this is the occupation most affected by flexible schedules, but also due to traditional social representations underlying gender relations and the asymmetrical division of domestic and caring work within the family.

Keywords: working conditions, precarious employment, flexible working time schedules, large grocery retail

Glossário de Abreviaturas

APED – Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição.

CAE – Classificação de Actividade Económica.

CCT – Contrato Colectivo de Trabalho.

CESP – Sindicato dos Trabalhadores do Comércio, Escritórios e Serviços de Portugal.

DGE – Direcção Geral da Empresa

DGEEP - Direcção-Geral de Estudos, Estatística e Planeamento.

INE - Instituto Nacional de Estatística.

SITese - Sindicato dos trabalhadores de escritório, comércio, hotelaria e serviços de Portugal.

TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação.

1 - Introdução

A presente dissertação tem como principal objectivo estudar as condições de trabalho e de emprego no sector do comércio da grande distribuição (hipermercados). Na prossecução deste, serão observadas duas grandes superfícies comerciais na região da Grande Lisboa.

A pertinência deste objecto de estudo justifica-se pelo facto de se tratar de um sector de actividade associado à criação de emprego, sobretudo desde a década de 1990 e à expansão de formas flexíveis de tempos e de contratos de trabalho. Além destes factores, que muito se distanciam das práticas do comércio tradicional, também a organização do trabalho se prefigura em formatos diferentes: racionalização da força de trabalho, fragmentação das tarefas e introdução de novas tecnologias. Em face de um mercado muito competitivo e de novas exigências dos consumidores, algumas empresas de comércio de retalho, e em particular os hipermercados, têm apostado na reorganização do trabalho e na racionalização do emprego. Neste sentido, importaria questionar, a partir da análise de dois casos em concreto, quais as implicações dessas alterações nas condições de trabalho e na vida dos trabalhadores (ou das trabalhadoras, dada a feminização do sector). Outras perguntas de partida se podem associar nesta fase:

- Quais as motivações subjacentes ao recurso de flexibilidade contratual e de tempos de trabalho? Qual o modelo (ou modelos) de organização/produção presentes nas empresas?
- Quais as motivações e as implicações da mesma na vida dos trabalhadores? Trabalham nestas modalidades (e.g. contrato temporário, horário por turnos a tempo parcial) voluntariamente ou, pelo contrário, a situação laboral decorre de uma imposição empresarial? Que vantagens e desvantagens lhe atribuem os trabalhadores envolvidos. Quais os grupos profissionais, etários e sexuais em que assume maior expressão?
- Quais as condições de trabalho em geral destes trabalhadores, no que se refere a oportunidades de formação e de promoção?
- Quais as implicações das novas tecnologias e da reorganização do trabalho? Decorrem daí riscos para o bem-estar dos trabalhadores (stress, depressão, fadiga)?

Quanto à estrutura, a presente dissertação divide-se em duas partes. A primeira apresenta o enquadramento teórico que servirá de orientação ao estudo empírico. Serão desenvolvidos temas como as grandes transformações sócio-económicas e empresariais que estão na base da reorganização das empresas da distribuição. Focaremos o fenómeno da terciarização e o processo de desenvolvimento das tecnologias de informação, bem como as estratégias empresariais e suas implicações nas qualificações, no emprego e nas condições de trabalho em geral. Uma vez que nos hipermercados se prevê a existência de diversos regimes contratuais e de tempo de trabalho, procurámos rever os estudos que já reflectiram sobre os efeitos dessas mudanças na vida dos trabalhadores, assim como o debate teórico em torno das mesmas. A primeira parte é finalizada com uma breve caracterização do sector dos serviços e do segmento de retalho em Portugal.

A segunda parte compreende o estudo empírico, o qual decorre da análise dos dados obtidos através de um inquérito por questionário e da realização de entrevistas individuais (trabalhadores das duas superfícies comerciais). Esta será complementada com a análise de conteúdo das entrevistas feitas a dirigentes dos principais sindicatos do sector. Pretende-se, nesta fase, traçar uma caracterização tão exaustiva quanto possível das condições de trabalho e de emprego nas duas empresas do sector, incluindo o perfil do trabalhador (ou da trabalhadora, dada a elevada feminização das profissões neste sector), as classes etárias, as habilitações e a sua situação familiar. Num segundo momento, o nosso objectivo é observar quais são os regimes contratuais e de tempo de trabalho ali predominantes, analisar qual a sua expressão nos diversos grupos profissionais e, ainda, se têm um maior peso no grupo dos trabalhadores do sexo masculino ou do sexo feminino. Além disso, procurar-se-á identificar e caracterizar o(s) modelo(s) de organização vigentes e averiguar se as condições de trabalho comportam riscos para a saúde dos trabalhadores e, por outro, quais as principais oportunidades associadas às mudanças no mundo do trabalho da distribuição (fazendo, portanto, a ponte com outros estudos que equacionam a ambivalência dos efeitos das mudanças do trabalho e do emprego) (cf., Kovács *et al.*, 2005). Importa-nos também analisar as dimensões do trabalho e do emprego mais valorizadas pelos trabalhadores e, paralelamente, o seu grau de satisfação com as mesmas; por fim, procuraremos averiguar como se têm desenhado os percursos laborais dos trabalhadores: se à luz de uma evolução contínua ou, ao contrário, de um registo descontínuo, precário e/ou com eventuais passagens pela situação de desemprego.

PARTE I – Enquadramento teórico e do objecto de estudo

2 – As grandes transformações sócio - económicas e empresariais: perspectivas teóricas sobre as mesmas (enquadramento)

As diversas alterações surgidas na sociedade num contexto sócio-cultural, económico e tecnológico em acelerada mudança, estimularam mudanças várias nas organizações e, por conseguinte, também no conteúdo e organização do trabalho, estrutura profissional e nas relações de emprego. Estas transformações foram intensificadas pelos processos de terciarização, globalização económica e intensificação da concorrência, pelas novas exigências dos consumidores e pelo desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (Kovács,1998; Rebelo, 2002a,2002b).

2.1 –Globalização, competitividade e mudanças empresariais

As condições de mercado têm vindo a alterar-se profundamente, tornando-se este cada vez mais estratificado, denotando-se o surgimento de um mercado mais exigente e diferenciado, com necessidade de renovação frequente de produtos e serviços (Rebelo, 1999). Por conseguinte, ganham relevo dimensões mais qualitativas, como sejam o *design*, a qualidade dos produtos e serviços produzidos e prestados, bem como os serviços de pós-venda.

Também a hegemonia e liberalização dos mercados financeiros, acompanhados de comportamentos especulativos e da intensificação da política neoliberal, conjuntamente com a pressão da concorrência e o aumento das deslocalizações de actividades, contribuíram para a reestruturação das organizações visando a racionalização flexível através da redução de custos ligados ao trabalho e à implementação de novos modelos produtivos (Kovács, 2005) (temática que retomaremos no ponto 2.4).

A globalização é um dos aspectos associados, nos últimos anos, à transformação do emprego e das condições de trabalho em geral. Este fenómeno “ (...) designa o processo de emergência de um sistema mundial pelo qual os acontecimentos, decisões e actividades realizadas numa parte do mundo produzem consequências significativas para indivíduos e comunidades situadas em outras regiões do globo.”(Kovács, 2002:20).

De acordo com o Grupo de Lisboa, não existe um modelo único de globalização (1994). O referido Grupo chama a atenção para os perigos advindos da presente

ideologia em torno da globalização, com destaque para a concorrência exacerbada que despreza os aspectos sociais e humanos. Nesta óptica, com a globalização, tem-se generalizado o sentimento de insegurança, o enfraquecimento do Estado-Providência e do Estado-nação, bem como uma clara separação entre crescimento económico e emprego. Neste sentido, a globalização está na causa do aumento do desemprego e da precariedade laboral.

A globalização tem vindo a progredir devido, essencialmente, a três factores: a liberalização, a privatização e a forte desregulamentação (Grupo de Lisboa, 1994). Assim, a liberalização traduz a redução do papel interventivo do Estado e o abater de barreiras aos movimentos de bens, serviços, capitais e de pessoas. A privatização atribui a iniciativa empresarial a grupos privados. A desregulamentação provoca a redução da participação directa do Estado. Assim, o Estado tende a interferir menos na actividade económica, reduzindo a sua acção.

Com a globalização, os processos de produção e serviços passaram a ser organizados à escala global sendo fortemente afectados pela competitividade. Denota-se a maximização do lucro à escala mundial, o que fomenta uma forte pressão competitiva sobre as organizações. A procura incessante de vantagens competitivas (custos de produção e de trabalho mais baixos) tem estado na origem de processos de deslocalização, de encerramentos de fábricas/empresas e de despedimentos em massa. As deslocalizações das empresas provocam, portanto, o aumento do desemprego e são quase sempre motivadas pela procura de produção a custos mais reduzidos, movendo-se frequentemente para países em vias de desenvolvimento em função de custos laborais inferiores e no quadro de uma estratégia de redução de custos (Kovács, 2002). No fundo, as organizações deslocam a sua produção ou parte dela para zonas geográficas onde os custos de produção e trabalho são menores (id. Ibid.), no quadro de uma divisão internacional do trabalho. Esta apresenta-se como expressão do grau de assimetria geográfica no uso e rendimento da mão-de-obra que acentua nos países capitalistas as desigualdades existentes entre países ricos e pobres. Neste sentido, a nova divisão internacional do trabalho promove a divisão das actividades entre os diversos países do mundo, especialmente entre os desenvolvidos que detêm o capital e poder e os em vias de desenvolvimento com mão-de-obra barata. Na óptica de Ilona Kovács (2002), a decomposição do processo produtivo acaba por levar a uma nova divisão internacional do trabalho que acentua uma forte distinção das condições de trabalho, acabando por promover a precarização bem como a insegurança no emprego e a destruição, em

muitos casos, de postos de trabalho. No mesmo registo, de acordo com Castells (1999), a globalização em si mesma é algo assimétrica, pois pode ser criativa para os fortes mas extremamente, desumana para aqueles que estão mais enfraquecidos.

Paralelamente, têm também avultado as reestruturações das empresas, com vista à racionalização da organização do trabalho, as quais têm gerado a redução do número de efectivos nas organizações, mas também a precarização do emprego (Marques, 1995; Kovács, 2002) (as estratégias de flexibilização serão abordadas no capítulo 2.3.). A externalização crescente dos serviços traduz-se também na deslocalização dos empregos. As organizações cada vez mais mantêm as funções estritamente nucleares da empresa e externalizam aquelas que lhes são periféricas. Também as aquisições e as fusões das grandes empresas, decorrentes de uma estratégia que procura maximizar os trunfos competitivos, têm fortes consequências em matéria de emprego, traduzindo-se normalmente em eliminação de postos de trabalho e vagas de despedimentos (Reich, 1993; Grupo de Lisboa, 1994; Marques, 1995; Kovács, 2002; Castells, 2002).

2.2 – Terciarização, feminização e tecnologias de informação

Uma das grandes alterações socioeconómicas das últimas três décadas relaciona-se com o crescimento do sector dos serviços que, de acordo com António Barreto, “passou directamente do último para o primeiro lugar na ocupação de mão-de-obra e no emprego” (Barreto, 2002:4). De realçar que, em Portugal, desde os anos 70, verifica-se que a terciarização se deu de forma rápida em simultâneo com uma redução acentuada do sector primário, embora a um ritmo mais lento e tardio que os países Europeus economicamente mais desenvolvidos (Barreto, 2002).

Neste contexto, o sector dos serviços presta hoje um contributo elevado na produção de riqueza dos países, possuindo igualmente um peso elevado na criação de emprego, associando-se ao elevado desenvolvimento das formas flexíveis de emprego (Kovács et al, 2005) e, também, ao aumento da participação feminina no mercado de trabalho (Casaca, 2005a, 2005b, 2005c). De acordo com Sara Falcão Casaca, as mulheres situam-se predominantemente nas modalidades precárias de emprego – fenómeno, aliás, transversal a toda a Europa (id. Ibid). Na mesma linha de raciocínio, de acordo com Sofia Cruz, o aumento do emprego feminino caracteriza-se por baixas remunerações e pela deterioração das condições de trabalho, fenómeno intimamente ligado ao prolongamento dos horários de trabalho. De referir que de acordo com estas autoras, a

mão-de-obra feminina centra-se sobretudo em ocupações mais desqualificadas, com ênfase em competências relacionais como a habilidade, delicadeza e destreza. A participação maciça de mulheres no mercado de trabalho é um fenómeno igualmente simultâneo do acréscimo dos níveis de escolarização da população feminina, o que, em muitos casos, não tem conduzido a uma melhoria generalizada da condição laboral e profissional das mulheres (Chagas Lopes, 1999a). No entanto, estas acabam por ter consciência que só através do investimento em escolaridade poderão diminuir a desigualdade de oportunidades, quer no que se refere ao emprego, quer no que concerne a remuneração (id. Ibid.).

Também a partir da década de 1970, a difusão de tecnologias em contextos laborais provocou alterações profundas nas relações de emprego e nas condições de trabalho. As novas tecnologias, aliadas às novas formas organizacionais, pós-tayloristas, têm, igualmente, promovido o surgimento de novas competências e novas profissões que apelam à autonomia, à qualificação contínua, à flexibilidade funcional e ao enriquecimento do conteúdo do trabalho, e até a criação de emprego (Kovács, 2002). As TIC promovem, nestas situações, uma constante adaptação dos trabalhadores às exigências do mercado de trabalho, desafiando a aquisição de novas competências e qualificações (id. Ibid.), em virtude do ciclo de vida de cada inovação ser cada vez mais reduzido. Logo, torna-se essencial uma aposta cada vez maior na formação dos recursos humanos (Chagas Lopes, 1995a, 1995b). Além disso, poderão libertar tempo que pode ser canalizado para a formação, família, tempos de repouso e de lazer (Rebelo, 1999; Kovács, 2002). Noutros casos, porém, as novas tecnologias têm conduzido a um reforço do modelo de organização neo-taylorista (como desenvolveremos no ponto seguinte), à desqualificação, ao empobrecimento das tarefas, à degradação das condições de trabalho em geral, à anulação de postos de trabalho e a uma maior diferenciação entre os níveis de qualificação.

Em torno das implicações das novas tecnologias, o debate é alimentado por visões muito diferentes (cf., Kovács, 2002, 2005). De acordo com a linha determinista otimista, onde se destacam nomes como Bell e Toffler, as TIC promovem uma elevação dos níveis de qualificação o que promove o aumento de oportunidades de emprego. Em simultâneo, as TIC libertam o ser humano de tarefas repetitivas, permitindo-lhe mais tempo para trabalhos criativos, a família, a formação ou o lazer. De acordo com Bell, surge, na sociedade pós-industrial, uma classe profissional, denominada por “nova intelligentsia”, que integra as profissões técnicas, científicas e

especialistas altamente qualificados capazes de dar resposta a problemas complexos. O autor anuncia o fim da luta de classes, pois caminha-se no sentido da convergência social e da homogeneização de condições de vida e trabalho. Esta visão é partilhada por Toffler, que previu a terceira vaga como precursora de uma nova civilização com características qualitativamente superiores às da civilização precedente (segunda vaga ou sociedade industrial).

Em oposição, surge a linha determinista crítica, onde se situa o pensamento de Braverman. Segundo este, as TIC são responsáveis pelas formas organizacionais neotayloristas que produzem o aumento da desqualificação e degradação das condições de trabalho, e a tendência é mesmo no sentido da homogeneização da desqualificação – a qual passa a recair também sobre os trabalhadores do terciário. Devido à pressão da concorrência, as organizações apostam na simplificação dos postos de trabalho que retiram autonomia, tempo livre e qualidade de vida aos trabalhadores. De acordo com Braverman, o programador e o analista de sistemas encontram-se no topo da hierarquia e compete-lhes definir os procedimentos e instruções, enquanto os empregados de escritório, por sua vez, passam a meros operadores destituídos da sensação de inteligibilidade do processo produtivo. Esta implementação da rotina, acompanhada pela mecanização e automação, conduzem portanto à degradação do trabalho, à desqualificação e desemprego e à alienação (cf., Carvalho Ferreira et al. 2001; Kovács, 2002). A linha não determinista, seguida designadamente por Ilona Kóvacs e Castillo, defende que as TIC promovem riscos e oportunidades, pelo que os seus efeitos não podem ser previsíveis, pré-determinados e descontextualizados de cada realidade social em concreto. No mesmo registo, referindo-se à realidade norte-americana e reagindo contra as teses da convergência e da homogeneização, Reich (1993) refere que a economia de serviços globalizada assenta em torno de três grupos profissionais e pelas desigualdades entre os mesmos. O primeiro grupo designado por trabalhadores dos serviços de rotina caracteriza-se por desempenhar tarefas rotineiras pouco ou nada qualificadas; apenas processa informação num registo igualmente rotineiro, muito semelhante aos trabalhadores de execução típicos do Taylorismo. Este grupo apresenta-se sujeito a políticas que descuram a promoção de carreira. É composto por chefias intermédias, capatazes, gestores de linha e chefes de escritório (supervisores de rotina) e trabalhadores executantes. O segundo grupo integra os trabalhadores dos serviços interpessoais, que prestam serviços de procura final. Os trabalhadores aqui incluídos detêm qualificações heterogéneas, que oscilam entre qualificadas e indiferenciadas.

Neste grupo são comuns as situações de contratação precária e o trabalho a tempo parcial, e a taxa de feminização é expressiva. As profissões associadas a esta categoria são empregados de comércio, cabeleireiros, taxistas, mecânicos, trabalhadores de bares, restaurante e pessoal dos serviços domésticos. Por fim, o terceiro grupo, que Robert Reich denomina de trabalhadores dos serviços analítico-simbólicos, compreende os especialistas em conhecimento (correspondendo, portanto à *nova intelligentsia* a que Bell se refere). A sua qualificação e criatividade constituem valor acrescido nas organizações (Reich, 1993). Possuem segurança, estabilidade profissional, possibilidade de progressão de carreira, acesso a formação profissional bem como elevadas remunerações.

Esta tipologia é particularmente interessante no caso do nosso estudo, no sentido em que nos ajuda a reflectir sobre as profissões mais presentes no sector da distribuição. Noutros estudos, os hipermercados são denominados por “novas fabricas da distribuição”, e os seus trabalhadores designados de novos operários (Cruz, 2003) ou, de acordo com Sara Falcão Casaca (2005a), de “trabalhadores do segmento sombrio dos novos serviços”.

Detemo-nos agora um pouco nas estratégias empresariais em face de um contexto socioeconómico em mudança.

2.3. As estratégias empresariais e suas implicações nas qualificações e no emprego

Em face das alterações aqui salientadas, as empresas têm reorganizado as suas práticas de gestão de recursos humanos de um modo também não homogéneo, as quais têm implicações diferenciadas nas qualificações e no emprego. Neste sentido, podem ser identificadas quatro estratégias empresariais (Kovács, s/d). A estratégia de redução de custos de mão-de-obra tem por princípio a redução do volume de mão-de-obra e a substituição de trabalhadores com mais de 50 anos por um reduzido número de jovens formados. Esta estratégia externaliza funções atribuindo-as a empresas de subcontratação. Existe o predomínio da redução do número de empregos fixos e o aumento de formas instáveis de emprego. Aposta na procura de jovens qualificados a preços mais baixos e na utilização de mão-de-obra pouco ou nada qualificada de regiões ou países onde os custos salariais são mais reduzidos.

Para a estratégia tecnocêntrica, os resultados da organização dependem dos seus meios técnicos assistindo-se à aplicação dos princípios do Taylorismo em simultâneo com o uso de novas tecnologias (Kovács, s/d) conducente à desqualificação, ao aumento de desemprego e à desvalorização dos recursos humanos. Verifica-se uma utilização de tecnologia que substitui a competência humana. O poder de decisão e a capacidade de iniciativa ficam limitadas apenas às funções de concepção da organização. Nesta estratégia verifica-se uma forte polarização de qualificações, por um lado existe uma elite com um elevado nível de formação e, por outro, um conjunto de trabalhadores pouco ou nada qualificados sujeitos à flexibilidade do tipo quantitativo (Kovács, s/d).

Na estratégia inspirada no lean-production a competitividade advém da complementaridade entre qualificação e tecnologia. Existe uma forte aposta nas actividades centrais e na externalização das secundárias, o que produz diferenças acentuadas entre os respectivos trabalhadores. Nesta estratégia, aposta-se no controlo de qualidade e a aplicação do princípio da qualidade total. Existe uma tendência para o envolvimento dos trabalhadores na procura de melhorias nos processos e produtos e atribuição de responsabilidade ao nível da execução. Esta estratégia pode ser encarada como um modelo que rompe com os princípios da organização científica do trabalho através da sua aposta nas qualificações, mas pode igualmente ser vista como uma mera continuação do taylorismo no que refere à desqualificação e competências dos trabalhadores.

Por último, a quarta estratégia, antropocêntrica, aposta no aumento da competitividade através da melhoria da qualidade de vida no trabalho em simultâneo com recursos humanos qualificados. Esta estratégia tem como princípios a descentralização e participação de todos os trabalhadores, bem como a promoção de estabilidade do emprego, formação permanente e boas condições de trabalho (Kovács, s/d;1998, 1999, 2002). Nesta estratégia existe uma responsabilização e atribuição do poder de decisão aos grupos de trabalho e um enfraquecimento das fronteiras hierárquicas. O perfil predominante de trabalhador nesta estratégia é o qualificado polivalente, com qualificação múltipla que resulta de uma forte aposta na formação alargada (Kovács, s/d;1998, 1999, 2002).

profissionais, sobretudo do foro musculoesquelítico) (cf., Stoleroff e Casaca, 1996; Kovács, 1998). Ou seja, o modelo *lean-production* aposta na rapidez de resposta ao mercado e, em simultâneo, combina diferentes regimes de emprego no interior das empresas. Neste sentido, este modelo de produção faz claramente uma focagem nas tarefas nucleares que são entregues a trabalhadores nucleares e externaliza actividades que são executadas através do recurso a formas flexíveis de emprego (Kóvacs, 1998, 2002).

O modelo antropocêntrico, também denominado por reflexivo, segue os princípios da Escola Socio-Técnica (Kovács, 1998)² e apresenta-se como uma alternativa ao modelo *lean-production*, quer em termos económicos, quer ao nível da melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores, sendo também um sistema produtivo flexível e descentralizado que aposta na complementaridade entre tecnologia e capacidades humanas. Aposta fortemente nas qualificações dos recursos humanos e em novos princípios organizacionais que promovem a obtenção de ampla flexibilidade qualitativa e da polivalência, numa óptica de enriquecimento de trabalho (qualificações múltiplas, autonomia e poder de decisão relativo à organização do trabalho), de motivação e de satisfação ampla no trabalho (recompensas intrínsecas e extrínsecas), de garantia da saúde, da segurança no trabalho e da qualidade de vida. De realçar que a implementação deste modelo pode enfrentar alguns obstáculos, como é o caso do contexto português, com destaque para: a falta de recursos humanos qualificados, pouca implementação de novas formas de organização do trabalho, acção sindical excessivamente direccionada para questões quantitativas, mais concretamente para os salários, e uma forte tendência para o predomínio da atitude tecnocêntrica da inovação (Kovács, 1998).

O neotaylorismo é outro modelo de produção, que resulta da combinação de características do modelo tradicional (taylorista-fordista) com características novas, proporcionadas pelas novas tecnologias. Como principais características deste modelo podemos apontar a forte concentração de poder de decisão e da informação, o exercício intensivo do controlo sobre os trabalhadores, a intensa divisão do trabalho, a intensidade

² A Escola Sócio-Técnica nascida nos anos 50-60 a partir de estudos do Instituto Tavistock, defende que as organizações são compostas por dois sistemas mutuamente dependentes e em constante interacção, são eles, o sistema técnico (tarefas, organização, funções, etc) e o sistema social (cultura organizacional, satisfação dos trabalhadores, etc). A organização tem de regular e otimizar as relações entre o sistema social e o sistema técnico.

de trabalho, a simplificação e individualização do trabalho, o predomínio de mão-de-obra pouco qualificada e de estruturas muito hierarquizadas, assim como relações laborais de desconfiança e ausência de qualquer participação dos trabalhadores (Kovács, 1998, 2002). Neste sentido, existe a aposta nas novas tecnologias como forma de aumentar a produtividade, melhorar a qualidade e reduzir os custos inerentes à produção. Existe, neste modelo, uma clara supremacia do sistema técnico relativamente ao sistema social. Os recursos humanos presentes neste modelo, apresentam-se como pouco (ou nada) qualificados e sujeitos à flexibilidade do tipo quantitativo. Quanto à participação e relações de trabalho, o neotaylorismo tem por base um baixo nível de participação dos trabalhadores (Kovács, 2002). As implicações para a saúde dos trabalhadores que advém da utilização deste modelo vão desde problemas musculares, dores cabeça, dores de costas, entre outros, derivados das tarefas e movimentos repetitivos que desempenham ao longo da sua jornada de trabalho.

No quadro da economia actual, o modelo antropocêntrico encontra-se preterido pelas empresas. Denota-se uma reestruturação das empresas para alcançar uma lógica da racionalização flexível, o que leva a uma flexibilização do factor trabalho numa lógica quantitativa: recursos humanos a baixo-custo e facilmente dispensáveis. Prepondera a empresa flexível entendida como aquela que, no seu interior, passa a funcionar com diferentes regimes de emprego e de tempos de trabalho e, externamente, passa a apoiar-se numa rede de subcontratação: ora de outras empresas, ora de tarefas realizadas por trabalhadores “independentes”(Kovács, 2003).

Observa-se por parte das organizações uma focagem nas suas actividades centrais suportadas por recursos humanos altamente qualificados e em simultâneo assiste-se à externalização das actividades secundárias desempenhadas por mão-de-obra barata e desqualificada. Neste sentido existe uma divisão das actividades da empresa com condições diversas em termos de qualificação dos seus trabalhadores (Kovács, s/d, 1998, 2002). Atkinson foi um dos autores que descreveu este modelo dual de gestão de trabalhadores.

Quadro 1: Características dos trabalhadores

ASPECTOS DO EMPREGO	TRABALHADORES-CHAVE	TRABALHADORES PERIFÉRICOS
Conteúdo do trabalho	tarefas complexas exigindo autonomia e responsabilidade	tarefas limitadas sem exigências de qualificação
Formação	socialização profissional: formação profissional orientada para a polivalência visando a flexibilidade funcional	formação mínima com vista a tarefas simples e facilmente executáveis
Remuneração	alta	baixa
Participação	múltiplas formas (representativa, grupos de interesse, directa)	fraca ou inexistente (eventualmente grupos de interesse)
Capacidade de negociação	forte	fraca
Segurança social	existe	não existe
Incidência em grupos sociais	qualificados, nível de escolaridade elevado, homens, plena fase da actividade profissional	pouco ou nada qualificados, baixo nível de escolaridade, mulheres, jovens, regiões com elevada taxa de desemprego, mercado de trabalho não regulamentado

Fonte: Kovács,2002 (Adaptado de Atkinson).

2.4.1. O caso da grande distribuição

No que se refere ao sector da grande distribuição, e de acordo com o estudo efectuado por Sofia Cruz (2003), a partir dos anos 80, deu-se a informatização dos hipermercados, o que alterou radicalmente o trabalho nestas organizações e revolucionou as condições de trabalho dos trabalhadores (id. Ibid.). Existe ali uma forte relação entre Taylorismo e novas tecnologias como pode ser comprovado pela utilização da leitura óptica, tapete rolante de compras, gestão automática de stocks e informática. Esta relação torna-se também clara ao nível das qualificações e capacidades necessárias para o cargo que privilegiam a destreza e rapidez, sendo o trabalho sequencial e rotineiro, aprendido com uma simples formação no local de trabalho. De acordo com Sofia Cruz (2003) e Sara Falcão Casaca (2005a), as características são: o trabalho rotineiro, desqualificado, acompanhado de baixas remunerações e, muitas vezes, de condições de trabalho precárias. Tal atinge sobretudo a força de trabalho feminina e jovem, que detém níveis de escolaridade superiores aos verificados no comércio tradicional (Borges, 2000 ver também Casaca,2005a).

Relativamente às condições de trabalho na grande distribuição, mais concretamente no caso das operadoras de caixa (o grupo profissional mais sujeito à organização de trabalho neo-taylorista), José Miguel Cabeças (2001a,2001b) concluiu que o nível de stress é acentuado, podendo ser visto através da irritação e nervosismo. O ritmo de trabalho é percebido como forte. As operadoras de caixa do referido estudo apresentam um elevado nível de stress e fadiga, que redundam na forte necessidade de pausas e repouso.

Cada vez mais se torna mais claro que no caso do comércio da distribuição, o desempenho dos trabalhadores está directamente relacionado com características físicas e pessoais. Esta evidência é confirmada em outros estudos. O recrutamento de novos colaboradores é efectuado sobretudo com base em qualidades pessoais: bom aspecto, simpatia e calma (Borges, 2000), ou seja, as “(...) qualificações requeridas são muito limitadas apelando preferencialmente ao exercício do controlo emocional (...)” (Casaca, 2005a:34).

2.5 – Mudanças nas relações de emprego e no tempo de trabalho e seus efeitos

Actualmente, verifica-se uma transformação no modelo de trabalho e de emprego. Esta manifesta-se na redução do emprego estável e a tempo integral e na emergência de formas flexíveis de trabalho, quer a nível contratual quer a nível de tempo de trabalho. Estas são frequentemente designadas por “formas de trabalho atípicas”, por serem diferentes do padrão de emprego típico (vínculo permanente, estável, regular e regime de tempo de trabalho a tempo inteiro, de segunda a sexta-feira) ou também por modalidades “novas” de emprego.³

Relativamente às relações de emprego, e como se tem vindo a desenvolver, estas também estão em constante mutação seguindo orientações contraditórias. Como afirma Libby Bishop (1999), por um lado, existe a aposta nos trabalhadores qualificados que trabalham em equipa; valoriza-se a polivalência, a criatividade e a inovação, mas por outro lado, recorre-se a políticas de *downsizing*, *outsourcing* e trabalho contingencial que promovem a destruição da lealdade e da confiança. Em simultâneo, intensifica-se a

³ No entanto, de acordo com Ilona Kovács (2005) e Sara Falcão Casaca (2005a), designar as formas flexíveis de emprego de atípicas torna-se algo inadequado, pois não só estas vão tendo cada vez mais visibilidade (tornando-se cada vez mais típicas), como muitas delas não são propriamente “novas”: o trabalho temporário e no domicílio, por exemplo, já existiam na sociedade industrial (ver também Vaz, 1997 e Cerdeira, 2002).

flexibilidade numérica, que conduz à insegurança e precariedade; fomenta-se a deterioração das relações humanas nas empresas e, conseqüentemente, gera-se desmotivação entre os trabalhadores, que acabam por inibir a sua criatividade e inovação - factores tão importantes para a competitividade das empresas.

De acordo com vários autores, tudo funciona de acordo com os objectivos da empresa, logo, os trabalhadores têm pouca possibilidade de autonomia no que respeita aos horários e à organização do trabalho, de referir que “uma organização será tanto mais flexível, quanto mais ela dispõe de valores e representações partilhadas, de uma memória colectiva desenvolvida e de um grau de cooperação interna.”(Kovács, 2003:483). Por conseguinte, para as empresas, torna-se difícil motivar os trabalhadores que acabam por demonstrar pouca motivação em relação aos objectivos da empresa. Neste sentido, as novas modalidades de emprego podem bloquear o desenvolvimento da inteligência produtiva e não melhorar a produtividade a longo prazo, produzindo também um forte ambiente de angústia e insegurança (Kovács, 2003:486).

Ao contrário das características das relações de emprego da sociedade salarial fordista, caracterizadas pela segurança no emprego ou emprego estável com base na regulamentação colectiva das condições de trabalho (incluindo os tempos de trabalho) e na consagração dos direitos colectivos, surgem formas flexíveis de emprego: trabalho a termo, trabalho a tempo parcial, trabalho temporário, trabalho por turnos, entre outros. As formas flexíveis de emprego inserem-se, portanto, no conjunto das transformações a que se tem vindo a fazer referência. Significa que, “(...) para um mesmo trabalho, podem surgir vínculos contratuais, horários, remunerações e possibilidades de formação diferenciadas”(Kovács, 2003:472), provocando alterações na forma de gerir as empresas e na forma de organizar o trabalho. Estas novas modalidades de emprego “(...) parecem ser cada vez mais as formas típicas de inserção no mercado de trabalho, com a multiplicação e automatização da duração e organização do tempo de trabalho, dos locais de trabalho, das relações jurídicas contratuais e da dispersão geográfica e temporal (...).”(Cerdeira, 2004:77).

Retomando o debate entre as perspectivas deterministas optimistas e pessimistas, agora centrando-o nas formas flexíveis de emprego, as formas flexíveis de emprego apresentam-se, à luz das segundas, como um retrocesso social com conseqüências negativas ao nível da coesão social (cf. Kovács, 2004), uma vez que estas conduzem à degradação das condições de trabalho, à falta de protecção social à precariedade contratual, ao desemprego (ou mesmo fim do emprego) e à exclusão

económica e social. No entanto, para as teses optimistas, a flexibilidade de emprego gera novos empregos, uma maior autonomia e o surgimento de um novo modelo de trabalho, com base em trabalhadores autónomos e meros prestadores de serviços independentes (cf. Kovács,2002).

Numa linha não determinista, Ilona Kovács - no seu livro, “As metamorfoses do emprego” (2002) - defende a existência de uma tendência acentuada para a diversificação e heterogeneidade do trabalho e do emprego, não se tratando propriamente do fim do emprego mas sim da expansão e implementação de modalidades flexíveis. De acordo com vários estudos mais exaustivos sobre as tendências da evolução do emprego verifica-se que não existe apenas uma tendência de evolução mas uma complexidade de situações que variam consoante as condições macroeconómicas, sociais e culturais.

Em conclusão, actualmente vivemos numa sociedade em profunda mutação, a qual Sennet denomina por “capitalismo flexível”, que se “(...) manifesta na redução do emprego estável e a tempo integral a favor da difusão de uma grande variedade de formas de trabalho cujo denominador comum é a flexibilidade em termos contratuais, de tempo de trabalho, de espaço e de estatutos (...)”(Kovács, 2003:472). Este facto confirma a tendência para uma crescente diversificação do trabalho e do emprego, logo em vez de se falar no fim do emprego dever-se-á referir a difusão das formas flexíveis de emprego que intensificam por sua vez mudanças nas relações laborais (id. Ibid).

Quando se pretende abordar as formas flexíveis de emprego torna-se necessário recorrer à clarificação de conceitos como a flexibilidade e precariedade. Neste sentido, a precariedade rege-se pela falta de emprego dito regular e estável.

De acordo com I. Kovács, a precariedade torna-se sinónimo da tendência de diversificação das formas de emprego associada, em simultâneo, à utilização da flexibilidade quantitativa que aposta em vínculos contratuais instáveis como forma de redução de custos organizacionais (Kovács,1999:9). De acordo com a mesma autora, as formas flexíveis de emprego só devem ser encaradas como precárias quando se apresentam como uma imposição e não uma opção para os trabalhadores (ver também Rosa, 2003; Kovács, 2005; Casaca,2005a, 2005b).

Pode-se ainda falar de precariedade do trabalho para dar conta de um trabalho sem interesse, pouco ou nada qualificado, com funções pouco valorizadas, mal remunerado, pouco reconhecido, com fracas oportunidades de progressão de carreira e com condições de trabalho que colocam em risco a saúde dos trabalhadores (Casaca,

2005a). A precariedade do emprego remete, por seu turno, para a falta de perspectivas de carreira, insegurança, instabilidade económica e diminuição de direitos sociais (id. Ibid). Assim, um emprego estável pode ser precário e um emprego flexível pode nada ter de precariedade (Kovács, 2005; Casaca 2005b).

No que concerne aos sindicatos, desde os anos 70, que o crescimento do desemprego, a expansão das formas flexíveis de emprego e as reestruturações do sistema produtivo têm contribuído para parte do declínio da força sindical (Cerdeira, 2005). Perante as políticas de flexibilização do trabalho que promovem a diversidade jurídica dos trabalhadores e desenvolvem as formas flexíveis de emprego, importa saber se os sindicatos se encontram em situação de evitar a degradação da qualidade do emprego. Facto que, segundo vários especialistas em relações laborais, só será possível se os sindicatos não se afastarem das mudanças organizacionais, não desconhecendo as realidades de organização do trabalho, sendo necessário actores sociais fortes para ajudarem na reestruturação dos sistemas produtivos (Rebelo, 2002a,2002b;Cerdeira, 2005). Assim, o poder sindical encontra-se enfraquecido em parte devido à existência de poucos trabalhadores sindicalizados, à fragmentação e individualização das relações laborais, ao aumento das formas flexíveis de emprego, à passagem da negociação colectiva à negociação individual, às relações contratuais temporárias, à diminuição do interesse colectivo (Kovács, 2005) e a novas práticas de gestão de recursos humanos que exaltam a comunhão de interesses e o espírito de comunidade (Stoleroff e Casaca, 2006).

O declínio do movimento sindical está, portanto, associado ao desenvolvimento das formas flexíveis de emprego que provocaram dificuldades à organização do trabalho enquanto força de contra-poder, uma vez que se assistiu a um crescendo da individualização e da heterogeneidade de situações laborais que, por sua vez, inviabilizam (ou dificultam) a organização de acções colectivas em torno de objectivos comuns (Kovács,2002; Cerdeira, 2005). Apesar do declínio do poder sindical, as mudanças nas organizações do trabalho abrem oportunidades de reinvenção e recriação dos sindicatos, uma vez que estes devem definir novas estratégias de protecção do emprego intervindo nos centros de decisão em matérias como a tecnologia, produto e organização do trabalho (Cerdeira, 2005).

Como se fez referência, os sindicatos continuam orientados essencialmente para a defesa de matérias de teor quantitativo em detrimento de questões qualitativas, como a qualificação e a organização do trabalho, pelo que “as estratégias sindicais tradicionais,

fundamentadas na organização taylorista-fordista do trabalho e orientadas para as questões salariais, contribuem igualmente para a persistência dos princípios de organização do trabalho que não apelam à participação nos processos de modernização.”(Kovács ,1998:125). No entanto, para que tal suceda, seria importante que os modelos de gestão das empresas apelassem a uma intervenção deste teor (Estanque, 2002).

2.5.1. Emprego e tempo de trabalho flexíveis: efeitos na vida dos trabalhadores

O emprego flexível apresenta-se para muitos indivíduos como uma oportunidade adicional para trabalhar e obter rendimentos suplementares sendo encarado como uma opção. Mas, para muitos, o trabalho flexível surge como uma imposição caracterizando-se pela falta de protecção social e menores oportunidades de carreira, podendo estar na base da degradação das relações de trabalho e destruição de laços sociais (Cerdeira, 2004; Casaca, 2005a).

Quer dizer que a actividade e o percurso profissionais dos indivíduos deixam de se caracterizar pela estabilidade, pela segurança e continuidade, sendo os seus percursos profissionais baseados na mobilidade, onde se pode constatar a emergência de problemas novos ao nível das condições de trabalho que se repercutem na qualidade de vida dos trabalhadores. Cada vez mais, as formas flexíveis de emprego estão a substituir a relação salarial tradicional onde os empregos se tornam precários, passando a existir uma externalização da responsabilidade jurídica das empresas (Rodrigues,1992).

No que respeita à segurança social, as formas flexíveis de emprego, quando precárias, acarretam problemas de protecção social (Rosa,2000; Rebelo,2002a,2002b). Esta situação deve-se ao facto de os indivíduos possuírem empregos mal remunerados e com períodos de trabalho interrompidos. Deste modo, um dos temas mais centrais nas sociedades contemporâneas centra-se precisamente na necessidade de reinventar esquemas de protecção social que preparem a sociedade para uma nova realidade social (Rebelo, 2002a), embora a controvérsia seja profusa.

A questão da gestão do tempo de trabalho está, também, intimamente ligada à flexibilidade das organizações e tem conduzido ao surgimento de uma crescente diversidade de horários laborais. Trata-se de uma nova concepção de tempo que se afasta da standardização de horários de trabalho (característica do modelo de emprego da sociedade fordista) (Casaca,2005a). Os trabalhadores passam a poder gerir o tempo

de trabalho de acordo com as suas necessidades mas, segundo alguns estudos, são a flutuação do mercado e os requisitos da empresa flexível - e não as necessidades individuais de cada indivíduo - que orientam a flexibilização do tempo (veja-se também Kovács, 2002). O tempo de trabalho torna-se, assim, frequentemente imprevisível levando a desarticulações com os restantes tempos dos trabalhadores (Cruz, 2003; Casaca, 2005a).

Entre os países membros da União Europeia existe uma grande diversidade de formas de redução do tempo de trabalho, destacando-se a diminuição da idade de reforma, a redução semanal e diária de horas, o aumento do número de férias, bem como medidas flexíveis que têm levado a uma grande diversidade dos ritmos, durações e dos horários de trabalho dos indivíduos (Rebelo, 2002a). Em 1990, e de acordo com Glória Rebelo, verificou-se que as medidas de gestão do tempo de trabalho foram tomadas em função das seguintes necessidades das empresas: organização da produção, organização do trabalho no contexto de modelos de produção flexível e rentabilização do investimento baseado na utilização dos equipamentos disponíveis.

A gestão flexível do tempo (quando expressa por exemplo no trabalho por turnos, fixos ou rotativos, no regime a tempo parcial ou na variabilidade de horas trabalhadas por dia, semana, mês ou ano) pode ser vista pelas empresas como uma forma de adequação dos períodos de laboração às necessidades de produção, visando um aumento da produtividade e, conseqüentemente, da competitividade, embora frequentemente subestime as necessidades e aspirações dos indivíduos. A adaptabilidade do tempo de trabalho pode funcionar como um instrumento de redução de custos através da eliminação de horas extraordinárias (Casaca, 2005a)⁴.

Para as empresas, o trabalho a tempo parcial pode acarretar:

⁴ As políticas de flexibilização do horário de trabalho podem visar a adaptação das empresas a desajustamentos estruturais ou a partilha de trabalho, procurando-se, neste caso evitar despedimentos e aumentar o nível de emprego. (Rebelo, 2002; Casaca, 2005).

Quadro 2 – Benefícios e inconvenientes do trabalho a tempo parcial para as organizações:

Benefícios	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> - Instrumento de aumento da produtividade. - Crescimento da flexibilidade. - Melhor organização do trabalho. - Diminuição da taxa de sindicalização. - Melhoria da produtividade horária. 	<ul style="list-style-type: none"> - Custos com recrutamento e selecção. - Custos com formação. - Falta de motivação dos colaboradores.

Como refere Sara Falcão Casaca, o emprego a tempo parcial acarreta alguns benefícios para os trabalhadores, com destaque para a redução dos níveis de desemprego (mais partilha de emprego), um melhor equilíbrio entre a vida familiar e profissional, mais tempo livre e uma melhoria da qualidade de vida. No entanto a mesma autora, chama a atenção para os efeitos eventualmente negativos: o trabalho a tempo parcial pode reforçar as desigualdades sociais, incluindo a segregação sexual no mercado de trabalho se colocar a mão-de-obra feminina num segmento marginal. Em vários casos, a esta forma de emprego está associada a redução de custos por parte das empresas que promovem a precariedade e a insegurança laboral (Casaca,2005a, 2005c). Também no estudo coordenado por Teresa Rosa se conclui no mesmo sentido: esta modalidade pode ter algumas consequências negativas para os trabalhadores: pouca protecção social, ausência de promoções e contacto com colegas, insegurança, falta de acesso ao subsídio de desemprego, involuntariedade e não acumulação de emprego estável podendo “(...) agravar as desigualdades nas condições laborais (...)”(Rosa *et al*,2003:48).

De referir ainda que, nas organizações, o trabalho a tempo inteiro abre possibilidades de progressão de carreira, ao contrário do que se verifica com o trabalho a tempo parcial, associado a salários baixos e a fracas possibilidades de promoção (Borges, 2000; Cruz, 2003; Rosa, 2003; Rebelo, 2004; Casaca, 2005a; Kovács; 2002, 2003, 2005). Além disso, no caso do sector em estudo, trabalho a tempo parcial aparece muitas vezes associado a longas jornadas de trabalho com horários tardios e trabalho ao fim-de-semana (Cruz,2003; Casaca,2005a). Do ponto de vista sociológico, o trabalho parcial deve ser analisado à luz da distinção entre opção e imposição sendo no último caso associado ao conceito de precariedade (Casaca, 2005a; Kovács *et al*, 2005).

Segundo vários estudos, as novas modalidades de emprego e de gestão do tempo tendem a reflectir-se de forma desigual na vida dos homens e das mulheres. No caso das mulheres, de um modo geral, é forte a pressão para que estejam sempre disponíveis, nos tempos extra-profissionais, para a família e os afazeres domésticos (expectativas que se atenuam no caso dos homens), levando a concluir que os tempos não despendidos em trabalho remunerado tendem a ser canalizados para actividades diferentes (veja-se também Cruz,2003).

Em suma, no quadro das transformações socioeconómicas e daquelas que têm lugar nas empresas, cada vez mais é notório que na sociedade actual se vive numa economia do tempo onde a “(...) diversificação dos tempos laborais e a redução do tempo de trabalho, designadamente, o part-time ou o trabalho temporário, podem extravasar opções individuais, sendo o resultado de imposições e constrangimentos decorrentes da especificidade dos enquadramentos sociais, escolares, familiares económicos”(Cruz, 2002:163)⁵. Esta matéria é tanto mais importante quando se trata de analisar o sector da grande distribuição, onde, por exemplo, impera a flexibilidade de tempo de trabalho. Detenhamo-nos agora nas conclusões de alguns estudos em torno do mesmo.

2.5.2. O caso do sector da distribuição

No caso das grandes superfícies do comércio, estas têm sido alvo de fortes transformações e reestruturações, sendo ali comuns as formas flexíveis de emprego (trabalho parcial, temporário, contrato a termo certo, trabalho por turnos fixos ou rotativos, incluindo fins-de-semana, feriados e períodos nocturnos) (Cruz,2003; Casaca,2005a; Kovács, 2005). O uso intensivo da flexibilidade surge como forma de resposta ao mercado e seus clientes Assim o comércio a retalho sofre grandes mudanças nos padrões do trabalho devido ao uso que faz da flexibilidade sobretudo numérica, ou seja, do rápido ajustamento do número de trabalhadores e horas de trabalho mediante as variações da procura. Assiste-se igualmente neste sector a uma flexibilidade das relações laborais como forma de diminuição da rigidez contratual,

⁵ De acordo com o Annual Review of Working Conditions in the E.U: 2004-2005, a gestão do tempo que levaria a um equilíbrio entre tempo trabalhado e não trabalhado a nível europeu não se verifica devido a factores como a organização do trabalho e a própria gestão do tempo de trabalho nas organizações. O mesmo relatório evidencia a importância da reconciliação entre a vida profissional e familiar através da implementação de medidas de flexibilização do tempo de trabalho nas organizações.

aumentando a mobilidade interna dos trabalhadores, o que facilita respostas rápidas às solicitações do mercado (Salgueiro *et al*,2000).

Observando o sector da distribuição, de acordo com o estudo realizado por Sofia Cruz relativo aos hipermercados, as trabalhadoras a tempo parcial voluntárias correspondiam a uma minoria. A sua involuntariedade remete para questões ligadas à vida familiar e ao prolongamento dos estudos (Cruz,2003). O trabalho a tempo parcial, de acordo com o mesmo estudo, está associado a uma penalização da vida profissional e encontra-se muito relacionado a condições de trabalho precárias. As trabalhadoras dos hipermercados têm plena consciência que o trabalho a tempo parcial se apresenta como uma desvantagem acrescida e que inviabilizam possibilidades de progressão de carreira (Cruz,2003).

As formas flexíveis de gestão do tempo provocam alterações na esfera familiar, bem como, em todos os usos do tempo, para além do tempo dedicado à actividade profissional. Como pertinentemente refere Sofia Cruz, os imperativos de produtividade das organizações do trabalho, cada vez mais, levam à utilização de novas formas de uso do tempo, provocando consequências na organização dos modos de vida dos trabalhadores (Cruz,2003). Surgem, por conseguinte, dificuldades na conciliação entre a vida profissional e a vida familiar - facto que, dado o peso das representações sociais em torno dos géneros - se acentua no caso das mulheres trabalhadoras (Casaca, 2005a).

2.6– Formulação de Hipóteses

Após a elaboração do enquadramento teórico, que sustenta a presente dissertação cabe-nos agora passar à formulação das hipóteses que irão guiar a investigação empírica a realizar;

- As implicações das novas tecnologias na organização do sector da distribuição parecem facilitar a forma como o trabalho está organizado, mas, por outro lado, sustentam características do modelo neo-talorista de organização, imperando as tarefas rotineiras, monótonas e sequenciais, os ritmos de trabalho intensivos, a ausência de perspectivas de qualificação e desenvolvimento profissional. Estas características estão sobretudo presentes no caso da profissão de operadores de caixa.

- Dadas estas características, é baixa a satisfação dos trabalhadores com as várias dimensões do trabalho e do emprego.
- Alguns riscos para o bem-estar dos trabalhadores podem também estar presentes, sobretudo no caso de quem exerce a profissão na linha de caixa, motivados pelo ruído, pelo stress, pela rotatividade das tarefas e forte permanência nas mesmas posturas (riscos do foro lombar e musculoesquelético).
- É frequente o recurso a formas flexíveis de emprego: contrato a termo, trabalho a tempo parcial e por turnos. As implicações são diversas, com destaque para: baixa motivação no trabalho, dificuldade em conciliar a vida profissional com a vida familiar, devido aos horários de trabalho, sobretudo, no caso do trabalho por turnos rotativos, incerteza quanto à empregabilidade futura e pouca possibilidade de progressão de carreira.

3. Enquadramento: o sector dos serviços e o segmento de retalho em Portugal

3.1. O comércio da grande distribuição: breve caracterização

O comércio em geral, mas em particular o comércio da grande distribuição⁶, sofreu uma grande expansão nas últimas três décadas em resultado das mutações sócio-económicas já desenvolvidas neste trabalho, e que levaram a fortes alterações dos hábitos de compra e dos gostos dos consumidores, os quais exigem cada vez mais acessibilidade aos produtos a qualquer hora do dia e produtos e serviços mais diversificados (Melo *et al*, 2001). A par desta dinâmica, alguns factores contribuíram para o desenvolvimento do comércio da grande distribuição com destaque para:

- Concentração financeira de grandes grupos económicos;
- Aumento do poder de compra dos consumidores;
- Concentração espacial de mercadorias;
- Globalização dos mercados;

⁶ Por distribuição deve-se entender o conjunto de actividades desde a conclusão do produto até ao seu respectivo uso pelo consumidor onde se deve incluir os serviços de pós-venda (Salgueiro *et al*, 2000).

- Globalização dos estilos de vida.

A década de 80 caracterizou-se pela abertura ao consumo, tendo por base a cultura de massas que surtiu consequências no comércio de retalho, como o facto de o consumidor passar a “(...) privilegiar os formatos generalistas, onde prevalece a lógica do desconto (...)” (Melo *et al*,2001:13). Em Portugal, esta década caracterizou-se por uma radical alteração do comércio da grande distribuição, facto que se inter-relaciona com a própria expansão económica do país fazendo surgir novos espaços comerciais, embora mais direccionados para as necessidades alimentares. Já na década de 90 passa-se a verificar a procura da diferenciação onde “(...) os distribuidores das grandes superfícies especializadas verificam que é necessário multiplicar os meios de comunicação (...)”(Melo *et al*,2001:14) para captar clientes. A grande distribuição passa assim a colocar a tónica na máxima satisfação do cliente.

Estes factores potenciaram o aparecimento de lojas de grande dimensão que, no caso português, assumem um elevado peso no volume de negócios do país participando directamente na criação de emprego (Salgueiro *et al*, 2000). Apesar de, em Portugal, o comércio a retalho, na sua maioria, ser constituído por pequenas e micro empresas de cariz tradicional, se caracterizar por baixos níveis de modernização e de qualificações e pelo seu pendor familiar, é cada vez mais “(...) crescente o peso da quota de mercado dos grandes grupos económicos da distribuição que introduziram uma nova dinâmica e uma nova filosofia ao sector do comércio”(Melo *et al*,2001:11). Este facto está muitas vezes na razão do encerramento do comercio tradicional (Casaca,2005a).

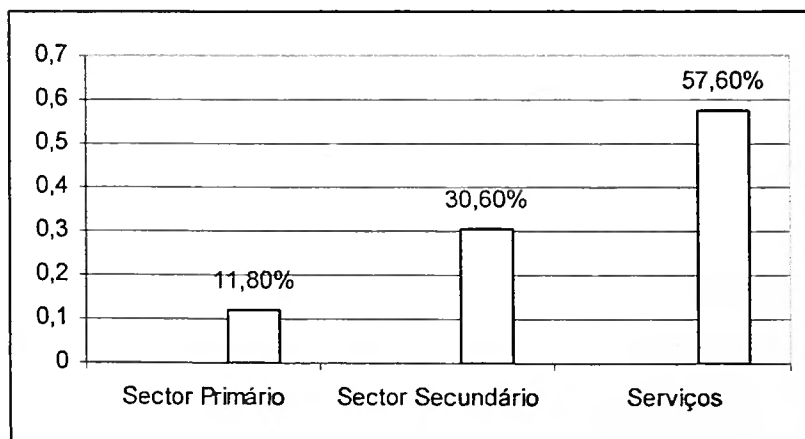
Actualmente, o comércio da grande distribuição está a atravessar uma nova fase que privilegia espaços de menor dimensão situados nos centros urbanos, apostando fortemente nos serviços de venda, prolongando o tempo de contacto com os clientes, e acentuando-se em simultâneo o desenvolvimento do serviço pós-venda. A aposta na flexibilidade está muito patente nesta área do comércio, permitindo-lhe adaptar-se a novas realidades através da reorganização dos seus espaços e da realização de estudos de mercado de modo a satisfazer as solicitações dos clientes. Esta aposta na flexibilidade pode também ser comprovada pelo horário de funcionamento praticado (10h às 23h/24h) que se adapta aos novos estilos de vida da população.

3.2. O sector dos serviços e o segmento de retalho em Portugal: alguns dados sobre o emprego e as empresas (enquadramento)

De acordo com os dados do INE (Instituto Nacional de Estatística) relativos à estrutura de emprego, por sector de actividade (ver quadro 1 no anexo 1), podemos constatar que entre o ano de 1998 e o ano de 2005, o sector dos serviços é aquele que agrega o maior número de população empregada, registando sempre valores em sentido crescente. O subsector do comércio por grosso e a retalho apresenta igualmente uma evolução crescente entre 1998 até 2003, embora entre 2004 e 2005 registe um ligeiro decréscimo com tendência para a estabilização.

De acordo com o gráfico 1, conclui-se que o sector dos serviços agregava em 2005, 57,6% do emprego, o que comparativamente com o ano de 1998, demonstra um claro crescimento.

Gráfico 1 – Estrutura de emprego, por sector de actividade – 2005



Podemos constatar que no ano de 2005, cerca de 69% das mulheres empregadas trabalham no sector dos serviços. De realçar que no sector secundário a situação é inversa: cerca de 48% dos homens empregados trabalham neste sector e apenas 18,5% são mulheres.

**Quadro 5 – Número de empresas e estabelecimentos/pessoas ao serviço
no comércio a retalho por dimensão da empresa/estabelecimento - 2002**

Dimensão da (o) empresa/estabelecimento por escalões de número de pessoas ao serviço	EMPRESAS				ESTABELECEMENTOS			
	Número	%	Pessoas Serviço	%	Número	%	Pessoas Serviço	%
Até 9	45 254	93,2	126 768	49,5	56 186	93,7	154 026	60
10 a 19	2 246	4,6	28 964	11,3	2 522	4,2	32 292	13
20 a 49	774	1,6	22 632	8,8	886	1,5	26 586	10
50 a 99	164	0,3	10 959	4,3	230	0,4	15 247	5,9
100 a 199	45	0,1	6 352	2,5	64	0,1	8 821	3,4
200 a 499	37	0,1	11 021	4,3	29	0	12 266	4,8
500 e +	17	0,03	49 196	19,2	18	0	8 842	3,4
Total	48 537	100	255 892	100	59 935	100	258 080	100

Fonte: Ministério do Trabalho e da Solidariedade, DGEEP- Quadros de Pessoal 2002

Em 2004 no distrito de Lisboa existiam 0,2% de empresas do comércio retalhista com mais de 100 trabalhadores ao serviço. Situando-se em Lisboa cerca de 38 313 empresas do mesmo subsector. Cerca de 59% dos estabelecimentos retalhistas direccionados para o comércio não alimentar situam-se no distrito de Lisboa seguindo-se o distrito do Porto (ver quadro 3 no anexo 1).

Quanto à antiguidade das empresas, 27,8% das empresas do comércio a retalho em 2002 têm uma existência superior a 10 anos, seguindo-se o escalão entre 1 e 4 anos com 22,5% das empresas (ver quadro 2 no anexo 1).

Aproximadamente 61% da população empregada no sector do comércio encontram-se a trabalhar no comércio a retalho, seguindo-se o comércio por grosso. É também o subsector do comércio do qual resulta o maior número de desempregados (ver quadro 4 no anexo 1).

No que concerne ao sexo, conclui-se que, no ano de 2002, as mulheres a trabalhar no comércio a retalho totalizavam 63% do total de trabalhadores por conta de outrem (ver quadro 5 no anexo 1). De acordo com o quadro 8, a classe etária entre os 25 e os 34 anos é aquela que agrega maior número de trabalhadoras, respectivamente, 36,9% do total (ver também quadro 5 no anexo 1).

Quadro 6 - Percentagem de trabalhadores por conta de outrem segundo o grupo etário e sexo no comércio a retalho

(%)

Sector de Actividade	Sexo	Maior de 15	15 a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 e mais	Ignorado	Total
Comércio a Retalho	H	0,37%	23,5%	35,4%	20,4%	12,6%	6,1%	0,9%	0,7%	100%
	M	0,36%	26,2%	36,9%	20,2%	10,6%	4,2%	0,5%	0,6%	100%

Adaptado de M. Trabalho e da Solidariedade, DGEEP, Quadros de Pessoal, 2002.

De acordo com a distribuição de trabalhadores por conta de outrem, por actividade económica, segundo o nível de qualificação, verifica-se que no ano de 2002 no comércio a retalho 14,3% são profissionais não qualificados seguindo-se com 11,1% os praticantes e aprendizes. De realçar que apenas 2,6% são quadros superiores.

Quadro 7 - Distribuição de trabalhadores por conta de outrem, por actividade económica, segundo o nível de qualificação

Nível de Qualificação	Comércio a Retalho		Total	
		%		%
Quadro superior	5894	2,6	126057	5,1
Quadro médio	3523	1,6	90810	3,6
Encarregado/chefe de equipa	8236	4	90921	3,6
Profissional altamente qualificado	11654	5,4	155354	6,3
Profissional qualificado	107930	49	1061840	42
Profissional semi qualificado	24165	11	389147	16
Profissional não qualificado	31437	14,3	320367	13
Praticante/aprendiz	24500	11,1	158480	6,7
Nível desconhecido	2207	1	89307	3,7
Total	219546	100%	2482283	100

Fonte: Ministério do Trabalho e da Solidariedade, DGEEP, Quadros de Pessoal, 2002

De acordo com a distribuição percentual dos trabalhadores por conta de outrem, por actividade económica, segundo o nível de qualificação (ver quadro 6 no anexo 1), 49,1% dos trabalhadores do comércio a retalho são profissionais qualificados e 14,3% são profissionais não qualificados. De realçar que as mulheres apresentam valores

percentuais superiores aos dos homens no caso dos profissionais qualificados, semi-qualificados e não qualificados. No entanto nos níveis de qualificação mais elevados (quadro superior, quadro médio, encarregados/chefes de equipa e profissionais altamente qualificados) as mulheres apresentam valores percentuais ligeiramente inferiores aos dos homens.

Por outro lado, relativamente às habilitações literárias, conclui-se que no ano de 2002, 28% dos trabalhadores do comércio a retalho possuíam o 3º ciclo do ensino básico, ou seja, 66,8% dos trabalhadores por conta de outrem apenas possuem habilitações até ao 3º ciclo do ensino básico. Apenas 3,2% dos trabalhadores são detentores de uma licenciatura, daí se poder concluir que o comércio a retalho é um sector onde são baixas as habilitações formais (ver quadro 8).

Quadro 8 – Distribuição dos trabalhadores por conta de outrem segundo os sectores de actividade, por habilitações literárias em 2002

Habilitações Literárias	Comércio a Retalho		Total	
		%		%
Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico	1 639	0,7	4 706	1
1º Ciclo do Ensino Básico	39 489	18	94 534	19,7
2º Ciclo do Ensino Básico	44 057	20,1	98 626	20,5
3º Ciclo do Ensino Básico	61 496	28	120 822	25,1
Ensino Secundário/Cursos Escolas Profissionais	55 473	25,3	116 462	24,2
Bacharelato	2 104	1	7 890	1,6
Licenciatura	6 938	3,2	21 640	4,5
Ignorado	8 350	3,8	16 266	3,4
Total	219 546	100	480 946	100

Fonte: Ministério do Trabalho e da Solidariedade, DGEEP, Quadros de Pessoal, 2002

No que respeita à remuneração, podemos constatar no quadro 9 que o pessoal dos serviços e vendedores em média auferem, 201,32 euros a menos que o total dos trabalhadores em geral. No entanto, é de realçar que as mulheres que trabalham no sector dos serviços auferem cerca de 98 euros a menos que os homens do mesmo sector, sendo que as mulheres auferem 82% da remuneração média base mensal dos homens.

A remuneração ganho do pessoal dos serviços e vendedores representa 67,8% do ganho médio nacional, sendo que o ganho médio mensal dos homens é de 70,6% e o das mulheres de 74%. A remuneração ganho médio mensal das mulheres representa 80,9% da dos homens (sendo, portanto, inferior à remuneração base).

Quadro 9 – Remuneração média mensal base e ganho de pessoal dos serviços e vendedores, segundo o sexo

(Euros)

	Remuneração Base			Remuneração Ganho		
	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres
TOTAL	687.48	747.42	601	819.71	903.81	698.37
Pessoal dos serviços e vendedores	486.16	552.78	454.78	555.98	638.59	517.07

Fonte: Ministério do Trabalho e da Solidariedade, DGEEP, Quadros de Pessoal, 2002

De acordo com a distribuição percentual dos trabalhadores do comércio a retalho, por classes de remuneração base, verifica-se que cerca de 63% dos trabalhadores auferem entre 348 e 499 euros mensais, pelo que estamos perante um sector onde predominam as baixas remunerações.

Quadro 10 – Distribuição percentual dos trabalhadores do comércio a retalho, por classes de remuneração base

	Total	Menos de 348€	348€ - 499€	500€ - 999€	1000€ - 2499€	2 500€ - 4 999€	Mais de 5000€
Total	100%	1,1%	49%	35,8%	12,4%	1,5%	0,2%
Comercio a retalho	100%	0,9%	63,3%	29,8%	5,5%	0,4%	0,2%

Fonte: Ministério do Trabalho e da Solidariedade, DGEEP, Quadros de Pessoal, 2002

Dos trabalhadores do sector do comércio a retalho apenas 0,6% não estavam abrangidos pelo contrato colectivo de trabalho no ano de 2002, valor pouco significativo.

Quadro 11 – Número de trabalhadores do comércio a retalho abrangidos por CCT

	Trabalhadores Abrangidos por CCT	Trabalhadores não Abrangidos por CCT	Total
Comércio a Retalho	215 927	1 475	217402

Fonte: Ministério do Trabalho e da Solidariedade, DGEEP, Quadros de Pessoal, 2002

Quadro 14 – Número trabalhadores por conta de outrem, no comércio a retalho, segundo o tipo de contrato em 2002

Tipo de Contrato	Homens	%	Mulheres	%	Total	%
Contrato sem termo	58158	72	93470	67,3	151628	69
Contrato a termo	17939	22,3	39351	28,4	57290	26
Contrato de trabalho por tempo indeterminado para cedência temporária	23	0,02	25	0,01	48	0,02
Contrato trabalho a termo para cedência temporária	0	0	0	0	0	0
Não enquadrável	139	0,17	200	0,15	339	0,15
Ignorado	4482	5,6	5759	4,14	10241	4,9
Total	80741	100	138805	100	219546	100

Fonte: Ministério do Trabalho e da Solidariedade, DGEEP, Quadros de Pessoal, 2002

3.3.2. Flexibilidade de tempo de trabalho

Em Portugal, compete ao poder central definir o horário de funcionamento das empresas comerciais, embora este seja passível de ajustamentos por parte do poder local. Actualmente, no comércio a retalho, e no que concerne ao comércio da grande distribuição, trabalham-se 40 horas semanais (cláusula 9ª do CCT) cabendo à entidade patronal adaptar os tempos de trabalho ao seu horário de funcionamento (Casaca, 2005a).

O período máximo diário de trabalho está fixado em oito horas. No entanto de acordo com a cláusula 11ª do CCT nº 6, está previsto que o período normal de trabalho pode ser acrescido de duas horas diárias até ao limite máximo de 10 horas diárias e de 50 horas semanais. Este acréscimo de trabalho não conta para efeitos de trabalho extraordinário e tem necessariamente de ser compensado num período máximo de 8 semanas (Cláusula 11ª, nº 7 do CCT).

De acordo com o quadro que se segue (distribuição percentual dos trabalhadores por conta de outrem, com regime de duração de trabalho a tempo parcial, no comércio a

retalho, segundo o escalão do período normal de trabalho semanal) constata-se que em 2002, cerca de 48% dos trabalhadores por conta de outrem do sector em estudo trabalhavam entre 15 e 20 horas semanais.

Quadro 15– Distribuição percentual dos trabalhadores por conta de outrem, com regime de duração de trabalho a tempo parcial, no comércio a retalho

	Total	Menos ou igual a 15 horas	Mais de 15 horas e menos ou igual a 20 horas	Mais de 20 horas e menos ou igual a 25 horas	Mais de 25 horas e menos ou igual a 30 horas	Mais de 30 horas
Total	100%	33,7%	40,1%	13,9%	11,4%	0,9%
Comércio a retalho	100%	16,6%	47,6%	19,3%	16,3%	0,2%

Fonte: Ministério do Trabalho e da Solidariedade, DGEEP, Quadros de Pessoal, 2002

De acordo com Sofia Cruz, no comércio da grande distribuição existem quatro tipos de horários de trabalho: 40 horas (tempo inteiro), 30 horas (tempo parcial), 25 horas (tempo parcial) e 12 horas (tempo parcial), equivalendo geralmente ao trabalho de fim-de-semana. De acordo com a mesma autora, existem em simultâneo duas formas de trabalho por turnos: o trabalho por turnos rotativos e o trabalho por turnos fixos.

3.3.2.1 – O trabalho a tempo parcial

Trata-se de uma modalidade de emprego que tem por base o tempo: horas diárias, mensais ou semanais de trabalho, ou seja, é um “(...) período de trabalho com duração inferior à duração normal de trabalho em vigor na empresa (...)” (Cerdeira *et al.*, 2000: 79).

Verifica-se que está a ter um grande crescimento na União Europeia, sobretudo, no sector dos serviços, envolvendo principalmente trabalho feminino (Casaca, 2005a, 2005c). Também de acordo com Ettighoffer, o aumento do sector dos serviços influencia de forma decisiva o número de trabalhadores a tempo parcial e temporário (Ettighoffer, 1992).

O trabalho a tempo parcial pode ser uma forma de redução do tempo de trabalho ou de reorganização do mesmo por forma a satisfazer as condições de procura das organizações. Em Portugal o trabalho a tempo parcial é limitado pelo facto de os níveis

remuneratórios serem geralmente reduzidos (Casaca,2005a, 2005c). A autora destaca ainda, as razões que levam o trabalho a tempo parcial a ter pouca expressão em Portugal, a saber: o facto de os empresários não encontrarem benefícios em contratar a termo, modelos de organização assentes em mão-de-obra pouca qualificada e o predomínio de regimes intensivos de trabalho e pouca preocupação com a organização do tempo de trabalho (Casaca, 2005a).

De acordo com os dados do INE, o trabalho a tempo parcial tem vindo a aumentar em Portugal entre 1998 e 2005. O quadro 16 mostra que as mulheres estão fortemente representadas nesta forma de emprego quando comparadas com o sexo masculino; aliás, perfaziam 66,5% do total de trabalhadores a tempo parcial em 2005.

Quadro 16 – População empregada a tempo parcial

Unidade: Milhares

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Homens	165,3	172,4	177,4	188,6	197,3	202,3	198,1	193,1
Mulheres	368,4	368,4	370,7	377,4	379,9	394,9	381,1	382,9

Adaptado de: INE – Inquérito ao Emprego (médias anuais)

INE – Estatísticas do Emprego – 1º Trimestre de 2006 (média anual 2005)

Verifica-se que em 2005, 16,2% das mulheres empregadas trabalham a termo parcial, valor bastante mais expressivo quando comparado com os homens a trabalhar a tempo parcial.

Quadro 17 - População empregada a tempo parcial por sexos – 2005

	2005
H/M	11,2%
Homens	6,9%
Mulheres	16,2%

Adaptado de: INE – Estatísticas do Emprego – 1º Trimestre de 2006 (média anual 2005)

De acordo com o quadro que se segue, verifica-se que do total de trabalhadores por conta de outrem, 8,5% trabalham no comércio a retalho a tempo completo e cerca de 23% trabalham a tempo parcial.

Quadro 18 – Número de trabalhadores por conta de outrem no comércio a retalho, segundo o regime de duração do trabalho

	Total	Tempo Completo	Tempo Parcial
Comércio a Retalho	219546	201764	17782
Total	2459883	2381153	78730

Fonte: Ministério do Trabalho e da Solidariedade, DGEEP, Quadros de Pessoal, 2002

Verifica-se que em 2002, 92% dos trabalhadores por conta de outrem do comércio a retalho trabalham a tempo completo e apenas 8% trabalham a tempo parcial, valor pouco expressivo.

Quadro 19 – Percentagem de trabalhadores por conta de outrem no comércio a retalho segundo o regime de duração do trabalho

Tempo Completo	Tempo Parcial	Total
92%	8%	100%

Fonte: Ministério do Trabalho e da Solidariedade, DGEEP, Quadros de Pessoal, 2002

De acordo com o quadro que se segue verifica-se que no comércio a retalho a percentagem de mulheres a trabalhar por conta de outrem e a tempo completo é superior ao valor dos homens, respectivamente 57,3% e 34,7%. No caso do trabalho a tempo parcial, 6% das mulheres a trabalhar no referido sector trabalham neste regime de duração de tempo de trabalho.

Quadro 20 – Trabalhadores por conta de outrem no comércio a retalho, segundo o regime de duração do trabalho por sexo

	Tempo Completo		Tempo Parcial		Total
	H	M	H	M	H/M
Total	76144	125620	4597	13185	219546
%	34,7	57,3	2	6	100

Fonte: Ministério do Trabalho e da Solidariedade, DGEEP, Quadros de Pessoal, 2002

3.3.2.2. O trabalho por turnos

O trabalho por turnos caracteriza-se por ser aquele em que os trabalhadores ocupam os mesmos postos de trabalho, implicando a execução do trabalho a diferentes horas num dado período de tempo (artigos 188º a 191º do Código do Trabalho). Esta modalidade verifica-se quando o funcionamento da empresa ultrapassa os limites máximos do período normal de trabalho dos colaboradores da organização. As mudanças de turnos só podem ser realizadas após o dia de descanso semanal, sendo obrigatório um dia de descanso em cada sete dias de trabalho. Cabe à organização possuir um registo de cada turno onde conste o número de trabalhadores afectos ao mesmo. O trabalho por turnos envolve para o trabalhador um descanso semanal em dia variável.

Existem três modalidades de trabalho por turnos, a saber:

Regime Contínuo	Regime Descontínuo	Regime Misto
Realização de 24 horas por dia e 365 dias por ano.	O trabalho não corresponde às 24 horas do dia e exclui os domingos e feriados.	Realização de três turnos ao longo de 24 horas sendo interrompido para os dias de descanso semanal e feriados.

Adaptado de: CORREIA, António Damasceno, 2002, pp.30

Quanto à rotação dos turnos esta pode ser semanal (mais comum), embora possa ser também quinzenal, mensal semestral e mesmo anual desde que devidamente convencionado.

O trabalho por turnos surge como uma consequência das pressões competitivas e da necessidade de rentabilização de equipamentos, bem como da necessidade de aumentar a competitividade através do alargamento dos horários de abertura dos estabelecimentos. No caso do comércio da grande distribuição, relaciona-se com o facto de os horários destes estabelecimentos reflectirem a necessidade de adaptação às necessidades dos consumidores em qualquer período do dia ou ao longo da semana, por

um lado, e de prolongamento máximo dos períodos de abertura e venda (necessidade ou interesse das empresas), por outro (Correia, 2002; Casaca, 2005a).

3.3.2.3. O trabalho nocturno

O trabalho nocturno apresenta-se muito frequente no caso da distribuição e mais concretamente na realidade dos hipermercados. De acordo com a cláusula 13^a do CCT é considerado trabalho nocturno todo o trabalho prestado entre as 20 horas de um dia e as 7 da manhã do dia seguinte e deve ser remunerado com um acréscimo de 25% sobre a remuneração mensal. Esta situação veio a ser alterada pelo Código Laboral, que entrou em vigor no dia 1 de Dezembro de 2003, no âmbito do qual se prolongou o início do período nocturno para as 22 horas.

O quadro 21 evidencia que, desde 2002, o trabalho nocturno está a sofrer um ligeiro decréscimo. No que concerne aos sexos, constata-se que o trabalho nocturno é mais expressivo no sexo masculino que no sexo feminino.

Quadro 21 – População empregada em trabalho nocturno

Trabalho Nocturno	2002	2003	2004	2005
H/M	1044,5	1021,3	995	959,7
H	697,1	680	663,5	639,9
M	347,4	351,3	331,6	319,8

Fonte: Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, Livro Verde sobre as Relações Laborais (dados do INE, Inquérito ao Emprego), p.228

De acordo com o quadro que segue, verifica-se que o trabalho nocturno é predominante no sector terciário, e está mais presente entre os trabalhadores do sexo masculino.

Quadro 22 – População empregada em trabalho nocturno, por sector de actividade e por sexo

Trabalho Nocturno	2002	2003	2004	2005
Sector Primário				
H-M	55,6	57,3	50,5	49,9
H	39,1	41,4	39,4	38
M	16,5	15,9	11	11,9
Sector Secundário				
H-M	263,4	239,8	233	221,1
H	210,6	189,5	187,3	178,7
M	52,9	50,3	45,7	42,4
Sector Terciário				
H-M	725,5	713,2	711,6	688,7
H	447,5	440,3	436,8	423,2
M	278	272,9	274,8	265,5

Fonte: Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, Livro Verde sobre as Relações Laborais (dados do INE, Inquérito ao Emprego), p.228

3.3.2.4. O trabalho de fim-de-semana

O trabalho ao fim-de-semana é muito expressivo no sector em estudo e apresenta-se em crescimento desde o ano de 2002.

No que concerne à sua expressão entre trabalhadores do sexo masculino e feminino, constata-se do quadro 23, que no caso do sector terciário, o trabalho de fim-de-semana apresenta valores mais elevados no caso dos homens tanto ao sábado como ao domingo.

Quadro 23 - Empregados/as que prestam actividade ao fim-de-semana, segundo o sector de actividade, por sexo

		Primário				Secundário				Terciário			
		2002	2003	2004	2005	2002	2003	2004	2005	2002	2003	2004	2005
Sábado	H	269,9	277,3	264,2	248	631,6	566,6	530,1	512,8	755,1	738,4	746	756,2
	M	263,3	257,5	244	247,8	110,1	104,8	102,4	102,3	674,9	682,9	693,1	701,6
Domingo	H	132,2	139,5	131,4	132,1	133,7	128,4	121,9	124,2	429,7	433	439,5	448,7
	M	107	111,3	106,7	118,4	27,8	30,1	31,1	27,1	364,7	379,3	387,2	402,3

Fonte: Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, Livro Verde sobre as Relações Laborais

II - Análise dos dados empíricos: condições de trabalho em duas empresas do sector da grande distribuição

1. Metodologia

Após a elaboração do enquadramento teórico, que possibilitou a identificação de questões centrais a prosseguir no decurso do trabalho empírico, estabelecemos, numa primeira fase, o contacto com duas empresas representativas do comércio da grande distribuição e localizadas na área da Grande Lisboa (doravante designadas por HiperDelta e HiperAlfa). Foi possível recolher dados estatísticos e informações relativas a uma das empresas que, por sua vez, ajudaram a definir o perfil da amostra (número de trabalhadores, sexo, habilitações, tipos de contrato). O estudo empírico centra-se na análise de um questionário aplicado a 55 trabalhadores (30 questionários foram realizados na empresa HiperDelta e 25 na empresa HiperAlfa) do sector do comércio da grande distribuição (hipermercados), a qual foi complementada com a análise de conteúdo de dez entrevistas em profundidade realizadas a mulheres operadoras de caixa e de duas entrevistas a dirigentes sindicais (CESP e SITESE). O objectivo foi conseguir caracterizar, num plano mais qualitativo e intensivo, as condições de trabalho dos trabalhadores do sector da distribuição – e, mais concretamente, das operadoras de caixa e de loja (profissões claramente feminizadas) -, bem como as visões sindicais e dos empregadores sobre as mesmas. Não nos foi autorizada, porém, a possibilidade de entrevistar os gestores das empresas contactadas; além disso, não obtivemos autorização para realizar mais questionários ou para estender a versão final do questionário (veja-se guião no anexo 2) e reunir mais informação.

A este respeito, consideramos importante sublinhar que os obstáculos com que nos confrontámos foram diversos, em virtude de as empresas do comércio da distribuição - e mais concretamente os hipermercados - se apresentarem muito fechadas à colaboração em trabalhos de investigação, principalmente no que se refere à possibilidade de contacto directo com os seus colaboradores, à aplicação de questionários e realização de entrevistas. Neste sentido, além das duas empresas acima mencionadas, outras foram contactadas, embora unânimes no fecho das suas portas a este trabalho, talvez por receio da divulgação da informação obtida ou de perturbações internas à organização e realização do trabalho por parte dos respondentes, ou talvez por saturação de solicitações idênticas... Assim, sendo, longe de ser representativo, acreditamos que o estudo constitui um contributo para um melhor conhecimento das

condições de trabalho do sector e, particularmente, daquelas que envolvem as operadoras de caixa e de loja.

2. Caracterização breve das duas empresas

A escolha do sector da distribuição (hipermercados) prendeu-se com o facto de ser considerado como fonte de criação de emprego, sobretudo desde a década de 1990, e, como tal, de considerarmos importante, no quadro de uma dissertação em Sociologia Económica das Organizações, analisar as condições de trabalho (incluindo as relações de emprego) que ali são promovidas.

A primeira empresa (HiperDelta) a que nos reportamos neste estudo pertence a uma sub-holding de um grupo económico sólido português na área do retalho que integra três tipos distintos de lojas:

- Supermercados com cerca de 800 m² que se situam nas regiões de Lisboa e Porto, direccionados para compras do dia-a-dia. Estes funcionam com horários alargados, incluindo domingos e feriados.
- Hipermercados de 2.000 m², situados em centros urbanos de média dimensão. Têm por base a variedade de produtos a preços competitivos.
- Hipermercados de 9.000 m², inseridos em grandes centros comerciais nas principais cidades do país. Apostam fortemente nos preços muito competitivos, variedade de produtos e promoções.

A HiperDelta insere-se na categoria de hipermercado de 9.000m², sendo uma loja de referência no sector do retalho alimentar do país. Apresenta uma variedade de cerca de 70.000 artigos alimentares, têxtil, bazar e perecíveis.

A HiperDelta apresenta-se publicamente como tendo uma estratégia organizacional suportada pela qualidade de trabalho. Assim sendo, afirma direccionar-se para a satisfação do cliente através da competência, exigência e compromisso dos seus recursos humanos (designados pela empresa de “colaboradores”).

As principais linhas de orientação que a empresa declara adoptar em termos de política de recursos humanos são as seguintes :

- Atrair os colaboradores certos para as diferentes funções da empresa.
- Apostar na formação contínua dos colaboradores da organização independentemente do vínculo contratual.
- Promover a responsabilização dos colaboradores e partilhar o “ter”, através da participação destes nos resultados da empresa.

A principal preocupação da empresa em estudo é a forte orientação para a satisfação do cliente, sem nunca perder de vista que, cada vez mais, este se apresenta mais exigente e informado. Neste sentido, a HiperDelta procura sempre antecipar os gostos e as expectativas dos clientes, recorrendo permanentemente à auscultação do mercado. Dispõe de diversos serviços para facilitar o dia-a-dia dos seus clientes, com destaque para o transporte gratuito de clientes, as entregas ao domicílio, as reservas de artigos, o estacionamento gratuito, entre outros.

A HiperAlfa é uma grande superfície comercial em funcionamento desde 2003 com cerca de 900 m² e aproximadamente 120 trabalhadores. Tem por base um vasta gama de produtos a preço competitivos. Também segundo esta empresa, as políticas e práticas de gestão de recursos humanos privilegiam o desenvolvimento das competências e a autonomia.

O horário de funcionamento de ambas as empresas é bastante alargado para poder fazer face à procura dos clientes e ampliar os períodos de venda. Neste sentido, o horário de funcionamento de segundas a quintas-feiras é das 9.00 às 23 horas; às sexta e sábados é das 9.00 às 24 horas; e aos domingos e feriados, das 9.00 às 13.00 horas. Ambas privilegiam a utilização das novas tecnologias de informação em toda a estrutura organizacional, nomeadamente: informatização das actividades de registo de vendas, pagamentos a dinheiro e transacções electrónicas e transacções, expansão da leitura óptica, recurso a câmaras de vídeo e à gestão automática de stocks. Retomando a HiperDelta (a única sobre a qual reunimos mais informações sobre o perfil de trabalhadores), a empresa é composta por 520 trabalhadores, num total de 400 trabalhadores com contrato sem termo e de 120 trabalhadores com contrato a termo, respectivamente 78% e 22%. (Quadro 1)

Quadro 1 - Total de trabalhadores por vínculo contratual

Número de trabalhadores sem termo	Percentagem de trabalhadores sem termo	Número de trabalhadores com contratos a termo	Percentagem de trabalhadores com contrato a termo	Total de trabalhadores	
				Nº	(%)
400	78%	120	22%	520	100%

Fonte: Dados Fornecidos pela empresa em Julho de 2006

1º Emprego

A empresa é constituída maioritariamente por trabalhadores do sexo feminino, que equivalem a 66% do total de trabalhadores, fenómeno comum às empresas do sector do comércio da grande distribuição (cf., Cruz, 2003; Falcão Casaca, 2005a).

Relativamente aos trabalhadores com contratos com termo, destaca-se a predominância do sexo feminino: do total de indivíduos nessa situação contratual, 55% são mulheres.

No que concerne ao nível de habilitações, constata-se que 45% dos trabalhadores da HiperDelta possuem o 9º ano de escolaridade, mas um número ainda considerável prolongou os estudos para além da escolaridade obrigatória (36%)⁷ (ver quadro 3 no anexo 2). Cruzando a variável sexo com a variável habilitações literárias (quadro abaixo), constata-se que 52% dos trabalhadores do sexo masculino são detentores do 3º ciclo do ensino básico.

⁷ Esta categoria de trabalhadores não é passível de ser desagregada, pois muitos dos que são estudantes universitários entram para a empresa com o certificado do 12º ano e, quando terminam os seus cursos, não entregam o respectivo certificado ou diploma de curso, continuando o nível de escolaridade anterior (12º ano de escolaridade) a constar do processo individual.

Quadro 2 –Habilitações das mulheres e dos homens trabalhadores

Habilitações Literárias	Homens	Mulheres
1º Ciclo Ensino Básico (4ª Classe)	6%	3%
2º Ciclo Ensino Básico (5º e 6º Ano)	10%	16%
3º Ciclo Ensino Básico (9º Ano)	52%	42%
Ensino Secundário completo (12º Ano), bacharelato, licenciatura	32%	39%

Fonte: Dados Fornecidos pela empresa em Julho de 2006

No que concerne aos trabalhadores com contrato sem termo, por habilitações literárias, sexo e classe etária, podemos verificar (ver quadro 1 no anexo 2) que a classe etária dos 26 aos 35 anos compreende a maior percentagem de trabalhadores do sexo feminino e do sexo masculino, respectivamente 15,9% e 12,7%, em que ambos os sexos possuem o 3º ciclo do ensino básico, ou seja, o 9º ano de escolaridade.

Relativamente ao ensino secundário completo (12º ano), bacharelato ou licenciatura, conclui-se -se que a maior percentagem se verifica na classe etária dos 26 aos 35 anos, sendo claramente superior no caso dos trabalhadores do sexo feminino (12,5%).

De acordo com o quadro (ver quadro 2 no anexo 2), que descreve a situação dos trabalhadores com contratos a termo relativamente às habilitações literárias, classe etária e sexo, podemos concluir que em todas as classes etárias e em todos os níveis habilitacionais, o sexo feminino se encontra esmagadoramente em maioria (à excepção do nível habilitacional do 3º ciclo do ensino básico (4º ano), e mais concretamente na classe etária dos 18 anos aos 25 anos, em que o sexo masculino se apresenta em vantagem numérica).

No que se refere às idades dos trabalhadores, conclui-se que a Empresa Hiper Delta é composta por trabalhadores jovens. De acordo com os dados fornecidos pela

empresa, 70% dos trabalhadores têm menos de 35 anos (e, entre estes, 36% situam-se na classe etária dos 18 aos 25 anos, não existindo colaboradores com mais de 55 anos).

Quadro 3 - Percentagem de trabalhadores por idade

Classe Etária	Percentagem
18 - 25 anos	36%
26 - 35 anos	32%
36 - 55 anos	32%

Fonte: Dados Fornecidos pela empresa em Julho de 2006

Relativamente à segunda empresa utilizada neste estudo, a loja onde se desenrolou a inquirição é composta por 120 trabalhadores. Não será feita uma apresentação exaustiva, pois, como acima se referiu, não nos foi fornecida informação complementar.

3. Caracterização da amostra (inquérito por questionário)

3.1. - Perfil Sociográfico da Amostra inquirido por questionário

A amostra foi constituída de modo a permitir estudar as condições de trabalho e emprego no sector da grande distribuição. Como se descreveu anteriormente, é composta por 55 questionários realizados a trabalhadores de duas empresas do sector do comércio da grande distribuição (hipermercados).

A amostra é composta por 78,1% de trabalhadores do sexo feminino e 21% do sexo masculino, como se pode verificar no quadro 4.

Quadro 4 - Amostra, segundo o sexo dos inquiridos

Amostra	
Sexo	%
Masculino	21,8%
Feminino	78,1%
TOTAL	100%

Em termos de idades, a classe etária mais frequentada da amostra é a classe dos 21 aos 25 anos, que representa 35,5% do total dos trabalhadores inquiridos, seguindo-se a classe etária dos 26 aos 30 anos que perfaz 22% do total da amostra. Ressalta daqui, e em conformidade com dados da empresa HiperDelta, a juventude do sector em estudo.

Quadro 5 – Amostra por idades

Classe Etária	15-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	Total
%	14,5%	34,5%	22%	18,1%	5,4%	1,8%	1,8%	1,8%	100%

O quadro clarifica as classes etárias das mulheres e dos homens inquiridos. Neste sentido, cerca de 37% das mulheres inquiridas pertencem à classe etária dos “21 – 25” anos, seguindo-se a classe etária dos “26-30” anos que representa 27,9% das mulheres. Relativamente ao sexo masculino, 50% dos inquiridos têm menos de 25 anos; depois, segue-se a classe etária “31-35” que reúne 25% dos respondentes .

Quadro 6– Classes etárias dos inquiridos, por sexo

Sexo	Classe Etária								Total
	15 - 20	21-25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 45	46 - 50	51 - 55	
Homens	25%	25%	0	25%	8,3%	8,30%	0	8,3%	100%
Mulheres	11,6%	37,2%	27,9%	16,2%	4,6%	0	2,5%	0	100%

Cerca de 44% da amostra é constituída por trabalhadores que apenas possuem o ensino secundário (10º e 11ºanos); aproximadamente 31% detêm o secundário completo. Como se pode verificar no quadro que se segue, cerca de 9% completaram alguns graus do ensino superior (Bacharelato ou Licenciatura):

Quadro 7 – Amostra por habilitações escolares

Nível de habilitações	Amostra %
Ensino Básico - (4 anos)	3,6%
Ensino Básico -2º ciclo (6 anos)	0
Ensino Básico - (9º ano)	10,9%
Ensino Secundário (10/11º Ano)	43,6%
Ensino Secundário Completo (12ºano)	30,9%
Curso Médio e Bacharelato	5,4%
Licenciatura	3,6%
Mestrado	0

Aproximadamente 44% das mulheres e 25 % dos homens detêm uma escolaridade superior ao 11º ano (embora o valor percentual dos homens seja mais elevado no casos de posse de um curso superior).

Quadro 8 – Habilitações literárias por sexo

Nível de Habilitações	Sexo	
	Masculino	Feminino
Ensino Básico-4anos	8,3%	2,3%
Ensino Básico-6 anos	0	0
Ensino Básico - 9 anos	25%	6,9%
Ensino Secundário		
10º,11ºano	41,6%	44,1%
12º ano	8,3%	37,2%
Curso Médio e Bacharelato		
Licenciatura	8,3%	4,6%
Mestrado	0	0
Doutoramento	0	0
Sem Resposta	0	2,3%
TOTAL	100%	100%

No que concerne à situação familiar, cerca de 51% dos respondentes têm uma relação conjugal formal ou vivem em união de facto, seguindo-se os solteiros ou divorciados a viver com os pais (38,3%) (ver quadro 4 no anexo 2).

Aproximadamente 53% das mulheres inquiridas são casadas ou vivem em união de facto. Cerca de 42 % dos homens respondentes são solteiros ou divorciados a viver com os pais. (Quadro 9)

Quadro 9 - Amostra por situação familiar e por sexo

Situação Familiar	Sexo	
	Homens	Mulheres
Solteiro/a ou divorciado/a a viver com os pais	41,6%	37,2%
Divorciado/a ou viúvo/a a viver com os filhos	8,3%	4,6%
Solteiro/a ou divorciado/a a viver só	0	4,6%
Casado/a ou união de facto	41,6%	53,4%
Outro	8,3%	0
TOTAL	100%	100%

Aproximadamente 55% dos inquiridos, quando questionados sobre a existência de filhos, responderam afirmativamente (ver quadro 5 no anexo 2). Como se poderá constatar no quadro seguinte, cerca de 56% das mulheres inquiridas são mães; metade dos homens inquiridos também têm filhos.

Quadro 10 - Inquiridos com filhos por sexo

Inquiridos com filhos	Sexo	
	Homens	Mulheres
Sim	50%	55,8%
Não	50%	44,1%
Total	100%	100%

Dos trabalhadores inquiridos com filhos, 70 % afirmam ter apenas um filho (ver quadro 6 no anexo 2). Da análise do quadro 11, verifica-se que tal é a situação de 83% dos homens e 66,6% das mulheres. Cerca de um terço das mulheres inquiridas tem dois filhos menores.

Quadro 11 – Amostra por número de filhos segundo o sexo

Número de Filhos	Sexo	
	Homens	Mulheres
1	83%	66,6%
2	17%	33,3%
Total	100%	100%

No que concerne à composição do agregado familiar, 47,2% dos trabalhadores inquiridos possuem um agregado familiar constituído por três pessoas (casal mais um filho na maioria com 2 anos) (ver quadro 7 no anexo 2). Como se pode verificar no quadro abaixo, aproximadamente 42% das mulheres e 67% dos homens inquiridos vivem num agregado familiar composto por três pessoas.

Quadro 12 – Número de pessoas que compõem o agregado familiar por sexo

Número de Pessoas que Compõe o Agregado Familiar	Sexo	
	Homens	Mulheres
1	16,6%	6,9%
2	8,3%	11,6%
3	66,6%	41,8%
4	0	25,5%
5	8,3%	11,6%
6	0	2,3%
Total	100%	100%

3.2 - Situação Profissional dos Inquiridos

A amostra em estudo é formada sobretudo pelas ocupações de operadores de caixa (50,9%) e, em segundo lugar, por operadores de loja (34,5%).

Quadro 13 – Categorias profissionais

Supervisores	Operadores Caixa	Operadores Loja	Outros	Total
9%	50,9%	34,5%	7,2%	100%

Relativamente à categoria “supervisores”, esta é constituída na sua totalidade por mulheres (veja-se quadro seguinte), ocorrendo exactamente o oposto na categoria profissional “outros”, que é formada apenas por trabalhadores do sexo masculino (categoria que agrega um fruteiro, um escriturário, um rececionista e um vigilante). A categoria profissional “operadores de caixa” é formada maioritariamente por mulheres, que perfazem 89,2% do total de trabalhadores. Quanto aos operadores de loja, 73,6% são mulheres e apenas 26,3% são do sexo masculino.

Quadro 14 – Categorias profissionais, segundo o sexo

Sexo	Categoria Profissional			
	Supervisores	Operadores Caixa	Operadores de Loja	Outros
Masculino	0	10,7%	26,3%	100%
Feminino	100%	89,2%	73,6%	0

Estudadas as categorias profissionais por idade, conclui-se que 75% dos supervisores situam-se na classe etária dos 26 aos 30 anos. Cerca de 39,2% dos operadores de caixa inquiridos são jovens, situando-se na classe etária dos 21 aos 25 anos, seguindo-se a classe etária dos 26 aos 30 anos, que representa 25% dos operadores de caixa. No que concerne aos operadores de loja, 31,5% dos inquiridos desta categoria encontram-se na classe etária dos 21 aos 25 anos. A categoria profissional “outros” é aquela que possui o trabalhador da amostra com mais idade pertencente à classe etária dos 51 aos 55 anos.

Quadro 15 – Classes etárias, segundo a categoria profissional

Categorias Profissionais	Classes Etárias								TOTAL
	15-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	
Supervisores	0	25%	75%	0	0	0	0	0	100%
Operadores de Caixa	17,8%	39,2%	25%	14,2%	3,5%	0	0	0	100%
Operadores de Loja	15,7%	31,5%	10,5%	31,5%	5,2%	0	5,2%	0	100%
Outros	0	25%	0	0	25%	25%	0	25%	100%

Da análise das habilitações literárias por categorias profissionais que formam a amostra, verifica-se que 75% da categoria profissional “supervisores” são detentores do ensino secundário completo (12ºano), mas 25% possuem um grau superior (bacharelato). Relativamente à categoria “operadores de caixa”, a maioria possui o ensino secundário: 46% estudaram até ao 10º ou 11ºanos e 32% até ao 12º ano (além disso, 7,1% possuem uma licenciatura). Dos operadores de loja, 47,3% possuem o ensino secundário (10º, 11º ano) e 26,3% completaram o 12ºano de escolaridade.

Quadro 16 – Categoria profissional por nível de habilitações

Nível de habilitações	Categorias Profissionais			
	Supervisores	Operadores Caixa	Operadores Loja	Outros
Ensino Básico - (4 anos)	0	0	10,5%	0
Ensino Básico -2º ciclo (6 anos)	0	0	0	0
Ensino Básico - (9º ano)	0	14,2%	5,2%	25%
Ensino Secundário (10/11º Ano)	0	46,4%	47,3%	50%
Ensino Secundário Completo (12ºano)	75%	32,1%	26,3%	0
Curso Médio e Bacharelato	25%	0	10,5%	0
Licenciatura	0	7,1%	0	0
Não Respondeu	0	0	0	25%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Quanto à situação profissional, da leitura do quadro17 conclui-se que 32,7% dos trabalhadores já estiverem em situação de trabalho por conta de outrem por duas vezes e 23,6% já estiveram pelo menos uma vez desempregados.

Quadro 17 – Número de vezes que esteve nas situações

	Amostra					
	1	2	3	4	5	6
Trabalhadores por conta de outrem	25%	32,7%	20%	3,6%	3,6%	5,4%
Trabalhadores por conta própria sem empregados	1,8%	0	0	0	0	0
Trabalhadores por conta própria /empregador	1,8%	0	0	0	0	0
Trabalhadores Para a família	1,8%	1,8%	0	0	0	0
Trabalhadores domésticos	5,4%	0	0	0	0	0
Desempregado	23,6%	16,3%	0	0	0	0
Sem resposta	1,8%	0	0	0	0	0

3.3. Antiguidade e situação contratual dos inquiridos

Cerca de 36% dos respondentes encontravam-se a trabalhar nas actuais empresas por um período que se estendia entre 7 e 12 meses, seguindo-se os trabalhadores mais recentes, com 6 meses de antiguidade ou menos (21,8%).

Quadro 18 – Meses/anos de trabalho na empresa

Até 6 Meses	7 a 12 Meses	13 a 24 Meses	3 a 4 Anos	5 a 10 Meses	11 a 16 Anos	17 a 20 Anos	Total
21,8%	36,36%	14,5%	7,2%	7,2%	9%	3,6%	100%

Quanto à duração do contrato, conclui-se que aproximadamente 47% das mulheres inquiridas possuem um contrato sem termo e cerca de 54% um contrato com termo. Há ligeiramente menos mulheres do que homens com vínculo contratual efectivo. (Quadro 19)

Quadro 19 – Modalidade contratual, segundo o sexo (%)

Sexo	Sem termo	Com termo	Total
Homens	50,2%	49,8	100%
Mulheres	46,5%	53,5%	100%

Das mulheres inquiridas, 39,2% possuem um contrato de 6 meses renovável a um ano e meio. Aproximadamente 33% dos homens inquiridos trabalham sob o mesmo regime contratual. Relativamente aos contratos de 6 a 12 meses, existe uma clara supremacia do sexo masculino nesta forma contratual, ou seja, 33,3% dos trabalhadores inquiridos possuem um contrato a termo de 6 a 12 meses. No sexo feminino apenas 26% das mulheres inquiridas trabalham com um contrato a termo de 6 a 12 meses. Cerca de 33% dos homens inquiridos possuem um contrato de um ano e apenas 17,4% das mulheres se encontram a laborar sob o mesmo regime contratual. Relativamente aos contratos a termo de um ano e meio, conclui-se que estes são todos pertencentes ao sexo feminino, ou seja, perfazem 17,4%.

Quadro 20 – Duração dos contratos a termo por sexo

Sexo	Duração do Contrato				Total
	Termo 6 meses renovável a 1 ano e meio	Termo 6 -12 meses	Termo 1 ano	Termo 1 ano e meio	
Homens	33,3%	33,3%	33,4%	0	100%
Mulheres	39,2%	26%	17,4%	17,4%	100%

Verificada a duração dos contratos a termo por categorias profissionais, verifica-se que nos contratos a termo de 6 meses renováveis a um ano a categoria mais abrangida por este regime contratual é a categoria operadores de caixa, de onde se pode concluir ser a categoria profissional mais sujeita à precariedade contratual.

Quadro 21 – Duração dos contratos a termo por categoria profissional

Categorias Profissionais	Duração dos Contratos a Termo					
	6 meses renovável a 1 ano e meio	8 meses	9 meses	1 ano	1 ano e meio	Total
Supervisores	0	50%	0	50%	0	100%
Operadores Caixa	57,8%	15,7%	15,7%	5,2%	5,2%	100%
Operadores Loja	0	14,2%	0	42,8%	42,8%	100%
Outros	0	0	0	100%	0	100%

De acordo com o quadro 22 constata-se que a precariedade da situação contratual dos trabalhadores aumentou da situação profissional anterior para a actual, neste sentido na situação profissional anterior 40% dos inquiridos possuíam um contrato a termo, valor que na situação profissional actual atinge o valor de cerca de 53%, embora na situação anterior os recibos verdes e os contratos com empresas de trabalho temporário era mais elevada que na situação actual.

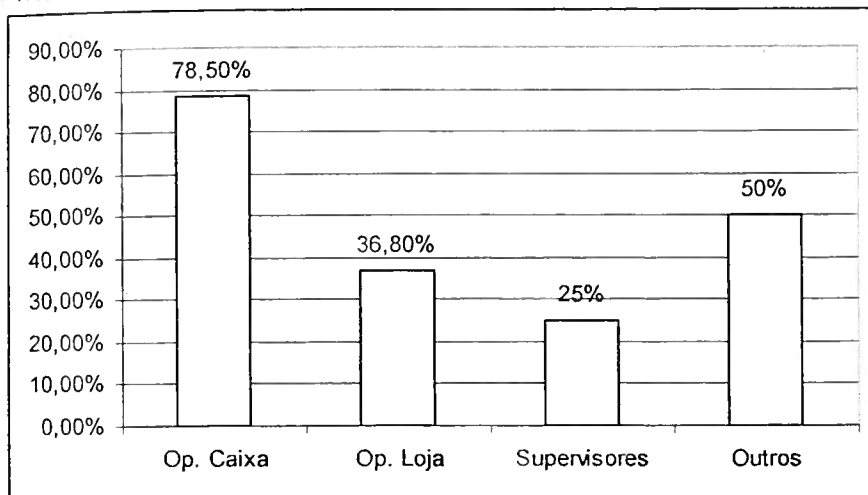
Quadro 22 - Situação contratual actual e anterior

Situação Contratual	Operadoras de Caixa		Operadoras de Loja		Supervisores		Outros		Amostra	
	Actual	Anterior	Actual	Anterior	Actual	Anterior	Actual	Anterior	Actual	Anterior
Contrato sem termo	32,1%	0	68,4%	5,2%	75%	0	75%	25%	47,2%	3,6%
Contrato a termo	67,8%	35,7%	31,5%	31,5%	25%	100%	25%	25%	52,7%	40%
ETT	0	25%	0%	5,2%	0%	0%	0%	0%	0%	18,1%
Recibos Verdes	0	14,2%	0%	5,2%	0%	0%	0%	0%	0%	9%
Outra situação	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sem resposta	0	25%	0%	52,6%	0%	0%	0%	0%	0%	29%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Cerca de 58% dos inquiridos neste estudo têm receio de vir a perder o emprego. Este receio aumenta consideravelmente no caso particular da categoria operadores de

caixa, assumindo 78,5% das respostas obtidas – como ilustra o gráfico seguinte. No fundo, trata-se do grupo mais sujeito à precariedade no emprego actual.

Gráfico 1 - Receio de vir a perder o emprego



3.4. Regimes de tempo de trabalho e horários de trabalho

No que respeita ao número de horas trabalhadas por semana, do quadro 23 conclui-se que 76,3% dos inquiridos trabalham 40 horas semanais. Aproximadamente 18% dos inquiridos trabalham menos de 30 horas semanais (tempo parcial).

Quadro 23 - Horas trabalhadas por semana

Nº de Horas	Amostra
	%
0 -15	3,6%
15 -20	0
21 -25	0
26 - 30	14,5%
31 - 35	5,4%
36 - 40	76,3%
TOTAL	100%

Da análise do número de horas trabalhadas por semana por homens e mulheres (quadro abaixo), constata-se que as mulheres trabalham mais horas (cerca de 79% trabalham entre 36 e 40 horas por semana). Cerca de 25% dos homens e 16% das mulheres trabalham menos de 30 horas por semana (tempo parcial), embora estejamos perante um número muito reduzido de trabalhadores do sexo masculino.

Quadro 24 – Número de horas trabalhadas por semana por sexo

Horas/Semana	Sexo	
	Masculino	Feminino
0 - 15	0	4,6%
15 - 20	16,6%	2,3%
21 - 25	0%	0%
26 - 30	8,3%	9,3%
31 - 35	8,3%	4,6%
36 - 40	66,6%	79%
TOTAL	100%	100%

Relativamente ao número de horas trabalhadas por semana pelas quatro categorias profissionais da amostra, verifica-se que as supervisoras (na sua totalidade) trabalham 40 horas semanais (a tempo inteiro). Dos operadores de caixa cerca de 25% trabalham menos de 30 horas.

No que respeita aos operadores de loja, cerca de 21% não trabalham a tempo inteiro. Da referida categoria, aproximadamente 79% trabalham 40 horas por semana (tempo inteiro). A categoria profissional “outros” na sua totalidade trabalha 40 horas por semana.

Quadro 25 – Categoria profissional, segundo o número de horas trabalhadas por semana

Horas Por Semana	Categorias Profissionais			
	Supervisora	Operadoras Caixa	Operadores Loja	Outros
0 - 15	0	3,5%	5,2%	0
16 - 20	0	10,7%	0	0
21 - 25	0	0%	0	0
26 - 30	0	10,7%	10,5%	0
31 - 35	0	7,1%	5,2%	0
36 - 40	100%	67,8%	78,9%	100%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Aproximadamente 35% dos inquiridos nunca trabalham mais de 10 horas diárias, embora 25,4% admitam fazê-lo em situações pontuais, como sejam os períodos festivos e de inventários.

Curioso é verificar que no caso dos operadores de caixa, 46,4% afirmam trabalhar 4 vezes por mês mais de 10 horas por dia, em média uma vez por semana.

Quadro 26 – Número de vezes por mês que trabalham mais de 10 Horas/dia

	Operadoras Caixa		Operadores de Loja		Supervisores		Outros		Amostra	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Raro – Situações Pontuais	10,7%	36,8%	0%	25%	0%	25%	0%	25%	25,4%	
1 Vez	7,1%	15,7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	7,2%	
4 Vezes	46,4%	5,2%	25%	0%	25%	0%	0%	0%	29,0%	
Nunca	32,1%	36,8%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	34,5%	
Mais de 4 Vezes	3,5%	0%	25%	0%	25%	0%	0%	0%	3,6%	
Sem resposta	0%	5,2%	0%	25%	0%	25%	0%	25%		
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Quando questionados se trabalham o mesmo número de horas todos os dias, 54,5% dos inquiridos responderam afirmativamente e 76,3% trabalham o mesmo número de dias todas as semanas. De sublinhar que metade não tem um horário fixo de entrada e saída (51%). (Quadro 27) Esta situação abrange sobretudo operadores de caixa, comprovando que este é o grupo mais sujeito à flexibilidade de tempo de trabalho.

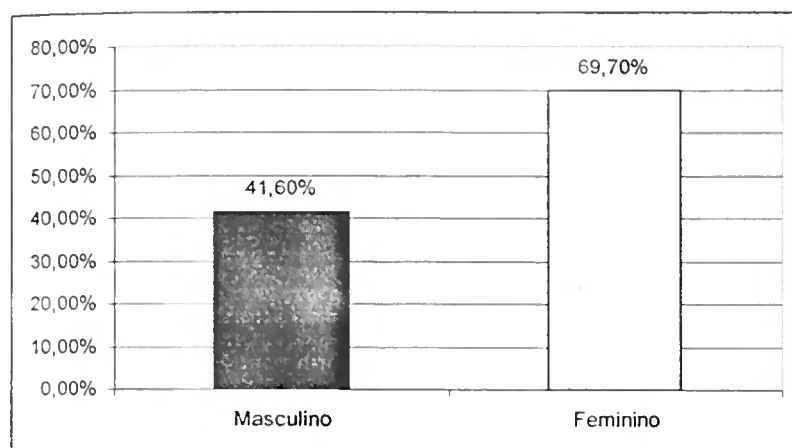
Relativamente à categoria “operadores de caixa”, 67,8% não possuem um horário fixo de entrada e saída, como se pode verificar no quadro 27.

Quadro 27 - Tipo de horário

	Operadoras Caixa		Operadores de Loja		Supervisores		Outros		Amostra	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Mesmo número de horas todos os dias	35,7%	64,2%	78,9%	21%	25%	75%	100%	0%	54,5%	45,4%
O mesmo numero de dias todas as semanas	75%	25,0%	84,2%	15,7%	25%	75%	100%	0%	76,3%	23,6%
Horário fixo de entrada e saída	16,3%	67,8%	73,6%	26,3%	0%	100%	100%	0%	49%	50,9%

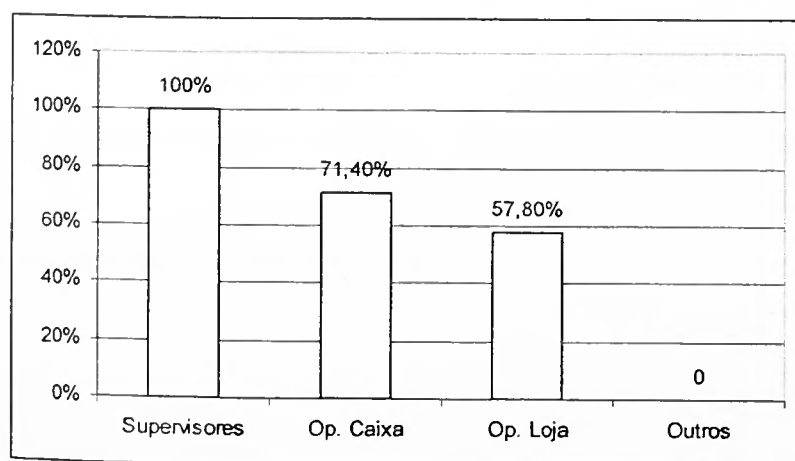
Relativamente ao trabalho por turnos, esta modalidade abrange cerca de 64% dos inquiridos, e mais as mulheres do que os homens (cerca de 70% versus 42%).

Gráfico 2 – Trabalho por turnos, segundo o sexo



No que concerne à categoria profissional, verifica-se que os indivíduos pertencentes à categoria “supervisores” trabalham, na sua totalidade, de acordo com esta modalidade. O trabalho por turnos é muito expressivo no caso particular dos operadores de caixa (71,4%). Na categoria “operadores de loja”, abrange também um número significativo: quase 58% destes trabalhadores.

Gráfico 3- Trabalho por turnos, por categorias Profissionais



Aproximadamente 75% dos inquiridos casados ou a viver em união de facto trabalham por turnos – e, como previamente referimos, trata-se sobretudo de mulheres.

Cerca de 50% dos inquiridos solteiros ou divorciados a viver sozinhos não trabalham por turnos.

Quadro 28– Situação familiar, segundo o trabalho por turnos

Trabalho por turnos	Situação Familiar				
	Solteiro ou divorciado a viver com os pais	Divorciado ou viúvo a viver com filhos	Solteiro ou divorciado a viver só	Casado ou união facto	Outros
Sim	52,3%	66,6%	50%	75%	0
Não	47,6%	33,3%	50%	25%	100%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Cerca de 67% dos respondentes trabalham por turnos e têm filhos, como se pode verificar no quadro abaixo.

Quadro 29 - Trabalho por turnos, segundo filhos

Trabalha por Turnos	Filhos	
	Sim	Não
Sim	66,6%	33,4%
Não	33,4%	66,6%
Total	100%	100%

Aproximadamente 31% da amostra alternam turnos de dia e de noite, seguindo-se cerca de 29% que alternam turnos ainda mais diversos, ou seja, manhã, tarde e noite.

Quadro 30 – Tipos de turno

	Amostra
	%
Turno –Noite	11,4%
Turnos – Tarde	5,7%
Turnos – Manhã	11,4%
Alterna Turnos – Manhã e Tarde	11,4%
Alterna Turnos - Dia e Noite	31,4%
Alterna Turnos – Manhã, Tarde e Noite	28,5%
TOTAL	100%

Relativamente aos tipos de turnos existentes, conclui-se que 50% dos trabalhadores pertencentes à categoria profissional “supervisores” alternam turnos de dia e de noite e os restantes 50% alternam turnos da manhã, tarde e noite.

Quanto aos operadores de caixa, 40% alternam turnos de dia e de noite. Aproximadamente 25% alternam turnos da manhã, tarde e noite e 18% desta categoria profissional trabalham nos turnos da noite.

No caso dos operadores de loja, 36,3% intercalam turnos da manhã, tarde e noite, cerca de 27% alternam turnos da manhã e tarde. A categoria profissional “supervisores” apresenta-se como aquela que mais trabalha em turnos alternados.

Quadro 31 - Categoria profissional por tipo de turno

Tipos de Turno	Categorias Profissionais			
	Supervisora	Operadores Caixa	Operadores Loja	Outros
Turno – Noite	0	18%	0	0
Turno – Tarde	0	10%	9%	0
Turno – Manhã	0	5%	27,2%	0
Alterna Turnos – Manhã e Tarde	0	0	27,2%	0
Alterna Turnos - Dia e Noite	50%	40%	0	0
Alterna Turnos – Manhã, tarde e noite	50%	25%	36,3%	0
TOTAL	100%	100%	100%	0

Relativamente ao regime de tempo de trabalho podemos concluir do quadro 32 que cerca de 77% trabalham actualmente a tempo inteiro. Quanto ao trabalho a tempo parcial verificamos que há menos inquiridos envolvidos actualmente do que no emprego anterior. Apenas 23,1% dos inquiridos trabalham a tempo parcial.

Quadro 32 - Regimes de tempo: emprego actual e anterior

Regime de Tempo	Emprego Actual	Emprego Anterior
Tempo Inteiro	76,9%	37,1%
Tempo Parcial	23,1%	62,9%
Total	100%	100%

Da análise do quadro 33, concluímos que cerca de 74% dos inquiridos trabalham por turnos rotativos, valor que assume maior expressão no emprego actual. A percentagem de trabalhadores a trabalhar em turnos fixos diminuiu consideravelmente do emprego anterior para o actual

Quadro 33– Tipos de turno: emprego actual e anterior

Tipos de Turno	Emprego Actual	Emprego Anterior
Turno Fixo	26,4%	31,2%
Turno Rotativo	73,5%	68,7%
Total	100%	100%

Relativamente aos tipos de horário constatamos que a percentagem de trabalhadores com horário nocturno diminuiu do emprego anterior para o actual. De realçar que o horário nocturno sofreu um decréscimo no caso do emprego actual (23%). Aproximadamente 23% dos inquiridos actualmente possuem um horário flexível, o qual é imposto pela empresa onde trabalham.

Quadro 34 – Tipos de horário: emprego actual e anterior

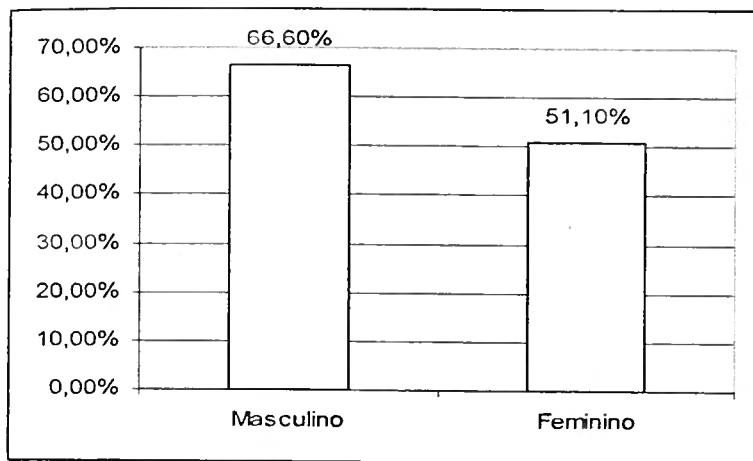
Tipos de Horário	Emprego Actual	Emprego Anterior
Nocturno	22,7%	55,5%
Fim-de-semana	54,5%	33,3%
Flexível - Próprio	0%	11%
Flexível - Empresa	22,7%	0
Total	100%	100%

Podemos concluir que a flexibilidade aumentou do emprego anterior para o actual no que se refere aos tipos de turno. No emprego actual os turnos rotativos assumem uma maior expressão. Este aumento da flexibilidade está também visível nos tipos de horário, principalmente no que se refere ao aumento dos horários de fim-de-semana e ao trabalho flexível por imposição da empresa.

Constatamos que cerca de dois terços dos inquiridos do sexo masculino consideram que existe conciliação entre a sua vida profissional e os seus restantes tempos extra profissionais. No caso feminino, quase metade das inquiridas afirma ser difícil a conciliação entre os diversos tempos das suas vidas – facto que, à semelhança

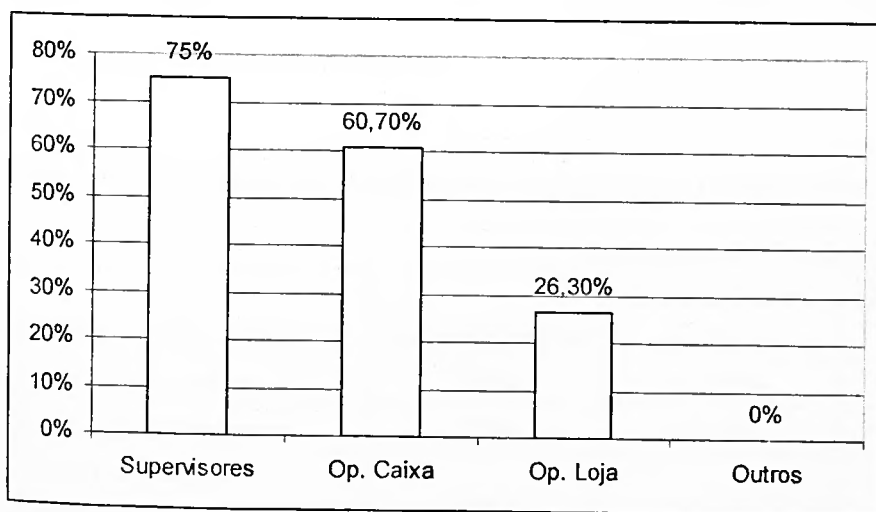
de outros estudos previamente referidos, sugere o peso das responsabilidades familiares no quotidiano feminino.

Gráfico 4 – Vida profissional conciliável com a vida familiar, por sexo



Observando agora a categoria profissional (gráfico abaixo), concluímos que um número considerável de inquiridos (cerca de 61% dos que exercem uma profissão nas linhas de caixa) sentem que a sua vida profissional e a familiar não têm sido facilmente conciliáveis. Este valor só é superado por aquele que se refere às supervisoras: 75% afirmam ser difícil a conciliação entre os diversos tempos das suas vidas.

Gráfico 5 – Categorias profissionais e dificuldades de conciliação entre a vida profissional e a familiar



As razões apontadas para a difícil conciliação da vida profissional com a vida familiar estão expressas no quadro que se segue (referimo-nos apenas ao grupo profissional que, além das supervisoras, mais dificuldades admite sentir nesse domínio).

Quadro 35 - Razões que estão na base das dificuldades de conciliação entre a vida profissional e a vida familiar

Razões	Operadores Caixa	Amostra
Vida profissional absorvente	35,2%	44%
Horário incompatível	58,8%	56%
Pouco tempo/filhos	70,5%	64%
Problemas saúde	5,8%	4%
Outros	0	0
Total	100%	100%

Verificamos portanto que, no grupo profissional “operadores de caixa”, cerca de 71% dos inquiridos (sobretudo, inquiridas...) referem o pouco tempo para os filhos e aproximadamente 59% apontam como razão o horário de trabalho incompatível (aspectos que, pelo nosso estudo, se afiguram relacionados).

3.5 - Outras condições de trabalho

3.5.1. Riscos

a) Percepção: ritmo de trabalho

No que concerne a outras dimensões das condições de trabalho, foi ainda questionado se o trabalho implicava um ritmo muito intensivo, bastante intensivo, mais ou menos intensivo, pouco intensivo ou nada intensivo. O quadro 36 mostra as respostas obtidas em termos percentuais.

Quadro 36- Ritmo de trabalho por categorias profissionais

Ritmo de Trabalho	Categorias Profissionais			
	Supervisores	Operadores Caixa	Operadores Loja	Outros
Muito Intensivo	50%	10,7%	10,5%	25%
Bastante Intensivo	25%	64,2%	36,8%	25%
Mais ou Menos Intensivo	25%	17,8%	52,6%	50%
Pouco Intensivo	0	7,1%	0	0
Nada Intensivo	0	0	0	0
Total	100%	100%	100%	100%

Da análise do quadro 36, conclui-se que cerca de 75% dos operadores de caixa (ou das operadoras de caixa, dada a sobrerrepresentação feminina) consideram o ritmo de trabalho bastante/muito intensivo (valor acima ao obtido em relação à amostra na totalidade). Esta é, de facto, a profissão mais sujeita a um ritmo de trabalho intenso no âmbito das superfícies comerciais (a par com a profissão de supervisão). Tal evidência vai, designadamente, de encontro aos estudos já referidos de Sofia Cruz (2003) e Miguel Cabeças (2001, 2003), onde ambos concluíram que, dentro dos super e hipermercados, as funções associadas à operação de caixa são aquelas sujeitas a ritmos mais intensivos, o que em muitos casos é conducente a problemas de saúde.

Já no caso das operadoras de loja, 52,6% possuem um ritmo de trabalho mais ou menos intensivo (embora e 36,8% afirmem ter um ritmo de trabalho bastante intensivo).

b) Conteúdo do trabalho e riscos para a saúde

Relativamente às condições de trabalho, quase metade dos inquiridos (45%), quando questionados acerca do nível de informação de que dispõem quanto aos riscos inerentes à profissão desempenhada, referem estar bem informados. No entanto, é de salientar que um terço (30,9%) considera não estar muito bem informado.

Quadro 37 – Informação respeitante a riscos na profissão

	Amostra	Operadores Caixa	Operadores de Loja	Supervisores	Outros
Muito bem Informados	21,8%	14,2%	31,5%	0%	25%
Bem Informados	45,5%	32,1%	52,6%	100%	75%
Não muito bem informados	30,9%	50%	10,5%	0%	0%
Nada bem informados	1,8%	3,5%	52%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

O número de inquiridos que não se considera bem informado aumenta no caso dos operadores de caixa (50%). Cerca de 52% dos operadores consideram-se nada bem informados.

De salientar que 50% dos homens inquiridos consideram-se muito bem informados quanto aos riscos inerentes à profissão. Um número não muito distante de mulheres (47%) responde no mesmo sentido.

Quadro 38– Informação respeitante a riscos na profissão por sexo

Nível de Informação	Sexo	
	Homens	Mulheres
Muito bem informado	50%	13,9%
Bem informado	41,6%	46,5%
Não muito bem informado	8,3%	37,2%
Nada bem informado	0	2,3%
Total	100%	100%

Questionada a amostra quanto às implicações da sua actividade profissional, as respostas obtidas encontram-se no quadro 39. Podemos concluir que 60% dos respondentes nunca executam tarefas complexas, nem são desafiados a resolver problemas, o que leva a crer que estamos perante um trabalho pouco qualificado característico do modelo neo-taylorista.

No que concerne à categoria “operadores de caixa”, 60% dos inquiridos passam metade do seu tempo de trabalho em posições dolorosas. Cerca de 36% executam movimentos repetitivos no decorrer de todo o tempo do seu trabalho. Aproximadamente 68% dos operadores de caixa estão todo o tempo sujeitos a stress provocado pelo contacto com os clientes. As tarefas breves e repetitivas são apontadas por 71% dos operadores de caixa como ocupando todo o seu tempo de trabalho.

Cerca de 44% dos operadores de loja executam movimentos repetitivos no decorrer da sua jornada de trabalho e 61% estão sujeitos a tarefas breves e repetitivas em metade do tempo em que estão a laborar.

Relativamente à categoria “supervisores”, é de realçar que 50% estão metade do tempo de trabalho sujeitos a stress provocado pelo contacto com clientes. Metade dos respondentes desta categoria referem executar tarefas breves e repetitivas em metade do seu tempo de trabalho.

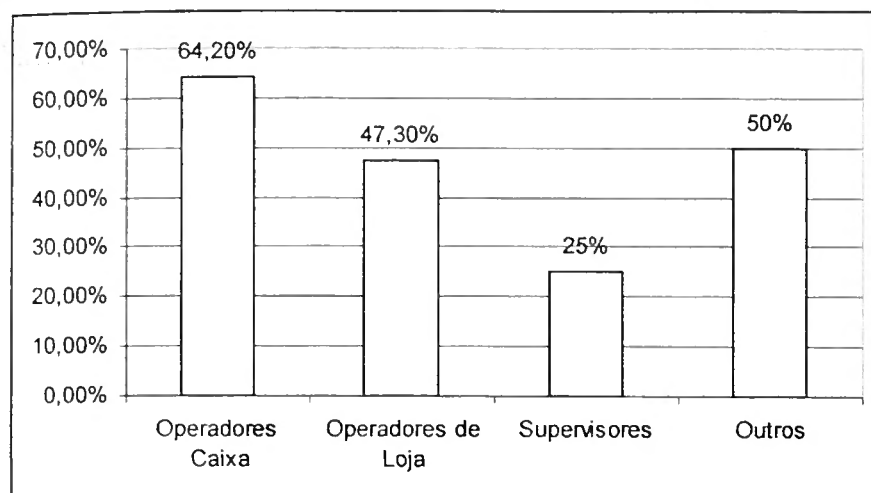
Quadro 39 – Posto de trabalho e eventuais riscos para a saúde por categoria profissional

Riscos na Profissão	Operadores Caixa				Operadores Loja			
	Todo tempo	Metade tempo	Quase nunca	Nunca	Todo tempo	Metade tempo	Quase nunca	Nunca
Posições Dolorosas	28%	60%	12%	0	11,1%	27,7%	61,1%	0
Carga Pesada	0%	21,4%	78,5%	0	16,6%	27,7%	44,4%	11,1%
Movimentos Repetitivos	35,7%	32,1%	0	0	33,3%	44,4%	16,6%	5,5%
Stress por Contacto com clientes	67,8%	17,8%	10,7%	3,5%	5,5%	55,5%	33,3%	5,5%
Tarefas breves e repetitivas	71%	25%	3,5%	0	16,6%	61,1%	22,2%	0

Riscos na Profissão	Supervisores				Outros			
	Todo tempo	Metade tempo	Quase nunca	Nunca	Todo tempo	Metade tempo	Quase nunca	Nunca
Posições Dolorosas	0	0	100%	0	0	33,3%	66,6%	0
Carga Pesada	0	0	75%	25%	0	33,3%	66,6%	0
Movimentos Repetitivos	0	25%	75%	0	0	33,3%	66,6%	0
Stress por Contacto com clientes	0	50%	50%	0	0	33,3%	0	66,6%
Tarefas breves e repetitivas	0	50%	50%	0	0	33,3%	66,6%	0

Outra das questões colocadas aos trabalhadores é referente à existência (presente ou passada) de problemas de saúde devido à sua actividade profissional. Das respostas obtidas conclui-se que 54,4% dos inquiridos reconhecem já ter tido problemas de saúde resultantes das condições de trabalho a que estão sujeitos. No caso dos operadores de caixa, o valor percentual obtido é ligeiramente superior, ou seja, 64,2% admitem já ter tido problemas de saúde derivados da sua profissão. Tal demonstra que esta é a categoria profissional que se confronta com condições de trabalho mais precárias em geral (de trabalho e de emprego).

Gráfico 6 - Problemas de saúde



Quando inquiridos quanto ao tipo de problema de saúde derivado da respectiva actividade profissional, a maioria indica dores de cabeça, de costas e musculares. Os mesmos problemas de saúde são indicados pela categoria operadores de caixa. (Quadro 40)

Quadro 40 – Número de inquiridos por principais problemas de saúde

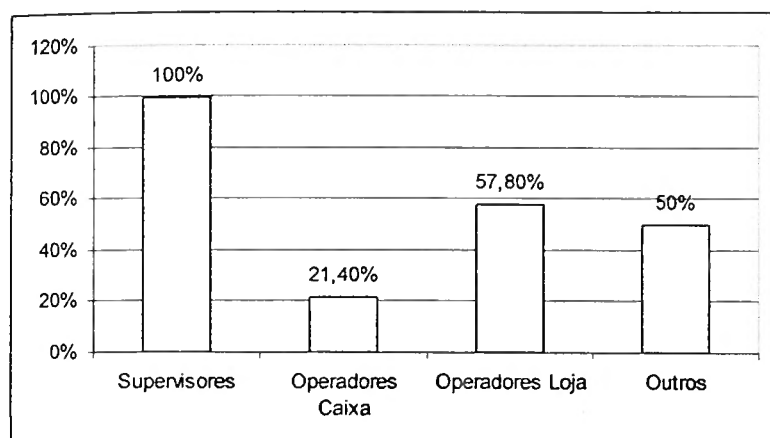
Problemas de Saúde	Categorias Profissionais			
	Operadores Caixa	Operadores Loja	Supervisores	Outros
Audição	0	0	0	0
Visão	4	1	0	1
Pele	1	0	0	0
Dores costas	10	5	0	1
Dores cabeça	16	5	1	0
Dores musculares	10	4	0	1
Outros	0	*2	0	0

* - Infecções e operações

3.5.2. Condições de trabalho: oportunidades desiguais

Mais de metade (58,1%) dos inquiridos afirmam não ter sido promovidos. Relativamente à categoria operadores de caixa 78% dos inquiridos responderam que ainda não usufruíram de qualquer promoção.

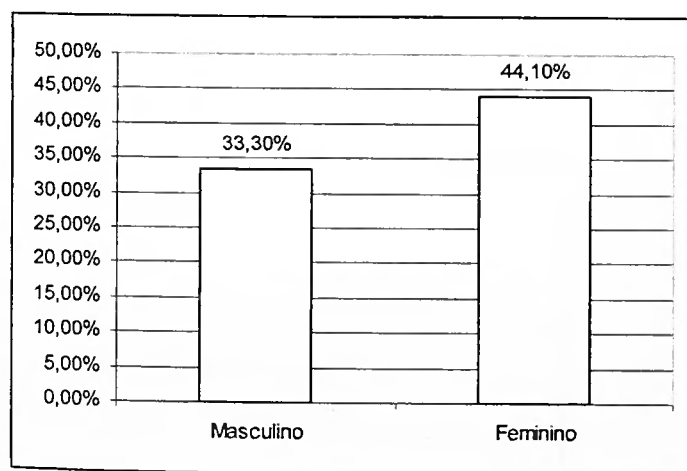
Gráfico 7 - Promoção, por categorias profissionais



A categoria profissional “supervisores”, na sua totalidade, já foram promovidos. Apenas 21,4% dos operadores de caixa já obtiveram uma promoção. Aproximadamente 57,8% dos operadores de loja já foram promovidos.

Estabelecida a relação entre as variáveis “sexo” e “oportunidades de promoção”, conclui-se que 33,3% dos trabalhadores inquiridos do sexo masculino já foram promovidos e que 44,1% das mulheres que constituem a amostra também já foram promovidas.

Gráfico 8 - Oportunidades de promoção, segundo o sexo



Verifica-se que as oportunidades de promoção surgem sobretudo entre aqueles com contrato sem termo (61,5% do total dos que já beneficiaram dessa possibilidade).



Quadro 41– Tipo de contrato, segundo oportunidades de promoção

Já foi Promovido	Tipo de Contrato	
	Sem Termo	A Termo
Não	38%	75,8%
Sim	62%	24,1%
Total	100%	100%

Os motivos subjacentes à respectiva promoção indicam que 52,9% dos inquiridos foram promovidos devido ao tempo de trabalho na empresa (antiguidade). A elevada precariedade contratual e o escasso tempo de permanência na empresa são factores que ajudam a explicar este valor. A promoção por produtividade, mérito e desempenho é a segunda razão apontada pelos inquiridos, perfazendo 35,2% das respostas obtidas. Os restantes inquiridos alegam que a sua promoção se ficou a dever a promoção automática, respectivamente 11,7%.

Os mesmos motivos de promoção são referidos pelos operadores de caixa, embora com valores percentuais inferiores aos obtidos na amostra, como se pode verificar no quadro 42.

Quadro 42– Motivos que levaram à promoção

	Operadores Caixa	Operadores de Loja	Supervisores	Outros	Amostra
Antiguidade	50%	50%	66,6%	0%	52,9%
Produtividade/Mérito/Desempenho	33,3%	25%	33,3%	0%	35,2%
Assiduidade	0	0	0	0	0
Concurso	0	0	0	0	0
Mudanças Organizacionais	0	0	0	0	0
Formação/Qualificação	0	0	0	0	0
Promoção Automática	16,6%	25%	0%	100%	11,7%
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Quando questionados quanto à probabilidade de virem a ser promovidos, um número muito considerável de operadores de caixa (39%) não antevê quaisquer possibilidades nesse sentido. Mais uma vez, e além das condições de trabalho pontuadas pela fraca qualidade, verifica-se que este é o grupo profissional que se confronta com

menos perspectivas de progressão profissional. Aproximadamente 63,1% dos operadores de loja referem ser pouco provável a sua promoção. Cerca de 75% da categoria “supervisores” consideram pouco provável serem promovidos.

Quadro 43– Probabilidade de ser promovido

Probabilidade de ser Promovido	Categorias Profissionais			
	Operadores Caixa	Operadores Loja	Supervisores	Outros
Muito Provável	0%	0%	0%	0%
Bastante Provável	0%	0%	0%	0%
Mais ou Menos Provável	18%	26%	25%	0%
Pouco Provável	42,8%	63,1%	75%	75%
Não é Provável	39,2%	10,5%	0%	25%
Total	100%	100%	100%	100%

Relativamente à possibilidade de acesso a cursos de formação profissional, 58,1% dos inquiridos referem já ter tido formação ministrada pela entidade empregadora. Este valor eleva-se no caso das operadoras de caixa (67,8%). (Quadro 44)

De realçar que aproximadamente 32% dos operadores de caixa nunca tiveram acesso a acções de formação, valor que se torna mais expressivo no caso dos operadores de loja (42,1%).

Quadro 44– Tem frequentado cursos de formação profissional

	Operadores Caixa	Operadores Loja	Supervisores	Outros
Sim - Entidade Empregadora	67,8%	36,8%	50%	100%
Sim - Entidade Anterior	0	0%	25%	0%
Sim - Iniciativa Própria	0	21%	0%	0%
Não	32,1%	42,1%	25%	0%
Total	100%	100%	100%	100%

O tipo de formação profissional facultada aos inquiridos reporta-se principalmente à aquisição (ou desenvolvimento) de competências no domínio do atendimento a clientes. As razões apontadas como explicativas por aqueles que nunca tiveram acesso a formação profissional (com apoio da entidade empregadora) apontam no sentido de os horários dos respectivos cursos serem incompatíveis com os turnos em que trabalham.

Verificado o grau de satisfação com o emprego actual manifestado pelas várias categorias profissionais, verifica-se que a categoria “supervisores” se encontra bastante satisfeita. Quanto aos operadores de caixa verificamos que o grau de satisfação é claramente menor (cerca de 57% estão pouco satisfeitos com as suas condições de trabalho e 11% afirmam mesmo não estar nada satisfeitos). No que concerne aos operadores de loja, aproximadamente 58% estão satisfeitos com as condições de trabalho, embora 26% se encontrem pouco satisfeitos.

Quadro 47 – Grau de satisfação com as condições de trabalho onde se encontra

Satisfação com condições de trabalho	Categorias Profissionais			
	Operadores Caixa	Operadores Loja	Supervisores	Outros
Muito satisfeito	3,5%	21%	0%	25%
Satisfeito	28,5%	52,6%	75%	75%
Pouco satisfeito	57,1%	26,3%	25%	0
Nada satisfeito	10,7%	0%	0	0
Não respondeu	0	0	0	0
Total	100%	100%	100%	100%

Perante a questão “qual das situações laborais escolheria?”, constatamos que 66,6% dos homens inquiridos escolheriam trabalhar a tempo inteiro e 16,6% escolheriam trabalhar por conta própria (quadro 48). No que se refere ao sexo feminino, 41,8% das mulheres inquiridas optariam, à semelhança dos homens, um emprego a tempo inteiro.

Aproximadamente 30,2% escolheriam alternar entre períodos de trabalho na empresa, períodos de trabalho voluntário e/ou períodos de formação, desde que houvesse garantia de um rendimento suficiente e regular. Este valor, em claro contraste com aquele exibido pelos homens, pode demonstrar o desejo de melhorar a conciliação entre as várias esferas da vida e, eventualmente, também aumentar o capital educacional (na esperança de que tal possa conduzir a uma melhor situação profissional).

Quadro 48 – Situação laboral preferida

Situação Escolheria	Sexo	
	Masculino	Feminino
Trabalho Tempo Inteiro	66,6%	41,8%
Trabalho Tempo Parcial	8,3%	0
Alternar	0	30,2%
Conta Própria	16,6%	25,5%
Várias Actividades	8,3%	2,3%
Ficar em Casa	0	0
Total	100%	100%

O quadro 49 confirma que são sobretudo as pessoas que trabalham como operadoras de caixa que preferiam esta situação. Além disso, um quarto das mulheres que compõe a amostra escolheria trabalhar por conta própria.

Quanto à situação escolhida por categorias profissionais, verificamos que 50% dos supervisores escolheriam alternar entre períodos de trabalho na empresa, períodos de trabalho voluntário e/ou períodos de formação, tendo garantia de um rendimento que lhe fosse suficiente e regular.

Da categoria operadores de caixa 35,7% optariam por ter um trabalho a tempo inteiro e 28,5% prefeririam trabalhar por conta própria.

Cerca de 63,1% dos operadores de loja prefeririam trabalhar a tempo e inteiro e na categoria profissional outros 75% destes trabalhadores escolheriam trabalhar a tempo inteiro.

Quadro 49- Que situação escolheria por categoria profissional

Situação Escolheria	Categoria Profissional			
	Supervisores	Operadores Caixa	Operadores Loja	Outros
Trabalho Tempo Inteiro	25%	35,7%	63,1%	75%
Trabalho Tempo Parcial	0%	3,5%	0	0
Alternar	50%	28,5%	15,7%	0
Conta Própria	25%	28,5%	15,7%	25%
Várias Actividades	0%	3,5%	5,2%	0
Ficar em Casa	0	0	0	0
Total	100%	100%	100%	100%

Relativamente ao percurso profissional dos trabalhadores inquiridos, verificamos que quem trabalha na linha de caixa tende a admitir mais ter tido um percurso de descontinuidade, seguindo-se a categoria “supervisores”.

Quadro 50 – Qual a expressão que ilustra melhor o seu percurso profissional

Percurso Profissional	Categorias Profissionais			
	Operadores Caixa	Operadores Loja	Supervisores	Outros
Evolução Contínua	14,2%	42,1%	25%	75%
Evolução Lenta e Descontínua	21,4%	21%	0%	25%
Estagnação	25%	21%	50%	0%
Descontinuidade	35,7%	15,7%	25%	0%
Regressão	0%	0%	0	0%
Outra	0%	0%	0%	0%
Não Respondeu	3,5%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%

Analisado o percurso profissional à luz da variável sexo, conclui-se que cerca de 31% das mulheres inquiridas consideram possuir um percurso profissional descontínuo. No que respeita aos homens, 58,3% afirmam que o seu percurso é de evolução contínua.

Quadro 51 - Qual a expressão que ilustra melhor o seu percurso profissional por sexo

Percurso Profissional	Sexo	
	Homens	Mulheres
Evolução contínua	58,3%	21,4%
Evolução lenta e descontínua	16,6%	21,4%
Estagnação	16,6%	26,1%
Descontinuidade	8,3%	30,9%
Regressão	0	0
Outra	0	0
Total	100%	100%

4. Um olhar complementar sobre as condições de trabalho e emprego: análise qualitativa

4.1 Caracterização das entrevistadas, das suas condições de trabalho e de emprego

Relativamente às informações obtidas pela aplicação dos questionários, verifica-se que no comércio da grande distribuição, e mais concretamente nos hipermercados, a maioria dos trabalhadores pertencem ao sexo feminino. Foi por esta razão que optámos por realizar dez entrevistas a mulheres trabalhadoras, fundamentalmente a operadoras de caixa e a uma supervisora (anexo 3).

No que concerne às idades, as dez entrevistas foram realizadas a mulheres com idades compreendidas entre os 18 e os 28 anos. Quanto às habilitações escolares, uma entrevistada possui o 9º ano de escolaridade, três possuem o 10º ano, quatro concluíram o 12º ano e duas são estudantes universitárias. Quanto às razões que as levaram a deixar de estudar duas delas referem nunca terem gostado de estudar. As razões das restantes remetem para o facto de economicamente terem de ajudar as suas famílias de origem, não sendo possível compatibilizar o horário de trabalho com as exigências laborais com aquelas colocadas pelo sistema de ensino. De referir que as duas entrevistadas que estão a estudar no ensino superior trabalham para, precisamente, poderem pagar a universidade.

Quando questionadas quanto à possibilidade de retomarem os seus estudos, algumas não sentem qualquer motivação; outras, embora o desejassem, reconhecem que, em virtude do trabalho pago, do trabalho doméstico (com a casa e os filhos), seria muito complicado prosseguir os estudos. Uma das entrevistadas ilustra a referida situação da seguinte forma: “Agora já é muito tarde, não tenho tempo; é o trabalho, o marido, o filho, a casa, não dá!”. (ver entrevista 1 no anexo 3)

Na maioria das entrevistas, constata-se que as entrevistadas consideram que um bom emprego com boas condições de trabalho e com uma boa remuneração depende principalmente de habilitações literárias mais elevadas, como se pode verificar pelo testemunho de uma das operadoras de caixa, com o 9º ano de escolaridade, “se não tivesse ido trabalhar tão nova, provavelmente não estava a trabalhar nisto, podia ter arranjado um emprego melhor, com mais segurança, a ganhar mais, sem trabalhar à noite a aos feriados”. (ver entrevista 1 no anexo 3)

Das dez entrevistas realizadas, apenas uma possui um contrato sem termo, as restantes possuem contratos a termo de um ano e de um ano e meio. Quanto ao percurso profissional, à excepção de uma das operadoras de caixa que se encontra no primeiro emprego, todas as outras já trabalharam por conta de outrem várias vezes e em profissões na maioria dos casos ligadas ao comércio e aos serviços, com passagens por call-centers, lojas de pronto a vestir, cafés e hipermercados. Constata-se que têm tido percursos profissionais com interrupções constantes, devido à não renovação de contratos de trabalho e passagens por situações de desemprego.

As entrevistadas são unânimes em referir que possuem um ritmo de trabalho muito intensivo, sempre com muitas tarefas para cumprir e um elevado nível de controlo exercido sobre o seu trabalho. Quanto a outras implicações do trabalho, foram feitas referências à monotonia, à mecanização do trabalho e aos movimentos muito repetitivos. As entrevistas confirmam a existência de stress provocado pelo contacto com os clientes. Vejamos alguns desses testemunhos:

- (...) andamos sempre a correr, estão sempre a ver a nossa velocidade a passar as compras e quantos clientes atendemos até nos vão buscar à casa de banho. Mas o que dá cabo de mim é o barulho, a confusão... (entrevistada 1).

- (...) passamos horas a fazer a mesma coisa, a passar compras, sempre os mesmos gestos. Os clientes por vezes custam a aturar, tratam-nos como se não fossemos nada, muitos nem nos falam. (entrevistada 1)

- (...) faço sempre a mesma coisa, horas e horas. Às vezes quando é preciso mandam-me para as prateleiras para por lá os produtos. Outra coisa que me custa muito é quando os clientes estão na fila e quando chegam à caixa reclamam por terem estado muito tempo à espera e, depois, para ajudar, o Multibanco avaria... Então é o fim parece que sou eu que tenho culpa. Chegam a ser malcriados. (entrevistada 2)

[As condições] não são as melhores, sempre a correr, muita gente no hiper. Fazer sempre a mesma coisa. Às vezes, até custa parar ... é como as máquinas. Quando saio da caixa, parece que se desliga o botão e então os braços lá param. (entrevistada 4)

[O que é mais penoso é] ser tudo mecanizado. São sempre as mesmas coisas para fazer, os mesmos problemas, as supervisoras a dizerem que estamos lentas e ... os clientes. Alguns só porque estamos na caixa julgam que somos umas desgraçadinhas. Chegam a ser malcriados para nós. (entrevistada 5)

O ambiente para mim não é dos melhores. Os chefes levam-se bem. O problema são as supervisoras, estão sempre a ver, a controlar o ritmo, os enganos, a velocidade, chegam a controlar o tempo que gastamos no wc. (entrevistada 5)

- *O pior é ser sempre a mesma coisa todos os dias e a maneira como nos tratam. Somos muito controlados. Há tempo contado para tudo. E os clientes têm sempre razão e às vezes não têm. Os contratos metem medo, nunca sei se vão renovar ou não e ganhamos muito mal. Ao fim do mês levamos 400€ para casa por trabalhar muitas vezes 10 horas num dia. (entrevistada 7)*

- *Somos tratadas como lixo. Toda a gente acha que qualquer pessoa pode fazer o nosso trabalho. As condições de trabalho em geral, recebemos mal, somos muito mal pagas. Trabalhamos muitas horas seguidas. Sempre a correr, sempre com muito barulho. (entrevista 8)*

- *O trabalho em si, é muito repetitivo. É sempre a mesma coisa. Outra das coisa que me custa é o barulho constante, a baralhada. (entrevistada 9)*

O ambiente é muito informal e isso agrada-me mas ao mesmo tempo estamos sempre a ser vigiados no tempo que levamos a comer, no tempo de fumar um cigarro. O controle do tempo é muito grande. (entrevistada 10)

Os problemas de saúde associados às profissões desempenhadas vão de encontro às informações obtidas nos questionários, muitas fazem referência sobretudo a dores musculares e de cabeça (cefaleias). Ora vejamos alguns exemplos:

- *E temos o barulho, é horrível o toque das máquinas, as pessoas a falar, os microfones, a música de fundo dá cabo da cabeça. (entrevistada 10).*

- *Ao fim de 2 horas já não se suporta ouvir a leitura óptica. As reposições também custam, dão cabo das costas, andar a encher as prateleiras. (entrevistada 9)*

- *Quando me põem na reposição também não gosto, fico com as costas tramadas. Andar, levantar, baixar a pôr as coisa nos sítios também não é bom e ainda por cima tem de ser depressa. (entrevistada 7)*

Quando confrontadas quanto à possibilidade de serem promovidas, a maioria considera tratar-se de uma situação muito difícil de ser concretizada. Algumas afirmam ser possível a progressão dentro da carreira de operadores de caixa, mas não acreditam que possam vir a desempenhar outra função no hipermercado em que trabalham. Apenas duas das operadoras de caixa entrevistadas acreditam ser possível a progressão das suas carreiras. Duas situações foram reforçadas pelas entrevistadas: o facto de a categoria de operadores de caixa não ter possibilidade de desenvolvimento de carreira no hipermercado, fenómeno que se associa também ao peso do trabalho a tempo parcial. Uma das operadoras de caixa, ilustra a situação descrita da seguinte forma

... Tenho um part-time. Quem está neste regime não tem hipóteses ... isso só quem está a tempo inteiro e mesmo assim é difícil.(entrevistada 5)

De notar que aquelas que acreditam que poderão, pelo menos, progredir dentro da categoria (operador de caixa), referem que as promoções nos hipermercados estão muito associadas à antiguidade e às promoções automáticas.

O receio de vir a perder o emprego está muito presente no discurso das entrevistadas. Este medo deve-se na maioria dos casos ao facto de já terem vivido situações profissionais em que ficaram desempregadas por não existir renovação de contrato. Por outro lado, este receio da perda do emprego advém também de serem oriundas de agregados familiares em que os seus rendimentos são fundamentais para fazer face às despesas. Todas elas têm plena consciência da importância dos seus rendimentos para os respectivos agregados familiares, como se pode concluir de alguns depoimentos:

- Tenho muito medo [de perder o emprego], estamos a pagar a nossa casinha e tenho uma criança pequena. O que o meu marido ganha não chega. (...) Eu também ganho pouco, mas acaba por ajudar. O dinheiro gastasse tanto. Se eu deixar de trabalhar a nossa vida fica complicada, temos de pedir ajuda aos nossos pais.(entrevistada 1)

- É claro que sim [receio de perder o emprego]. Até a pessoa ser efectiva, é sempre uma angústia. (entrevistada 4).

- Claro que tenho [receio de perder o emprego]. O meu dinheiro serve para pagar o empréstimo da casa, sem ele só o que o meu marido ganha não chega. Dava para o empréstimo e o resto? E medo tenho sempre eu. Tenho um contrato, nunca sei quando terminar se renovam ou se mandam embora. É uma insegurança muito grande. (entrevistada 8)

- Medo, tenho sempre... eu não sou efectiva, tenho um contrato de um ano. Estou sempre a pensar que o contrato acaba e me mandam embora. E faz falta o meu ordenado, temos muitas despesas, com a criança, com a escola, a casa. Temos os dois de levar dinheiro para casa. (entrevistada 9)

- Eu não trabalho à noite, mas faço sábados e domingos. A criança fica com o pai, ele trabalha numa loja e ao fim-de-semana está em casa. Eu deixo a casa arrumada, deixo a comida feita a roupa que a minha criança vai vestir e vou trabalhar. (entrevistada 3)

- Os horários nunca dão com os do meu marido, com a criança. Nunca sei se o posso ir buscar à escola. Passo dias que só estou com ele 15 minutos. (entrevistada 4)

A problemática da conciliação entre a vida familiar e a vida profissional está, portanto, bem presente no discurso das mulheres casadas e com filhos. Por um lado, frisam que o regime de trabalho por turnos e folgas rotativas as obriga a recorrer ao auxílio dos pais, sogros e de irmãos para ficarem com os respectivos filhos. Em simultâneo, fazem referência ao problema subjacente à gestão dos vários afazeres do seu quotidiano. Como se pode constatar pelas entrevistas (ver anexo 3) e pelos excertos acima, o trabalho delas é infundável: a seguir a uma jornada de trabalho, vem o tratar dos filhos, da casa. Também se pôde constatar que, tendo presente as entrevistadas casadas, a maioria não tem apoio dos respectivos cônjuges nas tarefas domésticas; uma vez em casa (e mesmo quando elas estão a trabalhar no hipermercado), a maioria dos cônjuges não partilha das tarefas domésticas e parentais (a não ser ir buscar/pôr as crianças na escola).

O meu marido (...) também tem turnos e folgas... É homem e só pensa na vidinha dele. Lá vai buscar o miúdo à escola, mas fica à espera que eu chegue a casa para tratar dele; dar banho, comida, enfim essas coisas ... Quando chego a casa não paro. Ele, às vezes, se estiver bem disposto, lá vai pondo a mesa... já não é mau. (entrevistada 4)

(...). Ao domingo vou de manhã trabalhar. À hora de almoço, chego a casa, preparo a comida e fico à tarde em casa com a minha criança e ele vai para o café com os amigos (entrevistada 3)

4.2.- Condições de trabalho e emprego: visão sindical

No que respeita às informações obtidas pela entrevista realizada a um dos dirigentes do Sindicato dos trabalhadores de escritório (veja-se anexo 5), comércio, hotelaria e serviços de Portugal (SITESE), constata-se que, no sector da distribuição, a principal transformação ocorrida com fortes implicações no emprego é o surgimento dos hipermercados. Estes espaços comerciais levaram à criação de muitos postos de trabalho, com configurações muito diferentes dos tradicionais. Esta é também a visão do dirigente do CESP. De acordo com este interlocutor, passam então a ser privilegiadas horas de trabalho diversificadas, horários rotativos, os contratos precários (os chamados empregos de passagem...), os postos de trabalho pouco variados e desqualificados. As tarefas são pouco variadas e repetitivas, tendo por base essencialmente as funções de caixa e reposição, apelando à realização de actividades simples, rotineiras e mecânicas – factores que, na perspectiva do interlocutor, levam à desqualificação, à degradação do emprego e agravam as condições de trabalho no sector. De destacar que as referidas transformações acabam por ter implicações diferentes no que concerne aos géneros. Ou seja, é no caso das mulheres, que as variações de horários, os turnos e as folgas rotativas, acarretam mais dificuldades na organização da vida familiar.

Uma das razões explicativas fornecidas pelo dirigente do CESP para a existência de mais mulheres a trabalhar nos hipermercados. Em geral, situam-se nas funções de execução, pouco qualificadas ou de média qualificação. Esta situação pode ser analisada partindo da ideia que as mulheres são coagidas a aceitar este tipo de emprego e condições, por falta de alternativas e vicissitudes profissionais, sociais e familiares.

As funções em que as mulheres estão mais representadas, no caso dos hipermercados, são na linha de caixa, nas charcutarias e nas padarias, ao contrário dos homens que se encontram principalmente nos talhos e em cargos de direcção. A razão desta desigualdade é atribuída ao facto de os empresários acreditarem que os homens têm uma maior capacidade de gestão e decisão, sem terem tanta ligação a problemas como a maternidade e a assistência a filhos pequenos, ou seja, os homens são vistos como tendo disponibilidade total para as organizações. Esta situação acaba por ter implicações ao nível das condições de trabalho e, mais concretamente, ao nível das remunerações. As chefias, geralmente homens, acabam por ser mais bem pagos, pois são qualificados, possuem isenção de horários e são de difícil substituição. Os restantes

trabalhadores dos hipermercados acabam por ser mal remunerados em virtude do seu trabalho ser desqualificado, podendo facilmente ser substituídos.

Relativamente ao perfil de mão-de-obra nos hipermercados, ficamos a saber que se caracteriza-se por ser cada vez mais jovem e com habilitações cada vez mais elevadas.

Na óptica do dirigente do SITESE, é possível concluir que os chamados empregos flexíveis têm aumentado no sector da grande distribuição, em particular nos hipermercados. No que concerne ao trabalho a tempo parcial, o referido dirigente relata que esta forma de emprego é cada vez mais comum a todas as funções nos hipermercados, embora seja mais expressiva no caso do grupo de operadores de caixa. Esta forma de trabalho aparece muitas vezes como uma imposição dos hipermercados, embora em muitos casos seja uma opção que advém do facto de serem pessoas que estão a estudar ou têm filhos e necessitam de algum tempo “livre”. Para o dirigente do CESP, o trabalho a tempo parcial apresenta-se como uma imposição a que sobretudo as mulheres estão sujeitas, pois cerca de 95% dos contratos a tempo parcial são celebrados com mulheres. Também os contratos a termo afectam principalmente mulheres, uma vez que estão associados a categorias inferiores e às mais mal remuneradas. Em muitos casos, não se apresentam como uma passagem a contratos sem termo; nestas situações, ou são dispensados pela empresa (mesmo que posteriormente readmitidos, novamente a prazo) ou as saídas são da iniciativa dos trabalhadores (muitos encaram o trabalho no hipermercado como uma passagem, quer seja porque são estudantes, quer porque optam por procurar um emprego que ofereça melhores condições de trabalho).

No que concerne ao trabalho por turnos, pelas ocupações em causa, abrange mais mulheres, conjugando-se com a rotatividade e horários diversificados. Ao invés, o interlocutor do SITESE nega a existência de horário por turnos, reforçando que existem antes horários diversificados.

Ainda de acordo com o dirigente do CESP, na grande distribuição, o horário máximo de trabalho é de 8 horas por dia e 40 horas por semana desde 1994. A tendência é para o aumento do trabalho a tempo parcial, utilizando-se o argumento do desgastante motivado pelo tipo de trabalho, principalmente nas caixas de saída.

O trabalho temporário, de acordo com o dirigente do CESP; também tem crescido através do recurso às empresas de trabalho a tempo temporário que alugam mão-de-obra pouco qualificada e os coloca em situações de forte precariedade. No entanto, para o interlocutor do SITESE, as empresas de trabalho temporário não têm

grande visibilidade nos hipermercados; o trabalho temporário surge em situações muito pontuais, como realização de inventários, eventualmente no Natal para execução de embrulhos.

Variadas são as queixas que chegam ao sindicato (SITESE), mas as principais ligam-se à questão dos horários e das folgas. No caso particular das mulheres, as queixas prendem-se sobretudo com as saídas a horas tardias, falta de segurança por causa dos transportes e os baixos salários. A questão da maternidade e, principalmente, a assistência aos filhos são razões que levam frequentemente as mulheres a queixarem-se ao sindicato, uma vez que as empresas não aceitam adequadamente as suas ausências ao trabalho pelas razões referidas. As principais queixas que chegam ao CESP relacionam-se com a organização e a duração dos horários, os baixos salários e problemas de saúde associados às condições de trabalho, mais concretamente o aumento crescente das tendinites e acidentes.

No que concerne aos desafios que se colocam ao movimento sindical, o dirigente do CESP destaca a luta por um emprego de qualidade, com direitos, designadamente o da efectividade, mas também os salários e as condições de trabalho condignas e o direito à formação e qualificação profissional. No caso do SITESE, o dirigente entrevistado refere que, ao nível do sector da grande distribuição, se torna clara a necessidade de se apresentarem mais flexíveis e com uma maior capacidade de adaptação às situações e à evolução dos estabelecimentos comerciais, de modo a desenvolverem iniciativas conducentes a negociações sindicais.

No que respeita às condições de trabalho e emprego, o dirigente do SITESE refere que em geral os trabalhadores estão mal informados, não conhecem o próprio contrato colectivo de trabalho, nem conferem o recibo de ordenado; noutros casos, receiam perder o emprego. O dirigente do CESP acrescenta que os trabalhadores se encontram em condições de trabalho muito duras, características do trabalho que exige ritmos muito violentos, em certas horas e dias, repetições, pesos, ruídos e pressão dos clientes – a qual, em alguns casos, chega mesmo à violência (agressões verbais), gerando elevados níveis de stress e de doenças relacionadas ou decorrentes do stress, que afectam o sistema nervoso e as funções orgânicas, além do cansaço, da saturação e do elevado nível de insatisfação.

Outra das questões salientadas pelo dirigente sindical do CESP são as promoções. Nos hipermercados existem poucas promoções em parte devido à elevada

taxa de rotatividade e, principalmente, porque as promoções são automáticas e por antiguidade. As promoções por desempenho ou produtividade são muito raras.

Na óptica de ambos os interlocutores, as habilitações baixas nos hipermercados devem-se sobretudo ao facto de estes estabelecimentos comerciais recrutarem trabalhadores com habilitações baixas para executarem trabalho não qualificado e, assim, poderem manter os salários baixos. Mas, para o dirigente do CESP, os trabalhadores aproximam-se cada vez mais do chamado operariado, com um elevado número de contratos precários, funções pouco qualificadas, repetitivas, desvalorizadas, muito cansativas, exigentes e desgastantes. Quer dizer que o volume de emprego criado aumentou, mas perdeu qualidade e aumentou a precariedade. Estas implicações recaem maioritariamente sobre as mulheres, uma vez que estas representam cerca de 70% da mão-de-obra da distribuição moderna. Isto significa que são sobretudo elas que ocupam o número elevado de empregos pouco qualificados, repetitivos, mal remunerados e precários (pese embora uma evolução nas ocupações de chefia e direcção intermédia e superior, que se fica a dever a um aumento da escolaridade, formação das mulheres).

A taxa de sindicalização, de acordo com o balanço de 30 de Junho de 2006 do CESP, é de 81,5% no caso das mulheres e apenas de 19,5% no que se refere aos homens, existindo desde 1998 uma clara tendência para crescimento da adesão das mulheres. No que concerne às taxas de sindicalização, o número de mulheres sindicalizadas é superior ao número de homens sindicalizados no sector da grande distribuição, fenómeno que se fica a dever ao facto de estarem sobre-representadas nas profissões e funções onde as condições de trabalho são mais penosas.

5 – Conclusões

Da realização do presente estudo, tendo em conta as questões de partida estabelecidas, o enquadramento teórico e as hipóteses colocadas que orientaram a presente investigação, foi possível retirar as conclusões que se seguem.

As diversas alterações referidas ao longo do presente trabalho (terciarização, globalização e aumento da competitividade, alteração dos padrões de consumo, expansão das TIC, entre outras) têm fortes consequências no sector da distribuição e, em particular, nos hipermercados estudados. Essas consequências traduzem-se na forma de organização do trabalho, nas relações e estrutura de emprego e no próprio conteúdo do trabalho. Em simultâneo, destaca-se o mercado cada vez mais exigente e

diversificado que desafia os hipermercados a apostarem na qualidade dos seus produtos e serviços. Na tentativa de responder às exigências dos consumidores, mas também de aumentar os períodos de venda (facturação) e a competitividade, os hipermercados têm vindo a estender os períodos de abertura e a apostar na flexibilidade de tempo de trabalho. De acordo com estudos realizados, o sector da distribuição tem articulado a flexibilização do tempo de trabalho com uma lógica de racionalização flexível que aposta na redução de custos ligados ao trabalho e à implementação de um modelo de organização que se aproxima do neo-taylorismo (Cruz, 2003, Kovács, 2005; Casaca, 2005a).

Desde os anos 80 que se assiste em Portugal a uma forte expansão do sector da distribuição, a que se associa a criação de emprego, embora se caracterize pela elevada precariedade dos vínculos laborais. A partir dos dois casos analisados, este estudo vem confirmar que o sector da distribuição emprega sobretudo força de trabalho feminina e jovem. Outros estudos têm sublinhado que, neste sector, as mulheres se situam predominantemente nas modalidades precárias de emprego às quais estão associadas baixas remunerações, trabalho sequencial e rotineiro, baixas qualificações técnicas e predomínio da relevância das competências relacionais, como a habilidade, delicadeza e destreza (Cruz, 2003 e Casaca, 2005a, 2005c). Neste sentido, o emprego criado no sector da distribuição, fazendo a ponte com a tipologia de Reich (ver capítulo 2.2.), coloca os trabalhadores algures entre a categoria de trabalhadores dos serviços interpessoais e a dos trabalhadores dos serviços rotina, dadas as tarefas rotineiras pouco ou nada qualificadas, semelhantes às dos trabalhadores de execução do taylorismo - a que Sara Falcão Casaca (2005a) denominou, no seu estudo, de trabalhadores do segmento sombrio dos serviços.

De acordo com o presente estudo e à semelhança de trabalhos anteriores (ver Cruz, 2003; Casaca, 2005a), verifica-se no sector da distribuição uma organização neotaylorista com princípios como a centralização de decisões e a desqualificação do trabalho suportada por uma estratégia tecnocêntrica (confirmando-se, portanto, a nossa primeira hipótese). Verifica-se a aplicação simultânea de princípios da organização científica do trabalho e de novas tecnologias (recurso à informatização para registo de vendas, pagamentos a dinheiro e transacções electrónicas, expansão da leitura óptica, recurso a câmaras de vídeo e à gestão automática de stocks). Confirma-se, nos casos estudados, a existência de ritmos de trabalho intensivo e de fortes mecanismos de controlo; os trabalhadores (na maioria, trabalhadoras) são pouco qualificados e realizam

sobretudo tarefas de execução, de pobre conteúdo, mal remuneradas, que não permitem o exercício da autonomia, a que acrescem as fracas (ou nulas) oportunidades de desenvolvimento profissional.

A difusão das novas tecnologias nos hipermercados se, por um lado, pode ter permitido uma maior racionalização e rapidez na execução das tarefas, tem contribuído, por outro, para a simplificação e rotinização das tarefas e para a sua mecanização. No caso dos (ou das) operadores de caixa, a chamada linha de caixa faz lembrar as tão faladas linhas de montagem do taylorismo. A utilização da referida estratégia acarreta, como previa a terceira hipótese, riscos para a saúde dos trabalhadores com destaque para problemas musculares, dores de cabeça e costas, stress acentuado, nervosismo e irritação, fenómenos também bem evidenciados nos trabalhos de Miguel de Cabeças (2001a, 2001b). Ao trabalho no sector da distribuição poder-se-á, por conseguinte, aplicar o conceito de precariedade do trabalho, uma vez que é executado um trabalho sem interesse, pouco ou nada qualificado, e em que as funções desempenhadas são pouco ou nada valorizadas; as remunerações são baixas, existem fracas oportunidades de progressão de carreira e as condições de trabalho colocam, em alguns casos, em risco a saúde dos trabalhadores .

Muito notório neste estudo são as mudanças no tempo de trabalho que, por sua vez, produzem fortes implicações na vida dos trabalhadores, sobretudo das trabalhadoras, e constituem, aliás, uma das principais questões colocadas aos sindicatos. À semelhança de estudos já realizados (e.g. Kovács, 2002, Rebelo, 2002a, 2002b Cruz, 2003; Casaca, 2005a,c), fica bem presente que são as necessidades das empresas e as flutuações do mercado que orientam a flexibilização do tempo de trabalho. O tempo de trabalho torna-se imprevisível provocando a desarticulação com os restantes tempos da vida dos trabalhadores – ou, sobretudo, das trabalhadoras, em virtude das representações sociais em torno das relações de género e da assimetria na divisão do trabalho doméstico e familiar.

No sector em estudo, a gestão flexível do tempo é alcançada através do recurso ao trabalho a tempo parcial, tempo de trabalho e trabalho por turnos, incluindo a prestação ao de fim-de-semana e em muitos feriados. Outra forma de gestão flexível e de racionalização da força de trabalho passa, como aliás estabelecia a nossa quarta hipótese, pelo recurso intensivo aos contratos a termo. Ora, como tem sido recordado (veja-se, por exemplo, Casaca, 2005a,c), a utilização do trabalho a tempo parcial e de vínculos contratuais precários na distribuição coloca a força de trabalho, e sobretudo a

feminina e relativamente jovem, num segmento marginal, dificultando-lhes as possibilidades de progressão de carreira e conferindo menor protecção social, menores possibilidades de promoções e maior insegurança laboral e remuneratória. (Ver também Kovács, 2002, Rosa, 2003, Rebelo, 2002a, 2002b, Rosa, 2003, Vaz, 1997). E assim comprova o nosso estudo, sobretudo acerca das operadoras de caixa, uma vez que estão sobrerrepresentadas neste grupo profissional onde, por sua vez, predomina o tempo parcial e o contrato a termo.

Dadas estas características, é baixa a satisfação dos trabalhadores com as várias dimensões do trabalho e do emprego (confirma-se, assim, a nossa segunda hipótese). No que respeita às condições de trabalho a que os trabalhadores dos hipermercados estão sujeitos, conclui-se da amostra estudada que os inquiridos se encontram pouco satisfeitos com as suas condições de trabalho, fenómeno que é mais expressivo no caso das mulheres operadoras de caixa. Este resultado advém de diversos factores com destaque para as baixas remunerações, as fracas oportunidades de formação (os cursos são, em geral, breves e direccionados para o atendimento e para a satisfação do cliente). No entanto, parte significativa dos inquiridos não teve oportunidade de frequentar as referidas acções de formação. O descontentamento existente advém também das poucas possibilidades de carreira e de promoção dentro dos hipermercados - facto também salientado nos trabalhos de Sofia Cruz (2003) e de Sara Falcão Casaca (2005a). Alguns trabalhadores encaram a sua actividade profissional nos hipermercados como uma mera passagem da sua vida laboral, mas muitos sentem sobretudo insegurança relativamente ao futuro e temem ser dispensados pela empresa. A sucessiva renovação dos contratos coloca-os perante uma forte instabilidade e ansiedade quanto à sua vida profissional. Para a maioria dos trabalhadores dos hipermercados, as formas flexíveis de emprego apresentam-se como uma situação involuntária (através da análise dos dados foi possível verificar que, se pudessem escolher a sua situação profissional, a maioria trabalharia a tempo inteiro ou por conta própria). As oportunidades que surgem, na óptica dos trabalhadores, são sobretudo a possibilidade de terem trabalho e de poderem, assim, obter algum rendimento. Este facto é particularmente valorizado num momento em que não vislumbram melhores oportunidades no mercado de trabalho e a taxa de desemprego tem estado em crescimento.

Bibliografia

ABRANTES, J.J.(1998), “Flexibilidade e polivalência”, in **Direito do Trabalho - memórias**, 1º Congresso Nacional de Direito do Trabalho, Livraria Almedina, Coimbra, pp. 36– 42.

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2005), **Annual Review of Working Conditions in the E.U: 2004-2005**, Ireland.

APED (1998), “Os recursos humanos na distribuição”, News Letter, nº 13, Nov./Dez.

BARRETO, António (2002), **Mudança Social em Portugal – 1960/2000**, Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa.

BISHOP, Libby (1999), “Visible and invisible work: the emerging post-industrial”, **Employment Relation**, pp. 115-126.

BORGES, Maria Armanda (2000), **Supermercados, Hipermercados e Grandes Distribuições**, Gabinete Técnico, Lisboa, CESP.

BOYER, Robert (1986), **La Flexibilité du Travail en Europe**, Paris, Editions La Découvert.

CABEÇAS, José Miguel (2001a), “Aspectos de (in)adequação humana em postos de caixa de supermercados”, in **Revista Portuguesa de Gestão** nº 4, pp.38-49.

CABEÇAS, José Miguel (2001b), “A auto-percepção da carga de trabalho em operadores de caixa de supermercados”, in **Organizações e Trabalho**, nº 25, pp. 53-66.

CARVALHO FERREIRA, NEVES, José Maria, CAETANO,A.(Orgs),(2001), **Psicossociologia das Organizações**, Editora MCGraw-Hill, Lisboa.

CARVALHO, Nuno Calçado (2004), **As Leis do Trabalho. Do primeiro Emprego à Reforma**, Edideco, Lisboa.

CASACA, Sara Falcão (2005a), **Flexibilidade de Emprego, Novas Temporalidades de Trabalho e Relações de Género. A Reconfiguração da Desigualdade dos Novos Sectores dos Serviços**, Lisboa, ISEG.

CASACA, Sara Falcão (2005b), “Flexibilidade, trabalho e emprego: ensaio de conceptualização”, Working Paper SOCIUS, pp.1-18.

CASACA, Sara Falcão (2005c), “A Flexibilidade, emprego e relações de género. A situação de Portugal no contexto da União Europeia”, in KOVÁCS, Ilona (Coord.), **Flexibilidade de Emprego**, Lisboa, Celta Editora, pp. 55-89.

CASTELLS, Manuel (2002), **A Era da Informação: Economia e Cultura**, Vol. I. A Sociedade em Rede, Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa, 2002.

CÉLESTIN, Jean-Bernard (2005), “Novas práticas de organização do trabalho”, in **Sociedade e Trabalho**, nº 26, pp.23-99.

CERDEIRA, Maria Conceição (2005), “Estratégias sindicais e precariedade do emprego”, in KOVÁCS, Ilona (Coord.), **Flexibilidade de Emprego**, Lisboa, Celta Editora, pp.91-127.

CERDEIRA, Maria Conceição (2004), **Dinâmicas de Transformação das Relações Laborais em Portugal**, Lisboa, Ministério do Trabalho e da Solidariedade.

CERDEIRA, Maria Conceição (Coord) e outros (2000), **As Novas Modalidades de Emprego**, Lisboa, Ministério do Trabalho e da Solidariedade.

CHAGAS LOPES, Margarida (1995a), **Estratégias de Qualificação e Metodologias de Avaliação**, Celta Editora, Oeiras.

CHAGAS LOPES, Margarida (Coord) e PERISTA, Heloísa (1995b), **As Mulheres e a taxa de emprego na Europa-Portugal. As causas e conseqüências das variações na actividade e nos padrões de emprego femininos, Relatório Final, Rede Portuguesa de Peritos sobre a Posição das Mulheres no Mercado de Trabalho.**

CHAGAS LOPES, M. e Pinto, A., (1999a), **Competitividade, Aprendizagens e Soluções Pedagógicas**, ed. Celta, Oeiras.

CHAGAS LOPES, M. (1999b), "Igualdade e trabalho", in **Sociedade e Trabalho**, nº 6, pp.17-22.

INOFOR (2001), **Comércio e Distribuição em Portugal**.

CORREIA, António Damasceno (2002), "Regime de turnos rotativos: um importante contributo para a flexibilidade na gestão de serviços", in **Recursos Humanos Magazine**, Lisboa, Edição nº 22, pp.28-32.

CRUZ, Sofia Alexandra (2003), **Entre a Casa e a Caixa**, Porto, Edições Afrontamento.

CRUZ, Sofia Alexandra (2002), "Uma cartografia do trabalho precário. As mulheres (des)alinhadas na precariedade" in **Sociologia** Vol XII, Porto, pp. 154-181.

Estatísticas das Empresas (2002), INE.

Estatísticas do Cadastro Comercial (2004), DGE.

FERREIRA, Pedro (2000), "O Papel das relações laborais na difusão de novos modelos de produção e organização do trabalho", **IV Congresso Português de Sociologia**.

FITOUSSI, Jean-Paul, ROSANVALLON, Pierre (1997), **A Nova Era das Desigualdades**, Lisboa, Celta Editora.

FREIRE, João (Coord.) (2000), **Atitudes Face ao Emprego, Trabalho e Tempo Livre**, Lisboa, Observatório do Emprego e Formação Profissional.

FREIRE, João (1997), **Variações Sobre o Tema Trabalho**, Porto, Ed. Afrontamento.

GADREY, J. (1992), **Les Systemes D'Emploi Tertiaires de La Segmentation Flexible Aux Aproches Typologiques**, Paris, Harmattan.

GEERT, Lei Bodelier (2005), "Boas práticas no contexto europeu", in **Sociedade e Trabalho**, nº 26, Mai/Agost, pp.21-25.

GIDDENS, Anthony (1998), **Sociology**, Cambridge, Polity Press, 1998.

GRUPO DE LISBOA (1994), **Limites à Competitividade**, Lisboa, Europa América.

Inquérito Trimestral ao Emprego (2001, 2002, 2003, 2004), INE.

Inquérito ao Emprego – Indicadores Sociais 2004, INE.

Inquérito ao Emprego Estruturado – 2004, INE.

KAHN-FREUND (1972), **Labour and the Law**, Stevens (for) Hamlyn Trust, Londres.

KOVÁCS, Ilona(Coord.) (2005), **Flexibilidade de Emprego**, Lisboa, Celta Editora.

KOVÁCS, Ilona (2004), “Emprego flexível em Portugal”, in **Sociologias**, Porto Alegre, Ano 6, nº 12, pp. 32-67.

KOVÁCS, Ilona (2003),” **Perspectivas sobre as mudanças no emprego**”, in **Perspectiva**, Vol. 21, nº 02, Florianópolis, pp. 467 – 494.

KOVÁCS, Ilona (2002), **Metamorfoses do Emprego**, Oeiras, Celta Editora.

KOVÁCS, Ilona (1999), “As consequências da reorganização das empresas no emprego”, in **Organizações e Trabalho** nº 22, pp. 9-23.

KOVÁCS, Ilona, CASTILLO, Juan José (1998), **Novos Modelos de Produção**, Oeiras, Celta Editora.

KOVÁCS, Ilona e outros (1992), **Sistemas Flexíveis de Produção e Reorganização do Trabalho**, Lisboa, Edição Cesio I&D, Investimento e Desenvolvimento.

KOVÁCS, Ilona e CASACA, Sara [s.d.], “Evolução dos temas de gestão e SIOT: modos, rivalidades e influências”, **IV Congresso Português de Sociologia**.

KÓVACS, Ilona (s/d), **A transformação das qualificações e do conteúdo do trabalho e a necessidade de novas competências**, Texto Pedagógico de apoio às aulas de Sociologia do Trabalho e da Empresa, ISEG.

MARQUES, Maria Margarida (1995), “A mobilidade ocupacional”, in **Organizações e Trabalho** nº 14, pp. 107-144.

MARTINS, José Coelho (2001), **Emprego, Mercado e Pessoas**, Coimbra, Quarteto Editora.

MARUANI, Margaret e NICOLE (1998), Chantal, **Au Labeur des Dames. Métiers Masculins, Emplois Fémininis**, Paris, Syrus.

MELO, Margarida, GOUVEIA, M., DUARTE, Teresina (2001), **Comércio e Distribuição – Os Centros Comerciais no Horizonte 2010**, Lisboa, GEPE.

Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, **Livro Verde sobre as Relações Laborais**, 2006.

MONIZ, A.Brandão (Coord.) e outros (2001), **Futuros do Emprego na Sociedade da Informação**, Lisboa, Ministério do Trabalho e da Solidariedade.

MOREIRA, António José (2001), **Trabalho Temporário-Regime Jurídico Anotado**, Coimbra, Livraria Almedina.

MORIN, Pierre (1994), **La Grande Mutation du Travail et de l'Emploi**, Paris, Les Editions d'Organisation.

NETO, Abílio (2005), **Código do Trabalho e Legislação Complementar - Anotados**, Lisboa, Ediforum- Edições Jurídicas.

NEVES, João Correia (2004), “O comércio em números”, nº 8, **Direcção Geral da Empresa**.

PARENTE, Cristina (2005), “Inovação e/ou mudança uma abordagem sociológica das controvérsias conceptuais”, in **Sociedade e Trabalho**, nº 26, Mai/Agosto, pp.65-79.

PEREIRA, António Garcia (2002-2005), **Direito do Trabalho**, Lisboa, ISEG-Universidade Técnica de Lisboa.

PEREIRA, M., TEIXEIRA, J.A (1999), **Horários de Funcionamento dos Espaços Comerciais - Situação Actual e Perspectivas.**

PERISTA, Heloisa (1999), “Trabalho, família e usos do tempo-uma questão de género”, in **Sociedade e Trabalho**, nº 6, pp. 69-73.

POLLERT, Anna (1998), “Dismantling flexibility”, **Capital and Class**, 34, Spring, pp.42-75.

Quadros de Pessoal (2002), DGEEP, Ministério do Trabalho e da Solidariedade,

QUINTAS, Paula, QUINTAS, Hélder (2004), **Regulamentação do Código do Trabalho- Anotada**, Coimbra, Livraria Almedina.

REBELO, Glória (2004), **Flexibilidade e Precariedade no Trabalho. Análise e Diagnóstico**, Lisboa, FCTC.

REBELO, Glória (2003), **Emprego e Contratação Laboral em Portugal. Uma Análise Sócio-Económica e Jurídica**, Lisboa, RH Editora.

REBELO, Glória (2002a), “Nova cultura do Trabalho e do emprego: que desafios para os actores sociais”, **Dinâmica - Centro de Estudos sobre a mudança socioeconómica**, pp. 1- 22.

REBELO, Glória (2002b), **Trabalho e Igualdade**, Oeiras, Celta Editora.

REBELO, Glória (1999), **A (In)Adaptação no Trabalho**, Oeiras, Celta Editora.

REDINHA, M.R.G. (1998), “A precariedade do emprego - uma interpretação ao Direito do Trabalho”, in **Direito do Trabalho-Memórias**, 1º Congresso Nacional de Direito do Trabalho, Coimbra, Almedina, pp. 43 -51.

REICH, Robert (1993), **O Trabalho das Nações**, Lisboa, Quetzal ed.

RODRIGUES, Maria de Lurdes (1995), “Atitudes da população portuguesa perante o trabalho”, in **Organizações e Trabalho**, nº 15, pp. 33-61.

RODRIGUES, Maria João (1992), **O sistema de Emprego em Portugal -Crise e Mutações**, Lisboa, Publicações Dom Quixote.

ROSA, Maria Teresa S. (Coord.) (2003), **Trabalho Precário, Perspectivas de Superação**, Lisboa, Ministério do Trabalho e da Solidariedade.

SALGUEIRO, Teresa Barata e Outros (2000), **O Emprego e Empregabilidade no Comércio**, Lisboa, Observatório do Comércio.

SALGUEIRO, Teresa e Outros (1996), **Do Comércio à Distribuição. Roteiro de Uma Mudança**, Oeiras, Celta Editora.

SENNET, Richard (1998): **The Corrosion of Character. The Personal Consequences of Work in the New Capitalism**, New York, W.W.Norton and Company.

SERRA, Helena (1996), "Novas tecnologias: influências na organização do trabalho", in **Organizações e Trabalho** nº 16/17, pp. 145-159.

STOLEROFF, A. e CASACA, S.F. (1996), "Produção magra e relações laborais: do modelo à realidade", **Organizações e Trabalho**, nº 15, APSIOT, pp: 83-104.

SUPIOT, Alain (2001), "Revisiter les droits d'action collective", **Droit Social**, nº 7/8, pp. 687-704.

TARONDEAU, J.C.(1999), **La Flexibilité dans les Entreprises**, Paris, Presses Universitaires de France.

URZE, Paula (1996), "Equipas de trabalho: novas exigências na gestão dos recursos humanos", **Organizações e Trabalho**, APSIOT, pp. 43-66.

VARANDA, Marta(1993), "Reflexões sobre o auto-emprego", in **Organizações e Trabalho**, Lisboa, nº 9/10, pp.107-116.

VAZ, Isabel Faria (2000), "As novas formas de trabalho e a flexibilidade do mercado de trabalho", **IV Congresso Português de Sociologia**.

VAZ, Isabel Faria (1997), **As Formas Atípicas de Emprego e a Flexibilidade do Mercado de Trabalho**, Lisboa, MQE, Coleção Estudos.

Artigos de Jornais

“Retalho especializado ganha peso na distribuição”, *Jornal Público*, 12 de Julho 2006, pp.39.

Anexos da 1ª Parte

Anexo 1

Quadro 1 – Estrutura do emprego, por sector de actividade

Sectores de Actividade	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Sector Primário	13,4%	12,6%	12,6%	12,7%	12,3%	12,5%	12%	11,8%
Sector Secundário	35,1%	34,3%	34,5%	33,8%	33,6%	32,2%	31,1%	30,6%
Serviços	51,4%	52,9%	52,8%	53,4%	53,9%	55,1%	56,7%	57,6%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100,0%	100%	100%
Comércio por Grosso e a Retalho								
a) no total do emprego	13,9%	14,5%	14,7%	15%	15%	15,2%	14,8%	14,8%

Adaptado de: INE – Inquérito ao Emprego – Indicadores Sociais 2004

INE – Estatísticas do Emprego – 1º Semestre de 2006 (média anual de 2005)

Quadro 2 - Número de empresas, por actividade segundo o escalão de antiguidade da Empresa – 2002

Escalões de Antiguidade	Comércio de Veículos Automóveis	Comércio por Grosso	Comércio a Retalho	TOTAL
Menos de 1 ano	1 076	1564	3 263	5 903
1 - 4 anos	3 640	6 258	10 964	20 862
5 - 9 anos	3 296	5 611	9 485	18 392
10 - 19 anos	3 950	6 545	13 495	23 990
20 - 49 anos	2 701	3 396	8 967	15 064
50 a + anos	179	457	1 123	1 759
Ignorado	256	314	1 240	1 810
Total	15 098	24 145	48 537	87 780

Fonte: Ministério do Trabalho e da Solidariedade, DGEEP – Quadros de Pessoal – 2002

Quadro 3 - Número de estabelecimentos retalhistas/grossistas do comércio alimentar e não alimentar, por distritos

Distritos	Comércio Alimentar				Comércio Não Alimentar				Total	
	Retalhistas		Grossistas		Retalhistas		Grossistas		Retalhistas	Grossista
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	Total
Aveiro	5 183	45,1	713	28,8	6 314	54,9	1 765	71,2	11 497	2 478
Beja	2 322	48,7	196	45,8	2 446	51,3	232	54,2	4 768	428
Braga	4 626	41,9	423	22	6 423	58,1	1 504	78	11 049	1 927
Bragança	768	45	87	40,5	939	55	128	59,5	1 707	215
C.Branco	2 250	45,3	225	39,7	2 722	54,7	342	60,3	4 972	567
Coimbra	4 387	54,2	426	37,6	3 707	45,8	707	62,4	8 094	1 133
Évora	1 909	45,8	198	41,8	2 260	54,2	276	58,2	4 169	474
Faro	3 661	42	559	45,3	5 046	58	676	54,7	8 707	1 235
Guarda	1 918	53,1	152	41,5	1 695	46,9	214	58,5	3 613	366
Leiria	3 815	46,2	352	28,5	4 450	53,8	885	71,5	8 265	1 237
Lisboa	15 201	40,7	1 889	21,8	22 176	59,3	6 787	78,2	37 377	8 676
Portalegre	1 567	45	136	44,2	1 918	55	172	55,8	3 485	308
Porto	9 819	40,9	1 266	18,2	14 217	59,1	5 694	81,8	24 036	6 960
Santarém	3 656	41,7	372	26,5	5 102	58,3	1 034	73,5	8 758	1 406
Setúbal	8 012	44,5	687	34,5	9 997	55,5	1 303	65,5	18 009	1 990
V.Castelo	2 610	45,6	196	37,8	3 110	54,4	322	62,2	5 720	518
Vila Real	1 760	48,3	143	41,7	1 884	51,7	200	58,3	3 644	343
Viseu	3 874	48,2	351	34,4	4 160	51,8	668	65,6	8 034	1 019
Total	77 338	44	8 371	26,8	98 566	56	22 909	73,2	175 904	31 280

Fonte: Estatísticas do Cadastro Comercial, Dezembro de 2004 - DG

Quadro 4 - População empregada e desempregada *no comércio

Portugal

Sector da Actividade Comercial	2001		2002		2003		2004	
	Milhares	%	Milhares	%	Milhares	%	Milhares	%
Comércio e Manutenção Automóvel								
Empregados	150,5	20	148,1	19,3	145,3	19	139,5	17,8
Desempregados	5,3	17,2	5,6	15,3	6	13	6,4	12,3
Comércio por Grosso e Intermediários								
Empregados	142,1	18,9	157,8	20,5	153,1	20	164,5	21
Desempregados	6,2	20,1	6,5	17,8	9,6	20,7	11,7	22,5
Comércio a Retalho								
Empregados	459,7	61,2	463,2	60,2	467	61	478,1	61,1
Desempregados	19,4	62,8	24,4	66,8	30,7	66,3	33,8	65,1
Total								
Empregados	752,3	100	769,1	100	765,4	100	782,1	100
Desempregados	30,9	100	36,5	100	46,3	100	51,9	100

*População desempregada por ramo de actividade do último emprego e que procura novo emprego.

Fonte: Inquérito Trimestral ao Emprego, INE

Quadro 6 - Distribuição percentual dos trabalhadores por conta de outrem, por actividade económica, segundo o nível de qualificação

Nível de Qualificação	Comércio a Retalho			Total		
	H/M	H	M	H/M	H	M
Quadro superior	2,7	3,7	2,1	5,1	5,9	4
Quadro médio	1,6	2,5	1,1	3,7	3,9	3,5
Encarregado/chefe de equipa	3,8	5,1	3	3,7	4,9	2
Profissional altamente qualificado	5,3	7,5	4	6,3	6,2	6,5
Profissional qualificado	49,1	48,5	49,5	43,2	48	36,7
Profissional semi qualificado	11	10,3	11,4	15,8	11,3	21,9
Profissional não qualificado	14,3	11,7	15,9	13	11,3	15,3
Praticante/aprendiz	11,2	9,2	12,3	6,4	5,4	7,7
Nível desconhecido	1	1,6	0,7	2,8	3,1	2,4
Total	100	100%	100%	100%	100%	100%

Fonte: Ministério do Trabalho e da Solidariedade, DGEEP, Quadros de Pessoal, 2002

Anexos da 2ª Parte

Anexo 1

Questionário¹

O objectivo deste questionário é estudar os percursos profissionais e as condições de trabalho daqueles/as que trabalham no comércio da grande distribuição.

O questionário é anónimo.

Todos os dados serão tratados com a máxima confidencialidade.

Muito obrigada pela sua colaboração.

¹ À excepção das questões 4, 5,7,8,9,10,17, trata-se do guião de inquérito por questionário concebido no âmbito do projecto *As Formas Flexíveis de Trabalho e Emprego: Riscos e Oportunidades*, coordenado por Ilona Kovács (projecto financiado pela Fundação para a Ciência e Tecnologia - POCTI N.º 33042/SOC/2000) e realizado no âmbito do SOCIUS (Centro de Investigação em Sociologia Económica e das Organizações), do ISEG-UTL (Instituto Superior de Economia e Gestão, da Universidade Técnica de Lisboa)

1. Há quantos meses ou anos trabalha nesta empresa?

2. Se é empregado(a) com contrato de duração determinada/ a termo, qual a duração do seu período de contrato?

3. Qual a sua profissão ou categoria profissional ?

4. O seu trabalho implica:

	Todo o Tempo	Metade do tempo	Quase Nunca	Nunca
Posições dolorosas ou fatigantes				
Transportar ou deslocar cargas pesadas				
Movimentos repetitivos da mão ou do braço				
Trabalhar com computadores				
Estar em contacto directo com clientes				
Stress motivado pela interacção com clientes				
Tarefas repetitivas e breves				
Tarefas complexas				
Resolver problemas imprevistos				

5. Qual o nível de informação que dispõe quanto aos riscos que pode correr na sua profissão?

Muito bem informado(a) _____
Bem informado(a) _____
Não muito bem informado(a) _____
Nada bem informado(a) _____

6. Quantas horas trabalha normalmente por semana?

7. Quantas vezes por mês trabalha mais de 10 horas por dia?

8. O(a) Senhor(a) trabalha ...?

	Sim	Não	NS/NR
O mesmo nº de horas todos os dias			
O mesmo nº de dias todas as semanas			
Com horário fixo de entrada e saída			

9. Trabalha por Turnos? Sim _____ Não _____

10. Se sim. Trabalha em ...

Turnos alternados (pausa de 4 horas) _____

Turnos da noite _____

Turnos da tarde _____

Turnos da manhã _____

Alternando turnos da manhã e tarde _____

Alternando Turnos de dia e noite _____

Alternando turnos da manhã, tarde e noite _____

11. Considera que a sua vida profissional e vida familiar/pessoal têm sido conciliáveis?

Sim _____ Não _____ Porque motivos? Vida Profissional absorvente _____

Horário de trabalho incompatível _____

Pouco tempo para os filhos _____

Problemas de Saúde _____

Outros _____

12. Situações contratuais (assinale com uma cruz o quadrado correspondente):

	<i>Actualmente</i>	Emprego anterior ao actual	Emprego anterior
Contrato sem termo (permanente)			
Contrato a termo			
Contrato com uma empresa de trabalho temporário (ETT)			
Recibos verdes			
Outra situação. Qual?			

16. Considera que o ritmo do seu trabalho é:

- Muito intensivo []
- Bastante intensivo []
- Mais ou menos intensivo []
- Pouco intensivo []
- Nada intensivo []

17. Já teve, neste contexto de trabalho, algum destes problemas de saúde?

Sim _____ Não _____

Se sim, em quê ? Problemas de audição _____

Problemas de visão _____

Problemas de pele _____

Dores nas costas _____

Dores de cabeça _____

Dores musculares _____

Outras _____

18. Já foi promovido/a na empresa onde trabalha actualmente?

Sim []

Não []

19. Se sim, quais os motivos ?

Antiguidade []

Produtividade/Mérito/Desempenho []

Assiduidade []

Concurso []

Mudanças organizacionais []

Formação/Qualificação []

Promoção automática []

Outros(s) []

Quais ? _____

20. Qual é o grau de probabilidade de vir a ser promovido/a?

- Muito provável
- Bastante provável
- Mais ou menos provável
- Pouco provável
- Não é provável

21. Tem receio de vir a perder este emprego?

- Sim Não

22. Tem frequentado cursos de formação profissional?

Sim, com o apoio desta entidade empregadora
Área(s) de formação _____

Sim, com o apoio de entidades empregadoras anteriores
Área(s) de Formação _____

Sim, por iniciativa própria
Área(s) de formação _____

Não
Porquê? _____

23. Imagine que procura agora um emprego, que importância teriam para si os seguintes aspectos? (Atribua um valor, segundo a sua importância, aos seguintes aspectos numa escala de 1 a 5 (nada importante: 1, pouco importante: 2, mais ou menos importante: 3, bastante importante: 4, muito importante: 5)

	1	2	3	4	5
Boas relações com colegas, subordinados e superiores					
Uma remuneração elevada					
Boas condições no local de trabalho (boas e agradáveis instalações, bons equipamentos e instrumentos de trabalho)					
Estabilidade e sentimento de segurança quanto ao seu futuro profissional					
Autonomia, ou seja, a possibilidade de decidir qual a melhor maneira de realizar o seu trabalho e ter iniciativa					
Ambiente em que possa ser ouvido/a e envolvido/a na tomada de decisões					
Trabalho interessante, variado, que lhe dê prazer e permita utilizar as suas capacidades					
Prestígio e reconhecimento dos seus méritos					
Boas oportunidades de promoção					
Oportunidades para aprender coisas novas e valorização profissional					
Tempo livre suficiente para poder gozar a vida e para desenvolver as suas capacidades e potencialidades extra-profissionais					
Trabalho útil à sociedade					
Poder escolher os horários/dias de trabalho					
Outros aspectos, quais?					

24. Se pudesse optar entre as diversas situações, qual das seguintes escolheria?

Ter emprego a tempo inteiro

Ter emprego a tempo parcial

Poder alternar períodos de trabalho na empresa, períodos de trabalho voluntário e/ou períodos de formação, tendo a garantia de um rendimento que lhe fosse suficiente e regular

Trabalhar por conta própria

Não ter emprego, mas diversas actividades (voluntárias, lúdicas, culturais...) e ter um rendimento suficiente e regular

Ficar em casa encarregue das tarefas domésticas/familiares e ter um rendimento suficiente e regular
Porquê? _____

25. Qual a expressão que ilustra melhor o seu percurso profissional?

Evolução contínua	<input type="checkbox"/>
Evolução lenta e descontínua	<input type="checkbox"/>
Estagnação	<input type="checkbox"/>
Descontinuidade (percurso com interrupções)	<input type="checkbox"/>
Regressão	<input type="checkbox"/>
Outra, qual?	<input type="checkbox"/>

26. Em que medida está satisfeito/a com os seguintes aspectos do seu actual emprego? (Atribua um valor, segundo a sua importância, aos seguintes aspectos numa escala de 1 a 5 (nada satisfeito/a: 1, pouco satisfeito/a: 2, mais ou menos satisfeito/a: 3, bastante satisfeito/a: 4, muito satisfeito/a: 5) totalmente satisfeito/a

	1	2	3	4	5
Relações com colegas, subordinados e superiores					
Nível de remuneração					
Condições no local de trabalho (instalações, equipamentos e instrumentos de trabalho)					
Contrato de trabalho					
Estabilidade e segurança quanto ao seu futuro profissional					
Autonomia, ou seja, a possibilidade de decidir qual a melhor maneira de realizar o seu trabalho e ter iniciativa					
Envolvimento na tomada de decisões					
Grau de interesse do trabalho, e a possibilidade de utilizar as suas capacidades					
Prestígio e reconhecimento dos seus méritos					
Oportunidades de promoção					
Oportunidades para aprender coisas novas e para a sua valorização profissional					
Tempo livre suficiente					
Utilidade do seu trabalho para a sociedade					
Poder escolher o horários/dias de trabalho					
Relação com as chefias					

27. De um modo geral, está satisfeito ou não com as condições de trabalho em que se encontra?

Muito satisfeito _____

Satisfeito _____

Pouco Satisfeito _____

Nada satisfeito _____

NS/NR _____

28. Qual é o seu nível de habilitação escolar, do seu cônjuge/ companheiro/a e dos seus pais?

Nível de habilitação	Próprio/a	Cônjuge/ Companheiro/a
Ensino básico primário (4 anos)		
Ensino básico 2º ciclo (6 anos)		
Ensino básico 3º ciclo (9 anos ou o antigo 5º anos do liceu)		
Ensino secundário (10/11 ano ou antigo 7º ano do liceu)		
Ensino secundário completo (12º ano). Indique a área.		
Curso médio. Especifique o curso.		
Ensino superior curto (bacharelato) Especifique o curso		
Ensino universitário (licenciatura) Especifique o curso.		
Mestrado. Especifique domínio científico.		
Doutoramento. Especifique domínio científico.		

29. Tem filhos:

Sim [] Quantos ? _____ Idade(s)? _____

Não []

30. Situação familiar:

Solteiro/a ou divorciado/a vivendo com os pais []

Divorciado/a ou viúvo/a vivendo com o(s) filho(s) []

Solteiro/a, divorciado/a, viúvo/a vivendo só []

Casado/a ou vive em união de facto []

Outra. Qual ? []

31. Número de pessoas que compõe o seu agregado familiar: _____

32. Sexo?

Masculino	<input type="checkbox"/>
Feminino	<input type="checkbox"/>

33. Qual é a sua idade?

_____ anos

Muito obrigada pela sua colaboração

Anexo 2

Quadro 1 - Percentagem de contratos sem termo, habilitações, sexo e classe etária

	Habilitações	Classe Etária	Sexo		
			Feminino	Masculino	
Contratos Sem Termo	1º Ciclo Ensino Básico - 4ª	18-25	0%	0%	
		26-35	3,4%	0%	
		36-55	4,9%	9,5%	
	2º Ciclo Ensino Básico - 5º 6º	18-25	4%	7,4%	
		26-35	6,5%	8,3%	
		36-55	10,6%	9,4%	
	3º Ciclo Ensino Básico - 9º	18-25	7,5%	11,9%	
		26-35	15,9%	12,7%	
		36-55	14,2%	11,5%	
	Ensino Secundário Completo - 12º	18-25	10,1%	11,3%	
		Bacharelato	26-35	12,5%	9,1%
		Licenciatura	36-55	10,7%	8,8%
	TOTAL			100%	100%

Fonte: Dados Fornecidos pela empresa em Julho de 2006

Quadro 2 - Percentagem de contratos a termo/temporários, habilitações, sexo e classe etária

	Habilitações	Classe Etária	Sexo		
			Feminino	Masculino	
Contratos a Termo/Temporários	1º Ciclo Ensino Básico - 4ª	18-25	0%	0%	
		26-35	0%	0%	
		36-55	0%	0%	
	2º Ciclo Ensino Básico - 5º 6º	18-25	6,7%	9,7%	
		26-35	6,7%	0%	
		36-55	5,8%	0%	
	3º Ciclo Ensino Básico - 9º	18-25	22,5%	31,5%	
		26-35	8,3%	12,2%	
		36-55	5,8%	0%	
	Ensino Secundário Completo - 12º	18-25	26,7%	27,2%	
		Bacharelato	26-35	11,7%	9,7%
		Licenciatura	36-55	5,8%	9,7%
	TOTAL			100%	100%

Fonte: Dados Fornecidos pela empresa em Julho de 2006

Quadro 3 - Percentagem de trabalhadores por habilitações literárias

Habilitações Literárias	Percentagem
4ª Classe	5%
2º Ciclo (5º e 6º ano)	14%
9º Ano	45%
12º ano Bacharelato Licenciatura	36%

Fonte: Dados Fornecidos pela empresa em Julho de 2006

Quadro 4 - Amostra por situação familiar

Situação Familiar	%
Solteiro/a ou divorciado/a a viver com os pais	38,3%
Divorciado/a ou viúvo/a a viver com os filhos	5,4%
Solteiro/a ou divorciado/a a viver só	3,6%
Casado/a ou união de facto	50,9%
Outro	1,8%
TOTAL	100%

Quadro 5 - Inquiridos com filhos

	Amostra
	%
Sim	54,5%
Não	45,4%
Total	100%

Quadro 6 - Amostra por número de filhos

Número de Filhos - Amostra	
1 Filho	2 Filhos
70%	30%

Quadro 7 - Número de pessoas que compõem o agregado familiar

Número de Pessoas	1	2	3	4	5	6	7
Porcentagem	9%	10,9%	47,2%	20,0%	10,9%	1,8%	0

Anexo 3

Entrevista 1 (Julho de 2006)
Operadora de Caixa)
Idade: entre 25-30 anos¹

O que fazia antes deste emprego?

Trabalhei num call-center durante um ano, depois fui trabalhar 6 meses num hipermercado, já como operadora de caixa, não me renovaram o contrato e agora estou aqui há 8 meses. Tenho um contrato de um ano, vamos ver se o renovam.

Tem expectativas de continuar?

Acredito que me renovam o contrato, mas a seguir devem mandar-me embora. Eles não querem pessoal efectivo e existe tanta gente a precisar de emprego. Logo se vê, temos de levar isto um dia de cada vez.

Acha que tem hipótese de progredir profissionalmente neste emprego?

Não acredito muito. Se chegar a efectiva já é muito bom. As operadoras de caixa não têm muitas oportunidades dentro do hiper.

Na sua profissão o que lhe é mais penoso fazer?

O que me custa mais é passar horas a fazer a mesma coisa, a passar compras na caixa, sempre os mesmos gestos. Quando me vou embora, levo sempre o braço cansado, a cabeça em água do barulho da caixa. Os clientes por vezes também custam a aguentar, tratam-nos como se não fossemos nada, muitos nem nos falam.

Como é que é com os turnos? Sabe quando vai ter folga com algum tempo de antecedência?

Às vezes sei que vou ter folga de véspera. Complica a vida toda, por causa [da minha criança], do meu marido. Às vezes é uma trapalhada.

Quando trabalha à noite, fins-de-semana e feriados, com quem fica a criança?

Geralmente fica com a minha mãe. Felizmente, ela está em casa e acaba por ficar com a criança. Se o meu marido estiver em casa, mais aos fins-de-semana, fica ele. Eu antes de

¹ Dados que possam revelar a identidade das entrevistadas foram eliminados. (como sejam: o nome, a idade precisa, o sexo dos filhos, a profissão do cônjuge, as empresas onde já trabalharam...).

ir trabalhar preparo tudo, deixo a comida feita e ele depois é só aquecer no micro-ondas, e lá ficam os dois.

Uma vez que tem apenas o 9º ano, gostava de voltar a estudar? Acha que a sua vida teria sido diferente? Que poderia ter outra profissão?

Eu gostava de ter estudado mais, pelo menos o liceu, mas tive de começar a trabalhar para ajudar lá em casa dos meus pais. Agora já é muito tarde, não tenho tempo; é o trabalho, o marido, a criança, a casa, não dá. O meu marido é que está a pensar ir outra vez para a escola ...

Se não tivesse de ir trabalhar tão nova, provavelmente não estava a trabalhar nisto, podia ter arranjado um emprego melhor, com mais segurança, a ganhar mais, sem trabalhar à noite e aos feriados.

O que acha das suas condições de trabalho?

Andamos sempre a correr, estão sempre a ver a nossa velocidade a passar as compras e quantos clientes atendemos. Quando se faz uma pausa até nos vão chamar à casa de banho. As fardas são muito chatas, ou são grandes ou são pequenas. Uma pessoa nem se sente confortável com elas. Mas o que dá cabo de mim é o barulho, a confusão. Saio daqui e quando chego a casa ainda tenho de tratar da criança, fazer a comida, passar a ferro e no fim estou tão cansada que adormeço, nem consigo fazer mais nada.

Entrevista 2 (Julho de 2006)
(Supervisora de Caixa)
Idade: entre 25-30 anos

O que fazia antes de trabalhar como supervisora de caixa?

Trabalhei na XXX durante 3 anos (Operadora de call-centre) e ainda estive algum tempo no Back-Office. Ao fim de tanto tempo, vi que não chegava a lado nenhum e ganhava mal. Trabalhava nos turnos da noite, até que decidi sair. Comecei a procurar outra coisa, até que fui chamada para ir trabalhar no hipermercado. Ganhava mais e os turnos rodavam não eram sempre à noite... Estava a começar... Pensei que poderia vir a ser alguém lá dentro. Então decidi e saí da XXX.

Tem expectativas de continuar?

Eu sou efectiva, efectivei ao fim de 6 meses, o hiper estava a abrir. Agora não sei, acho que é difícil deixar de ser supervisora. Mas pelo menos é seguro. Se me fartar procuro outra coisa.

O que lhe é mais penoso, no seu dia-a-dia?

São os turnos. Na semana seguinte nunca sei como posso organizar a minha vida, muitas vezes nem sei quando vou ter folga. Mas como vivo [com familiares] e não tenho filhos, até não me causa grande problema. Tenho colegas que são casadas e têm filhos e isso sim é um problema. É o marido a reclamar, sem saberem o que fazer com quem deixar os miúdos. É uma trapalhada. Às vezes até me pedem para trocar turnos.

Uma vez que tem o 12º ano, por que é que deixou de estudar? Gostava de retomar os estudos? Acha que se tivesse estudado mais, a sua vida profissional seria diferente?

Deixei de estudar quando um dos meus pais morreu. Era preciso mais dinheiro em casa e eu tive de ir trabalhar para ajudar o meu pai. Tive pena, sempre gostei de estudar e até era boa aluna. Gostava muito de voltar a estudar, mas agora é um bocado difícil... Esta coisa dos turnos não dá para ir às aulas... É complicado!

Se tivesse continuado a estudar, a minha vida se calhar era menos difícil. Se calhar estava a trabalhar noutra coisa. Gostava de trabalhar em qualquer coisa ligada à química, num laboratório. Se um dia puder, ainda vou para a faculdade. O pior é se estudo e fico na mesma. Já tive amigas a trabalhar em call-center e em "hipers" licenciadas e faziam o mesmo que eu. Em muitos casos, não vale a pena!

Entrevista 3 (Julho de 2006)

(Operadora de Caixa)

Idade: entre 20-25 anos

O que fazia antes de trabalhar como operadora de caixa?

Antes de trabalhar no hiper, trabalhei numa loja, numa tabacaria/livraria durante 3 anos. Nessa altura mandaram-me embora e contrataram outra pessoa. Tudo para eu não ficar efectiva. Fiquei desempregada e inscrevi-me no centro de emprego, fiquei 9 ou 10 meses com o fundo de desemprego e depois fui trabalhar para a recepção de um colégio durante 6 meses. Acabei o contrato e andei dois ou três meses a procurar trabalho até que uma amiga minha me disse que o XXX precisava de gente para as caixas. Fui lá, chamaram-me para uma entrevista e fiquei.

Tem expectativas de continuar?

Eu tenho um contrato de um ano e meio, não sei se no fim o vão renovar. Eles não têm razão de queixa, chego a horas, não reclamo com os turnos. Vamos ver.

Acha que tem hipótese de progredir profissionalmente neste emprego?

Não sei. Se me renovarem o contrato talvez. Posso subir de categoria com o tempo; vou fazendo anos e pode ser...

Na sua profissão, o que lhe é mais penoso fazer?

Estar muitas horas na caixa, faço sempre a mesma coisa, horas e horas. Às vezes quando é preciso mandam-me para as prateleiras para por lá os produtos. Outra coisa que me custa muito é quando os clientes estão na fila e quando chegam à caixa reclamam por terem estado muito tempo à espera e, depois, para ajudar, o Multibanco avaria... Então é o fim parece que sou eu que tenho culpa. Chegam a ser malcriados. Os turnos também são maus, principalmente ao fim-de-semana, uma pessoa não pára, toda a gente faz compras ao fim-de-semana e em grande quantidade.

Como é que é com os turnos? Sabe quando vai ter folga com algum tempo de antecedência?

Geralmente sim. O chato é quando a folga está marcada e a retiram porque é preciso que eu vá trabalhar e então fico 6 dias ao serviço. Quando chego ao fim da semana, estou tão cansada que nem aproveito a folga. Passo o dia a pôr a casa em ordem, limpar, passar fazer comida, porque com os homens não se pode contar! Muitas vezes pouco tempo tenho para estar com a minha criança.

Uma vez que tem o 10º ano, pensa em voltar a estudar? Acha que a sua vida profissional seria outra se tivesse estudado mais?

Acho que não. Acho que era a mesma coisa... Acabava por estar a fazer o mesmo. Tenho colegas que estão na faculdade a estudar e são operadoras de caixa na mesma. O emprego está muito difícil e eu como não tenho “padrinhos” mesmo com mais estudos estaria aqui.

O que acha das suas condições de trabalho?

Não são más de todo. É limpo, temos uma salinha para descansar um bocadinho, até lá podemos comer. O problema é o ambiente, sempre muita confusão e muita mulher junta a trabalhar já se sabe....

As outras pessoas que trabalham no hiper, não se dão muito com as mulheres das caixas. Acham sempre que são mais do que nós.

A chefe não é má de todo. Ouve-nos. Quando se pede, troca-nos os turnos. Mas o trabalho é sempre igual.

Quando trabalha à noite, fins-de-semana e feriados, com quem fica a sua criança?

Eu não trabalho à noite, mas faço sábados e domingos. A criança fica com o pai, ele trabalha numa loja e ao fim-de-semana está em casa. Eu deixo a casa arrumada, deixo a comida feita a roupa que a criança vai vestir e vou trabalhar. Quando chego ao sábado, passamos a noite juntos ou a ver televisão ou a ver filmes do videoclube.

Ao domingo vou de manhã [trabalhar]. À hora de almoço, chego a casa, preparo a comida e fico à tarde em casa com a criança e ele vai para o café com os amigos.

Tem receio de vir a perder o emprego? Porquê?

É claro, o que ganho é pouco, mas ajuda e é meu. O meu marido ganha bem. É XXX, se acontecer alguma coisa, vivemos mais apertados um tempo até eu encontrar trabalho. E ele pode sempre fazer uns biscates ao fim-de-semana.

Entrevista 4 (Julho de 2006)
(Operadora de Caixa)
Idade: entre 20-25 anos

O que fazia antes deste emprego?

Trabalhava numa loja de pronto a vestir num Centro Comercial. Estive lá um ano, depois o contrato acabou. Estive para aí dois ou três meses desempregada e comecei a trabalhar no hiper, na caixa.

Tem expectativas de continuar?

Já estou no segundo contrato de um ano. Julgo que vou continuar. Não faço ondas, faço o que tenho a fazer. Acho que sou capaz de ficar.

Acha que tem hipótese de progredir?

Acho que tenho possibilidade de subir nos escalões das operadoras de caixa. Mas só isso. Geralmente quem entra como caixa, acaba por ficar como caixa.

O que lhe é mais penoso na sua profissão?

São os turnos, é muito complicado. Os horários nunca dão com os do meu marido, com a criança. Nunca sei se o posso ir buscar à escola. Passo dias que só estou com ele 15 minutos. O que vale é que posso contar com os meus pais e com os meus sogros para ajudar. Se não fossem eles, não sei como era.

Então é difícil conciliar o trabalho com a família. O que faz no seu tempo livre?

Pouca coisa. Tenho sempre que fazer: ir às compras, tratar da casa, da roupa, fazer comida. O pouco tempo que tenho livre é para estar com o miúdo, ir ver os meus pais e dormir um bocadinho.

O que faz o seu marido em casa?

O meu marido é XXX. Ele também tem turnos e folgas. Quando está de folga ... É homem e só pensa na vidinha dele. Lá vai buscar o miúdo à escola, mas fica à espera que eu chegue a casa para tratar dele; dar banho, comida, enfim essas coisas ... Quando *chego a casa não paro*. Ele, às vezes, se estiver bem disposto, lá vai pondo a mesa... já não é mau.

Tem receio de vir a perder este emprego?

É claro que sim. Até a pessoa ser efectiva, é sempre uma angústia. Mas é igual para toda a gente. Se me mandarem embora, vou para outro lado. Se calhar até gostava de ficar um tempo em casa, sem trabalhar fora. Tinha tempo para o garoto, descansava, enfim ... Não podia ser é muito tempo.

Uma vez que tem o 10º ano? Gostava de voltar a estudar? Acha que se tivesse estudado mais a sua vida era diferente?

Não, nunca gostei de estudar. Sempre quis trabalhar cedo para ter o meu dinheiro, as minhas coisas. Como casei nova, até me deu jeito trabalhar, assim não dependia do meu marido. Mas se tivesse estudado mais, podia agora estar num ... escritório ou qualquer coisa assim.

O que acha das suas condições de trabalho?

Não são as melhores, sempre a correr, muita gente no hiper. Fazer sempre a mesma coisa. Às vezes, até custa parar ... é como as máquinas. Quando saio da caixa, parece que se desliga o botão e então os braços lá param.

Entrevista 5 (Julho de 2006)

(Operadora de Caixa)

Idade: entre 20-25 anos

O que fazia antes deste emprego?

Tinha um part-time de recepcionista. Acabei por sair passado 6 meses porque trabalhava 5 horas por dia e recebia mesmo muito pouco. Ainda por cima era por recibos verdes, não tinha segurança nenhuma.

Agora continuo a ter um part-time no hipermercado, faço as noites e de dia tenho tempo para ir para as aulas. Estou a tirar XXX, por isso é que tenho este emprego.

Tem expectativas de continuar? De progressão?

Bem, estou lá há um ano e meio. Até acabar o curso gostava de continuar... Preciso do dinheiro para pagar a propina.

Depois quero ir trabalhar para [um emprego compatível com o curso]. Sei que é difícil, mas só fico no hiper se não arranjar mais nada.

Em relação à progressão, acho difícil, pois eu como tenho um part-time. Quem está neste regime não tem hipóteses ... isso é só para quem esta a tempo inteiro e mesmo assim é difícil. Mas eu também não me importo, para mim estar ali é uma passagem, mais nada.

O que lhe é mais penoso fazer?

Ser tudo mecanizado. São sempre as mesmas coisas para fazer, os mesmos problemas, as supervisoras a dizerem que estamos lentas e ... os clientes. Alguns só porque estamos na caixa julgam que somos umas desgraçadinhas. Chegam a ser malcriados para nós.

Como é que funcionam os turnos?

Como estou a estudar, tenho turnos fixos, os da noite. Às vezes, pedem-se para fazer uma manhã de sábado ou domingo e então folgo durante a semana. Geralmente aceito estas trocas se não for época de exames.

Quando tem exames, dão-lhe o dia?

O dia não me dão, mas trocam-me esse dia. Geralmente no dia do exame não vou trabalhar mas tenho de repor o dia depois, ou faço uma tarde ou uma manhã ao sábado ou domingo.

É solteira?

Sim, namoro há algum tempo. Ele é XXX e está muito bem, tem um bom emprego, ganha bem. Só quero casar quando acabar o curso, Por enquanto, vivo com a minha família.

Como vê as suas colegas... Acha que elas gostam do que fazem? Como é a vida delas com o trabalho e com filhos?

Pelo que vejo, a vida delas é bem complicada. Às vezes quando faço os sábados, elas estão aflitas porque as escolas estão fechadas, não têm com quem deixar os filhos. Quando acabam o turno ainda é pior, vão-se embora a correr por causa dos filhos. A vida não é fácil. Durante a semana, noto que muitas têm uma vida mesmo muito complicada. Fazem o turno da noite e muitas trabalham noutros sítios para ganharem mais algum dinheiro.

Tem receio de perder o emprego?

É complicado, pois fico sem dinheiro para pagar o curso. Mas se acontecer encontro outra coisa para fazer.

Acha que, pelo facto de estar a tirar um curso, a sua vida pode ser diferente da das suas colegas?

Espero bem que sim. O meu cursos tem boas saídas. Há muita gente e, com tanto esforço que eu faço, tenho de ser recompensada.

E se não for recompensada?

Então procuro uma coisa melhor para fazer. No hiper é que não, eu não sou um robot, para estar sempre a fazer a mesma coisa, sem aprender nada novo.

O que acha das suas condições de trabalho?

Em geral ganhamos pouco para aquilo que fazemos. Em relação às colegas, como eu ando a estudar e tenho uma vida muito diferente da delas, põem-me de parte, como se eu não fosse colega delas. O ambiente para mim não é dos melhores. Os chefes levam-se bem. O problema são as supervisoras, estão sempre a ver, a controlar o ritmo, os enganos, a velocidade, chegam a controlar o tempo que gastamos no wc.

Entrevista 6 (Agosto de 2006)
(Operadora de Caixa)
Idade: entre 25-30 anos

O que fazia antes deste emprego?

Trabalhava como caixa noutra hipermercado. Tinha um part-time de fim-de-semana e já estava efectiva.

Se estava efectiva, porque é que saiu?

Porque era part-time e nunca me iam passar para tempo inteiro. Não podia estar eternamente a trabalhar só ao fim-de-semana. Quando entrei, eu já queria trabalhar a tempo inteiro mas o hiper naquela altura só contratava para part-time.

Acabei por vir trabalhar noutra hiper, porque já tinha experiência de caixa. E agora vejo que as condições são as mesmas. Fazemos tudo, caixa, reposição, informações, o que for. Temos de estar sempre prontas! Servimos para tudo, só não servimos para nos pagarem melhor.

Tem expectativas de continuar?

Estou a trabalhar lá há 18 meses, nunca vi mandarem embora. As pessoas é que saem ou porque estão fartas do hiper ou porque arranjam um trabalho melhor; por isso, acho que vou ficar mais algum tempo, pelo menos até encontrar uma coisa melhor, onde trabalhe menos, onde possa ganhar mais e com condições melhores.

Acha que tem hipótese de progredir profissionalmente neste emprego?

Posso subir na carreira com o tempo, mas nunca devo poder sair de caixa. Também não quero. Quero ver se encontro uma coisa melhor.

Na sua profissão, o que lhe é mais penoso fazer?

O que eu gosto menos de fazer são as reposições. Se eu sou caixa, não devia andar a fazer outra coisa.

O que me custa mais são as reclamações dos clientes. Muitas vezes não tenho culpa nenhuma e começam a reclamar e como não se deve responder, saio de lá muito enervada.

Outra coisa que me custa muito são os transportes. O hiper é longe de tudo; como não tenho carro tenho de ir de transportes. Demoro às vezes 2 horas a chegar.

Mas há muitas coisas más! Ganhamos muito pouco para aquilo que fazemos, sem contar que muitas vezes é preciso ficar mais tempo, porque está muito cheio de clientes e as bichas nas caixas estão grandes. E as folgas é outra chatice... Geralmente, trabalhamos

5 dias e folga-se dois, mas o que acontece muitas vezes é trabalhar 6 ou 7 dias e folgar um.

É casada?

Sim, sou e tenho uma criança pequena com menos de cinco anos.

Quando trabalha à noite ou ao fim-de-semana ou feriados com quem fica a criança?

Varia, às vezes fica com a minha mãe, outras vezes fica com o meu marido e outras vezes fica com a minha irmã. São uma grande ajuda para mim. Principalmente nesta altura de férias da escola.

Quando sai do trabalho como é o resto do seu dia?

Continuo a ter muita coisa para fazer. Vou buscar a criança à escola, pelo caminho vou às compras. Chego a casa dou-lhe banho e vou fazer o jantar. Entretanto chega o meu marido, ele é XXX, eu vou a correr tomar banho. A seguir coloco a mesa, jantamos, arrumo a cozinha e preparo o almoço para a minha criança levar para escola e para eu levar. Ao mesmo tempo ou ponho a roupa na máquina para lavar ou passo a ferro. No fim disto tudo... Ah, já deitei a criança! Sento-me um bocadinho para ver televisão e adormeço.

De manhã é tudo a correr outra vez, visto-me, trato da criança e o meu marido leva-a para a escola e eu lá vou apanhar o autocarro e o comboio para ir trabalhar. É sempre a correr.

Pelo que acabou de descrever, o seu marido praticamente não a ajuda?

Ajuda pouco, geralmente leva a criança à escola. Em casa faz muito pouco. Está mal habituado. Anda sempre ou a ler o jornal ou a tomar café com os amigos e ao fim-de-semana a jogar à bola.

Tem receio de vir a perder este emprego?

Bem, o meu dinheiro é preciso em casa. Se perder o emprego tenho de trabalhar noutra coisa qualquer, não dá para ficar sem fazer nada. Mesmo eu não queria ficar em casa só. Além de ser aborrecido, ficava a depender do meu marido. Olhe eu querer ir beber um café e ter de pedir dinheiro ao meu marido! Nem pensar!

Estudou até que ano?

Eu estudei até ao 12º ano.

Gostava de voltar a estudar? Acha que se tivesse estudado mais, a sua vida era diferente?

Eu gostava, mas agora não tenho tempo, com marido, casa e a criança não dá. Mas se na altura tivesse dinheiro tinha ido para a faculdade. Gostava muito de química e até tinha boas notas, mas os meus pais não tinham condições para isso e então fui trabalhar. Comecei num café, depois estive numa loja de roupa e depois fui para as caixas.

O que acha das suas condições de trabalho?

Faço a mesma coisa muitas horas seguidas e, se nos enganamos, é um problema somos castigadas: ou vamos para a frutaria ou para o bacalhau. Chateia-me a maneira como são feitas as promoções, se trabalhamos bem ou mal não interessa... O que importa é se estamos lá há não sei quanto tempo. Não acho justo. O nosso esforço não é recompensado. E o trabalho é muito chato, passar as coisa, fazer trocos, ouvir queixas, o barulho da leitura. O tempo sempre contado. Só podemos descansar quando nos mandam, só podemos ir à casa de banho se pedirmos autorização. A coisa é um bocadinho escravatura.

Entrevista 7 (Agosto de 2006)
(Operadora de Caixa)
Idade: entre 16- 20

O que fazia antes deste emprego?

Estava a estudar e ajudava um familiar que tem um estabelecimento comercial. Sempre que saía da escola, ia ajudar e principalmente no Verão estava sempre lá.

Então este é o seu primeiro emprego? Por que é foi trabalhar para o hipermercado?

Assim com ordenado é. Mas já trabalho desde os 14 anos com familiares. Vim para o hiper porque com o 10º ano é difícil encontrar emprego. É melhor trabalhar na caixa que ser mulher das limpezas.

Tem expectativas de continuar?

Tenho. Estou lá há um ano e meio e como sou nova tenho tempo para aprender e subir lá dentro.

Na sua profissão o que lhe mais penoso fazer?

Não gosto quando tenho de ir para as informações. Lá não paro: ou são os clientes ou as colegas das caixas ou os operadores de loja... É uma trapalhada. Prefiro estar na caixa, estou sossegada, atendo os clientes. Só é mau quando estão poucas caixas abertas e então é tudo a correr. Como é a correr às vezes engano o troco e depois tenho a supervisora a reclamar. Quando me põem na reposição também não gosto, fico com as costas tramadas. Andar, levantar, baixar e colocar as coisa nos sítios também não é bom e ainda por cima tem de ser depressa.

Como é com os turnos? Sabe quando vai ter folga com algum tempo de antecedência?

Eu estou em turnos rotativos de manhã e tarde. Com as folgas ainda não tive problema, geralmente pelo menos 2 dias antes se sempre que vou folgar.

O que faz no seu tempo livre? Não é casada?

Não sou, vivo com um familiar. No meu tempo livre, ou ajudo o meu familiar, ou vejo televisão ou então vou sair um bocadinho com as minhas amigas.

Tem receio de perder o emprego?

Nem por isso, tenho sempre a loja do familiar para trabalhar.

Gostava de voltar a estudar? Acha que tivesse estudado a sua vida poderia ter sido diferente? Ter outro emprego?

Não, nunca gostei da escola. Nem penso em voltar a estudar. Se tivesse estudado mais? Para quê? Tenho amigas que fizeram o liceu e ou não têm trabalho ou fazem o mesmo que eu.

O que acha das suas condições de trabalho?

O pior é ser sempre a mesma coisa todos os dias e a maneira como nos tratam. Somos muito controlados. Há tempo contado para tudo. E os clientes têm sempre razão e às vezes não têm. Os contratos metem medo, nunca sei se vão renovar ou não e ganhamos muito mal. Ao fim do mês levamos 400€ para casa por trabalhar muitas vezes 10 horas num dia. De resto o ambiente com as colegas é bom, as supervisoras levam-se bem. Os vendedores é que têm a mania que são mais que nós (operadoras de caixa), julgam que mandam ou que são mais importantes.

Entrevista 8 (10 de Agosto de 2006)

(Operadora de Caixa)

Idade: entre 25-30 anos

O que fazia antes deste emprego?

Antes deste emprego trabalhei num escritório, era recepcionista. Estive lá alguns meses depois inscrevi-me numa empresa de trabalho temporário e fui trabalhar para um call-center durante um ano. Mas passado um ano saí de lá e vim para o hipermercado. Ganho um bocadinho mais.

Tem expectativas de continuar ?

Acho que sim. Geralmente não mandam embora a não ser que a pessoa faça uma grande asneira. Só saio de cá se arranjar um emprego melhor com melhores condições e a ganhar mais.

Acha que tem hipóteses de progredir neste emprego?

Acho que sim, com o tempo eles promovem as pessoas. Como estou a tempo inteiro, é provável que venha a ser promovida.

O que lhe é mais penoso fazer?

Não há nada que não me custe, o trabalho é sempre a mesma coisa, torna-se chato. Sempre os produtos a passarem, a leitura, os trocos, os clientes. Esses custam muito quando são antipáticos. E os turnos é muito complicado, cada semana é diferente. Conseguir organizar o trabalho e a casa é difícil. E o que custa bastante são os transportes, o hiper fica fora de mão... Está num sítio que, para se chegar lá, quase que só de carro.

Como é com os turnos? Sabe quando vai ter folga com algum tempo de antecedência?

Geralmente sei da folga uma semana antes. Mas o que é chato é que às vezes, à última da hora, é mudada. Isso leva-me a ter problemas com o meu marido; às vezes temos coisas combinadas e fica tudo perdido. Ele tem um horário normal; está sempre em casa ao fim-de-semana e eu nem sempre estou.

Tem filhos?

Não, ainda não. Se tivesse, era tudo mais complicado. Tinha de pedir ajuda aos meus pais e aos meus sogros. Porque com os horários que eu tenho é difícil. Quando arranjar um emprego com um horário melhor penso nisso. Por enquanto não, eu bem vejo a vida

das colegas que são casadas e têm filhos... É um inferno sempre a correr, sempre preocupadas e sem tempo para nada... É o trabalho, a casa, o marido e os filhos.

Tem receio de vir a perder o emprego? Porquê?

Claro que tenho. O meu dinheiro serve para pagar o empréstimo da casa, sem ele só o que o meu marido ganha não chega. Dava para o empréstimo e o resto? E medo tenho sempre eu. Tenho um contrato, nunca sei quando terminar se renovam ou se mandam embora. É uma insegurança muito grande.

Estudou até que ano? Gostava de continuar os seus estudos? Acha que a sua vida seria diferente se tivesse estudado mais?

Eu tenho o 12º ano incompleto. Comecei a trabalhar e não aguentei as duas coisas ao mesmo tempo. Tenho pena de não ter estudado mais. Com estudos consegue-se sempre arranjar um emprego melhor. Começar a estudar outra vez acho difícil. Agora casada ficava sem tempo nenhum para a casa e para o meu marido... e ele já se queixa bastante.

O que acha das suas condições de trabalho?

Provocam muita insegurança e receio. Somos tratadas como lixo. Toda a gente acha que qualquer pessoa pode fazer o nosso trabalho. As condições de trabalho em geral, recebemos mal, somos muito mal pagas. Trabalhamos muitas horas seguidas. Sempre a correr, sempre com muito barulho. E a qualquer momento somos chamadas para fazer outra coisa qualquer, ajudar a chefe de caixa, ir para as informações ou para as reposições. Fazemos um pouco de tudo e, ao mesmo tempo, parece que não fazemos nada. Nem importa se trabalhamos bem ou não... para eles é tudo igual.

Entrevista 9 (Agosto de 2006)
(Operadora de Caixa)
Idade: entre 25-30 anos

O que fazia antes deste emprego?

Antes de trabalhar aqui era promotora. Até que cheguei a uma altura que queria um emprego fixo. Estive assim durante 6 meses. Fiquei desempregada 3 ou 4 meses e vim para o hiper.

Tem expectativas de continuar?

Enquanto não encontrar uma coisa melhor, vou ficando. Mas estou sempre a ver outros empregos.

Acha que tem hipótese de progredir profissionalmente neste emprego?

Não, os operadores de caixa não têm possibilidade. Só se subir na carreira de operadora, agora ir para outra função não.

Na sua profissão, o que lhe é mais penoso?

O trabalho em si, é muito repetitivo. É sempre a mesma coisa. Outra das coisas que me custa é o barulho constante, a baralhada. Ao fim de 2 horas já não se suporta ouvir a leitura óptica. As reposições também custam, dão cabo das costas, andar a encher as prateleiras.

Como é que é com os turnos? Sabe quando vai ter folga com algum tempo?

Aí não tenho tido muitos problemas. Geralmente a folga sabe-se com alguns dias de antecedência. O que é pior é que as vezes pedem trocas de folgas e isso é que é mais difícil de conciliar.

Tem filhos?

Sim, tenho uma criança.

Quando trabalha à noite, fins-de semana e feriados com quem fica a sua criança?

Geralmente fica com o pai. Ele sai sempre às 18.00. Ao fim de semana e à noite ele está em casa e trata da criança. Aí tenho sorte: ele ajuda-me muito com a nossa criança e com a vida da casa.

Tem receio de vir a perder o emprego? Porquê?

Medo, tenho sempre... eu não sou efectiva, tenho um contrato de um ano. Estou sempre a pensar que o contrato acaba e me mandam embora. E faz falta o meu ordenado, temos muitas despesas, com a criança, com a escola, a casa. Temos os dois de levar dinheiro para casa.

Estudou até que ano? Gostava de voltar a estudar? Acha que poderia encontrar um emprego melhor?

Eu fiz o liceu. Gostava de voltar a estudar, tirar um curso com saída. Que desse para ter um emprego melhor, ganhar mais. Gostava de um dia ir para a faculdade tirar contabilidade. Acho que conseguia um emprego melhor. Quando o meu Rafael crescer mais, penso nisso.

O que acha das suas condições de trabalho?

Temos um ritmo tremendo: é tudo a correr e para ontem. E temos que estar sempre prontas para fazer aquilo que for preciso no hiper. Agora em relação à carreira, as promoções são más. Os contratos é sempre o mesmo, sempre o medo de nos mandarem embora. As promoções só com anos de trabalho, o que não é justo. E os turnos rotativos são muito difíceis de conciliar com a família. Às vezes, aos sábados, tenho de ir trabalhar nem tenho tempo para estar com a família. Mas o que é mesmo muito complicado é quando a criança está doente. Tenho de trocar o dia e depois já mexe nas folgas todas e, como sou contratada, a pessoa está sempre com medo que a seguir, como faltei, não me renovem o contrato.

Entrevista 10 (Agosto de 2006)

(Operadora de Caixa)

Idade: entre 20-25 anos

O que fazia antes deste emprego?

Antes de trabalhar no hiper, trabalhava numa loja. Estive lá 2 anos e depois mandaram-me embora. Fiquei desempregada meio ano e depois fui para caixa num outro sítio. As condições eram muito más e optei por sair e, pronto, vim para onde estou agora. Continuo a ser caixa.

Tem expectativas de continuar?

Tenho. Quando não damos muita asneira, não nos enganamos muito, geralmente não mandam embora. A maior parte das caixas saem porque arranjam um emprego melhor, a ganhar mais. Por isso acho que vou continuar.

Acha que tem hipótese de progredir profissionalmente neste emprego?

Como trabalho bem, acho que posso vir a ser supervisora, quando tiver mais experiência e mais tempo de trabalho.

Na sua profissão o que lhe é mais penoso fazer?

É estar muitas horas seguidas sentada na caixa. Chego a um ponto que já nem se tem posição. O trabalho é sempre igual.

Custa-me também as reposições, ter de andar de uma lado para o outro a encher prateleiras. E os clientes, não são todos, mas há alguns que não há paciência.

Como é com os turnos e com as folgas?

Eu não tenho problemas porque faço turnos fixos e não trabalho aos fins-de-semana. Só se me chamarem é que faço fins-de-semana.

Qual é o seu estado civil?

Eu sou solteira e vivo com os meus pais.

Tem receio de vir a perder o emprego?

Claro que tenho. Eu estou a estudar e para poder continuar tenho de trabalhar. Se perder o emprego, tenho de deixar de estudar. Estou a frequentar um curso superior.

Acha que quando acabar o seu curso a sua vida vai mudar? Pensa continuar a trabalhar no hiper?

Espero poder trabalhar na minha área. Só fico no hiper enquanto não arranjar outro emprego. Mas, ao mesmo tempo, tenho um bocado de medo, tenho colegas com cursos superiores feitos e trabalham como caixas. Os empregos estão difíceis.

O que faz nos eu tempo livre?

Em tempo de aulas não tenho muito tempo livre. Saio a correr do trabalho para ir para as aulas e o tempo que sobra é para estudar qualquer coisa e sair com amigos.

Agora como estou de férias, sobra mais tempo, vou ao cinema, vou à praia ao sábado ou ao domingo. Arranjo sempre coisas giras para fazer.

O que acha das suas condições de trabalho?

Em geral, não são grande coisa. É tudo a correr. Os contratos são aquilo que toda a gente sabe. A nossa remuneração é muito baixa, o trabalho é sempre o mesmo. De vez em quando, lá é um bocado melhor, lá se vai para as informações.

O ambiente é muito informal e isso agrada-me mas ao mesmo tempo estamos sempre a ser vigiados no tempo que levamos a comer, no tempo de fumar um cigarro. O controle do tempo é muito grande.

E temos o barulho, é horrível o toque das máquinas, as pessoas a falar, os microfones, a música de fundo dá cabo da cabeça.

Anexo 4

Guião de entrevista²

Sindicatos

Dada a heterogeneidade do sector, concentremo-nos no comércio a retalho

(Hipermercados)

1. Na sua opinião, quais as principais transformações que se têm dado no sector do comércio, nos últimos anos, e que têm tido implicações ao nível do emprego ?
2. Como é que avalia essas transformações? Considera que têm sido favoráveis ou desfavoráveis aos trabalhadores ? Pensa que as implicações têm sido semelhantes ou diferentes para homens e mulheres ?
3. Trata-se de um sector feminizado? Qual é a percentagem de emprego feminino e masculino no sector? Há mais homens ou mulheres sindicalizadas?
4. Quanto ao perfil da mão-de-obra que é contratada, quais as principais mudanças que pensa terem-se registado nos últimos anos? (idade, qualificações, sexo...)?
5. Em que funções do sector do comércio estão as mulheres mais representadas? Como avalia essa situação?
6. As modalidades flexíveis têm aumentado ?
 - A tempo parcial? Se sim, em que funções? Mais homens ou mulheres ? Porquê? Motivações aduzidas pelos empregadores e trabalhadores? Em que medida é ou não voluntário?
 - Os contratos a termo? São normalmente reconduzidos a contratos sem termo ou não? Mais homens ou mulheres ?

² Até à questão 10, trata-se do guião de entrevista utilizado por Sara Falcão Casaca no estudo inerente à dissertação de doutoramento e concebido no âmbito do projecto *As Formas Flexíveis de Trabalho e Emprego: Riscos e Oportunidades*, coordenado por Ilona Kovács (projecto financiado pela Fundação para a Ciência e Tecnologia - POCTI N.º 33042/SOC/2000) e realizado no âmbito do SOCIUS (Centro de Investigação em Sociologia Económica e das Organizações), do ISEG-UTL (Instituto Superior de Economia e Gestão, da Universidade Técnica de Lisboa).

- Recorre-se ou não cada vez mais a ETT? Qual é o posicionamento do sindicato
- Em matéria de horários, qual a evolução ? Horários atípicos (fim-de-semana, nocturno, por turnos...)? Funções, actividades, grupos sociais envolvidos? Posição do sindicato.
- A isenção de horários? Em que funções? Homens e mulheres ? Razões apresentadas? É normalmente um esquema solicitado pelas empresas ou pelos trabalhadores?
- Horário por turnos: Em que funções? Homens e mulheres ? Razões

8) Qual é a média de horas de trabalho no sector ? A tendência tem sido para o aumento ou diminuição?

9) Quais são as principais queixas que os trabalhadores dirigem ao sindicato? As mulheres apresentam alguns problemas específicos?

10) Como é que vê o futuro neste sector no que toca ao emprego? E quais os desafios que, na sua perspectiva, se colocam ao movimento sindical?

11) Relativamente a condições de trabalho, os trabalhadores estão bem informados? Quais as principais queixas apresentadas?

12) Como são feitas as promoções? Por antiguidade, mérito ou automáticas?

13) Como é o ritmo de trabalho vivido nos hipermercados? Como é a questão dos turnos? Os trabalhadores são avisados com tempo de antecedência em relação às folgas, às mudanças de turno?

14) Em termos de habilitações. Os níveis educacionais são baixos. A que se deve esta situação?

Entrevista ao dirigente do SITESE
Agosto de 2006

1 – O surgimento dos Hipermercados tem implicações profundas ao nível do emprego, criaram muito emprego. Houve uma passagem do conceito da pequena empresa para a grande empresa. Mas criou um emprego muito diferente do tradicional (horários fixos, horas de entrada e saída, emprego qualificado e variado), com horas muito diferentes, com horários rotativos e com os chamados empregos de passagem. O trabalho tornou-se pouco variado, muito repetitivo, reduzindo-se basicamente a reposição e caixa. Esta reposição e caixa é muito monótona. Mexe-se num grande volume de produtos, grandes quantidades e apela à polivalência de uma forma que, na realidade, degrada o emprego e as condições de trabalho. Muitas vezes até são sujeitos a castigos, como ir para a peixaria.

2 – As transformações são a desqualificação e degradação das condições do emprego. As implicações são muito diferentes entre homens e mulheres: no caso das mulheres, as variações de horários têm fortes implicações na vida familiar. Por outro lado, em termos sociais, obriga os homens a trabalhar. Perante estes horários se as mulheres estão ocupadas, eles têm de ir buscar os filhos à escola e tratar deles. Os hipermercados acabam por empregar mais mulheres que homens porque as mulheres adaptam-se mais às situações. Os homens muitas vezes perante aquelas condições de trabalho batem com a porta e vão-se embora. Por outro lado as mulheres têm uma maior consciência da necessidade de um rendimento, coisa que não acontece tanto com os homens.

3 – Não sei neste momento precisar valores, mas posso assegurar que neste sector as mulheres são mais sindicalizadas.

4 – O perfil da mão-de-obra nos hipermercados e na distribuição em geral caracteriza-se por ser uma mão-de-obra cada vez mais jovem, as qualificações vão aumentando e o número de mulheres a trabalhar na distribuição, e em concreto nos hipermercados, vai aumentando.

5 – Dentro dos hipermercados existem mais mulheres na caixa, na charcutaria e na padaria. Os homens estão principalmente no talho e nas chefias. Poucas mulheres existem em cargos de chefia no sector da distribuição e, principalmente, nos hipermercados. A razão explicativa desta situação é que os empregadores consideram que os homens têm mais condições de gerir e de decidir, sem falar na questão da maternidade e, principalmente, na assistência que tem de ser dada a filhos quando são pequenos. Portanto existe aqui uma clara discriminação.

Uma questão que é curiosa e remete para as condições de trabalho e emprego é o facto de as chefias serem muito bem remuneradas, pois são qualificadas e possuem regra geral, isenção de horário. Têm de lhes pagar bem, pois acabam por ser difíceis de substituir. Os restantes trabalhadores dos hipermercados são mal remunerados em virtude do seu trabalho ser desqualificado, logo são muito fáceis de substituir. Sai um e se for preciso têm 50 mil para entrar.

6 – O trabalho a tempo parcial nos hipermercados e na distribuição em geral aparece cada vez mais por todo o lado, em todas as funções, mas é mais visível no caso das operadoras de caixa, que muitas vezes ou são estudantes e precisam de tempo livre, ou são mulheres muitas vezes com filhos pequenos que, igualmente, também precisam de tempo para eles. O trabalho a tempo parcial nos hipermercados surge muitas vezes como uma imposição do próprio supermercado. Ma também os sindicatos fizeram barulho porque as operadoras de caixa, ao fim de 8 horas a fazer a mesma coisa, os mesmos movimentos, o mesmo barulho, precisam de períodos de trabalho mais curtos, então os hipermercados para “calar” os sindicatos resolveram a questão através da utilização do trabalho parcial, como que dizendo: assim elas ou eles trabalham menos e já não é violento.

Relativamente aos contratos a termo, não é propriamente comum a passagem a contrato sem termo porque são os próprios trabalhadores que não querem, porque aquilo para eles é uma passagem, ou porque estão a estudar ou perante aquelas condições tentam procurar um emprego um pouco melhor.

As empresas de trabalho temporário (ETT) não são muito comuns, a não ser em casos temporários, como no Natal ou em inventários. Sob o ponto de vista sindical, esta utilização de ETT nestes casos está adequada. É para isso que elas servem.

Quanto aos horários, os hipermercados são muito vigiados mas, ainda assim, levantam-se muitos problemas porque alteram o turno da manhã para a tarde. Só avisam os trabalhadores da folga muitas vezes na véspera e isso traz problemas aos trabalhadores, pois os hipermercados esquecem que os trabalhadores também têm vida para além do trabalho e que muitas vezes não pode ser alterada de qualquer maneira.

A isenção de horários existe nos hipermercados, mas em cargos de chefia e geralmente no caso dos homens. São homens porque estes cargos exigem uma disponibilidade total, o que no caso das mulheres é mais difícil de conseguir. Mas, a isenção de horários, nos casos que acabei de referir, acaba por ser um engodo, estes funcionários acabam por trabalhar muito mais horas, e se formos ver a relação horas de trabalho e remuneração, acabam por sair a perder. É preciso não esquecer que esta isenção de horário é uma imposição da própria empresa.

Relativamente aos horários por turno, esta noção está para mim mal aplicada à realidade dos hipermercados. O trabalho por turno implica a existência de um posto de trabalho que é ocupado por vários trabalhadores em que estes conhecem os turnos todo o ano. O que existe é a chamada rotatividade. Não estamos a falar da mesma coisa nos hipermercados. Nessa realidade, o que existe são horários diversificados. Os

hipermercados no meu entender deveriam era fazer uma maior aposta na flexibilidade de horários; a pessoa trabalha mais horas hoje, no dia a seguir ou depois trabalha menos.

7 – A média de horas de trabalho neste sector é de 40 horas semanais e existe uma tendência para a estabilidade, nem aumenta nem diminui.

8 – As queixas principais são referentes a horários, a questão das folgas, principalmente porque trabalham 8 dias seguidos. No caso particular das mulheres, as queixas relacionam-se com saídas a horas tardias, falta de segurança por causa dos transportes, horários e folgas em comunicados em cima da hora, baixos salários, a questão da maternidade, mas principalmente a assistência a filhos pequenos.

9 - Os sindicatos devem deixar de estar na defesa. São pouco flexíveis e devem acompanhar os formatos comerciais, logo necessitam de capacidade de adaptação. Devem tentar andar à frente das mudanças, prevê-las e ter iniciativas através do poder de argumentação que leva às negociações.

10 – O futuro do emprego ... o emprego vai estabilizar. As vendas começaram a baixar e necessariamente os hipermercados vão ter de reduzir pessoal.

11– Quanto às condições de trabalho, os trabalhadores estão mal informados. Não sabem nada e não querem saber. Nem sequer conferem os recibos de ordenado e muitos para não dizer a maioria nem conhecem o contrato colectivo de trabalho. Isto tudo deve-se ao medo que têm de perder o emprego.

12 – As promoções como existe muita rotatividade nos hipermercados existem poucas promoções. Lá vão existindo as automáticas, por antiguidade, agora por mérito ou desempenho é muito raro.

13 – As habilitações baixas nos hipermercados devem-se ao facto de recrutarem trabalhadores com habilitações baixas para executarem trabalho não qualificado e assim poderem manter os salários baixos.

Entrevista ao dirigente do CESP
Setembro de 2006

1-As alterações estruturais concretizam-se pela ascensão do auto serviço retalhista, nos formatos de discount, super, hiper, grandes armazéns e lojas especializadas no grossistas, pelos “cashs” e armazéns das cadeias de logística, com o declínio do chamado comércio tradicional, retalhista e grossista.

As chamadas unidades de “dimensão relevante” estão integradas em cadeias nacionais e internacionais, assumindo cada vez mais o controlo da “cadeia de distribuição e de valor” na ligação produção, através da compra por grosso, em processos de associação e “domínio”; logística (transporte, armazenagem e redistribuição para a rede de venda directa ao público) e venda, crescentemente acompanhada da prestação de serviços.

As mudanças estruturais mais evidentes dão-se no sector do comércio grossista tradicional que desaparece, sendo substituído pelos novos modelos e formatos: cadeias de “cashs”, logísticas, retailparques, (comércio integrado alimentar e não alimentar, utilidades e produtos de higiene), também controlados por grandes empresas nacionais e internacionais.

Esta alteração estrutural tem consequências no volume e qualidade do emprego; por um lado, destruiu e continua a destruir, muitos empregos nas pequenas e médias lojas tradicionais e armazéns, e cria emprego nas grandes unidades, mais concentrado e, cada vez mais, com características mais próximas do operariado.

Empregos ocupados por elevado número de trabalhadores precários (nas suas diferentes formas de vínculo precário: contratos a termo, trabalho temporário e ilegal em diferentes modalidades), com funções pouco qualificadas, repetitivas, desvalorizadas, muito cansativas, exigentes e desgastantes, quer do ponto de vista físico, quer do ponto de vista psicológico, com um traço comum: ser todo ele mal remunerado

Os números adiantados por algumas entidades não são credíveis, quer quanto à redução quer quanto ao aumento (são números políticos) mas é uma evidência que numa grande superfície, há uma racionalidade organizativa, tecnológica e de gestão que não existe na generalidade do comércio tradicional. Ainda por cima, nas novas unidades, os “clientes” são “convidados” a desempenhar funções que, tradicionalmente, eram desempenhadas pelos assalariados mais especializados no tradicional.

Cresceu o volume de emprego nos novos formatos, reduziu nos antigos, e perdeu qualidade, aumentando a precariedade, pelo que o saldo global é negativo.

As “Lojas Inteligentes”, com a introdução dos métodos do auto registo e pagamento electrónico na saída das mercadorias, vão provocar um novo “salto” que, a concretizar-se em larga escala, e é credível que resulte, tal com as vias verdes nas auto estradas e pontes, provocará uma redução significativa de emprego nas frentes de caixa dos grandes formatos.

2-As transformações são negativas para os que perdem emprego: são ostracizados no desemprego ou vão aceitar o emprego “disponível” por força da necessidade de sobreviver.

Há uma desvalorização e uma evidente perda de qualificação e de reconhecimento de dignidade social no emprego.

São positivas para os trabalhadores, especialmente mais jovens que, não tendo emprego ou ocupação profissional, porque na sua “especialidade” não há emprego suficiente vão-se ocupar nestas unidades, sempre com “estatuto de passagem”, na esperança da oportunidade de saírem para a profissão ou emprego “sonhado” ... que muitas vezes nunca chega.

O emprego é cada vez menos atractivo, esse é um factor que contribui para a altíssima mobilidade (em algumas empresas é superior a 50% /ano), associada à precariedade dos vínculos e à política de muitas grandes empresas de “descartar”, para não assumir compromissos, não permitir a estabilidade, fugir à profissionalização, funcionar com menores custos, exigências e reivindicações profissionais.

As mulheres são cerca de 70% da mão de obra da chamada “distribuição moderna” e por isso elas, mais do que ninguém, são as vítimas dos empregos pouco qualificados, repetitivos e desgastantes, mal remunerados e precários.

Estudos efectuados a casos concretos, revelam que os níveis médios de salários entre homens e mulheres, apresentam significativas assimetrias reais, desfavoráveis às mulheres, acima de 25%, apesar das tabelas salariais, categorias e carreiras, no CCT, serem iguais para homens e mulheres.

3-A taxa de trabalho feminino ronda os 70%, (com taxas de juventude acima dos 30%, menos de 30 anos). A tendência será para crescer, porque algumas profissões e funções, que até há poucos anos eram mal ocupadas pelos homens estão crescentemente a ser ocupadas por mulheres, referimo-nos às profissões dos talhos, padarias e armazéns, onde, em consequência das pressões e denúncias sindicais, com reflexos na opinião pública, por um lado, e às dificuldades crescentes de recrutar homens por outro, têm aberto caminho às mulheres que são tão “boas” profissionais e tão produtivas quanto os homens.

As funções de coordenação, chefia e direcção intermédia e superior, tradicionalmente são ocupadas, esmagadoramente, por homens. Tem havido também aí uma mudança, por um lado, pelas mesmas razões atrás referidas e pela crescente maior escolaridade, formação e afirmação das mulheres.

Alguma mudança na atitude dos gestores de topo, com chegada de gerações jovens, também influi pela positiva.

Do balanço de 30 de Junho de 2006, sindicalizados no CESP eram de 81,5 % mulheres e 19,5% homens, do conjunto (Mulheres e Homens); 31,5% são jovens, com menos de 30 anos. A taxa de sindicalização é de cerca de 25%, das mais altas da Europa, com excepção dos Países Nórdicos.

A estrutura de representação sindical no CESP espelha, por completo, estas taxas de sindicalização, com as mulheres a terem o protagonismo principal.

Os indicadores semestrais e anuais de sindicalização, eleição de delegados e dirigentes, de que dispomos desde 1998, elaborados a partir de bases de dados informatizados, mostram uma tendência constante de aumento do número de mulheres e crescente protagonismo na representação sindical.

4-Cresceu a mão de obra feminina, mais jovem, com níveis de escolaridade mais elevados. Os registos nem sempre correspondem à verdade, por vezes são propositadamente encobertos os verdadeiros níveis de escolaridade, para ter acesso ao emprego, e por razões de desprestígio social.

Licenciado ou professor na caixa do hiper, ou, na loja especializada do centro comercial, não é prestigiante.

5-As mulheres estão concentradas nas funções de execução, pouco qualificadas ou de média qualificação.

Do meio para baixo, a pirâmide é preenchida por mulheres, do meio para cima, à medida que se aproxima do topo, inverte-se, apesar da tendência das últimas mudanças.

Há grandes empresas que não têm mulheres na estrutura superior, incluindo as que adoptam perspectivas de responsabilidade social.

O emprego pouco qualificado e mais mal remunerado, continua a ser “reservado”, preferencialmente, às mulheres dentro da “velha” tradição portuguesa, que a revolução 25 Abril abalou, mas que está de novo a regressar em força.

Por detrás destes “decisores” está uma concepção profundamente afrontosa para as mulheres, socialmente reaccionária, (palavrão proscrito no actual vocabulário não encontro outro adjectivo melhor) que parte do princípio, normalmente disfarçado, que elas são menos qualificadas e produtivas (lá está a maternidade e a família) e mais pacíficas e conservadoras, isto é, aceitam condições piores e por mais tempo que os homens, já o dizia Salazar.

Não é verdade!

Elas são coagidas a aceitar por falta de alternativas e condicionantes profissionais, sociais e familiares.

6 -a) Os contratos a tempo parcial não são atípicos. São uma imposição empresarial a que as trabalhadoras se sujeitam (mais de 95% dos contratos a tempo parcial são com mulheres) porque não têm outra alternativa.

O tempo parcial voluntário é insignificante. O nível baixo dos salários não permite o tempo parcial.

As mulheres são as vítimas dos contratos de salário parcial e de trabalho a tempo completo.

As funções são todas as mais baixas, relacionadas com a placa de vendas: caixas, repositoras, operadoras.

A razão principal é a rentabilidade. Só trabalham nos picos, trabalham mais, ritmo superior por unidade de tempo, auferindo o mesmo ou menos.

6-b) Os contratos a termo afectam, especialmente, as mulheres. A taxa atinge, em alguns casos, valor superior a 90%.

Aos contratados a termo são-lhe atribuídas as categorias profissionais inferiores, logo as mais mal remuneradas, por isso mulheres.

Os comportamentos não são uniformes.

Há empresas que apresentam taxas elevadíssimas de passagem a efectivos, e há empresas que procuram, por todos os meios, descartar os contratados a termo para a seguir admitir com novo contrato a termo, com categoria inferior e menos salário.

O grau de aplicação da lei é variável, consoante a capacidade sindical para a fazer cumprir.

Duas razões principais que nos parecem estar na origem desses comportamentos diferentes: a acção e pressão sindical por um lado, (com efeitos importantes porque a esmagadora maioria dos contratos a termo são ilegais, logo os trabalhadores são efectivos) e a existência de políticas sociais e de formação ou a ausência delas, por outro. As empresas que têm a política de “descartar” sempre que podem os contratados a termo, são geridas de forma especulativa e conjuntural, como se “o mundo acabasse no dia seguinte”, não estão preocupadas em investir nos recursos humanos, querem usar e deitar fora, obter o máximo de lucros no mais curto espaço de tempo e de qualquer forma.

O que fazem no social, é tudo por imposição sindical ou legal.

Mas já há exemplos positivos, de grandes empresas que negociam e investem nos recursos humanos, nas diversas vertentes: estabilidade (taxas de efectividade acima dos 80%), formação, segurança e higiene, melhoria sustentada das remunerações e têm resultados económicos e financeiros muito positivos.

Estas empresas mostram que a responsabilidade social é compatível e ajuda aos resultados financeiros.



6-c) Os contratos de trabalho temporário, ilegal, têm crescido, através do recurso às agências (angariadores) ditas de merchandising, que mais não são do que simples alugadores, ilegais, conhecidos e premiados, de mão-de-obra pouco qualificada, porque muito precária.

Apenas em duas grandes empresas se conhece o recurso directo, com significado, ao trabalho temporário, e em ambos os casos é ilegal, porque sem justificação nos termos da lei em vigor.

As mesmas agências ou com outro nome, conforme as circunstâncias e a conjuntura política, também recorrem aos “recibos verdes e brancos”, num processo generalizado de fuga às contribuições para a Segurança Social, IRS, IVA e IRC.

O CESP preferia que não houvesse triangulação de contratos de trabalho. Do ponto de vista dos direitos humanos, a exploração da mercadoria “força de trabalho humano” por alguém cujo negócio é tão-só seres humanos, é repugnante. São os “escravos” dos tempos modernos e agenciadores os “negreiros”.

No entanto, existe uma lei e a posição sindical é de conformação à lei. A nossa luta é de exigir que, pelo menos, a lei seja cumprida, mas segundo a própria Associação Patronal das Empresas de Trabalho Temporário, por conivência das autoridades, a lei não é cumprida em dois terços dos contratos temporários.

6-d) No CCT de 1994 foi consagrada uma regulamentação, à época muito “liberal” dos horários de trabalho, nomeadamente, quanto à organização e duração dos horários.

Acontece que, desde logo, as empresas procuraram não cumprir em matéria de organização e, nos últimos tempos, procuram por todas as formas aumentar os horários.

CCT regulamenta a duração máxima de 40 horas por semana, 8 h/dia, com cinco dias de trabalho e dois de descanso.

Os horários de trabalho podem ser organizados em três modelos base:

- Trabalho todos os dias da semana, com dois de descanso rotativo em cada semana, a ter de coincidir com 15 domingos por ano, sendo que 5 desses domingos devem combinar com o sábado;
- Trabalho com descanso a coincidir, sempre, com sábado de tarde e domingo e segunda da parte da manhã (residual);
- Trabalho com descanso sempre a coincidir com sábado e domingo (administrativos, compras e outros).

Introduz, ainda, uma norma que impõe que as escalas de horário têm de ser conhecidas e afixadas, com um mês de antecedência, e a alteração de modelo de horários só com o acordo escrito do trabalhador.

A violação destas regras, através das chamadas escalas “diárias” ou de “bolso”, bem como o alargamento da jornada de trabalho diária, agravada pelos períodos de abertura que impõem trabalho à noite (até às 21, 24 e 01 e a partir das 05, 06, 07 da manhã) aos

domingos e feriados, estão na origem da penosidade e da dificuldade em conciliar a vida profissional com a vida familiar.

A mobilidade e adaptabilidade prevista na CCT, na generalidade, não são aplicadas. São invocadas para praticar ilegalidades, como sejam: não pagar o trabalho suplementar e/ou exigir trabalho gratuito... Ainda recentemente, a IGT travou um processo abusivo de exigir a compensação do trabalho não prestado ao feriado.

As condições de trabalho são muito duras, pelas próprias características do trabalho, que exige ritmos muito violentos, em certas horas e dias, (resposta aos clientes), repetição de gestos, pesos, ruídos e pressão dos clientes que chega à violência, nomeadamente oral.

Os horários constituem o principal factor de “martírio”, agravado pelas ilegalidades e violações que são parte da “cultura de certas gestões”.

As empresas, através da APED, em sede de negociação, querem impor a consagração das ilegalidades na CCT, nomeadamente: acabar com o segundo dia de descanso semanal, impondo o regresso aos seis dias trabalho, como primeiro passo para a seguir reclamar o aumento da jornada de trabalho para as 48 horas, desregulando a organização dos horários e cortando ou reduzindo as compensações financeiras pelo trabalho ao domingo, feriados e à noite.

Os trabalhadores, de todas as categorias e funções, da placa de vendas são as principais vítimas destes horários selvagens.

As chefias intermédias e superiores da placa de vendas, que impõem aos outros e promovem as violações das regras, elas próprias são vítimas do chamado “presentismo”.

Estão 10, 12 e 14 horas ao serviço, frequentemente, 6 e 7 dias por semana.

Tal como é normal não gozarem na totalidade os respectivos períodos de férias.

Tudo isto esconde falta de formação, má ou gestão irresponsável, confusão entre actividade e frenesim, ou a necessidade de apresentar resultados ao capital a qualquer preço, o que é permitido pela conivência das autoridades.

O CESP/CGTP-IN defende a regulação negociada das relações de trabalho, nas suas diversas vertentes: acessos, categorias e carreiras, direitos e salários, segurança, higiene e saúde, e formação profissional. Por isso, considera que os postos de trabalho permanentes devem ser ocupados por trabalhadores efectivos.

6-e) A isenção de horário é usada de forma diferente em cada uma das empresas, sendo mais generalizada numas do que noutras, mas sempre restringida às hierarquias, a partir do chefe de secção, para poderem trabalhar mais horas e descansar menos dias por semana.

O subsídio de isenção de horário é usado para “calar” e premiar as chefias, por escolha e iniciativa das empresas.

6-f) Na definição legal consagrada no Código de Trabalho, o trabalho por turnos existe, de forma generalizada, engloba homens e mulheres (mais elas). Não é consagrado na CCT, por oposição sistemática das empresas e da APED, que por sua vez não respeitam as normas legais, para fugir às exigências e condicionantes legais e da legítima reclamação dos trabalhadores - tradicional - de serem compensados pelo subsídio de turno.

8-O horário máximo é de 8 horas/ dia e 40 horas por semana desde 1994.

A tendência é para aumentar o trabalho a tempo parcial (reduzir a jornada de trabalho com a respectiva redução do salário), utilizando para tal o argumento do desgaste motivado pelo tipo de trabalho, designadamente, nas caixas de saída.

O sentido histórico da luta sindical mostra uma linha gradual de redução dos horários. Neste sector isso tem acontecido, antecedido de processos de luta social duros, longos e sempre difíceis.

Nos últimos 32 anos, reduziu-se de 48 horas para 40 horas.

Na actual conjuntura política, social e militar a pressão empresarial vai no sentido do retrocesso social, querem aumentar, de facto, a jornada diária e semanal de trabalho para cima das 40 horas semanais.

A luta social, nesta relação de forças muito desfavorável a quem trabalha, vai determinar o que vai acontecer.

9-A organização e duração dos horários, os baixos salários e de forma mais mitigada as condições de trabalho, com o surgimento crescente das chamadas tendinites e os acidentes (muitos são pequenos, mas molestantes).

10-A perspectiva é de redução no sector tradicional e de aumento nos novos formatos.

O desafio está em ser capaz de lutar pela consigna sindical de “emprego de qualidade” ou dita de outra forma “emprego com direitos” que engloba tudo: os direitos fundamentais, salários, condições de trabalho, formação, etc.

Expressamente, na questão do emprego, é dar execução ao princípio de “posto de trabalho permanente ser ocupado por trabalhador efectivo”.

As formas de emprego precário serem limitadas às situações precárias, não permanentes, e para os picos de actividade, pontuais, onde se justifica um reforço para responder às necessidades funcionais.

Alcançar estes objectivos depende da capacidade de mobilização e convencimento da luta sindical, em cada empresa e sector, mas também, em larga medida, das condições e opções da sociedade em que nos inserimos e por isso se vai assistir à expressão da luta sindical, com reflexos na sociedade.

11-Os trabalhadores, em geral, estão desinformados, sobre os seus direitos. Por isso, são presa fácil de gente sem escrúpulos, que os engana até nas contas quando os despedem, rescindindo os contratos a termo, por exemplo, apesar dos esforços e dos meios disponibilizados pelo CESP.

As principais questões, em qualquer contacto, são horários, contratos de trabalho, férias, direitos específicos de mulheres e trabalhadores estudantes, etc.

12- As promoções consagradas na CCT são por antiguidade (automáticas) até ao nível de Especializado (6 níveis). Daí para cima, são por escolha das empresas.

13-Repito. São intensos, repetitivos e desgastantes. As regras obrigam a aviso prévio, com 8 dias nos casos dos horários mais “tradicionalis” e com 30 dias de antecedência para a generalidade dos horários, que são qualificáveis por diversificados ou contínuos (clausula 11.º n.ºs 2 e 3).

A prática, em muitos locais de trabalho, ilegal, são as escalas diárias ou de bolso, com aviso de véspera e a marcação dos descanso em cima da hora, as mudanças de “ turno” de véspera o que torna a vida num “inferno”, especialmente, das mulheres, daí os elevados níveis de stress e de doenças relacionadas ou decorrentes do stress, que afectam o sistema nervoso e as funções orgânicas, o cansaço, a saturação e os elevados níveis de insatisfação.

14 - Os níveis de escolaridade não deverão ser significativamente mais baixos que a média nacional. São baixos em todos os sectores a nível nacional, embora tenha havido progresso nos últimos anos. A falta de atractividade do emprego do sector conduz a que seja procurado por quem não encontra outro melhor, ou mais bem remunerado e satisfatório, e gera o fenómeno da saída frequente dos mais habilitados, porque com maior empregabilidade, tudo se traduz no empobrecimento e perda de qualidade do sector e dos serviços que vende.