

Percepção dos operadores de caixa de supermercados em relação ao seu trabalho: estudo de caso em Bambuí-MG

Viviane Amasilis Nogueira¹; César Augusto de Melo¹; Júlio Cesar da Silva Alves¹; Vanessa Efigênia de Sousa¹; Naiara dos Reis Gomes¹; Dênis Fernando Fraga Rios²; Renata Ferreira de Oliveira³

¹Estudantes de Administração. Instituto Federal Minas Gerais (IFMG) campus Bambuí Rod. Bambuí/Medeiros km 5. CEP: 38900-000. Bambuí-MG. ²Mestrado em Economia doméstica pela Universidade Federal de Viçosa (UFV).

³Mestrado em História pela Universidade Federal da Bahia (UFBA).

RESUMO

O trabalho vem se tornando uma obrigação ao trabalhador, por não ser dono dos meios de produção é obrigado a vender sua atividade vital, convertendo assim seu trabalho em mercadoria. O presente estudo de caso teve o objetivo de analisar o treinamento e o empoderamento junto aos operadores de *checkout* nas redes de supermercados da cidade de Bambuí, inseridos em aspectos da sociologia do trabalho e da legislação. Foram aplicados questionários a 38 operadores de caixa de dez supermercados. Os dados foram analisados mediante a frequência das respostas. Apurou-se um direcionamento de gênero quanto preferência por trabalhadoras, por se tratar de atividade que replica o ambiente doméstico e reproduz o espaço voltado para o cotidiano da reprodução. Nesta atividade, verificou-se que não é exigida formação acadêmica e nem capacitação profissional de operador de caixa, pois é notada a atribuição de qualificações ‘invisíveis’. Apesar de que os treinamentos iniciais são cumpridos, não se cumpra a regra legal, pela ausência de reciclagem. Buscando maior comprometimento do trabalhador, as empresas deveriam buscar dar maior participação e empoderamento aos trabalhadores do setor, permitindo conseqüentemente autonomia para fazer mudanças no trabalho em si, como na forma que desempenha. Conclui-se que há necessidade de as empresas aperfeiçoarem o seu programa de gestão, a fim de que seus funcionários desta atividade percebam o reconhecimento da organização.

Palavras-chave: Organização do Trabalho, empoderamento, *checkout*.

INTRODUÇÃO

O operador de caixa é aquele funcionário encarregado de registrar todas as mercadorias compradas pelos clientes, receber os pagamentos e dar o troco devido (KASPER, 1991). O trabalho de operador de caixa, segundo Melo (2005) *apud* Gomide (2010, p. 16), “é muito complexo, provavelmente o mais difícil de ser abordado do ponto de vista da organização do trabalho. Contribuem para esta complexidade o fato do movimento nas lojas ser flutuante ao longo da semana”. No aspecto legal, todos os trabalhadores envolvidos com a atividade de operação de *checkout* “devem receber treinamento, cujo objetivo é aumentar o conhecimento da relação entre o seu trabalho e a promoção à saúde” a teor do que dispôs o Item 6, do anexo I, da Norma Reguladora (NR) de nº 17 (BRASIL, 1978). O termo *checkout* significa o ato de dar saída, fechar a conta (MICHAELIS, 2015).

VIII Semana de Ciência e Tecnologia IFMG - campus Bambuí

VIII Jornada Científica

O trabalho do operador de *checkout* exige cada vez mais qualificações invisíveis na profissão. Entende-se por qualificações invisíveis todas as qualificações que não são reconhecidas e pelas quais os trabalhadores não são nem avaliados e nem remunerados (SOARES, 1990).

O treinamento, para Marras (2001, p. 145), “é um processo de assimilação cultural a curto prazo, que objetiva repassar ou reciclar conhecimento, habilidades ou atitudes relacionadas diretamente à execução de tarefas ou à sua otimização no trabalho”. Entende-se que treinamento tem como objetivo melhorar o desenvolvimento profissional do ser humano na sua organização, como no desempenho das suas funções, visando o aperfeiçoamento de suas habilidades, trazendo benefícios à organização do trabalho. Segundo Gomes (1998) *apud* Melo Júnior e Rodrigues (2005, p. 1), a organização do trabalho é “o conjunto de regras e normas que determinam a maneira de realizar a produção na empresa, associada à mão-de-obra, máquinas, instrumentos e matérias-primas para efetivar o processo produtivo”.

Conforme Ferreira (2008. p. 25), “na sociedade capitalista, o trabalho não pertence ao trabalhador e sim ao burguês, que se apropria dos frutos do trabalho”. Daí a necessidade da discussão do empoderamento (*empowerment*) em sua relação de trabalho. Segundo Pfeiffer e Dunlop (1990, p. 11-12) o empoderamento “consiste da capacitação e da valorização do funcionário para contribuir em inovação e resolução de problemas em seu local de trabalho”. O empoderamento está relacionado com programa de gestão de recursos humanos de uma empresa.

Objetivou-se, assim, avaliar a percepção dos operadores de caixa (*checkout*) de redes de supermercado da cidade de Bambuí, observando o trabalho no contexto da sociologia do trabalho e ao cumprimento da norma reguladora.

METODOLOGIA

O estudo de caso foi realizado com operadores de caixa de redes de supermercados na cidade de Bambuí, cidade localizada na região Centro-Oeste do Estado de Minas Gerais. Conforme Rampazzo (2005, p. 55), o estudo de caso “é a pesquisa sobre um determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade para examinar aspectos variados de sua vida”.

A cidade de Bambuí possui dez supermercados de rede, com um total de 24 (vinte e quatro) caixas registradoras. Foi apurado o número de 42 (quarenta e dois) trabalhadores em atividades de operações de *checkout* como sendo a população total de empregados que poderiam ser encaixados no universo da pesquisa. Em se tratando de uma pesquisa espontânea, com liberdade para o entrevistado se recusar também a se manifestar sobre questões do questionário, obteve-se, ao final, a aplicação de 38 (trinta e oito) questionários, totalizando 93% dos trabalhadores deste setor. Os dados foram analisados mediante a frequência das respostas.

VIII Semana de Ciência e Tecnologia IFMG - campus Bambuí
VIII Jornada Científica

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Buscou-se inicialmente identificar a faixa etária dos respondentes, sendo demonstrado que 23% se enquadraram na faixa entre 18 a 21 anos, 13% entre 22 a 25 anos, 32% entre 25 a 30 anos e, os 32% restante, contando com mais de 30 anos de idade. Observou-se uma preferência com trabalhadores de idade acima do tempo escolar normal de graduação superior, em razão da necessidade de maior tempo à disposição do empregador para as atividades laborais.

Quanto ao gênero, 89% são do sexo feminino. Tal predominância pode ser explicada por Soares (2011), que nos fala da importância de um supermercado em ser a ponte entre o consumo e o setor produtivo. Para o autor, o trabalho de operador de caixa é tipicamente feminino, pois reproduz o espaço de manutenção e reprodução da vida cotidiana, espaço de reprodução do trabalho doméstico quanto a fazer compras em supermercado.

Apurou-se, quanto ao nível de escolaridade, que 42% dos trabalhadores pesquisados concluíram o ensino fundamental, 21% finalizaram o ensino médio completo, 16% teriam o ensino médio incompleto, 13% concluíram ensino superior e 8% estavam cursando ensino superior. Tanto é que foi verificado na pesquisa, também, que 59% dos entrevistados não teriam capacitação profissional. Segundo Soares (2011, p. 82), “o trabalho de caixa de supermercado exige qualificações ‘invisíveis’ que não são nem consideradas, nem valorizadas, do ponto de vista social ou econômico”. São qualificações invisíveis, na visão do autor, a diplomacia, qualificação emotiva e as qualificações sociais, o que pode ter influenciado no processo de escolha dos entrevistados.

Quanto ao rendimento mensal dos entrevistados, apurou-se que 89% destes recebiam até dois salários mínimos, valor acima da média salarial em comparação a Lei Nº 6.983 DE 31.03.2015, onde o salário de operador de caixa é de R\$988,80. Valores maiores são levados em conta ao tempo de casa e de maiores responsabilidades. Em comparação com o tempo de serviço na atividade, 50% está há mais de três anos, porém 78% não tiveram nenhuma alteração salarial ao longo desse tempo.

Embora 81% dos entrevistados receberam treinamento inicial, 55% do total de entrevistados disseram não ter, ao longo de seu trabalho, qualquer treinamento ou reciclagem, ferindo o item 6.2.1 do anexo I, da NR 17 da Portaria 3.214 (BRASIL,1978).

Constata-se ainda que, quanto ao tempo de serviço, 24% conta com até um ano de serviço, 18% entre um a dois anos, 8% entre dois a três anos, e o restante 50%, com mais de três anos. Tal situação corrobora a análise de faixa etária e estudos, onde predomina trabalhadores com idades um pouco mais avançadas e que não estão estudando, o que se revela uma tendência deste mercado profissional nos supermercados da cidade.

VIII Semana de Ciência e Tecnologia IFMG - campus Bambuí VIII Jornada Científica

Quanto a identificação de situações de empoderamento, apurou-se que 83% dos operadores de caixa entrevistados não participavam de nenhuma mudança que ocorre na organização, conseqüentemente, também não criavam expectativa quanto ao seu trabalho (61%).

O trabalho de operação de *checkout* é muito complexo do ponto de vista da organização, que apesar de não exigir formação profissional e capacitação para o cargo, exige qualificação que não se podem ser avaliada ou remunerada. Com a capacitação e valorização do operador, obterá melhoria na organização do trabalho e melhor desempenho dos funcionários.

CONCLUSÕES

Este estudo teve o propósito de observar o trabalho dos operadores de caixa (*checkout*) quanto a percepção no contexto da sociologia do trabalho quanto ao gênero, formação e qualificação profissional, empoderamento e o cumprimento da norma legal que diz respeito ao seu treinamento. Para tanto, apurou-se um direcionamento de gênero quanto preferência por trabalhadoras, por se tratar de atividade que replica o ambiente doméstico e reproduz o espaço voltado para o cotidiano da reprodução. Por conseguinte, quanto a idade e formação estudantil dos entrevistados, notou-se preferência por trabalhadores com idades acima do tempo normal de conclusão de cursos técnicos e superiores, com cursos já concluídos, em razão do longo dispêndio de tempo de trabalho, que alcança os finais de semana, dificultando os estudos. Estas respostas corroboraram a mínima formação profissional, onde se buscava mais as qualificações “invisíveis” dos trabalhadores neste setor. Também, apesar da realização de treinamento na admissão, as empresas descumprem norma legal quanto à não realização de programas de reciclagem, obstruindo a consolidação do conhecimento da relação entre o trabalho e a promoção a saúde. Verificou-se a necessidade de possibilitar maior empoderamento aos seus funcionários, o que resultaria aos trabalhadores a autonomia para fazer mudanças no trabalho em si, como na forma que desempenha. Conclui-se que é necessário que as empresas aperfeiçoem o seu programa de gestão, a fim de que seus funcionários desta atividade percebam o reconhecimento da organização.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL, Portaria de nº 3.214, de 08 de junho de 1978. **Aprova as Normas Regulamentadoras - NR - do Capítulo V, Título II, da Consolidação das Leis do Trabalho, relativas a Segurança e Medicina do Trabalho.** Disponível em: <<http://portal.mte.gov.br/legislacao/portaria-n-3-214-de-08-06-1978-1.htm>> Acesso em: 15 Mai. 2015.

FERREIRA, José Wesley. **Questão Social: apreensão e intervenção no trabalho dos assistentes sociais.** 2008. p 25. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. 2008. Disponível em:

VIII Semana de Ciência e Tecnologia IFMG - campus Bambuí
VIII Jornada Científica

<<http://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/5176/1/000399932-Texto%2BCompleto-0.pdf>> Acesso: 21 Mai. 2015.

GOMIDE, Angélica Barbosa Lopes. **Análise da carga física de trabalho para prevenção da fadiga** - um estudo de caso de operador de checkout. Dissertação (Pós-graduação em Design) Universidade Estadual Paulista Júlio Mesquita Filho, Bauru. 2010.

KASPER, João Francisco de Pinedo. **"Produtividade e gerenciamento de operações na empresa supermercadista"** São Paulo: Associação Brasileira de Supermercados, 1991.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: Do Operacional ao Estratégico**. 4. ed. São Paulo: Futura, 2001. p. 245.

MELO JÚNIOR, Abelardo da Silva e RODRIGUES, Celso Luis Pereira. Avaliação de estresse e dor nos membros superiores em operadores de caixa de supermercado na cidade de João Pessoa: estudo de caso. **XXV Encontro Nac. de Eng. De Produção**. Porto Alegre 2005.

MICHAELIS. **Dicionário online inglês-português**. 2015. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/moderno/ingles/index.php>>. Acesso em: 16 de Mai. 2015.

PFEIFFER, I. , DUNLOP, J.: **"Increasing productivity through empowerment"**. Supervisory Management, p.8-17, Jan. 1990. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-530X2001000300003&script=sci_arttext> Acesso em: 15 Mai. 2015.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia Científica**. Edições Loyola. São Paulo-SP. 2005. P 145.

RIO DE JANEIRO, Lei Estadual nº 6.983 de 31 de março de 2015. **Institui pisos salariais no âmbito do estado do Rio de Janeiro para as categorias profissionais que menciona e estabelece outras providências**. Diário Oficial do Estado, 31/03/2015.

SOARES, Angelo dos Santos. Novas tecnologias e a questão do gênero: a automação e as secretárias. **Revista de Administração de Empresas**, v. 30, n. 3, p. 69-78, 1990. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/viewArticle/38695>>. Acesso em: 15 de Mai. 2015.

SOARES, Angelo. Tão longe, tão perto: o trabalho no setor de serviços. **Revista Latino-americana de Estudos do Trabalho**, p. 89-117, 2011. Disponível em: <http://relet.iesp.uerj.br/Relet_26/Artigo%20de%20Angelo%20Soares.pdf>. Acesso em: 15 de Mai. 2015.