



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
MESTRADO EM PSICOLOGIA

CAMILLA ALVES LIMA

UMA VIDA PARA ALÉM DO PONTO

**Implicações da jornada de trabalho na organização temporal e vivências cotidianas dos
trabalhadores de restaurantes de Fortaleza**

FORTALEZA

2012

CAMILLA ALVES LIMA

UMA VIDA PARA ALÉM DO PONTO

Implicações da jornada de trabalho na organização temporal e vivências cotidianas dos trabalhadores de restaurantes de Fortaleza

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de mestre.

Linha de Pesquisa: Processos de mediação: trabalho, atividade e interação social.

Orientador: Prof. Dr. Cássio Adriano Braz de Aquino.

FORTALEZA

2012

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Sistema de Bibliotecas

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- L697v Lima, Camilla Alves.
Uma vida para além do ponto : implicações da jornada de trabalho na organização temporal e vivências cotidianas dos trabalhadores de restaurantes de Fortaleza / Camilla Alves Lima. – 2012.
108 f. : il.
- Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Fortaleza, 2012.
Orientação: Prof. Dr. Cássio Adriano Braz de Aquino .
1. Jornada de trabalho. 2. Restaurantes. 3. Organização temporal. 4. Tempo livre. I. Título.
CDD 150
-

CAMILLA ALVES LIMA

UMA VIDA PARA ALÉM DO PONTO

Implicações da jornada de trabalho na organização temporal e vivências cotidianas dos trabalhadores de restaurantes de Fortaleza

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial à obtenção do grau de mestre em Psicologia. Área de Concentração: Processos de mediação: trabalho, atividade e interação social.

Aprovada em: 29/11/2012.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Cássio Adriano Braz de Aquino (Orientador)

Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Antônio Caubi Ribeiro Tupinambá

Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^a. Dr^a. Regina Heloísa Mattei de Oliveira Maciel

Universidade de Fortaleza (UNIFOR)

À Marina,

pela luz que trouxe à minha vida e por
me ensinar uma nova forma de amar.

AGRADECIMENTOS

O percurso do mestrado foi, para mim, um tempo de intensas mudanças: a gravidez, o casamento, o nascimento da minha filha, a entrega da minha casa. Vejo agora como sou privilegiada, pois diante de tantos percalços, incertezas e emoções, sempre tive pessoas muito queridas à minha volta, me ajudando, acolhendo e incentivando. A essas, devo minha profunda gratidão e agradecimentos, especialmente:

A Deus, pelo dom da vida, e, sobretudo, pelas capacidades de refletir e fazer escolhas;

Ao meu pai, João Bosco Lima, por se fazer presente mesmo que em outro plano. Senti sua presença inúmeras vezes durante as madrugadas de estudo, como que me abraçando e sussurrando em meu ouvido: vai dar certo! Não há tempo, nem distância entre nosso amor!

À minha mãe querida, Criseida Alves Lima, pelo exemplo de mãe e por ser meu maior modelo de profissional, de docente e de mestre! À senhora devo, também, minha paixão pelo ensino. Tu és a minha fonte primeira de amor!

À minha irmã e grande companheira, Julianna (Liana), pela amiga que tem se revelado, pelo amor e cuidados incondicionais à Marina, sem os quais meu coração não teria ficado tranquilo para tecer essa dissertação. Obrigada por ser tão amiga! Te amo cada vez mais!

Ao meu querido e amado irmão, Rodrigo, pela presença, pelas conversas e amizade que atenuaram o cansaço. Amo-te mais do que imaginas!

À minha sogra, Jerlene, pelo cuidado e por todo apoio nas horas em que precisei dividir os cuidados com a Marina. Seus quitutes foram restauradores! Minha eterna gratidão!

Aos meus cunhados, Rodrigo Cavalcante, Jerle e Najer, pela presença de família que alegrou e encheu de ternura alguns momentos de exaustão.

À minha “companheira” nesta caminhada de vida, Adriana Sabóia, sem você tudo seria mais difícil. Obrigada, minha querida, por me dar sua mão, me fazer sentir amparada e me mostrar que posso ser exatamente como sou. Com você, aprendi uma nova forma de afeto.

À querida Diana, pela parceria sem a qual dificilmente esta produção teria se concretizado. A você, meu profundo respeito e gratidão por ter cuidado de mim e, principalmente, da minha filha, com tanto amor e carinho. Nunca esquecerei o que vivemos ao longo desta produção.

À minha amiga-irmã do “quarteto”, Marcela, por tudo que és! Pela parceria, por me fazer sentir tão amada e amparada, e sentir que minha vida realmente te interessa. Obrigada, sobretudo, pelas orações. Minhas desculpas se fui ausente nessa fase, e meu compromisso de estar sempre perto. Amo você inexplicavelmente!

À minha amiga-irmã do “quarteto”, Hilda, por tudo que nossa relação tem me ensinado: o respeito, o diálogo, a “permissão” para mudarmos e nos atualizarmos, e permanecer amando e admirando. Obrigada, minha amiga, pelo apoio, pelas visitas, pela leitura do material e por me dar uma sobrinha tão linda. Amo-te tanto!

À minha amiga-irmã do “quarteto”, Carol, minha comadre! Sou eternamente grata pela tua presença nesse período, por tudo que fez por mim e pela Marina, desde seu nascimento. Seu amor e cuidado me mostraram o quanto podemos surpreender e encantar aqueles com os quais convivemos todos os dias. Amo-te profundamente, minha amiga!

À minha queridíssima Andrea, que fique muito claro que, se não fosse teu estímulo, dificilmente eu teria concluído o mestrado! Obrigada por tudo o que tem sido, amiga. Suas palavras têm uma energia especial; me tocam profundamente. Te amo por tudo!

À minha amiga e parceira de “alma”, Michele, por me fazer entender que é possível simplesmente aceitar o outro. Obrigada pela escuta maravilhosa, pela leitura do material e por ser tão inteira e dedicada na relação. Tua amizade me conforta e foi fundamental nessa fase.

Às amigas e amigos que, de sua forma, se fizeram presentes e contribuíram para realização da pesquisa: Luciana, Sérgio, Karol, Lica, Mariana, Paulinha, Camila, Raquel, Cacau, Dílson, Ticiane e Wilson.

Às amigas do mestrado, Edgla, Elívia e Carol, pelo incentivo, por dividirmos nossas angústias e conquistas e, principalmente, pela amizade que foi tecida junto com nossas dissertações. Foi realmente um período muito “fértil”!

À Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico – FUNCAP, que me proporcionou bolsa de estudos e me ofereceu suporte para a realização deste trabalho.

Aos colegas da turma 2010.1, do Mestrado em Psicologia da UFC, por termos compartilhado saberes, pelo apoio e pelo afeto sempre presente em sala de aula, e fora dela. A Europa e América Latina nunca mais serão as mesmas!

Ao meu querido orientador, Prof. Dr. Cássio Adriano Braz de Aquino, por ser modelo de como pretendo ser como profissional. Sou eternamente grata por tudo que me ensinou e pelas oportunidades que me deu.

Ao Hélder Hamilton, por ser tão prestativo e fazer os obstáculos parecerem tão simples de serem superados. Obrigada pela ajuda!

Aos professores componentes da Banca Examinadora, Prof. Dr. Antônio Caubi Tupinambá e Profa. Dra. Regina Heloísa Maciel, pela disponibilidade em ler, avaliar e contribuir com este trabalho.

Ao professor Dr. Jesus Garcia Pascual, pelo exemplo de mestre e por me mostrar que o ensino, quando carregado de afeto, amplia sua capacidade de transformar aluno e professor.

À professora Dra. Veriana Colaço, pelo apoio nas questões burocráticas, a partir das quais pude retomar o mestrado.

À Juliana Frota, por ter revisado o trabalho com tanta dedicação e ter vivenciado comigo nossa própria intensificação do trabalho. Obrigada!

Aos trabalhadores entrevistados, por dividirem suas questões e pelo exemplo de vida.

Ao grupo empresarial onde a pesquisa foi realizada, por ter permitido a realização de mais um objetivo de vida.

Por fim, e em especial, ao meu amor e companheiro de todas as horas, Jerton. Por tudo que vivemos e por me mostrar que o amor tem, sim, a capacidade de nos transformar. Obrigada por aceitar dividir sua vida comigo e por me dar a oportunidade de empreender minhas “batalhas” movida pelo amor, e não mais pela falta. Enfim, chegou o “tempo da delicadeza”. Sem você, nada disso seria possível! AMA.

Saber discernir os momentos

Debaixo do céu há momento para tudo, e tempo certo para cada coisa.

Tempo para nascer e tempo para morrer.

Tempo para plantar e tempo para arrancar a planta.

Tempo para matar e tempo para curar.

Tempo para destruir e tempo para construir.

Tempo para chorar e tempo para rir.

Tempo para gemer e tempo para bailar.

Tempo para atirar pedras e tempo para recolher pedras.

Tempo para abraçar e tempo para se separar.

Tempo para procurar e tempo para perder.

Tempo para guardar e tempo para jogar fora.

Tempo para rasgar e tempo para costurar.

Tempo para calar e tempo para falar.

Tempo para amar e tempo para odiar.

Tempo para a guerra e tempo para a paz.

Eclesiastes 3, 1-8

RESUMO

A pesquisa em questão analisa as implicações da jornada de trabalho na organização temporal e vivências cotidianas dos profissionais de restaurantes. O estudo da temporalidade e suas relações como o “fazer cotidiano” se inscreve em um contexto socioeconômico marcado pela precarização e flexibilização dos vínculos laborais: a restauração. Apesar de ser um dos segmentos da economia com maior crescimento nos últimos anos e com forte capacidade de geração de empregos, os profissionais da área ainda apresentam baixo nível de escolaridade e remuneração média aquém das demais atividades de serviços. A pesquisa caracteriza-se como qualitativa e foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas com dez profissionais (três gerentes e sete funcionários, dentre eles garçons, auxiliares de cozinha e cozinheiro) do grupo de restaurantes onde a pesquisadora atuou entre 2006 e 2009. A análise dos dados baseou-se na metodologia proposta por Alonso (1998), denominada Análise Sociológica do Discurso. A partir dessa metodologia, foram criadas três categorias de análise, a saber: Trabalho, Organização Temporal e Vivências Cotidianas. Os discursos permitiram evidenciar que a jornada de trabalho em restaurantes representa uma temporalidade dominante na vida dos trabalhadores, submetendo os demais tempos sociais à sua configuração. O tempo de estar com a família, de estudar, o tempo para o descanso e o do “nada fazer” dependem do tempo determinado pelo trabalho, sobretudo entre os trabalhadores noturnos. Assim, seja pelo cansaço, seja pelo horário atípico em que se está liberado do trabalho, as possibilidades de vivências cotidianas dos trabalhadores mostraram-se limitadas, o que interfere diretamente nas relações sociais estabelecidas.

Palavras-chave: Jornada de trabalho; Restaurantes; Organização temporal, Tempo livre.

ABSTRACT

The present research discusses the implications of working hours in the temporal organization and daily experiences of professionals who work in restaurants. The study of temporality and its association with "daily life" is inscribed on a socio-economic context marked by precarization and flexibilization of labor ties: the restoration. Despite being one of the segments of the economy with higher growth in recent years and with strong capacity to generate jobs, professionals still have low education levels and compensation below average compared to other service activities. The research is characterized as qualitative and was conducted through semi-structured interviews with ten professionals (three managers and seven employees, including waiters, kitchen helpers and cook) from the group of restaurants where the researcher worked between 2006 and 2009. Data analysis was based on the methodology proposed by Alonso (1998) called Sociological Analysis of Discourse. Based on this methodology, three categories of analysis were created, namely: Work, Temporal Organization and Daily Experiences. The discourses have highlighted that working hours in restaurants represents a dominant temporality on workers' life, submitting other social times to its configuration. The time to be with the family, to study, to rest and "to do nothing" depends on the time determined by the job, especially among night workers. So, either by fatigue or by the atypical time one finishes work, the possibility of workers' daily experiences show to be limited, which directly interferes in the social relations.

Keywords: Working hours; Restaurants; Temporal Organization, Free time.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 OS RESTAURANTES NA CONTEMPORANEIDADE	20
2.1 Crescimento do setor terciário: da sociedade industrial à sociedade de serviços	21
2.2 Serviço de restauração: relações econômicas, tendências e desafios	25
2.2.1 “Alojamento e Alimentação”: a relação econômica entre turismo e restauração.....	26
2.2.2 Alimentação fora do lar: um hábito crescente.....	28
2.2.3. Desafios para o setor	30
2.3.4. Cidade de Fortaleza: breve contexto socioeconômico dos restaurantes pesquisados...33	
3 ARTICULAÇÕES ENTRE TEMPO, TRABALHO E ATIVIDADES DE RESTAURAÇÃO	36
3.1 Jornada laboral e tempo livre na restauração à luz do Direito do Trabalho	36
3.2 Da cozinha ao salão: o trabalho de garçons, cozinheiros e auxiliares de cozinha	41
3.3 O trabalho em horários atípicos	44
3.4 Intensificação laboral e restauração	46
4 PERCURSO METODOLÓGICO	49
4.1 Delineamento da pesquisa: método, técnica e definição do tópico guia.....	49
4.2 A realização das entrevistas.....	52
4.3 Contexto da pesquisa: o grupo de restaurantes.....	55
4.4 Os participantes.....	58
4.5 Estratégia para interpretação dos dados: análise sociológica do discurso.....	60
5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	63
5.1 Categorias de análise	63
5.2 Trabalho	63
5.2.1 O trabalho em restaurantes.....	64
5.3 Organização Temporal: a jornada de trabalho e o tempo livre dos trabalhadores de restaurantes	69
5.3.1 Configuração da jornada de trabalho e descansos semanais.....	69
5.3.2. A remuneração dos trabalhadores e sua relação com as férias e “extras”.....	74

5.3.3 As “dobras”.....	77
5.3.4 A saída do trabalho.....	80
5.3.5 Intensificação laboral.....	81
5.4 Vivências Cotidianas.....	84
5.4.1 A vida em turnos.....	84
5.4.1.1 O dia a dia do trabalhador diurno.....	85
5.4.1.2 O dia a dia do trabalhador noturno.....	86
5.4.2 As relações sociais.....	88
5.4.3 E se houvesse mais tempo livre?	89
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	92
REFERÊNCIAS.....	100
APÊNDICES.....	106

1 INTRODUÇÃO

O interesse para a realização desta pesquisa surgiu a partir da experiência profissional da pesquisadora, ao longo de três anos, no cargo de Coordenadora de Recursos Humanos em uma cadeia de restaurantes na cidade de Fortaleza (CE).

O contato constante com a profissional e a abertura à comunicação possibilitaram que os trabalhadores colocassem com certa facilidade suas queixas e anseios. A própria cultura da empresa gerava a possibilidade de manifestações através de reuniões sistemáticas, ações de *marketing* interno (*endomarketing*) e procedimentos de retorno de informações sobre desempenho (*feedback*). Diante de tantas colocações e da variedade de temas que eram trazidos pelos funcionários ao R.H, chamou especial atenção a frequência de queixas relacionadas à jornada laboral e à dificuldade para organizar a vida fora do trabalho. Em geral, tais queixas convertiam-se em insatisfações com a empresa, problemas de relacionamento entre gestores e colegas, queda de produtividade, absenteísmo, dentre outros.

A realidade vivenciada e as distintas colocações dos profissionais permitiram perceber que o tempo de trabalho é capaz de exercer grande influência na organização do tempo destinado às outras atividades da vida, além de influenciar na forma como o tempo de não-trabalho é vivenciado.

A partir desta experiência profissional, fomentou-se a pergunta motivadora da pesquisa: *Quais as implicações da jornada de trabalho na organização temporal e nas vivências cotidianas dos trabalhadores de restaurantes de Fortaleza?*

Ao objetivo geral, ‘analisar as implicações da jornada de trabalho na organização temporal e vivência cotidiana dos profissionais de restaurantes’, estão relacionados os seguintes objetivos específicos: caracterizar o setor econômico no qual se inserem os restaurantes; analisar a relação entre tempo e trabalho a partir das jornadas laborais na restauração; examinar as influências do tempo de trabalho na organização temporal e vivências cotidianas dos trabalhadores de restaurantes de Fortaleza.

Faz-se necessário esclarecer que o termo “restauração” é utilizado ao longo do texto em menção ao ramo de negócios em que o estudo foi desenvolvido. O termo tem sua origem no latim *restauro*, que significa reparar, refazer. Segundo Poulain (2006 apud CASTRO, 2007), data de 1765 a abertura do primeiro “restaurant”, estabelecimento que

vendia caldos para restaurar as forças dos viajantes, na França. De acordo com o Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa (FERREIRA, 1987), restauração significa o “conjunto de restaurantes, bares etc. e de seus administradores”, sendo assim tratado nesse trabalho.

A relevância do estudo se configura a partir da constatação de que vivemos, na atualidade, um processo de intensa fragmentação e individualização do tempo dedicado ao trabalho, acarretando uma variedade de novos tempos de trabalho. Autores como Aquino (2003, 2007, 2010), Antunes (1999) e Cardoso (2010) indicam que esta fragmentação é causada, sobretudo, pela crescente flexibilização que coloca esses tempos cada vez mais dessincronizados em relação aos outros tempos sociais, como o da família, do lazer, da educação, do amor, dentre outros. Tal fenômeno pode acarretar consequências danosas aos trabalhadores, conforme destacam Moreno, Fischer e Rotenberg (2003) ao tratarem dos trabalhadores que desenvolvem atividades em turnos e em período noturno.

O surgimento dos novos trabalhos e tempos de trabalho ocorreu como consequência de um intenso processo de precarização laboral originado a partir de uma combinação de fatos, dentre eles a crise de 1970, o desenvolvimento de novas tecnologias, a redução das fronteiras entre os países e a consequente mundialização da economia. A antiga lógica taylorista-fordista de produção foi, aos poucos, sendo substituída pelo pressuposto da empresa enxuta e competitiva, maior flexibilidade produtiva com adaptação da produção às necessidades do cliente e, com isso, novas exigências aos trabalhadores do século XXI (POCHMANN, 2001).

A partir da referida crise econômica de 1970, emergiu também uma massa de trabalhadores desempregados, os quais foram submetidos a condições laborais cada vez mais precárias, perdendo uma série de direitos e garantias sociais obtida em anos de luta. De acordo com Castel (2008), a precarização do trabalho é caracterizada, principalmente, pelo enfraquecimento do vínculo empregatício e surgimento de uma variedade de relações laborais, como: os contratos temporários, a terceirização da mão-de-obra, as subcontratações, a sazonalidade das contratações, as remunerações por produtividade, o trabalho no domicílio etc.

É certo que a vulnerabilização e a fragilidade dos vínculos laborais não são fatos novos. Entretanto, para Aquino (2008, p. 171): “o que torna a precarização um tema de relevo nos dias de hoje é sua ampliação e generalização” e esclarece, ainda, que por ser um tema multidimensional, deve ser considerado também pela Psicologia Social.

Como se vê, a precarização e a flexibilização a ela relacionada podem ser consideradas as grandes características do cenário do trabalho contemporâneo, o que não é diferente no ramo da restauração. Traços desses processos podem ser percebidos nas pesquisas de Roccha e Amaral (2012) e Fantinel (2008), nas quais são relatadas a necessidade de garçons e profissionais de cozinha em adaptarem seus horários à demanda dos clientes, o que torna suas jornadas variáveis e, em muitos casos, superiores às 44 horas semanais regulamentadas em lei¹, bem como à atipicidade de seus horários de trabalho, visto que a maioria trabalha à noite, inclusive aos feriados e finais de semana.

Dal Roso (2008) utiliza o conceito de “intensificação laboral” para refletir sobre as mudanças na organização do trabalho e do tempo de trabalho oriundas do processo de reestruturação produtiva. Segundo o autor, “falamos de intensificação quando os resultados são quantitativa ou qualitativamente superiores, razão pela qual se exige um consumo maior de energia do trabalhador” (DAL ROSO, 2008, p. 21).

Nesse contexto, o processo de intensificação ocorre através de mecanismos empresariais como aumento da jornada de trabalho, gestão por resultados, aumento do ritmo e velocidade, a lógica da flexibilidade e polivalência, dentre outros. Tais mecanismos são comuns no dia a dia de garçons e cozinheiros, haja vista que os primeiros, em geral, recebem comissão por vendas (BOAS et al., 2012) e que tanto estes quanto os profissionais da cozinha estão submetidos a uma demanda sazonal de clientes, o que pode interferir no ritmo de trabalho.

Além da aceleração do ritmo de trabalho, percebe-se ainda outro fenômeno considerado marca do atual cenário laboral: a invasão do tempo de trabalho sobre o tempo de não-trabalho. Fatores como o grande desenvolvimento e disseminação dos meios de comunicação promoveram uma “mistura” entre fronteiras temporais que causa muito mais desgastes e sofrimento ao trabalhador do que benefícios. Dal Roso (2008, p. 25) ilustra o atual quadro ao afirmar que:

O trabalho apoiado por computadores fixos e portáteis, por sistemas de comunicação por meio de telefones celulares e mil aparelhos que se sucedem freneticamente uns aos outros no mercado tende a romper com o padrão dos tempos de trabalho separado nitidamente dos tempos de não-trabalho. As fronteiras passam a ficar mais difusas e o tempo de trabalho invade os tempos de não-trabalho, afetando a vida individual e coletiva”.

¹ Conforme regulamenta o Artigo 7º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso: 17 nov. 2012.

As mudanças no universo do trabalho, sejam nos vínculos, nos valores e significados agora atribuídos, bem como na sua relação com as demais atividades humanas, levaram autores² a debaterem o fim da centralidade do trabalho como principal atividade de articulação do emprego do tempo e determinação dos quadros temporais da sociedade. Para Aznar (1995), a redução da jornada de trabalho e sua flexibilização, além de possibilitarem que o trabalho fosse “dividido” entre uma quantidade maior de trabalhadores e, com isso, ajudassem a reduzir o desemprego, também possibilitariam aos trabalhadores terem mais tempo livre para fazer “o que bem quisessem”, ou seja, possibilitariam viver, de fato, um tempo livre.

Sob essa ótica, a sociedade coordenada pelo tempo de trabalho perderia espaço para uma nova sociedade, agora regida pelo tempo livre, ideia distinta da que orienta essa pesquisa. Nesse ponto, emerge um dos pressupostos fundamentais do presente estudo. Baseando-se nas considerações de Aquino (2007), acredita-se que as novas configurações do trabalho de fato alteraram os modos de experimentar o tempo na atualidade, mas é precipitado afirmar que o trabalho perdeu sua centralidade nesse sentido.

As considerações sobre o tempo de não-trabalho ganharam destaque após a década de 1950, com a redução da jornada laboral, sendo alvo de interesse das ciências sociais. Segundo Aquino e Martins (2007), em meio às necessidades econômicas e existenciais, o homem contemporâneo se vê dividido entre as obrigações laborais e o desejo de se libertar dessas tarefas e desfrutar de um tempo para si. Nesse contexto, a pressa surge como grande motivação para o desenvolvimento dos mais variados artefatos tecnológicos para que se ganhe mais tempo. Paradoxalmente, estes mesmos artefatos levam à invasão do trabalho no tempo livre, como também destacou Dal Roso (2008).

Segundo Aquino (2004), as referências ao tempo livre estão marcadas por sua dicotomia em relação ao tempo de trabalho. Nesse sentido, “o tempo livre seria um tempo evanescente e heterogêneo, comparado ao tempo homogêneo do trabalho, ao qual se opõe” (SILVA; AQUINO, 2004, p. 204). Deveria ser um tempo em que o homem conduz a sua vida pessoal e social, com o máximo de autocondicionamento e mínimo de heterocondicionamento.

Entretanto, observa-se que o tempo de não-trabalho é destinado muitas vezes à realização de atividades domésticas, estudos, obrigações sociais, dentre outras, sendo

² Como exemplos, tem-se Claus Offe, André Gorz, Dominique Meda e Jerome Rifkin.

orientado por exigências socioeconômicas muito mais do que pelo desejo do sujeito. As escolhas acerca de “como vivenciar o tempo livre” dependem de uma série de fatores culturais e socioeconômicos. Para Aquino e Martins (2007, p. 481):

A maior ou a menor variação desse tempo na vida dos indivíduos organiza-se e estrutura-se de acordo com padrões assimilados sobre como se deve dispor o tempo para as diversas atividades, além de como o sujeito valora o sentido do tempo cotidiano para si. Desta maneira, as diferentes formas de sentir, pensar, agir e estabelecer o tempo seguem padrões culturais que se refletem na ação do sujeito.

Os trabalhadores de restaurantes vivenciam uma temporalidade laboral atípica quando comparada ao padrão vigente na sociedade industrial. Trabalham durante o tempo livre de grande parcela da sociedade: à noite, aos finais de semana, feriados e datas comemorativas. Consequentemente, desfrutam seu tempo livre em momentos em que muitos espaços de lazer e encontro sociais estão “esvaziados”. Acredita-se que esses profissionais adotam padrões de organização e escolha das atividades vivenciadas no tempo de não trabalho, além de valorarem, de modo particular, o “tempo cotidiano para si”, usando as palavras de Aquino e Martins (2007).

Quanto à relevância de se pesquisar trabalhadores da restauração, ressalta-se que esses profissionais estão situados no setor da economia que mais ganha relevo mundialmente: o setor terciário ou setor de serviço. Tal setor passou a ser contemplado por teóricos e especialistas pelo impacto que vem provocando no desenvolvimento econômico das sociedades nas últimas décadas, percebendo-se sua relevância nas considerações de Kon (2007, p. 145):

A contribuição dos serviços no desenvolvimento das economias tem características diferenciadas em países mais avançados ou em desenvolvimento, porém é fundamental em qualquer nível de desenvolvimento, ao tornar-se a maior fonte de geração de empregos da atualidade.

Constata-se, ainda, um fenômeno recente que amplia a representatividade do segmento da restauração: o crescente hábito da alimentação fora do lar. Recorrendo aos dados da Pesquisa de Orçamentos Familiares (POF) mais recente, desenvolvido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010), referente ao período 2008-2009, as despesas com alimentação fora do domicílio apresentavam valor médio de R\$ 131,33, o que

correspondia a 31,1% do total de despesas monetárias e não-monetárias³ com alimentação das famílias brasileiras. Várias razões estão envolvidas para a elevação desses números em período recente, dentre elas: a aceleração da vida na contemporaneidade, o que leva os sujeitos a “precisarem” reduzir o tempo com alimentação e torná-la mais prática para o consumo, e a maior participação da mulher no mercado de trabalho e seu consequente afastamento das atividades domésticas.

No que concerne ao lócus da pesquisa, considera-se a cidade de Fortaleza (CE) como terreno fértil para a coleta de dados, uma vez que apresenta grande procura turística e que encontra no setor de gastronomia um forte polo de atração⁴ de visitantes e, portanto, de geração de divisas. Ademais, a cidade foi eleita como uma das sedes para os jogos da Copa do Mundo de 2014, o que vem demandando investimentos das esferas públicas e privadas a fim de preparar os setores envolvidos com o turismo para receber um número ainda maior de visitantes⁵. Ou seja, existe forte tendência à elevação do número de trabalhadores nesta área.

Ressalta-se que a pesquisa em questão é de cunho qualitativo e foi realizada por meio de entrevistas individuais semiestruturadas. Foram entrevistados dez profissionais (três gerentes e sete funcionários) do grupo de restaurantes no qual a pesquisadora atuou entre 2006 e 2009, sendo o mesmo escolhido devido à facilidade de acesso aos diretores da empresa e sujeitos da pesquisa.

Para a análise dos dados, utilizou-se como método a Análise Sociológica do Discurso, entendida por Alonso (1998) como uma sociohermenêutica ligada, fundamentalmente, à contextualização histórica da enunciação, a partir da reconstrução dos interesses dos atores implicados. A partir dessa metodologia, foram criadas três categorias de análise dos discursos: Trabalho, Organização Temporal e Vivências Cotidianas.

³ Despesas monetárias são aquelas efetuadas por meio de pagamento, realizado à vista ou à prazo, em dinheiro, cheque ou com utilização de cartão de crédito. Já as despesas não-monetárias são aquelas efetuadas sem pagamento monetário, ou seja, aquisição obtida através de doação, retirada do negócio, troca, produção própria, pescado, caçado e coletado durante os períodos de referência da pesquisa, disponíveis para utilização. Salienta-se que as valorações de tais despesas foram realizadas pelos próprios informantes, tendo como referência os preços vigentes no mercado local (IBGE, 2010).

⁴ Segundo dados do IPECE, em 2009 a demanda mensal de turistas em Fortaleza compreendeu o valor total de 2.466.511, envolvendo a rede hoteleira e extra-hoteleira (ROCHA; LIMA; FEITOSA, 2008).

⁵ Exemplo disso reside no Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (PRONATEC) Copa, programa do Ministério do Turismo (MTur) em parceria com o Ministério da Educação (MEC), que visa capacitar 240 mil trabalhadores até 2014 em todas as cidades-sedes e proximidades, além de destinos turísticos do país.

O trabalho foi organizado em quatro capítulos, sendo o primeiro deles destinado à caracterização socioeconômica da restauração. Foram contemplados o percurso histórico que culminou na ampliação do setor de serviços, as classificações e relações econômicas dos restaurantes, bem como uma breve contextualização sobre a cidade de Fortaleza.

No segundo capítulo, foram considerados aspectos que caracterizam o tempo e o trabalho no ramo da restauração. A jornada laboral e tempo de não-trabalho no ramo foram abordados com base nas regulamentações da Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT (1943) e na Convenção Coletiva de Trabalho firmada entre os sindicatos da área⁶. Além disso, refletiu-se sobre tempo e trabalho na restauração a partir da lógica do horário laboral atípico e da intensificação do trabalho.

O capítulo seguinte apresenta as delimitações metodológicas da pesquisa, caracteriza os participantes e o grupo de restaurantes onde atuam, e menciona algumas intercorrências e particularidades das entrevistas. A análise dos dados é abordada no quarto capítulo, estando organizados em categorias e subcategorias que agrupam temas semelhantes identificados nos discursos dos trabalhadores.

Por fim, nas considerações finais, são articulados os objetivos da pesquisa com os dados obtidos, tecendo-se reflexões que reforçam o papel do trabalho como atividade central na organização temporal e, possivelmente, como fator determinante das vivências que os sujeitos podem experimentar em seu tempo livre.

⁶ Sindicato dos trabalhadores do comércio hoteleiro e similares do Ceará (Sindicato dos trabalhadores) e Sindicato dos restaurantes, bares, barracas de praia, *buffets* e similares do estado do Ceará (Sindicato patronal).

2 OS RESTAURANTES NA CONTEMPORANEIDADE

Antunes (2005) considera que o grande interesse pelo tema *trabalho* reflete a relevância que essa atividade ainda possui para a vida humana, já que sobreviveu às inúmeras mudanças econômicas, sociais e políticas desde seu surgimento, até a atual sociedade pós-industrial.

Mudanças significativas deram-se, sobretudo, no que se refere aos sentidos atribuídos ao trabalho e à maneira pela qual é organizado. A atividade laboral ganhou complexidade à medida que as sociedades se desenvolveram e as necessidades humanas diversificaram-se e evoluíram para além da pura sobrevivência. Trabalhar deixou de ser apenas um meio de obter os recursos necessários à alimentação, vestimenta e moradia, tornando-se também “[...] fonte de identificação e de autoestima, de desenvolvimento das potencialidades humanas, de alcançar sentimento de participação nos objetivos da sociedade” (NAVARRO; PADILHA, 2007, p. 14).

As questões envolvidas na presente pesquisa, entretanto, remetem a um momento específico da história, a partir do qual foram desenvolvidas as condições que configuraram o atual cenário do mundo do trabalho. Tal momento refere-se ao século XX, particularmente o período que compreende o apogeu do capitalismo e surgimento e hegemonia da sociedade salarial nos países centrais, a posterior crise do mundo do trabalho na década de 1970 e o atual cenário laboral.

As primeiras décadas do século XX foram marcadas pelo avanço tecnológico e produção em larga escala, e pela difusão do trabalho como valor social. Houve, assim, o desenvolvimento e o amadurecimento do modelo fordista de produção, o qual possibilitou a acumulação de riquezas e o consumo estável e duradouro.

O sistema capitalista gozou alguns anos dessa aparente calma, mais precisamente até meados da década de 1970, momento em que se instaurou uma profunda crise no mundo do trabalho. Genericamente, a crise se contrapôs ao modelo estável da sociedade salarial, questionando, inclusive, o modelo de produção adotado até então.

Antunes (2000, p. 210) aborda as nuances e particularidades da crise de 1970, caracterizando-a como um momento em que:

[...] novos processos de trabalho emergem, nos quais o cronômetro e a produção em série são substituídos pela flexibilização da produção, por novos padrões de busca de produtividade, por novas formas de adequação da produção à lógica do mercado.

Os novos processos de trabalho aos quais o autor se refere demarcam a transição do taylorismo-fordismo de momentos anteriores para o modelo toyotista.

O novo modelo introduziu novos paradigmas no mundo do trabalho, dentre eles, o ideal da “empresa enxuta”, o qual propugnava a redução de desperdícios e uma quantidade mínima de funcionários, valorizando-se não apenas da força física dos trabalhadores, mas sua inteligência, visto que agora precisavam ainda mais do recurso intelectual para atuar em diversas funções. Surgiu, então, o ideal do trabalhador polivalente e multiqualificado.

A exigência de manter a lucratividade através de custos mínimos gerou impactos profundos nas relações de trabalho. Os empresários passaram a propor novos modelos de vínculos laborais, de forma geral, flexibilizados e ameaçadores dos direitos trabalhistas e das garantias sociais conquistados até o momento, fazendo emergir uma classe de trabalhadores precarizados. O setor de serviços não ficou isento dessa característica e em muitos casos se constitui dentro dessa realidade. A restauração adquiriu muitas dessas evidências. Essa realidade se estende até o presente, tendo passado nos últimos anos por um processo de intensa generalização (CASTEL, 2008).

Considera-se precariedade como um fenômeno que acompanhou as transformações no mundo laboral, apresentando características próprias em cada contexto histórico. A precarização, por sua vez, pode ser entendida como processo crescente e generalizado de flexibilização, perdas de direitos, garantias sociais e instabilidade (AQUINO, 2008). Dessa forma, entende-se precarização e flexibilização como processos que atuam como “pano de fundo” para o contexto laboral da grande maioria dos trabalhadores na atualidade, o que gerou a necessidade desta compreensão inicial de caráter generalista, antes de considerarem-se as particularidades do setor de serviços e da restauração.

2.1 Crescimento do setor terciário: da sociedade industrial à sociedade de serviços

Voltar atenção para o desenvolvimento das sociedades ao longo da história nos leva a crer que a humanidade viveu a passagem de uma realidade “homogênea” e “estável” para um contexto multifacetado, heterogêneo e complexo. Em cada momento, é possível observar um modo de gestão do trabalho e as diferentes exigências às capacidades físicas, intelectuais e afetivas dos trabalhadores decorrentes do sentido atribuído ao trabalho, do tipo de atividade exercida e do contexto socioeconômico da época (DAL ROSO, 2008).

Diante das inúmeras possibilidades de olhares acerca da história do labor humano, ganham relevo para o estudo em questão as transformações dos modos de produção e surgimento de uma variedade de atividades econômicas, bem como a relação do homem com o produto de seu trabalho.

Segundo Kon (2004), durante as décadas de 1950 e 1960, houve uma dominância das empresas manufatureiras nos países desenvolvidos, as quais utilizaram como estratégia de crescimento a transferência da produção para localizações onde o trabalho era mais barato. As empresas foram organizadas por meio de um forte sistema hierárquico, com uma massa de trabalhadores não qualificados na base dessa hierarquia, ocorrendo uma separação entre trabalho administrativo e trabalhos manuais.

Ainda no fim dos anos 60, o fordismo começou a apresentar sinais de crise, uma vez que a produtividade estava crescendo em ritmo cada vez mais lento quando comparada aos custos de produção. Em paralelo, as tecnologias da informação cresceram rapidamente, trazendo consigo novas possibilidades, por exemplo, maior facilidade em coordenar as redes de filiais distribuídas em localidades distintas.

Assim, durante os anos 70, e particularmente na década seguinte, observou-se uma nova espécie de divisão internacional do trabalho e reestruturação, sobretudo pela transição dos rígidos modelos taylorista-fordista para modelos de produção mais flexíveis e capazes de acompanhar a aceleração das demandas do mercado (POCHMANN, 2007).

Conforme apresenta Pochmann (2007), os modelos flexíveis de produção foram marcados pela automação do trabalho, por uma gradual eliminação da estrutura hierárquica verticalizada, pela necessidade de mão-de-obra qualificada, por processos *just in time* (produção sem estoques) e pela externalização de parte do processo produtivo. Para Kon

(2004), a partir dessa externalização ou terceirização de atividades não estratégicas e auxiliares, foi estabelecido um novo sistema de conexão interfirma e entre firmas, que levou à emergência de uma rede de empresas especializada em apoiar atividades de uma central produtiva. Foi a partir de então que as atividades de serviços ganharam impulso e representatividade na economia, constituindo frequentemente o fator essencial para a obtenção do sistema de produção flexível.

Há que se considerar, também, o fato de que a terceirização de atividades não estratégicas, acima mencionada, só foi possível pelo fato de existir um excedente de mão de obra no mercado pronto a exercer tais serviços. A automação do trabalho gerou uma massa de desempregados que passou a ocupar justamente o “setor de serviços”. Braverman (1974) destacou que a maioria das funções criadas nesse setor, pela natureza das atividades que elas incorporam, é menos suscetível de mudança tecnológica do que os processos da maioria das indústrias produtoras de bens.

Dessa forma, enquanto o trabalho no setor fabril encolhia, aumentava nos serviços, uma vez que exigiam pequeno capital inicial. A força de trabalho do setor de serviços fazia parte de uma reserva pauperizada e vulnerável, o que acarretou na configuração de um setor de baixa remuneração, não sindicalizada, e de trabalhadores mais intensamente explorados e oprimidos do que os empregados nos setores mecanizados da produção (BRAVERMAN, 1974).

Muitos dos serviços ofertados eram antes considerados trabalhos do lar, os quais, obviamente, não eram pagos. Assim, o trabalho que antes era visto como obrigação doméstica passou a gerar lucro aos empresários e ganhou a conotação de trabalho *produtivo*. Para Braverman (1974), o que interessa ao capitalista não é o fato de um trabalho gerar um bem tangível ou não, mas o quanto esse trabalho pode gerar de lucro. É a partir desta crescente geração de lucros que os serviços passaram a ser “bem vistos” entre os capitalistas, sendo irrelevante para eles a distinção entre mercadorias sob a forma de bens e mercadoria em forma de serviços.

O autor menciona como grande característica do serviço o fato dele ser um trabalho oferecido diretamente ao consumidor, uma vez que produção e consumo são simultâneos. Menciona como exemplo os restaurantes:

Por exemplo, o trabalho em restaurantes que implica cozinha, copa, arrumação, atendimento, limpeza de pratos e talheres etc. encerra produção tangível tanto quanto o trabalho empregado em muitos outros processos fabris; o fato de que o consumidor está sentando próximo a um balcão ou mesa é a principal distinção, em princípio, entre essa indústria e a fabricação de alimentos que se classifica como ‘industrial’ (BRAVERMAN, 1974, p. 304).

Contudo, não se pode perder de vista que a materialidade do trabalho em restaurantes está ligada diretamente ao processo de trabalho na cozinha. O processo de trabalho do garçom, por exemplo, é intangível. Apesar dele estar envolvido na elaboração do prato que vai à mesa do cliente, o faz de forma indireta. Esta consideração do caráter “misto” das atividades de restaurante (material e imaterial) é importante para que se reflita sobre possíveis diferenças na valorização das ocupações que dizem respeito à restauração, por exemplo, entre garçons e cozinheiros⁷.

Pochmann (2007) divide o setor de serviços em quatro classes ocupacionais: distribuição, produção, social e pessoal. Os restaurantes ocupam esta última classe junto com as ocupações de lazer e embelezamento, por exemplo. Tratam-se de ocupações de atendimento do consumo individual.

Esta divisão do setor de serviços revela sua atual heterogeneidade, intensificada pela presença de atividades que exigem alta qualificação e que desfrutam de reconhecimento social (como o trabalho de médicos, publicitários e consultores financeiros) e pela presença de atividades que exigem baixa qualificação e desfrutam de pouco reconhecimento social (como o trabalho em limpeza e conservação, atendente, garçom e segurança) (LANDEIRO; DUTRA, 2010).

Segundo Morais (2006), a dinâmica do mercado de trabalho ocorrida no Brasil nos anos 90 caracterizou-se pela desarticulação da base do trabalho assalariado e pelo aumento intensivo dos segmentos ocupacionais não assalariados, em sua maioria nas atividades de serviços pessoais e domiciliares, ou seja, em ocupações de baixa qualificação, baixo rendimento e com altos níveis de informalidade. Formaram-se dois polos de trabalhadores, segundo os níveis de qualificação.

Este dado é reforçado por Pochmann (2007) ao estudar as tendências das ocupações profissionais no Brasil. Segundo o autor, os cozinheiros e assemelhados, e garçons,

⁷ Na Análise dos dados e Considerações finais, serão discutidas as diferenças percebidas entre as ocupações de garçom, cozinheiro e auxiliar de cozinha.

barmen e assemelhados, fazem parte das 45 ocupações que mais ganharam postos nos anos 90. Entretanto, observou que o perfil das ofertas profissionais em alta no país não estava necessariamente associado às exigências de maior qualificação profissional.

Assim, considera-se que a restauração encontra-se em um ramo da economia que cresce significativamente em capacidade de geração de empregos, mas que é marcado pela heterogeneidade, sobretudo do nível de qualificação profissional, dos tipos de vínculos empregatícios (trabalho formal ou informal) e de reconhecimento social⁸.

2.2 Serviço de restauração: relações econômicas, tendências e desafios.

As atividades econômicas de um país, sobretudo diante da variedade existente na atualidade, necessitam de definição e classificação a fim de serem fiscalizadas e acompanhadas, principalmente, pelos órgãos de Administração Tributária.

No Brasil, a classificação de atividades econômicas encontra-se compilada na Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), documento elaborado mediante participação da Comissão Nacional de Classificação (CONCLA), Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e representantes das três esferas da administração pública (União, Estados e Municípios). No referido documento, são contempladas, de maneira detalhada e minuciosa, todas as possíveis atividades econômicas de uma sociedade, sem que estejam diferenciadas em setores (primário, secundário ou terciário) (IBGE, 2003).

A CNAE aplica-se a todos os agentes econômicos envolvidos em produção de bens e serviços (sejam públicos, privados ou profissionais autônomos), sendo utilizada para a identificação econômica das unidades de produção normalmente constituídas como pessoa jurídica. É implementada em cadastros e registros da administração pública nas três esferas de governo, a partir de 1998 (IBGE, 2003).

⁸ No caso da restauração, não é difícil perceber as diferenças entre o reconhecimento social de um garçom e de um *chef* de cozinha, por exemplo. Tais questões serão consideradas no capítulo seguinte.

Na CNAE 2.1-Subclasses⁹ (IBGE, 2010), as atividades econômicas são organizadas em seções que englobam atividades afins, sendo possível encontrar o grupo de atividades no qual estão inseridos os restaurantes.

A seção de letra “T”, localizada na faixa de atividades classificadas enquanto *serviços*, compreende as atividades de alojamento de curta duração e os serviços de alimentação. Os serviços de alimentação, foco de nosso estudo, têm como característica o preparo das refeições para consumo imediato, com ou sem serviço completo (entende-se como serviço completo todas as unidades que tem serviço de mesa, independentemente de que o pessoal encarregado de servir as refeições tenha outras funções dentro da unidade econômica), a preparação de alimentos por encomenda e a preparação de bebidas para consumo imediato. Não inclui a preparação de alimentos que não seja para consumo imediato e, também, a venda de refeições e bebidas que não seja para consumo imediato.

Especificamente no que se refere às atividades de “Alimentação”, percebemos grande variedade de estabelecimentos que vão desde os mais populares, como os quiosques, até restaurantes com serviços completos.

Conhecer a classificação nacional da atividade de restauração possibilitou à constatação da relação existente entre tal atividade e o turismo. Pesquisa e relatórios sobre o tema, dentre elas as do Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará -IPECE (2008), Costa (2009) e Ministério do Turismo-Mtur (2010), em geral, articulam tais atividades ressaltando suas capacidades de influência mútua. Portanto, faz-se necessário destinar atenção a essa relação.

2.2.1 “Alojamento e Alimentação”: a relação econômica entre turismo e restauração

Tendo como referência as considerações da Organização Mundial do Turismo - OMT (apud IBGE, 2010), turismo pode ser entendido como o conjunto de atividades que as pessoas realizam durante suas viagens e estadas em lugares distintos do seu entorno habitual. Os fins de tais atividades podem ser: lazer, negócios ou outros motivos que não tenham

⁹ A versão pesquisada para este trabalho, CNAE 2.1 – Subclasses, trata-se de uma atualização da versão original de 1988 e conta com 1.301 subclasses de atividades econômicas. Foi oficializada pela Resolução Concla nº 02 de 25/06/2010, e entrou em vigor em dezembro de 2010.

relação com o exercício de uma atividade remunerada no local visitado. Ressalta-se, ainda, que para ser considerado turismo, além de não haver exercício remunerado, a duração deve ser inferior a um ano.

Segundo a OMT (apud IBGE, 2010), podem-se classificar os produtos relacionados ao turismo em três grupos:

- A. Produtos característicos do turismo: são aqueles que, na maioria dos países, têm existência atrelada ao fluxo de visitantes. Quanto menor o fluxo, menor a solicitação a tal produto. Ex: transporte aéreo;
- B. Produtos conexos ao turismo: são residuais. Trata-se de produtos que podem ter relação direta com o turismo em alguns países, mas em outros não. Ex: transporte ferroviário urbano de passageiros;
- C. Produtos específicos do turismo: agrupam as duas categorias anteriores.

Os produtos característicos do turismo são utilizados pelo IBGE para estudos acerca da representatividade desse setor na economia brasileira. Em publicação de 2010 sobre a economia do turismo, entre 2003 e 2007, classifica-se uma atividade como característica do turismo a partir da identificação, em sua produção principal, de produtos com potencial de consumo pelos visitantes. São exemplos de tais produtos, os serviços de Alojamento, Alimentação, Atividades recreativas, culturais e desportivas, os diversos tipos de transportes (ferroviário, aquaviário, aéreo, rodoviário etc.), Atividades de agências e organizadores de viagens, dentre outros.

A análise dos números das Pesquisas Anuais de Serviços – PAS (IBGE, 2008, 2010) apontam o crescimento dos serviços de alimentação na economia, quando comparados os números de 2008 e 2010. Estes serviços são classificados como “serviços prestados principalmente às famílias” e envolvem restaurantes, bares, lanchonetes e outros serviços de fornecimento de alimentação pronta, para consumo imediato. De acordo com a PAS (IBGE, 2008, 2010) em 2008 havia 199.547 empresas atuando nos serviços de alimentação, o que correspondia a 22,7 % do total das empresas de serviços no Brasil. Já em 2010, houve uma pequena redução da quantidade de empresas, sendo estimadas 193.309 empresas no ramo. Apesar disso, o número de pessoas empregadas em tais atividades cresceu de um milhão e duzentas mil pessoas, em 2008, para um milhão e trezentos mil empregados, em 2010. Em contrapartida, os valores da remuneração média mensal apresentaram-se inferiores, nos dois

anos de referência, à média dos respectivos valores no setor de serviços. Em 2008, registrou-se uma média de 1,4 salário mínimo (inferior, portanto, à média de 2,6 para o total dos serviços), sendo mantido o mesmo número em 2010.

Os números apresentados permitem algumas considerações. Inicialmente, o fato de que os restaurantes fazem parte de um grupo de atividades econômicas em efervescência no Brasil, portanto, podem se beneficiar com o aumento do consumo de serviços correlacionados, no caso, os serviços ligados ao turismo. O segundo ponto relevante se refere à precarização das relações de trabalho na restauração, visto que, mesmo sendo uma área em forte expansão e em crescimento financeiro, ainda oferta empregos com condições salariais desfavoráveis. Essa realidade possibilita reflexões sobre o contexto econômico no qual os trabalhadores pesquisados estão inseridos, bem como sobre o perfil de tais profissionais, já que para aceitar empregos em condições precárias, o trabalhador possivelmente vive uma situação de vulnerabilidade e instabilidade no mundo do trabalho.

Constata-se, assim, que a quantidade de empregos gerados por esta atividade econômica não é suficiente para avaliar as condições em que vivem seus trabalhadores. Ter um emprego não significa ter um “bom” emprego. Contudo, o crescimento do turismo na economia nacional traz a possibilidade do crescimento de atividades afins, possibilitando a configuração de um cenário mais estruturado, profissional e estratégico para os fornecedores de serviços como alimentação, transporte, alojamento, desporto, dentre outros. Para isto, é necessário que os interesses de empresários e trabalhadores sejam conciliados.

2.2.2 Alimentação fora do lar: um hábito crescente

Segundo Zandonadi et al. (2007, p. 20), “as transformações no mundo contemporâneo provocaram mudanças significativas na alimentação e nos hábitos alimentares dos seres humanos que passaram a usufruir cada vez menos do ambiente doméstico”. As autoras apontam como causas diversos fatores, dentre eles: a industrialização, profissionalização das mulheres, redução do tempo para o preparo e/ou consumo de alimentos, acesso da população ao lazer, viagens, dentre outros.

Os estabelecimentos de alimentação funcionam não apenas para atender a um público visitante, mas atuam também como equipamentos das cidades capazes de promover

encontros, vínculos dos moradores com o entorno, além de se configurarem como alternativa, sobretudo nas grandes metrópoles, para aqueles que precisam realizar um grande deslocamento para retornar ao lar a fim de fazer uma refeição. Nesse sentido, os serviços de alimentação oferecem praticidade e permitem que as pessoas “ganhem tempo” diante da grande concentração urbana e dificuldade de mobilidade existente (COLLAÇO, 2003).

É certo que, por mais que representem necessidades vitais, os hábitos alimentares ganharam novos contornos à medida que a sociedade sofreu transformações socioeconômicas. Atualmente, “comer” não significa apenas saciar a “fome do corpo”; o local da refeição não se restringe mais à casa; os nutrientes básicos podem ser encontrados em barras industrializadas e viaja-se para conhecer as culinárias de outros locais, e não apenas sua “paisagem”. Dentre todas as mudanças citadas, é de interesse da pesquisa a crescente prática da alimentação “fora do lar”, a qual envolve restaurantes *a la carte* e *self-services*, bares, lanchonetes etc.

O fato é que “comer fora” parece ter sido incorporado ao dia a dia da população, gerando, com isso, uma pressão positiva no mercado de serviços e abrindo oportunidade de negócios e geração de empregos.

Segundo Donna (2012 apud OLIVEIRA, 2012), diretor da ECD – Consultoria especializada em *food service*, estima-se que em 2022 metade das refeições das famílias brasileiras serão feitas fora de casa. Tal número se aproxima da realidade dos Estados Unidos, onde 48% das refeições já são realizadas fora do lar. Segundo levantamento da consultoria, até 2014 o mercado deve chegar a 70 milhões de refeições ao dia. Em 2011, desde um cafezinho até uma refeição completa, foram servidas 63 milhões de refeições por dia. Para 2012, estima-se que o número chegue a 65,2 milhões.

Recorrendo à Pesquisa de Orçamento Familiar (POF) referente ao período 2008-2009 (IBGE, 2010), percebe-se um crescimento significativo no hábito da alimentação fora do lar entre os brasileiros. Comparando os dados de 2002-2003, com os valores apurados em 2008-2009, nota-se um aumento de 7 (sete) pontos percentuais no valor da despesa média mensal com alimentação fora do domicílio, em todos os níveis geográficos analisados: as grandes regiões, as áreas urbanas e rurais e o total do País. Atualmente, 31,1% da despesa média mensal dos brasileiros destinam-se a essa prática de alimentação.

No que se refere às regiões, o maior aumento entre a POF 2002-2003 e a POF 2008-2009 ocorreu na Região Sudeste (10,3 pontos percentuais). A análise dos dados desperta a atenção quando se compara os valores entre as regiões. O maior percentual com alimentação fora do domicílio encontra-se, também, na região Sudeste (37,2%), enquanto o Nordeste, região de maior interesse para essa pesquisa, detém percentual de 23,5%, ganhando apenas da região Norte, a qual obteve o menor percentual do país (21,4%). No Nordeste, o crescimento foi de 4 (quatro) pontos percentuais em relação a 2002-2003.

Quanto ao valor da despesa média mensal familiar com alimentação fora do domicílio, observa-se que o valor na Região Sudeste (R\$ 172,78), o maior do Brasil, foi mais que o dobro do valor na Região Nordeste (R\$ 81,23), o menor valor obtido.

Considera-se que as disparidades entre as regiões podem ter causas diversas, dentre elas, a média de renda mensal da população. Entretanto, não é nosso interesse realizar um estudo comparativo, senão uma análise da tendência nacional e da região nordeste, na qual se encontra a cidade de Fortaleza. A referida análise permite constatar que a alimentação fora do lar cresce em todo o país, e que, por isso, a atividade de restauração vem ganhando espaço na economia. Por tais motivos, é preciso atentar para as oportunidades e ameaças associadas ao setor, as quais influenciarão fortemente a realidade desse contexto econômico nos próximos anos e impactarão nas condições de trabalho oferecidas aos profissionais da área.

2.2.3 *Desafios do setor*

O atual cenário dos serviços de alimentação pode ser resumido em uma palavra: diversidade. Um breve caminhar pelas ruas das cidades nos permite perceber uma variedade de restaurantes, lanchonetes, quiosques, carrinhos de lanches e estabelecimentos que se especializam na venda de um alimento, criando um leque de opções, haja vista as *milkshakerias*, *temakerias*, *tapiocarias*, *hamburguerias*, atuando no mercado.

As empresas de alimentação, entretanto, precisam enfrentar alguns desafios na atualidade. O primeiro deles diz respeito à mão-de-obra, a qual, além de escassa, apresenta baixo nível de qualificação na área.

Pontara, sócio da JPontara Inteligência do Mercado de Food Service, no site da Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL, 2012), aponta para a dificuldade de contratação na área devido, sobretudo, à carga horária estendida. Na opinião do empresário, o mercado terá que melhorar o salário desses profissionais para atrair a mão-de-obra necessária para atender a demanda.

A questão salarial fica evidente em matéria publicada a 22 de fevereiro de 2012, no jornal Estado de Minas, a qual aponta que a construção civil vem tirando garçons dos bares de Belo Horizonte (BOTTREL, 2012). Donos de restaurantes relatam suas dificuldades, mencionando que algumas vagas se encontram ociosas há mais de seis meses. Segundo a Abrasel, o problema tem dimensões nacionais, sendo significativos os fatos de que o setor emprega seis milhões de pessoas e apresenta cerca de quatrocentas mil vagas não preenchidas em todo o país.

Os propalados e discutíveis baixos índices de desemprego, curiosamente, agravam a situação. Percebe-se que vagas que exigem pouca qualificação, como as de garçons, são preteridas em relação às vagas da construção civil. Segundo o presidente da Abrasel mineira, Fernando Junior, a construção civil oferece melhores condições salariais e tece a relevante comparação:

A mesma pessoa que trabalharia para mim como auxiliar de cozinha, para ganhar R\$ 635, além de adicional noturno, vale-transporte, alimentação e uniforme, prefere trabalhar na construção civil para receber R\$ 1,6 mil, com as mesmas vantagens e seguros médico e dentário (BOTTREL, 2012).

Nota-se, também, com relação aos garçons, uma preferência por trabalhar em eventos, visto que conseguem receber um “bom dinheiro” trabalhando menos (com carga horária menor).

As dificuldades relativas à contratação de mão-de-obra para a área agravam-se ao considerar-se o aumento da demanda pelos serviços de alimentação que ocorrerá em virtude da Copa de 2014 e Olimpíadas de 2016. O setor de alimentação fora do lar corresponde a 50% da mão-de-obra do setor de turismo. Assim, a expansão do segmento alavancada pelos turistas que virão assistir aos eventos preocupa empresários e governantes (ABRASEL, 2012). Por outro lado, esta pode ser uma oportunidade para que sejam elaboradas estratégias para atração

e retenção de trabalhadores da área, o que em outras palavras, significa uma possível melhoria das condições de trabalho ofertadas.

Considerando as realidades apresentadas e a importância da qualificação de profissionais, o Mtur, em parceria com o Ministério da Educação (MEC), lançou o Pronatec Copa, o qual é destinado para profissionais do segmento turístico ou pessoas que tenham interesse em atuar na área.

De acordo com o projeto, são oferecidos cursos de 29 atividades ligadas ao receptivo turístico, além de cursos de libras, espanhol e inglês. Os participantes receberão auxílio estudantil, entre alimentação e transporte. Ao todo, serão ofertadas 240 mil vagas pelo Sistema S (Senac, Sesc, Sesi e Senai) e instituições federais de educação profissional, até 2014. O programa é destinado para as 12 cidades-sede da Copa (dentre elas, Fortaleza), entorno e destinos de visibilidade nacional.

Na cidade de Fortaleza, a necessidade de qualificação profissional alavanca ações por parte de empresários e órgãos relacionados, como a Abrasel Ceará. Segundo Ivan Assunção, atual presidente da referida instituição, atendimento, segurança alimentar e qualidade dos produtos são requisitos básicos de qualquer restaurante. Entretanto, é o primeiro item que mais preocupa os empresários. Em entrevista divulgada no site da Abrasel Ceará, Cláudio Vignoli, proprietário de pizzarias em Fortaleza, ainda considera pequeno o apoio das secretarias de Turismo (prefeitura e Governo) no que se refere à qualificação.

Através de iniciativa própria, o empresário criou um centro de treinamento voltado para o turismo e gastronomia da cidade. Em parceria com o Senac-Ce, oferece cursos regulares os quais atendem tanto à sua demanda interna de treinamentos como às necessidades de outros restaurantes e estabelecimentos relacionados.

Merece destaque, ainda, o fato de que o setor gastronômico é privilegiado em relação ao desenvolvimento de Fortaleza, visto que tem crescido em uma média de 12% a 15% ao ano, devido a fatores econômicos e sociais favoráveis (ABRASEL, 2012).

Ressalta-se que os aspectos aqui apresentados como “desafios” para o setor representam características da área que merecem atenção de órgãos e profissionais competentes, não apenas em virtude dos grandes eventos mencionados, mas, sobretudo, pelo fato de terem se tornado uma espécie de marca do segmento, que o torna precarizado e

considerado por alguns como apenas um “emprego de passagem” para outro que permita “crescer na vida”.

Conforme demonstram Rocha e Amaral (2012), os trabalhadores do setor de alimentação fora do lar caracterizam-se pela baixa qualificação e pequeno interesse em investir na verticalização da formação profissional em virtude dos baixos salários pagos. De maneira geral, a inserção destes trabalhadores na restauração deve-se a uma condição de vulnerabilidade social que os levavam a vender sua força de trabalho a qualquer preço. O ideal é que este segmento com forte capacidade de geração de empregos e de divisas seja também considerado como oportunidade de desenvolvimento profissional e de realização pessoal.

2.3.4 Cidade de Fortaleza: breve contexto socioeconômico dos restaurantes pesquisados

Uma atividade econômica certamente sofre influências locais, ou seja, é impactada pelos hábitos, tradições, contexto sócio demográfico, condições geográficas, dentre outros aspectos relacionados ao local onde se insere. Ipiranga (2010) apresenta pesquisa sobre a cultura da cidade de Fortaleza direcionando seu olhar aos equipamentos intermediários, especificamente aos bares e restaurantes. Diante da detalhada análise histórica sobre a cidade, nossa atenção se volta para o final do século XIX e primeira metade do século XX.

Segundo Ipiranga (2010), no início da década de 1990, Fortaleza concentrava a maior parte da população e das atividades da região metropolitana. Durante essa década, ocorreram forte expansão e ocupação do espaço urbano, frutos de investimentos no ramo imobiliário. O centro da cidade sofreu esvaziamento como bairro residencial, sendo ocupado para fins comerciais. Bairros mais antigos, como Antônio Bezerra, Benfica, Joaquim Távora e Jacarecanga, sofreram estagnação, ao passo que o crescimento de centros comerciais e de serviços leva ao surgimento de bairros como Montese, Parangaba e Messejana, voltados para uma clientela de baixo poder aquisitivo, e Aldeota e Água Fria, onde predominava uma clientela de renda alta.

Os bairros Varjota, Papicu e Cocó – situados a leste da cidade – foram integrados à Aldeota, sendo notória a tendência à verticalização e desenvolvimento de novos espaços de convivência. Segundo a autora,

[...] as amplas avenidas Santos Dumont e Dom Luiz, que atravessam esses bairros, transformaram-se em corredores de comércio, serviços e turismo, atraindo grandes equipamentos [...] caracterizando a emergência de “espaços intermediários” – como altos edifícios de escritórios e residenciais, grandes *shopping centers*, lojas aglomeradas em pequenos centros comerciais, parques e uma profusão de bares e restaurantes (IPIRANGA, 2010, p.82).

Atualmente, os três bairros contíguos Aldeota, Meireles e Varjota estão entre os mais concorridos para habitação e negócios e entre os mais procurados pelos que apreciam a vida noturna. São considerados bairros “nobres” da cidade.

Exatamente em 11 ruas desses três bairros contíguos a autora realizou pesquisa etnográfica, cujos dados nos interessam pelo fato de se tratarem dos bairros onde se localizam os restaurantes em que trabalham nossos sujeitos da pesquisa, mais especificamente Aldeota e Meireles. Marcados pelo fluxo proveniente das amplas avenidas, dos becos e ruas estreitas, os três bairros atraem antigos e novos moradores, turistas, investidores de origens distintas, que buscam negócios, diversão e lazer nas várias opções de bares e restaurantes locais.

Ipiranga (2010) expressa sua percepção sobre aspectos culturais desses espaços tão significativos em Fortaleza, retratando o clima e cultura dos bairros onde está localizado grande número de restaurantes da cidade. A partir de suas caminhadas e observações pelas ruas, a autora relata:

Quando se percorrem esses bairros, distintos significados espaço-temporais se entrecruzaram, transformando e criando originais injunções do cotidiano. Dependendo do horário do dia, da tardinha, da noite e ou da madrugada – no almoço, *happy hour* e/ou jantar, o dinamismo e a quietude nesses bairros se alteram e se metamorfoseiam, expressando tempos simultâneos e espaços diferenciados [...] ao som dos diferentes estilos musicais provenientes das bandas que tocam seus instrumentos nos bares repletos de mesas ocupadas pelos sociáveis e alegres frequentadores nos tempos do pós-trabalho; lugares e não lugares de tempos mutantes, concomitantes e espaços intermediários intersticiais onde pessoas e grupos de pessoas, casais, famílias se encontram e tecem a trama do cotidiano, do trabalho, do desfrute do lazer, da troca de informações e de serviços, dos inevitáveis conflitos e da participação em atividades vicinais (IPIRANGA, 2010, p. 84).

As relevâncias culturais e sociais dos restaurantes são acompanhadas, também, por uma relevância econômica. O Anuário Estatístico do Ceará 2010, documento desenvolvido pelo Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE), apresenta dados sobre a realidade estadual, dentre eles as demandas pelos serviços de Alojamento e Alimentação. Segundo dados do Anuário, no período entre 2008 e 2009, foram registradas 5.570 empresas de Alojamento e Alimentação no Ceará, das quais 3.020 delas localizadas em Fortaleza.

Estes dados permitem perceber que o cenário de trabalho dos profissionais de restaurantes é repleto de apelos ao lazer, ao gozo do tempo, aos encontros sociais e vivências prazerosas como o “comer e beber”. É relevante, portanto, refletir sobre as vivências cotidianas dos trabalhadores que prestam serviço nesse espaço-tempo, já que estão em permanente contato com essas possibilidades de vivências de tempo livre, mas não podem desfrutá-las junto com a grande maioria das pessoas que trabalham em um horário convencional.

Portanto, nesse contexto onde os prestadores de serviços muitas vezes têm sua temporalidade delimitada pelo interesse dos consumidores, vinculados à sua atividade de lazer, o estudo sobre as jornadas laborais dos trabalhadores desses empreendimentos adquire uma função relevante e abre espaço para compreender como os mesmos vivenciam as diversas esferas do tempo social, seja a do trabalho e a do não-trabalho.

3 ARTICULAÇÕES ENTRE TEMPO, TRABALHO E ATIVIDADES DE RESTAURAÇÃO

3.1 Jornada Laboral e Tempo Livre na Restauração à luz do Direito do Trabalho

Segundo Cassar (2008), o Direito do Trabalho nasceu em reação às condições da Revolução Industrial, com a crescente exploração desumana do trabalho. É produto da reação da classe trabalhadora ocorrida no século XIX contra a utilização sem limites do trabalho humano, com jornadas de trabalho superiores a 10 horas, por exemplo. No Brasil¹⁰, apenas em 1934, com a publicação da primeira Constituição da República, os direitos trabalhistas foram elevados ao *status* constitucional, dentre eles salário mínimo, jornada de oito horas, férias, repouso semanal (que naquele momento não era remunerado), indenização por demissão imotivada, entre outros.

Em 1943, as leis sobre o trabalho foram sistematizadas e consolidadas num único texto – a Consolidação das Leis do Trabalho (Decreto-Lei nº 5.452, editado em 1º de maio de 1943). Com isso, os trabalhadores passaram a um grupo com direitos mínimos e fundamentais para uma sobrevivência digna. Por outro lado, conforme aponta Gonzalez et al (2009), a CLT

¹⁰ Em 1917, foi publicada a Constituição do México, a primeira a proteger os direitos dos trabalhadores (CASSAR, 2008).

mostrou-se ambígua, pois se de uma maneira reconheceu e regulamentou os direitos sociais do trabalho, de outra, inibiu as lutas trabalhistas por submeter os sindicatos às suas decisões¹¹.

A partir de então, houve uma intensa evolução na legislação até culminar na Constituição Federal de 1988 (CF/88), a qual dispõe de inúmeros direitos aos trabalhadores visando à melhoria de sua condição social. Conforme Gonzalez et al (2009), embora todas as Constituições desde 1934 incluíssem garantias mínimas para os trabalhadores, a Constituição de 1988 destacou-se pelo detalhamento, por incluir 34 incisos no seu Art. 7º, dentre eles a redução da jornada semanal máxima de 48 para 44 horas. Outra característica da CF/88 foi a ampliação do direito de atuação dos sindicatos devido ao término das prerrogativas de intervenção do Estado.

Entretanto, esta mesma Constituição forneceu instrumentos para a flexibilização de direitos trabalhistas, dentre eles as jornadas de trabalho e os repousos. Tal flexibilização ocorreu como reflexo das profundas mudanças sofridas pela economia mundial nas últimas décadas em decorrência de fatores como a crise iniciada em 1970, decorrente da quebra do polo petrolífero asiático, o desenvolvimento de tecnologias, a quebra das barreiras alfandegárias e mundialização da economia, e avanço dos meios de comunicação (GARRIDO, 2006).

A interação dos fatores acima mencionados levou muitas empresas a sérias dificuldades financeiras, culminando na elevação de pessoas desempregadas e subempregadas no mundo inteiro. Tal quadro acentuou a necessidade de se criar estratégias para harmonizar os interesses de empresários e trabalhadores. A flexibilização dos direitos trabalhistas foi percebida como estratégia capaz de auxiliar o trabalhador a manter-se no emprego, ao mesmo tempo em que permitiria a recuperação da saúde financeira das empresas (GARRIDO, 2006)

No Brasil, a flexibilização das regulamentações do trabalho pressupõe a substituição das garantias legais pelas garantias convencionais, com primazia da negociação coletiva. Portanto, a flexibilização de tal natureza jurídica só pode ocorrer quando os sindicatos intermediarem as decisões trabalhistas para suas categorias. Segundo Cassar (2008) os aspectos definidos em acordo ou convenção coletiva são considerados uma forma de

¹¹ Segundo Gonzalez et al (2009), os sindicatos só poderiam funcionar mediante autorização prévia (a Carta Sindical) e só poderia existir um sindicato por área geográfica e categoria profissional ou atividade econômica, configurando a denominada unicidade sindical. O governo também podia intervir e substituir as direções dos sindicatos.

regulação pública na medida em que estipulam normas externas às empresas, que não podem ser modificadas arbitrariamente.

Gonzalez et al (2009) entende a flexibilização do trabalho como a capacidade de determinado marco regulatório permitir a adaptação de regras em face a situações específicas. Apesar de ter sido defendida como recurso para benefício de trabalhadores e empresários, para o autor, a flexibilização corresponde a uma ampliação da liberdade gerencial das empresas no que se refere à determinação das condições trabalhistas.

Ou seja, refere-se ao fortalecimento da regulação privada do trabalho em detrimento da regulação pública, seja por meio de alterações nas normas vigentes, pela reinterpretação do direito existente, por mudanças institucionais via ação do Estado, seja por uma mudança na correlação de forças entre trabalhadores e empregadores (GONZALEZ et al, 2009, p. 90).

Cassar (2008) pondera sobre a mesma questão considerando que a flexibilização é possível e até necessária, desde que as normas estabelecidas, através da convenção ou acordo coletivo, como previsto na Constituição, sejam analisadas em duplo aspecto: primeiro, o respeito à dignidade do ser humano que trabalha para manutenção do emprego, devendo ser resguardado o mínimo existencial garantido ao trabalhador; segundo, a redução de direitos apenas em casos de comprovada necessidade econômica, quando destinada à sobrevivência da empresa. Não atendendo a tais princípios, o acordo ou a convenção coletiva deverão ser considerados inconstitucionais.

A realidade aponta para uma forte tendência ao desrespeito de tais princípios, em outras palavras, a flexibilização vem sendo usada por algumas empresas como forma de reduzir os direitos dos trabalhadores e, com isso, aumentar seus lucros. Exemplos disto é a vasta quantidade de relações empregatícias mascaradas de serviço autônomo, estagiário, cooperado, profissional representado por pessoa jurídica, numa tentativa utilizada pelo empresariado para escapar ao alto custo dos descontos feitos na folha de salários (CASSAR, 2008).

Esta realidade aplica-se também às relações empregatícias no ramo da restauração. A convenção coletiva de trabalho que abrange, dentre outros, os empresários e trabalhadores de restaurantes de Fortaleza, foi formulada por acordo entre o Sindicato dos Restaurantes, Bares, Barracas de Praia, Buffets e Similares do Estado do Ceará – SINDIREST

(que representa os empresários), e Sindicato dos Trabalhadores do Comércio Hoteleiro e Similares do Estado do Ceará (o qual defende os direitos dos trabalhadores), com vigência de 1º de julho de 2011 a 30 de junho de 2012.

As cláusulas da convenção coletiva dos trabalhadores de restaurantes, ao todo trinta e seis, tratam de temas diversos, desde definição dos pisos salariais à participação dos funcionários em reuniões e treinamentos. No que se refere ao tempo de trabalho (inclui-se aqui os intervalos intrajornadas) e tempo livre (aqui considerados os intervalos interjornadas, repouso semanais e férias), alguns pontos merecem reflexão.

A cláusula vigésima regulamenta a jornada máxima de trabalho em 44 horas semanais, devendo ser computadas como hora-extra todas aquelas que excederem essa quantidade. O parágrafo primeiro convencionou que o intervalo mínimo intrajornada para repouso e alimentação é de no mínimo uma hora e no máximo quatro horas. Na hipótese do intervalo intrajornada exceder duas horas, o empregador deve conceder vale-transporte no intuito de custear o trajeto de ida/volta do trabalhador a cursos, faculdades ou outras localidades (parágrafo terceiro).

A referida regulamentação remete à prática recorrente no setor de restauração de “quebra” da jornada diária de trabalho a fim de adaptar a disponibilidade do trabalhador à demanda do cliente. Por exemplo, no grupo empresarial onde foi realizada a pesquisa, alguns funcionários iniciam o trabalho às onze da manhã, saem para o intervalo às 15 horas e retornam às 19 horas, encerrando a jornada diária às 23 horas. Ou seja, o funcionário tem quatro horas de intervalo, em uma carga horária total de oito horas.

Mesmo sendo prevista em lei, tal prática leva ao questionamento da possibilidade real de descanso no intervalo concedido. Serão quatro horas de intervalo suficientes para o trabalhador deslocar-se a um curso ou mesmo à sua residência e, em seguida, retornar ao trabalho? Um dos entrevistados menciona a questão em seu discurso, lembrando de uma experiência em um restaurante onde a soma das horas de trabalho, excluído o intervalo, totalizava as oito horas diárias, regulamentadas na CLT.

Lembro que era um cálculo que de fato dava oito horas. Dava oito horas com relação a registro, tudo bonitinho com relação a lei. Mas agora vamos falar do ser humano (...) como a pessoa vai voltar pra casa, descansar e voltar de novo? Não há descanso! Eles falam descanso: ‘sai lá pro descanso, vai lá pro descanso!’ Não tem lugar pra descansar, né? (O7)

A legalidade de normas como a do intervalo intrajornada parece não assegurar a qualidade de vida do trabalhador, oferecendo as condições necessárias para o repouso e recuperação de suas energias para o trabalho. A quem a Lei favorece nesse caso? A mesma pergunta pode ser feita em relação às demais cláusulas flexibilizadas da CLT e convenção coletiva, nas quais se prevê a concordância do trabalhador.

Como exemplo de situações em que se prevê a aceitação do trabalhador, têm-se a cláusula décima nona da convenção coletiva de trabalho para profissionais de restaurantes. A cláusula estabelece que as folgas ou sistema de revezamento deverá ser igual entre homens e mulheres, devendo o repouso semanal coincidir com o domingo, pelo menos uma vez ao mês. Porém, o parágrafo primeiro afirma que não há exigência de se cumprir tal instituto quando o funcionário concordar em folgar em outro dia da semana, o que deverá se dar por escrito.

Ainda que o trabalhador concorde com a troca da folga dominical, não se pode deduzir que o faça por preferência ou satisfação. Sabe-se que os domingos são dias significativos de vendas nos restaurantes. Para os funcionários comissionados, trabalhar aos domingos é sinônimo de ganhar mais. O que aparentemente é um benefício para o trabalhador, implicitamente reflete a precariedade dos salários, levando os sujeitos a abrir mão de um dia de descanso que os possibilita estar com a família, por exemplo.

Assim, a anuência dos trabalhadores a determinados acordos é discutível, já que tal concordância pode se dar por necessidade ou mesmo por receio de perder o emprego, caso discorde.

O principal problema que se coloca para o trabalhador é que ele depende da venda da força de trabalho para garantir sua subsistência, seja diretamente como empregado, seja indiretamente como trabalhador por conta própria. Daí que os efeitos da regulação do trabalho são sempre tensionados pela ameaça do desemprego, que pressiona os trabalhadores a aceitar condições de trabalho piores, remuneração mais baixa e contratos mais precários. No caso de muitos países capitalistas periféricos – inclusive o Brasil –, isto é reforçado pela existência de um vasto setor informal, que funciona – pelo menos em parte – à margem da regulação do trabalho (GONZALEZ et al., 2009, p. 88).

A cláusula trigésima sexta da convenção coletiva, por exemplo, se refere aos cursos e treinamentos e estabelece que as reuniões ou cursos de aperfeiçoamento, desde que

haja aquiescência do empregado, poderão ser realizados fora de seu expediente normal de trabalho, ficando a empresa isenta do pagamento de horas extras.

A referida “aquiescência” pressupõe o interesse do trabalhador em participar do curso, ou seja, a perceber sua participação como algo que pode lhe trazer benefícios. O que não fica explícito nas cláusulas é que tal prática pode ocorrer em benefício maior do empregador. Por exemplo, sabe-se que muitas empresas se submetem à avaliação de qualidade em serviços do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE). Dentre os requisitos de avaliação de profissionais da cozinha e do atendimento de restaurantes, encontra-se a capacitação e reciclagem de toda a equipe profissional através de um programa de capacitação adequado e contínuo (SEBRAE, 2010). Para que a empresa seja aprovada nesse requisito, é necessária a comprovação de participação de seus funcionários em treinamentos fornecidos pela empresa. Mais uma vez, pode-se refletir sobre as possíveis consequências, caso o trabalhador se recuse a participar/aceitar o suposto benefício oferecido pela empresa. Acredita-se que, dificilmente, os empresários “aceitam” tal liberdade de escolha, e que a demissão nesses casos é uma possibilidade iminente.

Os exemplos mencionados demonstram que a flexibilização, apesar de ter surgido como um recurso para a sobrevivência das empresas diante de crises econômicas, a partir da legalidade, passou a funcionar como “suporte” para abusos dos direitos dos trabalhadores. Cassar (2008) considera abusiva toda e qualquer norma coletiva que tente reduzir os direitos previstos em lei sem que haja “séria crise econômica, que deve ser sempre comprovada, em face do princípio da transparência nas negociações coletivas” (CASSAR, 2008, p. 51).

Longe de se considerar desnecessária a defesa dos direitos dos empresários, acredita-se, porém, que existem falhas tanto no processo de negociação de interesses de trabalhadores e empresários, como na fiscalização dos acordos regulamentados. Contribui para isso a excessiva carga tributária que incide sobre os empresários, os quais buscam meios de “escapar” dos encargos que lhes são cobrados. Entretanto, essa é outra questão sobre a qual não nos deteremos. O certo é que ainda se vê com frequência a violação dos direitos dos trabalhadores, curiosamente respaldada por quem deveria protegê-los e resguardá-los: o Direito do Trabalho.

3.2 Da cozinha ao salão: o trabalho de garçons, cozinheiros e auxiliares de cozinha

As atividades de serviços representam atualmente forte impacto para a economia mundial, dentre elas as de restauração. Segundo Braverman (1976), muitas atividades de serviços, como servir refeições, preparar alimentos, limpeza e arrumação, só ganharam o interesse dos capitalistas quando começaram a pagar pessoas para executá-las, a fim de obter lucro. Segundo o autor, o pagamento por tais serviços ganhou larga escala na era do capitalismo monopolista que transformou em mercadoria toda atividade humana, inclusive o que até então as pessoas faziam para si mesmas e não para outras.

O setor de serviços é caracterizado tanto por sua heterogeneidade, como por absorver força de trabalho excedente e excluída do mercado do trabalho. Segundo Landeiro e Dutra (2010), a heterogeneidade no setor de serviços compreende desde trabalhadores com alto grau de qualificação e reconhecimento social (como médicos, consultores financeiros e publicitários), até profissionais que ocupam cargos que não requerem qualificação e carecem de valorização social (como garçons, auxiliares de limpeza, serventes etc.). Formaram-se dois polos de trabalhadores, como também aponta Dal Roso (2008).

Aqueles profissionais de pouca qualificação e baixa escolaridade, em geral, ocupam serviços informais e com poucos requisitos de exigências, dentre eles, os serviços pessoais (de bares, restaurantes, domésticos, de beleza etc.). Tais serviços foram carregados de conotações pejorativas oriundas de uma época em que tais serviços eram executados por escravos e serviçais e vistos como “à margem” das “boas” profissões, como salientou Almeida (1976), o que ainda parece pertinente aos dias de hoje.

Segundo Castro (2007), a cozinha profissional é formada por dois tipos de cozinheiros: os grandes “chefs”, que possuem seguidores e ditam tendências; e os “sem nome”, que trabalham em restaurantes mais simples e não despertam interesse dos comensais. Os primeiros, em geral, são formados em grandes escolas de todo o mundo, dentre elas a tradicional escola francesa “Le Cordon Bleu”, cujo curso de 9 meses custa, aproximadamente, vinte e quatro mil Euros¹².

No Brasil, a formação de cozinheiro pode ser encontrada em um número crescente de universidades¹³ e em escolas tradicionais, como o Serviço Nacional de Aprendizagem

¹² Informação obtida em 16.11.2012 no site da *Student Travel Bureau*: <http://www.stb.com.br>.

¹³ Em Fortaleza, o curso de gastronomia é ofertado pela Universidade Federal do Ceará (bacharelado) e FANOR (tecnológico).

Comercial (SENAC), cujo curso de formação em cozinheiro, com duração de 10 meses, custa quatro mil quatrocentos e quatro reais.

Apesar de admitir-se que a restauração ganha a cada dia maior reconhecimento social, acredita-se que a maior parte dos trabalhadores, dentre eles os cozinheiros, concentra-se no segundo grupo mencionado por Castro (2007). Tal ideia ancora-se na premissa de que esse tipo de serviço ainda está muito ligado à precarização e informalidade, como defende Gorz (2003).

Pesquisas relacionadas aos trabalhadores do ramo permitem compreender as principais características do contexto laboral no qual estão inseridos, bem como o perfil de tais trabalhadores. Cabral (2009), em pesquisa realizada em restaurantes de Belo Horizonte, verificou que as atividades de cozinhar vêm cedendo cada vez mais lugar a mulheres, isto porque tradicionalmente os *chefs* de cozinha eram homens. Quanto aos sentimentos em relação ao trabalho, observou que os profissionais da cozinha se identificam com o ofício e o encaram com arte. A temperatura, ambiente, longas jornadas de trabalho (inclusive aos sábados, domingos e feriados), não atrapalhavam o interesse pela profissão, mesmo porque os elogios dos clientes compensavam as dificuldades.

Assunção, Rocha e Ribas (2010) analisaram o perfil dos trabalhadores de cozinhas da cidade de Florianópolis e perceberam que a baixa profissionalização e falta de interesse em se qualificar eram marcas expressivas dos trabalhadores da área. Tal falta de interesse possivelmente estava atrelada ao fato de que o setor de alimentação, na referida cidade, apesar de ser o que mais empregava, era o que pior remunerava. Observou-se ainda alta rotatividade dos profissionais (o tempo de serviço de 63% dos entrevistados era inferior a um ano), possivelmente relacionada aos baixos salários e à jornada de trabalho exaustiva.

Alguns aspectos são semelhantes à realidade dos garçons. Pontara, Picchiali e Albertini (2012) detectaram que, ao tomar a decisão de sair do ramo, os garçons tomavam como principal critério o lazer, ou seja, a possibilidade de recuperar os sábados, domingos e feriados. Parte da pesquisa revelou que os próprios empresários desconheciam este critério como o mais relevante na tomada de decisão de seus funcionários ao sair do ramo. Ademais, os salários, os benefícios e a jornada de trabalho mostraram-se como as variáveis de equilíbrio de outros setores que recebem ex-garçons, sobretudo os que tinham noções em línguas estrangeiras.

Boas et. al. (2007) constataram baixo grau de escolaridade entre os garçons. Entretanto, ao se confrontar os rendimentos declarados e os salários vigentes no mercado, relacionados à formação, percebeu-se que os garçons, por vezes, apresentavam rendimentos acima da média de outras profissões devido ao ganho em comissão. Na realidade, a comissão mostrou-se como a principal motivação dos trabalhadores em atuarem como garçons, ou seja, se não fosse o tipo de remuneração e possibilidade de ganho, já teriam optado por outra ocupação. Este fato foi reforçado pela constatação de que apenas 21,43% dos entrevistados escolheram ser garçom; o restante aproveitou oportunidades ou sofreram influências, mas acabaram ficando na profissão. Para a maioria, não houve interesse prévio em ser garçom.

As pesquisas apresentadas permitiram identificar algumas características recorrentes entre os profissionais que atuam no ramo, dentre elas a baixa qualificação profissional, falta de planejamento e pouco interesse em qualificação entre os garçons, maior identificação com o trabalho entre os profissionais da cozinha e a possibilidade de maior ganho entre os trabalhadores de atendimento. Ressalta-se, ainda, que em todas as pesquisas consultadas houve menção à jornada de trabalho exaustiva, sobretudo à jornada noturna. Por ser esta uma característica significativa da restauração, merece maior compreensão a fim de serem investigadas suas possíveis implicações nas atividades que os trabalhadores exercem no seu tempo de não-trabalho e como se sentem ao fazê-las.

3.3 O trabalho em horários atípicos

O crescimento do setor de serviços foi acompanhado também pelo aumento de serviços prestados ininterruptamente, dentre eles serviços de telecomunicações, processamento bancários, cinemas, centros de compras e restaurantes. Segundo Moreno, Fischer e Rotenberg (2003), aumentou, portanto, o número de trabalhadores que atuam em horário noturno ou irregulares, a fim de fazer funcionar o que as autoras denominam de “sociedade 24 horas”. É o caso de boa parte dos trabalhadores de restaurantes.

Apesar de se considerar que o trabalhador diurno de restaurantes também vivencia uma temporalidade laboral atípica, visto que suas folgas ocorrem ao longo da semana e que também não podem desfrutar de datas comemorativas e feriados, pois estão trabalhando, é importante ponderar acerca das particularidades do trabalhador noturno. Isto porque,

independente do segmento econômico e do ramo de negócio, pesquisas¹⁴ demonstram que a jornada noturna é potencialmente desencadeadora de problemas para o trabalhador nos âmbitos da saúde, lazer, relações sociais e amorosas e estudos.

A inversão do sono diurno pelo noturno traz como consequências para a saúde a fadiga, irritabilidade, sensação de “ressaca”, insônia, sonolência durante o dia e mau funcionamento do aparelho digestivo, o que acarreta, a longo prazo, em doenças relacionadas ao sistema gastrointestinal e nervoso (ROTENBERG et al, 2001). As autoras mencionam, também, a fala de alguns entrevistados que relatam problemas com a alimentação, visto que em geral acordam na hora do almoço, o que culmina muitas vezes em obesidade.

As relações familiares e amorosas também se mostram prejudicadas pelos horários atípicos de trabalho. Costa, Morita e Martinez (2008) relatam que a interferência no relacionamento pessoal/familiar foi o efeito mais citado do trabalho em turnos, seguido por restrições de atividades sociais e dificuldade de planejamento da vida. As dificuldades de convivência social também são apresentadas como relevantes por Moreno, Fischer e Rotenberg (2003):

Os problemas sociais vividos pelos que trabalham em turnos, particularmente à noite, relacionam-se a um cotidiano essencialmente diferente do restante da comunidade como a distribuição temporal de suas atividades, como já se viu. Dependendo do esquema de turnos, podem enfrentar dificuldades de convivência com familiares e amigos, além da relativa impossibilidade de participar de cursos ou outros compromissos regulares, caminhando para o isolamento social (MORENO; FISCHER; ROTENBERG, 2003, p. 37).

Segundo Rotenberg et al (2001) e Moreno, Fischer e Rotenberg (2003), as dificuldades em conciliar o horário de trabalho noturno com a vida fora do trabalho apresentou-se mais complexa entre as mulheres, visto que a imposição social de que elas são as responsáveis pelas atividades domésticas as levam a cumprir uma segunda jornada ao chegarem em casa: precisam lavar, passar, cozinhar e cuidar dos filhos.

Apresentando um contraponto quanto à questão de gênero, Cia e Barham (2008) refletem sobre um contexto mais atual, demonstrado que os pais, nos dias de hoje, estão participando mais ativamente da vida familiar e atribuem cada vez mais importância a esta

¹⁴ Por exemplo: Rotenberg et al (2001); Cia, Barham (2008); Costa, Morita e Martinez (2008); Marqueze, Silva e Moreno (2009); Barbosa et al. (2008); Moreno, Fischer e Rotenberg (2003).

esfera. Na pesquisa realizada, apesar dos trabalhadores noturnos apresentarem melhores condições de trabalho do que os diurnos, demonstraram maior insatisfação com o turno, expressando o desejo de serem transferidos para o dia. O principal motivo de insatisfação com o turno foi a dificuldade de convivência com os filhos.

Também foram relatadas as dificuldades em manter os relacionamentos amorosos devido aos desencontros de horários e à falta de interesse em vivenciar atividades de lazer com o parceiro devido ao cansaço (ROTENBERG et al, 2001). Fato também destacado por Aquino (2003) quando de sua investigação acerca da organização temporal dos trabalhadores de Lazer na Espanha e Brasil.

Percebe-se que a temporalidade laboral parece ditar o que o trabalhador pode ou não fazer no seu tempo de não-trabalho, e que esse tempo liberado das obrigações sociais parece ser vivido com um tempo de espera por mais um dia de trabalho. A análise da jornada de trabalho em restaurantes, bem como das vivências cotidianas dos trabalhadores do ramo, partiu, portanto, desta realidade identificada entre tantos outros profissionais que trocam o dia pela noite, ou que vivem em um ritmo diferente da sociedade predominantemente diurna.

3.4 Intensificação Laboral e Restauração

Segundo Braverman (1976), foi na fase do capitalismo monopolista que a totalidade do indivíduo, da família e das necessidades sociais foi subordinada ao mercado. Um dos passos para a criação do que o autor denomina de “mercado universal” foi a conquista de uma gama crescente de serviços e sua conversão em mercadorias. Assim, muitos serviços que antes ocupam o âmbito doméstico, dentre eles o cozinhar, servir, lavar, tornaram-se *produtivos*, visto que passaram a enriquecer o capital.

Com o crescimento dos serviços, os efeitos úteis do trabalho deixaram de ser apenas objetos tangíveis e ganharam, também, um caráter imaterial. Trabalho desse tipo é oferecido diretamente ao consumidor, uma vez que produção e consumo são simultâneos. Para Braverman (1976), a distinção entre trabalho material ou imaterial não é de interesse do capitalista, uma vez que, para ele, o que vale não é determinada forma de trabalho, mas se o trabalho desenvolvido é capaz de produzir lucros.

Dal Roso (2008) considera que os tipos de trabalho (material ou imaterial) acarretam exigências distintas ao trabalhador. Acredita que os serviços com base na imaterialidade apresentam diferenças significativas em relação ao trabalho industrial pelo fato de demandarem mais intensamente as capacidades intelectuais, afetivas, os aprendizados culturais herdados e transmitidos, o cuidado individual e coletivo. Menciona como exemplos os serviços de educação e cultura, saúde, serviços sociais, de comunicação e telefonia, os bancários e de finanças, e outros que cresceram com o desenvolvimento das tecnologias.

É nesse contexto que emerge o conceito de intensificação do trabalho, debatido por Dal Roso (2008). Segundo ao autor, intensificação se refere ao sujeito que trabalha e não aos maquinários e ferramentas envolvidos na atividade laboral. Ainda que a intensificação possa ser viabilizada pelo uso de recursos tecnológicos, ela diz respeito à maneira como o sujeito realiza seu trabalho e ao dispêndio de energia envolvido na atividade. Pode ocorrer de duas maneiras: com aumento de produção sem que haja aumento de funcionários envolvidos, bem como diminuição de funcionários sem haver diminuição de produção. Pode ser identificado quando, em uma mesma unidade temporal, os funcionários apresentam resultados qualitativa ou quantitativamente maiores, observando-se um maior consumo de energia desses trabalhadores. Em outras palavras, “Intensificar é exigir mais trabalhos e resultados superiores no mesmo espaço de tempo” (DAL ROSO, 2008, p. 44), o que pode ser entendido como uma nova forma de exploração do trabalho.

De modo geral, o trabalho se torna mais intenso através dos seguintes mecanismos: alongamento das jornadas; acúmulo de atividades; polivalência, versatilidade e flexibilidade; ritmo e velocidade; e gestão por resultados. Tais mecanismos podem atuar isolados ou juntos em um mesmo setor econômico, e sua utilização por parte dos empresários se faz, muitas vezes, através de coerção e infração às leis trabalhistas.

Quanto às expressões cotidianas do trabalho intensificado, considera-se de grande relevância a dissolução das fronteiras entre o tempo de trabalho e de “não-trabalho”. O desenvolvimento e disseminação em larga escala do trabalho imaterial, apoiado, sobretudo, pelas novas tecnologias, contribuíram para a extensão do tempo de trabalho para além do tempo “formalmente” estabelecido pelas jornadas laborais. Para Dal Roso (2008, p. 35):

O trabalho apoiado por computadores fixos e portáteis, por sistemas de comunicação por meio de telefones celulares e mil aparelhos que se sucedem freneticamente uns aos outros mercado tende a romper com o padrão dos tempos de trabalho separado

nitidamente dos tempos de não-trabalho. As fronteiras passam a ficar mais difusas e o tempo de trabalho invade os tempos de não-trabalho, afetando a vida individual e coletiva.

Entende-se, ainda, que a invasão do tempo de trabalho no tempo de “não-trabalho” se configura também como uma estratégia de ampliação do tempo efetivo de trabalho, sem que seja necessário aos empresários aumentarem a jornada laboral “legal ou formal” e, com isso, pagarem mais encargos trabalhistas.

Outra forma de manifestação da intensificação ocorre com a redução dos tempos mortos, durante a jornada, eliminando-se a porosidade da tarefa. Este termo foi cunhado por Marx para designar os momentos de “não-trabalho” pertencentes à jornada laboral. Dessa forma, o tempo morto ou poroso compreende o período em que o sujeito não trabalha e, portanto, não produz valor. Como exemplos, têm-se as interrupções ao ir ao banheiro, ao tomar um cafezinho ou até mesmo as conversas “paralelas” durante o expediente. Logo, o capitalista busca reduzir ao máximo os poros, a fim de tornar mais densa e concentrada a atividade. Em consequência, o aumento da intensidade resulta em aumento nos ganhos.

De todo modo, parece significativo compreender as novas temporalidades laborais sob o prisma da intensificação, visto que a exigência crescente por “mais trabalho” vem contribuindo para a alteração significativa da vivência do tempo, no trabalho e fora dele, o que, sem dúvida, acarreta um custo para o trabalhador.

No tocante à pesquisa, a intensificação apresenta-se como um fenômeno relevante, uma vez que os participantes do estudo são trabalhadores que ganham por resultados (são comissionados) e que possuem uma variação nos seus ritmos de trabalho devido à sazonalidade do fluxo de clientes nos restaurantes. Dessa forma, a intensificação de suas atividades pode gerar maior desgaste físico e emocional e, com isso, interferir ou limitar a vivência do tempo livre de tais trabalhadores.

4 PERCURSO METODOLÓGICO

4.1 Delineamento da pesquisa: método, técnica e definição do tópico guia

A escolha do caminho metodológico para a realização da pesquisa partiu da especificidade de seu objeto e dos processos sociais subjacentes a ele, no caso, a jornada de trabalho de profissionais de restaurantes e suas implicações na maneira de vivenciar seu tempo livre. Acreditou-se que, para a compreensão de tais aspectos, seria importante uma aproximação de tais sujeitos por meio de uma escuta ativa de suas percepções.

Dessa forma, a pesquisa em questão pode ser classificada como qualitativa, uma vez que, segundo Minayo (1994), neste tipo de investigação o pesquisador concentra maior interesse na compreensão dos processos sociais e de aspectos da realidade que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis, ou seja, que não podem ser traduzidos em equações matemáticas e regras exatas. Ao contrário, o pesquisador centra atenção nos processos, relações e fenômenos que fomentam um universo de significados, crenças, motivações, aspirações, valores e atitudes.

Para a autora, desenvolver uma pesquisa qualitativa requer do pesquisador a admissão de que o homem é um ser histórico, assim como os fenômenos sociais que o circundam. O homem e a sociedade onde se insere estão em constante transformação e sofrem

influências das tradições, valores, hábitos e crenças de uma época. A premissa do caráter histórico e processual dos fenômenos sociais leva os estudos qualitativos a se distanciarem das considerações de que são acontecimentos “naturais”, obras do acaso ou de qualquer misticismo que, por ventura, impeçam um olhar crítico e gerador de ações sociais.

Para a coleta de dados, optou-se pela técnica da entrevista individual semiestruturada, classificada por Gaskell (2000) como um tipo de entrevista qualitativa. Para o autor, esse tipo de técnica fornece os dados básicos para o desenvolvimento e a compreensão das relações entre os atores sociais e os contextos nos quais estão inseridos, explorando o espectro de opiniões ou diferentes representações sobre o tema pesquisado. “O objetivo é uma compreensão detalhada das crenças, atitudes, valores e motivações em relação aos comportamentos das pessoas em contextos sociais específicos” (GASKELL, 2000, p. 65).

Andrade (1995) considera a entrevista uma técnica que apresenta como vantagem a possibilidade de ser utilizada com pessoas de todos os segmentos sociais e de diversos graus de escolaridade. Para o autor, a técnica é entendida como uma “conversação informal, que pode ser alimentada por perguntas abertas ou de sentido genérico, proporcionando maior liberdade para o informante” (ANDRADE, 1995, p. 27). Essas possibilidades foram significativas para a escolha desse tipo de entrevista, visto que era intenção da pesquisadora constituir uma amostra de pesquisa heterogênea, inclusive com profissionais de diferentes graus de escolaridade. Nesse sentido, houve maior liberdade para adaptar as perguntas e reformulá-las quando necessário.

Nas entrevistas qualitativas, o pesquisador não apresenta uma relação de perguntas predeterminadas como um questionário, por exemplo. Ao contrário, faz uso de um tópico guia apresentando as perguntas como um convite ao entrevistado para que fale longamente sobre o assunto, no seu ritmo e com suas palavras.

Para Gaskell (2000), o tópico guia deve ser planejado para contemplar os fins e objetivos da pesquisa. Sua elaboração deve ser fundamentada na combinação de uma leitura crítica da literatura apropriada, um reconhecimento do campo (que poderá incluir observações e/ou algumas conversações preliminares com pessoas relevantes), discussões com colegas experientes e algum pensamento criativo. Para a pesquisa em questão, foram realizadas visitas formais e informais ao grupo empresarial, ao longo dos dois anos de mestrado. Uma reunião com a psicóloga responsável pelo setor de Recursos Humanos foi fundamental para a problematização da temática, assim como os diálogos informais com os gerentes de vendas e

garçons dos restaurantes. De modo geral, esses contatos foram importantes para a compreensão das questões mais relevantes a serem contempladas pelo no tópico guia.

A construção deste tópico exige do pesquisador uma postura flexível, já que, ainda que criteriosamente elaborado, poderá surgir a necessidade de alterações. À medida que as entrevistas acontecem, os tópicos considerados relevantes podem tornar-se desinteressantes, seja por razões teóricas ou porque os sujeitos têm pouco a dizer sobre eles. Ao longo de sua construção, o tópico guia torna-se um lembrete de que questões sobre temas sociais devem ser apresentadas em linguagem simples, empregando termos familiares adaptados aos entrevistados (GASKELL, 2000).

Entende-se, pois, que o pesquisador é ativo no processo, já que lhe é permitido solicitar esclarecimentos e levantar questões que considera pertinentes ao discurso do entrevistado. Ou seja, é possível contemplar questões que não constam previamente no guia.

Com o intuito de realizar um estudo que compreendesse parte significativa do contexto dos trabalhadores de restaurantes, planejou-se, em um primeiro momento, a realização de dois grupos de entrevistas individuais, denominadas como *entrevista essencial* e *entrevista complementar*.

A entrevista essencial foi entendida como aquela absolutamente necessária para o alcance do objetivo geral da pesquisa. Tratava-se da entrevista a ser realizada apenas com os profissionais do grupo de restaurantes escolhido, diretamente envolvidos com atividades operacionais da restauração.

Visando enriquecer a pesquisa e obter dados sobre a definição da jornada de trabalho dos entrevistados e possíveis valores organizacionais vinculados à definição da jornada, idealizou-se as entrevistas individuais “complementares” com três gerentes de atendimento. Não havia o interesse de investigar a realidade vivida pelos gerentes, apenas conhecer melhor o contexto dos trabalhadores investigados.

A partir da definição dos dois grupos de entrevistas, ocorreu a elaboração dos dois tópicos guias. Nesse primeiro momento, foram relevantes a literatura sobre os temas da pesquisa bem como o conhecimento prévio da pesquisadora sobre o trabalho nesse segmento de negócio. Entretanto, logo no primeiro dia de realização das entrevistas, percebeu-se a necessidade de alterar o roteiro.

Foram entrevistados um gerente de atendimento e um funcionário (auxiliar de cozinha), do turno do dia, a fim de verificar se os itens e a forma como as perguntas estavam estruturadas de fato estavam coerentes com os objetivos da pesquisa. Percebeu-se que alguns itens foram formulados de maneira vaga, o que levou os entrevistados a desviarem das questões que interessavam ao estudo. Ambos pediram esclarecimentos e não compreenderam prontamente o que a pesquisadora estava perguntando. Além disso, percebeu-se também que a questão dos turnos de trabalho era muito significativa no que se refere à organização temporal e vivências cotidianas dos trabalhadores e que, portanto, deveria ser abordada de forma mais explícita.

Reformulou-se o tópico guia e, ao longo da segunda entrevista com um gerente de atendimento, constatou-se necessidade de novas modificações. A segunda mudança deveu-se à percepção de que esse grupo de profissionais parecia vivenciar questões específicas relacionadas à temporalidade laboral. Dessa forma, o grupo de entrevistas consideradas anteriormente como “complementares” ganhou nova conotação; passou a ser, também, essencial para a compreensão do impacto da jornada laboral na organização da vida dos trabalhadores de restaurantes.

Os discursos dos gerentes expressaram algumas diferenças quanto às motivações, atitudes e valores envolvendo a organização do tempo fora do trabalho e a escolha das atividades vividas nesse tempo livre, quando comparados aos discursos dos funcionários. Além disso, foi possível conhecer algumas estratégias empresariais que fundamentam as decisões da empresa acerca da jornada de trabalho. Para tornar evidente tais diferenças e desenvolver reflexões específicas sobre esses dados, optou-se por manter as entrevistas inseridas em dois grupos amostrais, cuja denominação alude à natureza dos cargos dos entrevistados: *grupo estratégico* (gerentes) e *grupo operacional* (funcionários). Os tópicos guias utilizados encontram-se no Anexo A.

4.2 A realização das entrevistas

As entrevistas ocorreram ao longo de outubro de 2012, nas instalações dos restaurantes onde os sujeitos trabalham. Inicialmente, acreditou-se que seria importante a realização das entrevistas em local fechado e reservado, de forma a garantir o sigilo e permitir maior abertura dos profissionais à pesquisadora. Entretanto, já nas primeiras entrevistas, os

dois entrevistados solicitaram a realização da pesquisa no salão de atendimento, visto que não havia clientes e eles se sentiam mais “à vontade”. Não se percebeu constrangimento ou retraimento por parte dos entrevistados por serem vistos por seus colegas em situação de entrevista. Ao contrário, demonstraram certo “orgulho” por terem recebido o convite para participar da pesquisa. A partir de então, todas as demais entrevistas foram realizadas nas áreas abertas dos restaurantes, escolhendo-se mesas mais reservadas dos salões de atendimento. Apesar de terem ocorrido algumas interrupções (sobretudo ao longo da entrevista com um dos gerentes, pois foi solicitado por um cliente), não se percebeu nenhum problema significativo quanto a essa questão.

Atendendo à solicitação dos gerentes, as entrevistas ocorreram sempre no início da jornada de trabalho. Inicialmente, apresentou-se a cada participante o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e, após a leitura cuidadosa do documento, foram reforçadas a questão do uso do gravador e do sigilo das informações.

Para evitar constrangimentos pelo uso do gravador, seguiram-se as orientações de Gaskell (2000) ao explicar de forma aberta e descontraída que o uso do aparelho visava auxiliar a memória da pesquisadora e era um registro útil para uma análise posterior. Não se percebeu entraves relevantes devido à gravação. É certo, contudo, que alguns participantes precisaram de alguns minutos para se familiarizar com a situação da entrevista.

De modo geral, os encontros com os entrevistados foram marcados por descontração e abertura. Conforme mencionado, alguns manifestaram orgulho por terem sido convidados e demonstraram satisfação em serem ouvidos. Ocorreu, por mais de uma vez, de funcionários pedirem para participar ou perguntarem o que precisavam fazer para serem entrevistados.

Em alguns casos, percebeu-se que as questões sensibilizaram os participantes, visto que manifestaram suas emoções sobre os temas com choros, expressões de dor e sofrimento e gargalhadas intensas. Tais manifestações foram percebidas, sobretudo, durante as entrevistas com os gerentes.

Acredita-se que o clima amistoso dos encontros deveu-se ao fato da pesquisadora conhecer grande parte dos profissionais e ter vivenciado uma experiência profissional positiva com eles. Na experiência profissional em questão, a escuta fazia parte das atribuições da pesquisadora como Coordenadora de R.H., havendo, inclusive, uma sistematização de

“reuniões” individuais com os funcionários para conhecer suas queixas e mediar conflitos. É possível que as entrevistas tenham evocado a memória desses encontros. Dentre os entrevistados que não conheciam pessoalmente a pesquisadora, todos já sabiam de que se tratava da “antiga psicóloga da empresa”.

É certo que, se por um lado a familiaridade com a pesquisadora possibilitou a abertura e conforto nos participantes para discorrerem livremente sobre suas vivências, não se pode desconsiderar o fato de que a mesma familiaridade poderia gerar o efeito inverso, ou seja, um retraimento nos funcionários por temerem que suas informações fossem divulgadas aos superiores. Houve uma situação específica em que uma gerente entrevistada mencionou questões muito pessoais e perguntou mais de uma vez se os dados seriam mostrados ao Diretor executivo. Logo em seguida, disse que já havia conversado com outro gerente (que conhecia melhor a pesquisadora) e ele passou segurança de que o compromisso ético seria zelado. Essa foi, sem dúvida, a entrevista mais marcada pelas emoções do entrevistado.

A questão da familiaridade com o campo de pesquisa traz também uma segunda necessidade de cuidado. Por ter trabalhado na mesma empresa, as questões da própria pesquisadora relacionadas ao tema eram passíveis de serem evocadas, o que poderia interferir na condução das entrevistas, bem como na análise e interpretação dos dados.

Longe de considerar-se o momento da entrevista como uma coleta passiva de dados, acredita-se que:

[...] ela não significa uma conversa neutra e despreocupada, uma vez que se insere como meio de coleta dos fatos relatados pelos atores, enquanto sujeitos-objeto da pesquisa que vivenciam uma determinada realidade que está sendo focalizada (MINAYO, 1994, p. 57).

A análise dos dados, por sua vez, requer uma disposição interpretativa do investigador, o que, segundo Creswell (2007), inviabiliza a tentativa de uma completa neutralidade científica. A análise de dados qualitativos perpassa a personalidade do investigador e, ao contrário de invalidar a pesquisa, faz parte dela; a subjetividade do pesquisador é parte do processo de pesquisa.

Gonzalez Rey (2002) contribui para a compreensão de tais ideias ao elencar algumas características das pesquisas qualitativas. Afirma que tais investigações se configuram como produções:

- a. Construtivo-interpretativas, uma vez que o sujeito investigado traz suas considerações sobre o objeto de estudo e o pesquisador atribui significados a suas colocações;
- b. Interativas, visto que pesquisador e sujeito entrevistado estão em relação. O investigador interage com o sujeito, ou seja, não é um mero “coletor” de dados;
- c. Singulares, cada sujeito pesquisado é visto como um universo único e diferenciado.

Entende-se como inevitável a implicação do pesquisador no processo investigativo, não sendo possível atender ao suporte ideal de neutralidade científica. O pesquisador é um sujeito em aprendizagem; aprendizagem sobre um aspecto da realidade que lhe inquietou em determinado momento e que, por ter sido escolhido como tema de estudo, já carrega suas intencionalidades, valores e afetividade.

Ao contrário de ser evitada, essa implicação da subjetividade do pesquisador deve ser considerada criticamente durante a realização das entrevistas e análise dos dados. Ademais, “[...] é também um dos papéis do pesquisador o desenvolvimento dessa posição crítica sobre si mesmo e o processo no qual se encontra inserido” (BRITO, 2010, p. 97).

De fato, em muitos momentos, a pesquisadora se identificou com as colocações dos trabalhadores, sensibilizando-se com os problemas e angústias mencionadas. Entretanto, a empatia vivenciada nos encontros permitiu compreender a relevância de alguns dados e ampliou a consciência da necessidade de um olhar crítico ao longo da análise dos dados. Esse olhar cuidadoso tornou-se possível ao relacionar-se os dados analisados com os objetivos específicos da pesquisa e com o arcabouço conceitual que embasam os fenômenos em estudo.

4.3 Contexto da pesquisa: o grupo de restaurantes

A escolha do local da pesquisa teve como principal critério a facilidade de acesso da pesquisadora em virtude de experiência profissional anterior. Trata-se de um grupo de restaurantes cuja história assemelha-se à história de vida de seu fundador, um cearense empreendedor que já aos 14 anos expressou sua ousadia e “tino comercial” ao montar seu primeiro negócio: carrinho de cachorro-quente. Após uma gama de tentativas e do amadurecimento proveniente de suas experiências, montou seu primeiro estabelecimento voltado para alimentação, em 1988.

Na época, visualizou oportunidade de negócios em viagem a São Paulo e trouxe para Fortaleza uma franquia de pizzaria que se destacava por produzir em forno à lenha (tipo de negócio inexistente na cidade naquele momento) e por se localizar em ambiente ao ar livre (diferente da grande maioria das pizzarias, localizada em *shoppings centers* fechados). Ressalta-se que a administração do negócio era, em princípio, totalmente familiar.

A partir de então, o negócio passou por diversos momentos de expansão e retração no mercado. A cada crise, novas estratégias eram pensadas e, ao se restabelecer, o negócio ganhava força. Em 1995, a franquia foi desfeita, mas o empresário optou por continuar o negócio, alterando o nome da pizzaria. Houve, ainda, uma segunda mudança de marca entre 1996 e 1997, devido à existência de outro estabelecimento no Rio de Janeiro, registrado com mesmo nome.

Essa segunda mudança foi acompanhada pela decisão de profissionalizar o negócio. O empreendedor julgou necessária a assessoria de uma consultoria que o auxiliasse com estratégias de *marketing*, visto que a concorrência aumentava de maneira considerável. Foram implantadas inovações na gestão e no acompanhamento dos processos internos, como o uso de métodos mais profissionais (adotou-se o modelo de gestão da qualidade).

Após sofrer nova crise em 2002, o empresário decidiu reduzir o número de empreendimentos de seis para dois e adotar a política do “menos por mais”: menor número de unidades com maior qualidade e rentabilidade. Percebeu que, na verdade, a empresa havia “inchado e não se desenvolvido”, usando suas palavras. Mais uma vez, o empresário decidiu se especializar em gestão empresarial e trouxe inovações em gestão com o uso sistemático de planejamento estratégico e o suporte da ferramenta gerencial *Balanced Score Card* – BSC, que se tornou uma referência para a gestão estratégica de seu negócio.

Até 2005, foram fortalecidas as bases para darem suporte a um verdadeiro crescimento. O produto passou a ser continuamente aperfeiçoado e implantou-se uma análise do negócio junto aos clientes através de pesquisas *in loco*. O ambiente interno foi alterado, adotando-se um estilo mais tradicional e aconchegante inspirado no modelo europeu. A grande missão do empreendimento passou a ser o encantamento dos clientes com atendimento diferenciado e primor na qualidade dos produtos. Desde então, os colaboradores passaram a participar de treinamentos sistemáticos, os quais abrangiam desde a cultura da empresa até procedimentos técnicos.

Em 2006, consolidou-se a nova fase da empresa a partir da decisão de diversificar as alternativas da área gastronômica. A empresa deixou de se classificar como pizzaria e passou a utilizar o conceito de espaço gastronômico. Em paralelo a tal mudança, foi dado início à história do empreendimento como grupo, visto que foi inaugurada a primeira unidade de negócio distinta da proposta inicial: o restaurante japonês. O negócio obteve grande aceitação e passou por ampliação e melhorias no ambiente em 2009. Ainda em 2008, o grupo passou a contar, também, com restaurante de carnes de cortes especiais, o qual trouxe para Fortaleza a utilização da Parrilha, uma grelha móvel na qual as carnes são assadas sobre o calor da brasa.

Dentre os prêmios e reconhecimentos do negócio, ressalta-se que, em 2011, o restaurante japonês ganhou o prêmio Veja Fortaleza como melhor restaurante japonês da cidade e, em 2009, o restaurante de carnes foi o vencedor da categoria. Ademais, o espaço gastronômico do grupo é o restaurante de Fortaleza que detém maior número de selos de qualidade em serviços outorgados pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE).

Em suma, a empresa que se classifica como “Grupo” possui três conceitos de restaurantes que se distinguem, sobretudo, pela especialidade dos pratos que oferecem: culinária japonesa contemporânea, carnes de cortes especiais e culinária variada (pizza, saladas, carnes, massas, peixes etc.). As três marcas do grupo são dispostas em quatro unidades de restaurantes, todos com funcionamento para almoço e jantar, e em todos os dias do ano¹⁵. A diferenciação dos restaurantes em virtude da especialidade gastronômica gera também uma diferença do fluxo de clientes de acordo com os dias da semana. Tais diferenças trazem impactos na organização da jornada de trabalho e tempos de folgas dos funcionários, como se pode observar na análise dos dados.

Como intuito de resguardar a empresa, foi estabelecido o acordo de anonimato. Desta forma, o nome do grupo empresarial e dos restaurantes que o compõem foram mantidos em sigilo. As unidades foram designadas em alusão a suas propostas gastronômicas: *Complexo 1*, *Complexo 2*, *Japonês* e *Carnes*. As principais características dos restaurantes quanto à especialidade gastronômica, que aqui denominaremos *conceito* gastronômico; localização e público alvo, encontram-se no Quadro 1.

¹⁵ Essa é uma característica mencionada pelos gestores com uma “marca” do Grupo. Os quatro restaurantes funcionam em todos os dias do ano, inclusive feriados.

Quadro 1 - Características dos restaurantes quanto à localização, conceito gastronômico e clientela.

Bairro	Conceito gastronômico	Perfil da clientela
Aldeota	Complexo Gastronômico	Público local, grupos de amigos e família.
Beira-mar	Complexo Gastronômico	Turistas
Aldeota	Culinária Japonesa	Público local
Aldeota	Carnes de Cortes Especiais	Público local, em sua maioria executivos.

Fonte: Desenvolvido pela autora.

As três unidades localizadas no bairro Aldeota encontram-se em um tradicional *shopping* a céu aberto da cidade, estando espacialmente muito próximas. Existem espaços comuns aos três restaurantes, o que permite fácil comunicação entre os gerentes e profissionais dessas três unidades. A unidade do restaurante *Complexo 2*, localizada na Avenida Beira-mar, situa-se em bairro contíguo à Aldeota, havendo a mesma facilidade para comunicação e deslocamento dos funcionários entre as unidades, quando necessário. Atualmente, o grupo possui em torno de 185 trabalhadores vinculados à empresa, legalmente registrados.

4.4 Os participantes

Na etapa de planejamento da pesquisa, intencionou-se compor um grupo heterogêneo de participantes. Pretendeu-se realizar entrevistas com sujeitos de diferentes cargos, sexo, estado civil e escolaridade. O único critério adotado foi de que os participantes estivessem contratados pela empresa há pelo menos um ano, pois de acordo com o Artigo 130 das Consolidações das Leis do Trabalho (CARRION, 2012), esse é o prazo estabelecido para que o trabalhador adquira o direito às férias. Partiu-se do pressuposto de que as férias representam um tempo de não-trabalho relevante na vida dos sujeitos, visto que se encontram liberados das obrigações laborais e podem escolher como usufruir esse tempo. Um dos

interesses da pesquisa era conhecer os aspectos subjetivos e sociais que motivam as escolhas das experiências vivenciadas no tempo livre, como condição financeira, preferências, necessidades, etc. Além disso, se considerou o período de um ano suficiente para que o trabalhador experiencie as particularidades do segmento da restauração.

O primeiro contato da pesquisadora para a autorização da pesquisa foi realizado com o Diretor Executivo do grupo empresarial. Foi orientada a entrar em contato com os gerentes para convidá-los a participar da pesquisa e solicitar apoio para a composição do grupo de funcionários. No momento, todos os gerentes aceitaram o convite e solicitaram apenas que as entrevistas fossem realizadas no início do expediente devido ao pequeno fluxo de clientes no horário.

Inicialmente, foram realizadas duas entrevistas-teste com um gerente e um funcionário do turno do dia, do restaurante *Complexo 2*. Após os ajustes no tópico guia, foram entrevistados três gerentes de atendimento (ou vendas, como alguns se denominaram), e sete funcionários.

As entrevistas com os gerentes foram marcadas pela abertura e certo clima de confiança. Dois deles já conheciam previamente a pesquisadora o que possibilitou pontuarem as mudanças que ocorreram no grupo desde a sua saída. Com os gerentes do restaurantes *Carnes* e *Complexo 1*, ocorreram interrupções das entrevistas por clientes e/ou por funcionários que solicitavam informações. Apesar disto, não se percebeu prejuízos às manifestações dos entrevistados, os quais facilmente retomaram seus discursos.

O grupo estratégico foi composto por profissionais que já têm mais de um ano na função e acima de dois anos na empresa. Observou-se que a gerente do restaurante *Japonês*, por mais que já esteja no ramo da restauração há aproximadamente dois anos, ainda parece estar se adaptando à realidade de tal contexto laboral. Os outros dois gerentes já se mostraram adaptados à realidade tendo mencionado inclusive estratégias para enfrentar as limitações impostas pela configuração do tempo de trabalho em seu tempo livre (o que será apresentado na análise dos dados). As características do *grupo estratégico* estão expostas no Quadro 2.

	Masculino	31	Superior incompleto	Divorciado	1 ano e 6 meses	6 anos
	Masculino	33	Ensino médio completo	Casado	18 anos	6 anos
	Feminino	28	Superior incompleto	Divorciada	1 ano e 3 meses	2 anos e 3 meses

Fonte: Desenvolvido pela autora.

Já o *grupo operacional* foi composto por sete participantes, dos restaurantes *Complexo 1, Carnes e Japonês*. Dentre esses, quatro trabalham no turno da noite e só foi possível entrevistar uma mulher. Quanto aos cargos, um é auxiliar de cozinha, dois são cozinheiros e os outros quatro garçons. A escolaridade e estado civil também variaram. O Quadro 3 apresenta o perfil dos participantes do Grupo Operacional.

Quadro 3 – Perfil dos participantes do Grupo Operacional

PARTICIPANTES						
O1	O2	O3	O4	O5	O6	O7
Masculino	Masculino	Masculino	Masculino	Feminino	Masculino	Masculino
47	41	47	30	36	23	28
Ensino médio completo	Ensino médio completo	Ensino médio completo	Ensino médio incompleto	Superior incompleto	Ensino médio completo	Superior incompleto
Casado	União estável	Casado	Separado	Separada	Solteiro	Casado
Garçom	Cozinheiro	Garçom	Cozinheiro	Auxiliar de cozinha (sobremesas)	Garçom	Garçom

	Carnes	Carnes	Carnes	Complexo 1	Complexo 1	Complexo 2	Complexo 2
	Diurno	Noturno	Noturno	Noturno	Noturno	Diurno	Diurno
	8 anos	3 anos	7 anos	3 anos	1 ano e 3 meses	3 anos	1 ano e 3 meses

Fonte: Desenvolvido pela autora.

4.5 Estratégia para interpretação dos dados: Análise Sociológica do Discurso

Para tratamento dos dados obtidos, utilizou-se a análise sociológica do discurso. Tal perspectiva teve como referência as considerações de Alonso (1998), em obra que discorre sobre métodos qualitativos em sociologia. O autor situa a análise do discurso em sociologia como uma sócio-hermenêutica ligada, fundamentalmente, à contextualização histórica da enunciação, a partir da reconstrução dos interesses dos atores implicados.

Segundo Alonso (1998), a análise sociológica do discurso é, fundamentalmente, uma análise histórica, porque a história é a principal geradora de contextos e sem contextos históricos concretos não há a possibilidade de uma análise social dos discursos. Não há a intenção de encontrar invariantes universais nas situações sociais, mas encontrar um conjunto de forças que constroem cada situação social. As situações sociais, por sua vez, são produtos de um conjunto de atores que realizam uma série de práticas, dentre elas, as práticas discursivas, que têm uma dimensão temporal e histórica.

Sob esta ótica, o discurso é entendido como uma prática dos atores sociais que o enunciam, distanciando-se de uma análise informacional, que usa o discurso somente em sua dimensão mais descritiva ou de uma análise estruturalista, baseada na busca por estruturas imanentes do discurso. Portanto, entende-se a análise sociológica do discurso como

[...] una búsqueda de los factores que han generado la visión del mundo y las reglas de coherencia que estructuran el universo del discurso. De lo que se trata, en suma, es de observar cómo la realidad social construye discursos y cómo los discursos construyen la realidad social (ALONSO, 1998, p. 201).

Uma das características da análise sociológica do discurso refere-se à recuperação do sujeito no texto, diferente de outros métodos de análise que dissolvem o sujeito no objetivismo dos sinais, por exemplo. Há espaço para o sujeito, pois se consideram os discursos como práticas realizadas a partir dos interesses dos diferentes grupos e atores sociais, ou melhor. “[...] *como práticas centrales en la formación y transformación de los actores sociales y sus capacidades de intervención en los conflictos y en las negociaciones*” (ALONSO, 1998, p. 204).

Quanto ao procedimento, a proposta de Alonso (1998) busca situar os textos em contextos, contexto que não é só um marco situacional da produção do discurso – o contexto micropragmático – mas também, e sobretudo, o contexto social como um conjunto de referentes sociogrupais que outorgam significados ao discurso. A compreensão do contexto, por sua vez, exige um exercício de flexibilidade, pois requer que se aceite uma pluralidade de possibilidades, mas que se eleja uma mais adequada a um dado momento histórico.

Para Alonso (1998), a análise sociológica do discurso envolve tanto um procedimento analítico quanto sintético. É análise por decompor os textos em unidades de sentido mais elementares, unidades essas que não são produzidas por uma simples fragmentação ou decomposição automática em pequenas unidades formais, mas que leva a cabo um processo de modulação e reconstrução do sentido dos fragmentos dos textos escolhidos pragmaticamente pelo analista. Adquire caráter sintético devido à fixação do significado ou inscrição de um sentido secundário a um material textual.

A análise social dos textos é entendida como uma organização cognitiva de categorias que representam as propriedades e atributos mais importantes do ponto de vista social dos enunciados, referidos a uma situação social real e concreta (ALONSO, 1998).

Em etapa posterior às entrevistas, realizou-se a transcrição das gravações a fim de facilitar a leitura e identificação de questões e temas recorrentes nos discursos, relacionados à organização e vivência do tempo de trabalho, as implicações desse tempo na organização do tempo livre e vivências cotidianas dos participantes. A partir de leituras sistemáticas das transcrições ancoradas nos objetivos específicos da pesquisa, foram definidas três categorias de análise: Trabalho, Organização Temporal e Vivências Cotidianas.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

5.1 Categorias de análise

Neste tópico, são apresentadas as análises das categorias *Trabalho, Organização Temporal e Vivências Cotidianas*. Os temas identificados nos discursos, apesar de agrupados em categorias e subcategorias, apresentaram forte relação entre si, interpenetrando-se muitas vezes. Por exemplo, as questões relacionadas à categoria Trabalho perpassam a vivência dos turnos de trabalho (tema analisado na categoria Organização Temporal). Considera-se, porém, que essa inter-relação não inviabiliza a compreensão dos dados na estrutura proposta.

Ressalta-se, ainda, que a realidade vivenciada pelos profissionais entrevistados se apresentou como uma teia complexa e dinâmica cuja análise categorial das questões justifica-se apenas didaticamente.

5.2 Trabalho

A necessidade de considerar os sentidos atribuídos ao trabalho pelos entrevistados parte do pressuposto de que esses sentidos embasam as ações dos trabalhadores e justificam seus posicionamentos diante do contexto laboral onde estão inseridos.

Os discursos dos dois grupos refletiram os sentidos atribuídos não apenas ao trabalho como atividade, mas também ao trabalho específico em restaurantes. A maior parte dos trabalhadores já teve experiências profissionais em outros segmentos de negócios, o que possibilitou considerar essa dupla abordagem dos sentidos do trabalho (trabalho como atividade e trabalho em restaurantes).

Dentre os entrevistados do grupo operacional, a primeira menção ao trabalho referiu-se à garantia da sobrevivência. O trabalho foi considerado por todos os entrevistados como atividade que oferece a possibilidade de suprir as necessidades básicas e garantia do “sustento”. Em segundo lugar e também de forma recorrente, observou-se a menção à atividade que gera prazer, sendo classificado como “aquilo que se gosta de fazer”.

O trabalho pra mim é o essencial pra minha vida, pra manter minha família. É daqui do meu trabalho que eu tiro o sustento, aliás, que eu vivo [...] é o que eu tenho e o que eu gosto de fazer (O2).

Por outro lado, entende-se que a visão do trabalho exclusivamente como atividade que garante a sobrevivência pode levar a uma percepção negativa desta atividade como fonte de sofrimento ou como condenação, conforme mencionou um dos garçons:

O trabalho quando você faz por prazer, ele não é trabalho, e o trabalho quando não é prazer, é trabalho. Então, o trabalho, na minha cabeça 'tá mais pra condenação (O7).

Os sentidos atribuídos ao trabalho também foram manifestados a partir das considerações sobre o trabalho específico em restaurantes.

5.2.1 O trabalho em restaurantes

Todos os entrevistados (funcionários e gerentes) mencionaram que o ingresso no ramo não foi planejado e previamente desejado. Nenhum deles demonstrou interesse prévio em atuar nos cargos que ocupam e afirmaram ter entrado em restaurantes porque precisavam se manter e tiveram oportunidade de emprego na restauração.

Assim, o retorno financeiro foi manifesto como a grande motivação para a entrada e a permanência em restaurantes. A maioria dos entrevistados, salvo O6 e G1, já trabalhou em outros segmentos de negócios e, portanto, em outros cargos. Alguns deles disseram, inclusive, já ter saído do ramo, mas retornado devido à questão salarial (O7). A mesma questão foi identificada em O3, que trabalhou cerca de três anos como vendedor de calçados, durante o dia, e em paralelo como garçom, à noite (na época, o trabalho de garçom era informal). Segundo o entrevistado “[...] na minha opinião, trabalhar no comércio, financeiramente, não vale a pena” (O3). Alegou que como vendedor levava semanas para vender trinta mil reais, enquanto como garçom, conseguia vender esse montante em uma semana. Tal fato é significativo para a composição da remuneração do trabalhador, que por ter um ganho por produtividade, recebe um percentual sobre a soma de suas vendas.

Outros dois exemplos significativos referem-se à auxiliar de cozinha O5 e à gerente de vendas G3 do restaurante *Japonês*, as quais afirmaram ter outra “paixão” profissional, mas que precisaram abdicar das antigas ocupações pela necessidade de um salário maior. O5 era professora de história no interior (estava no último semestre do bacharelado em História) e G3, coincidentemente, também estava se formando na área e atuava como pesquisadora quando entrou no grupo. Na época, trabalhava durante o dia como pesquisadora e, para complementar a renda, aceitou o emprego de recepcionista no restaurante japonês. Após pouco mais de um ano, recebeu a proposta de ser promovida à gerente de vendas e, por ser a única provedora do lar, decidiu abandonar o curso de História e o antigo emprego para dedicar-se exclusivamente ao restaurante.

A relevância da questão financeira parece superar qualquer tipo de preconceito que possa existir quanto às ocupações nesse segmento de negócio. As considerações de O3 sobre o trabalho em restaurantes fazem referência a esta questão. O trabalhador considerou a existência de dois tipos de profissões: as elitizadas e as simples. Para ele, as profissões exercidas na restauração são consideradas como simples. Nesse sentido, um garçom opõe-se a um médico e a um psicólogo da mesma maneira que um frentista se opõe a um dentista. Permite entender a conotação pejorativa a essas “atividades simples” ao afirmar que, ainda

que algumas pessoas manifestem que todas as profissões são dignas e iguais, elas, na verdade, não são.

A pequena valorização social das profissões que envolvem a restauração parece dificultar a identificação dos próprios trabalhadores com suas ocupações, o que pode levar muitos a não buscarem qualificação e a não almejarem crescimento na área. O discurso de G2 ilustra essa realidade:

Hoje, o garçom ainda sofre um preconceito muito grande, é muito tachado de ladrão, safado [...] Então, não valorizam mesmo a profissão desse pessoal. E isso aí, na minha visão, a bolha vai inchando [...] e reflete na vida deles, na vida pessoal e profissional. Então eles não tratam hoje garçom como uma profissão, eles mesmos (G2).

Os profissionais da cozinha compartilham dessa realidade, também sendo envolvidos em representações sociais negativas. G2 mencionou que ainda se observam clientes acreditando que cozinheiros e auxiliares de cozinha são profissionais que comprometem a preparação dos pratos quando são contrariados (cuspiendo na comida ou jogando alimentos no chão)

Concluindo as considerações da questão financeira como o grande atrativo das atividades de restauração, especificamente a ocupação de garçom, O3 afirma que:

Entre as profissões simples, as que eu já provei e as que eu tenho amigos nelas, eu acho que é a melhor [...] por que a gente ganha diferenciado deles, a gente ganha mais (O3).

Entretanto, apesar da entrada no ramo ter como grande motivação o retorno financeiro, seis entrevistados, dentre eles dois gerentes e quatro funcionários, manifestaram prazer em trabalhar. Alguns afirmam ter aprendido a gostar do que fazem à medida que permaneceram no ramo (G3 e O5).

As considerações positivas sobre as atividades de restauração envolvem a possibilidade de conhecer novas pessoas e desenvolver novos conhecimentos sobre gastronomia, conforme O5.

Eu não sabia nada. Por eu estar muito tempo dentro de uma sala de aula, então eu não sabia nada, nada. Eu aprendi, to aprendendo, quero aprender mais. Eu tô amando! (O5).

Surgiu, também, manifestação sobre o prazer em servir e o sentimento de valorização pessoal pelo contato com clientes considerados “importantes”. O3 esclareceu que o fato de ser reconhecido e procurado por clientes, como repórteres e políticos, faz com que se sinta importante também.

A possibilidade de estabelecer vínculos afetivos com os clientes como o grande prazer em trabalhar nessa área foi exposta de forma veemente pelo gerente do restaurante *Complexo 1*.

[...] hoje eu deixei de trabalhar nisso aqui mais pelo fator financeiro. Hoje eu trabalho aqui mais por amor, por que eu gosto mesmo do que eu faço, eu me sinto bem fazendo isso aqui. Hoje eu tenho assim uma clientela que não são hoje mais meus clientes, e sim são meus amigos (G1).

Apesar das manifestações sobre os aspectos positivos de se trabalhar na restauração, percebeu-se a falta de interesse em construir carreira no ramo, ou ausência de qualquer planejamento de crescimento na profissão. Em contrapartida, apresentaram claro interesse por outra atividade, seja retornando às antigas ocupações que lhes davam prazer, como O5 (docente) e G3 (pesquisadora), seja montando o próprio negócio.

O trabalho em restaurante é tratado também como uma ocupação passageira ou “ponte” para que se consiga fazer economias e investir em outros interesses.

Eu acho assim, que as pessoas que optam por trabalhar em restaurante é mais como se fosse um passatempo pra você procurar coisa melhor tipo, vou trabalhar nesse restaurante, vou ganhar esse meu salário, vou guardar esse meu dinheiro, vou investir em mim, vou fazer uma faculdade pra ver se consigo melhorar [...] e eu penso também em montar um negócio pra mim, ser um micro empresário, quem sabe? De aluguéis de carro [...] (O6).

E se algum dia você sair da empresa, você quer botar um meio de vida pra você trabalhar pra você mesmo, é da força do trabalho que você tá conseguindo ajuntar aquele ganho pra poder se manter noutra função que você quer ter pra você mesmo [...] é lógico que eu tô pensando assim pra mim (O4).

Dentre os entrevistados, dois já são proprietários de um negócio. O2 possui um ponto de venda de lanches e de cereais, e G1 possui um negócio de confecção e já tem 22 funcionários vinculados.

O gerente de vendas G1 também apresentou questões relevantes quanto ao interesse em ser empresário e sair do ramo de restauração. Conforme mencionado anteriormente, a entrada no ramo tem como grande atrativo a questão financeira, mas o interesse pela saída está ligado, por sua vez, a questões relacionadas à temporalidade laboral.

G1 sempre trabalhou à noite. É casado e tem uma filha de três anos. Sua intenção é sair do restaurante para poder acompanhar o crescimento da filha e ter um segundo filho, o que é dificultado pela jornada noturna. Apesar de sentir-se identificado com a profissão, e dizer-se consciente de que sentirá falta da atividade que exerce, afirma estar priorizando a vida familiar. Seu planejamento é sair da atual gerência em três anos. Ademais, mencionou exemplos de ex-funcionários que pediram demissão para tornarem-se proprietários e afirmou que esse desejo é generalizado entre os profissionais do turno da noite.

Então todos eles têm esse sonho de um dia ter o seu próprio negócio. Então quem trabalha nesse ramo de restaurante, principalmente, o cara sempre almeja de um dia chegar e dar uma parada durante a noite [...] o esforço que ele faz é pra um dia chegar e dizer assim: ‘Não, agora a noite vai ser pra mim’ (G1).

As questões sobre temporalidade perpassam os sentidos do trabalho em restaurantes, sobretudo quando comparadas a outros ramos nos quais os profissionais possuem uma jornada de trabalho tradicional, por exemplo, o tempo de trabalho e tempo livre de advogado, auxiliar de escritório, secretária e professor.

A jornada de trabalho em restaurantes, comparada a de outros ramos, foi considerada mais exaustiva, levando ao esgotamento físico dos profissionais, sobretudo aos da área de produção (cozinha). Os horários atípicos associados ao cansaço levam os profissionais a se perceberem com menos “tempo para si” do que os demais e que vivenciam um tempo desarticulado da maioria dos profissionais, o que limita também suas possibilidades de convívio social. Por exemplo, a impossibilidade de aproveitar as datas comemorativas e feriados foi exposta como uma das grandes diferenças entre o tempo livre dos trabalhadores da restauração e o tempo livre de outros profissionais. Foi mencionada também como causa de sofrimento em virtude do trabalho:

A diferença é porque assim, quem trabalha em escritório, geralmente tem fins de semana, a gente aqui não tem; a gente só tem uma folga por semana. Quem trabalha em escritório, por exemplo, quando eu era professora, eu tinha tempo livre demais; final de semana eu estava livre, feriado eu estava livre, datas comemorativas a gente está livre. Então assim, eu descansava, eu pensava mais, eu produzia mais, e infelizmente nessa área não tá acontecendo (O5).

A assincronicidade entre o tempo de não-trabalho destes profissionais e o tempo livre da maioria das pessoas foi manifestada através de expressões recorrentes ao fato de que *“trabalhamos enquanto os outros se divertem”*, o que é vivido por muitos como uma das grandes dificuldades da profissão. Observam-se tais realidades nos discursos dos gerentes de vendas:

Enquanto as outras pessoas tão se divertindo, quem trabalha em restaurante tá trabalhando [...] o restaurante dá suporte a essa diversão dos outros. É complicado. É complicado pra os profissionais que trabalham na área demais. Eles se sentem sim, descompensados [...] (G3).

É o teu sentimento de que chegou o Natal e eu vou tá aqui e aquele cara que trabalha lá no escritório ele tem o sentimento de que chegou o dia 24 e ele vai tá do lado da família dele, entendeu? [...] Eu costumo dizer pras pessoas assim, que enquanto nós descansamos, as pessoas trabalham, e enquanto nós trabalhamos as pessoas se divertem. Nós trabalhamos pra dar diversão pras pessoas. Faz parte (G1).

Em suma, a jornada de trabalho é percebida pelos trabalhadores como limitadora e desarticuladora do tempo de convivência social, além de exaustiva e “acelerada”.

5.3 Organização Temporal: a jornada de trabalho e o tempo livre dos trabalhadores de restaurantes

5.3.1 Configuração da jornada de trabalho e descansos semanais

A investigação acerca do horário de trabalho levou à constatação da existência de uma organização temporal formalmente estruturada, mas que, na prática, dificilmente é executada na íntegra. Os discursos dos trabalhadores acerca da organização e funcionamento

do seu tempo de trabalho estiveram marcados pelas palavras “*depende*” ou “*varia*”. Este fato reflete a inconstância, seja nos horários de trabalho, seja nos horários e/ou dias de folga. Tal como apontado por Aquino (2003) em pesquisa realizada com profissionais do turismo e alimentação, sempre há a referência à uma hora de início, mas há dificuldade de definir uma hora para o término da jornada.

Todos os restaurantes do Grupo possuem funcionamento diurno e noturno e contam, formalmente, com uma equipe para cada período. As equipes da manhã, nos restaurantes iniciam o trabalho às nove horas da manhã e encerram às quatro horas da tarde. As equipes da noite, por sua vez, iniciam às 16 horas e encerram a jornada diária às 24 horas, em todos os restaurantes. O intervalo para refeições é de uma hora, nos dois turnos de trabalho, e estas são realizadas nas instalações dos restaurantes, nos salões de atendimento, não havendo um refeitório específico para tal fim. As folgas ocorrem uma vez por semana, em geral, entre segunda e quarta-feira, visto que são dias de menor fluxo de clientes, e há uma folga mensal aos domingos.

As informações acima mencionadas referem-se à organização do tempo de trabalho formalmente acordada entre funcionários e empresa. Entretanto, diversas particularidades interferem nessa estrutura da jornada de trabalho.

Nos discursos dos entrevistados, observou-se que na prática há uma variação do horário de saída dos funcionários, de acordo com o dia da semana. De segunda à quarta-feira, em todos os restaurantes do Grupo, observa-se um fluxo menor de clientes. Nesses dias, os gerentes liberam os funcionários mais cedo para compensar nos dias de maior movimento, sobretudo aos finais de semana. O gerente do *Complexo 1* explica essa compensação de horários:

Na semana [...] eles têm uma carga horária até menor. Menor porque isso a gente entende que o final de semana se estende um pouquinho até mais tarde [...] então o final de semana ele vai se estender por mais uma hora mas em compensação nos dias da semana até o fluxo é menos, você os libera mais cedo (G1)

Essa compensação é devidamente registrada no ponto eletrônico e o saldo de horas trabalhadas é administrado por meio de banco de horas¹⁶. A CLT (CARRION, 2012), no

¹⁶ O banco de horas permite que as horas extras trabalhadas em um dia possam ser compensadas com a correspondente diminuição em outro dia. Objetiva proporcionar às empresas maior possibilidade de adequar a

Artigo 50, Parágrafo 2º, contempla a compensação de horas excedidas. De acordo com as leis trabalhistas, o acréscimo de salário poderá ser dispensado, por força de acordo ou convenção coletiva de trabalho, quando o excesso de horas em um dia for compensado pela correspondente diminuição em outro dia, de maneira que não exceda, no período máximo de um ano, à soma das jornadas semanais de trabalho previstas, nem seja ultrapassado o limite máximo de dez horas diárias. Segundo a Convenção Coletiva de Trabalho 2011/2012 do Sindicato dos Restaurantes, Bares, Barracas de praia, Buffets e Similares do Estado do Ceará (SINDIREST, 2012), Cláusula Décima Oitava, Parágrafo único, a compensação das horas extras trabalhadas poderá ser feita automaticamente, até o limite da carga horária semanal máxima permitida, desde que não seja realizada de uma só vez.

Percebe-se que as leis brasileiras consideram que algumas atividades e ramos de negócio possuem características de funcionamento que impedem o cumprimento pontual da jornada de trabalho.

Quanto ao real horário de saída, foi manifestado por alguns entrevistados como indiretamente definido pelos clientes. O5, auxiliar de cozinha responsável pelas sobremesas, afirmou que precisa permanecer no restaurante até que saia o último cliente, visto que os pratos que elabora são os últimos a serem pedidos. Também O2 e O1 fizeram menção aos clientes como os responsáveis indiretos por ditarem o fim do dia de trabalho, este último ressaltando, inclusive, que a permanência no restaurante após o horário de trabalho é uma questão de responsabilidade do garçom e que é preciso ter consciência de que não se pode simplesmente abandonar o restaurante. A extensão das jornadas mencionadas pelos trabalhadores do *Complexo 1* vai até uma e meia da manhã. Já o entrevistado O3, garçom do restaurante *Carnes*, mencionou ter saído recentemente às três horas da manhã porque atendeu um grupo de políticos que chegaram ao restaurante em torno de meia noite.

Percebeu-se que a extensão do horário de saída ocorre mais entre os funcionários do turno da noite. A diferença entre turnos foi explicitada por O4 ao afirmar que:

[...] assim, eu tenho horário pra entrar e horário não tem pra sair, por que quem trabalha à noite é esse horário, é essa realidade. Quem trabalha o dia já é diferente; entra no horário e sai no horário certo (O4).

A realidade envolvendo as folgas semanais na restauração em geral também apresenta uma gama de “poréns”. Tornou-se evidente, nos discursos dos trabalhadores, a existência de determinadas práticas vistas pelos entrevistados como formas de exploração do trabalhador. Entretanto, procuraram deixar claro que no Grupo onde trabalham algumas dessas práticas foram abolidas, o que contribuiu para a melhoria da qualidade de vida e sentimento de serem considerados e respeitados. Por diversas vezes mencionaram que os gestores procuravam superar as dificuldades características do ramo gerando maior satisfação nos trabalhadores.

Segundo a convenção coletiva de trabalho 2011/2012, que abrange os restaurantes (SINDIREST, 2012), cláusula décima nona, a escala de folgas ou sistema de revezamento deverá ser idêntico entre os homens e mulheres, com repouso semanal coincidindo com o domingo, pelo menos 1 (hum) por mês. O parágrafo primeiro esclarece que tal exigência só não se aplica quando, por anuência expressa do empregado, o mesmo concordar em folgar em outro dia, o que deverá se dar por escrito.

Segundo os entrevistados, são poucos os restaurantes nos quais a obrigatoriedade de uma folga mensal no domingo é respeitada, principalmente nos períodos conhecidos como “alta estação”. Não houve, também, nenhuma menção a acordo coletivo e documentado com o empregador acerca do não interesse em gozar a folga do domingo. No grupo em questão, as folgas dominicais são cumpridas há cerca de três anos, inclusive nos períodos de maior demanda. Tanto gerentes quanto funcionários foram indagados a esse respeito e nos dois grupos amostrais houve menção à essa possibilidade de folga como uma estratégia dos diretores.

A estratégia empresarial ficou mais evidente nas falas dos gerentes, destacando-se a do gerente G1. Segundo ele, a diretoria, de forma planejada, decidiu aumentar o quadro de funcionários para conseguir atender à exigência da folga no domingo. Entenderam que, agindo dessa maneira, garantiriam maior satisfação dos funcionários e, com isso, maior rendimento.

Então nós resolvemos hoje ter uma estrutura maior de pessoas pra que realmente a gente pudesse tá suprindo essas necessidades deles [...] Nós estruturamos na verdade não só a área de produção como toda essa área de atendimento pra realmente a gente fazer a diferença [...] hoje tá toda estruturada pra independente de alta ou de baixa tá todo mundo folgando (G1).

Tal estratégia parece ter surtido o efeito positivo esperado, haja vista o discurso de O6 sobre a questão:

Por que quando a gente não folgava, trabalhava direto sem folgar, um mês inteiro, as pessoas ficavam chatas, ficavam cansadas, ninguém dormia, faltava gente mesmo assim. Aí a empresa achou melhor as pessoas folgar mesmo, descansar, pra depois quando vier, vir mais forte, dar o gás, como a gente fala aqui (O6).

Em conversa informal com o Diretor Executivo, a pesquisadora indagou se já foram identificados efeitos, positivos ou negativos, provados pelo cumprimento dessa exigência legal. Segundo o gestor, houve significativa melhora no clima organizacional nos períodos de alta estação, bem como redução de faltas nesse período. Entretanto, afirmou que essa medida reduziu sua margem de lucro¹⁷ em relação aos concorrentes, visto que suas despesas com salários e encargos aumentaram, mas que, ainda assim, a mudança é vista como positiva entre os diretores e gerentes¹⁸.

Por outro lado, essa melhoria ainda não se aplica a todos os profissionais do Grupo, haja vista que os trabalhadores da produção ainda vivenciam o corte das folgas semanais durante o período de alta estação. A estratégia de aumento do quadro de funcionários da cozinha não foi mencionada. Segundo o cozinheiro O4, na alta estação as folgas de alguns funcionários são cortadas e a empresa paga um valor relativo ao dia de trabalho.

Apesar do descanso semanal aos domingos parecer algo desejado por todos os trabalhadores, sendo até previsto em lei, não foi o que se observou, especialmente entre os garçons. Segundo os gerentes do *Complexo I e Carnes*, os próprios funcionários pedem para que suas folgas sejam concedidas durante outros dias da semana, visto que, por serem trabalhadores comissionados, têm nos domingos um aumento no volume de vendas e, conseqüentemente, de remuneração.

¹⁷ “A margem de lucro configura o percentual da receita total em valor líquido que o produtor recebe depois que os custos são descontados. Em outras palavras, o lucro do produtor ou a diferença entre o preço de venda e os custos de produção” (EMBRAPA). Disponível em: <www.sct.embrapa.br>.

¹⁸ Não houve menção a como esse dado sobre a margem de lucro foi obtido pela empresa, e não se tem como assegurar a veracidade da informação. Sabe-se, porém, pela própria definição do termo, que a elevação dos custos com pessoal, de fato, pode levar à redução dos lucros.

O restaurante *Carnes* é um exemplo de como a proposta gastronômica de um restaurante e o hábito de consumo dos clientes interferem na organização da jornada de trabalho e descansos semanais.

Segundo o gerente G2, o restaurante tem como público alvo executivos e profissionais habituados a realizar almoços de negócios. Aos finais de semana, a procura por carnes ocorre mais aos sábados e domingos à tarde, havendo significativa redução do movimento nos domingos à noite. Tais particularidades possibilitam que o gerente monte uma escala com dois dias consecutivos de folgas para os garçons da noite, quais sejam, o domingo e segunda-feira. Segundo o gerente de vendas, ele nada mais faz do que conceder o domingo mensal e “puxar” a folga da semana seguinte para a segunda-feira. Essa possibilidade só existe para a equipe do turno da noite, pois os garçons do período do dia não demonstram interesse em folgar aos domingos, já que este é o dia em que mais faturam já que são trabalhadores comissionados. Mais uma vez, tornou-se evidente a relevância da questão financeira.

5.3.2 A remuneração dos trabalhadores e sua relação com as férias e “extras”

Na busca por compreender a composição da temporalidade de não-trabalho, especificamente das férias, percebeu-se a relação intrínseca entre a organização e a vivência deste tempo e a composição da remuneração dos trabalhadores.

A partir dessa constatação, considerou-se importante esclarecer os aspectos legais e a real prática envolvendo os valores pagos aos funcionários, a fim de oferecer o contexto que justifica e embasa suas vivências de férias.

Todos os funcionários da empresa possuem carteira assinada com o mínimo da categoria, ou o valor mínimo garantido para o cargo (como se fosse um piso salarial) e recebem comissão. O Artigo 457 da CLT (CARRION, 2012) institui sobre a composição das remunerações esclarecendo que além do salário devido e pago diretamente pelo empregador, como contraprestação do serviço, também devem ser incluídas as gorjetas que o trabalhador receber. De acordo com o Parágrafo Primeiro, além da importância fixa estipulada, devem integrar os salários as comissões, percentagens, gratificações ajustadas, diárias para viagens e abonos pagos pelo empregador.

O Parágrafo Terceiro do mesmo Artigo 457 define gorjeta não só como a importância espontaneamente dada pelo cliente ao empregado, como também aquela que for cobrada pela empresa ao cliente, como adicional nas contas, a qualquer título, e destinada à distribuição aos empregados. As gorjetas devem ser consideradas no cálculo das férias, Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e gratificação natalina.

Na prática, esse percentual não é repassado apenas aos garçons, mas a todos os profissionais envolvidos no serviço. Conforme expresso na CLT (CARRION, 2012), a distribuição das gorjetas pelo empregador é legal e prevista em lei, precisando apenas ser acordado coletivamente entre sindicatos e empresas de cada local. A ilegalidade ocorre quando os empresários utilizam a taxa de serviço para compor os salários dos funcionários, o que também é prática comum (ABRASEL).

A divisão das gorjetas, mesmo que legal, é grande motivo de insatisfação dos garçons que afirmam ser uma taxa paga pelo cliente exclusivamente para eles. O assunto foi mencionado por O3, O7 e G1. Tal insatisfação fica evidente no discurso de O7:

Pagar 10% é cultura [...] o patrão entendeu isso e deu só uma fatia. E eu sei, que a minoria das pessoas do Brasil sabem disso. É tão comum essa pergunta, dos clientes falarem assim: ‘George, como é esse negócio dos 10%, vocês ganham?’ [...] O brasileiro paga, é o que eu tô dizendo, ele não é obrigado a pagar, mas é da cultura, ele paga. Então, é meu! É o serviço [...] Desde que começou essa cultura no Brasil, que eu não sei quando foi, não envolvia cozinheiro, não envolvia os outros funcionários. Todo mundo tem sua profissão, é pro garçom! (O7).

A realidade dos garçons do referido Grupo também é distinta do que prevê a CLT (CARRION, 2012). Na prática, a renda mensal destes profissionais é baseada apenas na comissão sobre as vendas, ou seja, a comissão não é somada ao mínimo garantido ou salário fixo que consta na carteira de trabalho:

[...] nossa carteira é assinada para fins rescisórios, só. Claro, tudo depositado, todos os encargos sociais, mas o que eu ganho é o que eu vendo (O3).

Quanto às metas de vendas, estão vinculados diferentes percentuais de comissão, todos “retirados” dos 10% da taxa de serviço. Chamaremos aqui as metas de mínima, média e máster. Exemplificando, imagine-se que meta mínima seja de R\$ 7.500,00 semanais; a média

compreenda valores entre R\$ 7.501,00 e R\$ 8.000; e a máster acima de R\$ 8.001,00. Para tais metas, as comissões sobre as vendas são de, respectivamente, 7,2%, 8,6% e 10%. Um profissional cujo volume de vendas atinja a meta mínima em quatro semanas do mês, obtém uma remuneração de R\$ 2.160,00. Em suma, os garçons nem sempre recebem os 10% pagos pelo cliente. Referindo-se ao ramo e ao Grupo, O3 coloca:

[...] Tem vezes que pagam seu salário na carteira, mas cobram 6% da sua comissão que o cliente pagou 10%. Só paga 6 pra você, mas paga o salário. E, aqui no caso, nossa carteira é assinada pra fins rescisórios, mas nós trabalhamos através de metas, pra gente ir atrás da nossa grana entendeu? (O3).

Conforme Artigo 129 da CLT (CARRION, 2012), o cálculo da remuneração das férias deve contemplar, pelo menos, um terço a mais do que o salário normal do trabalhador. No caso de trabalhadores como os garçons do Grupo, que recebem por percentagem ou comissão, deve-se apurar a média percebida pelo empregado nos 12 meses que precederem a concessão das férias (CLT, artigo 142, Parágrafo Terceiro). A Convenção Coletiva da categoria (SINDIREST, 2012) também menciona a média das comissões, ressaltando que as gorjetas devem ser incluídas no cálculo.

Entretanto, segundo os dois garçons do restaurante *Carnes*, as férias são pagas sobre o valor do salário mínimo da categoria, registrado em carteira. A partir desse cálculo, o funcionário, ao sair de férias, recebe um valor consideravelmente menor do que a média do seu ganho mensal. Segundo os entrevistados, cerca de mil reais a menos.

A Constituição Federal premia com o “terço” o gozo das férias a fim de proporcionar ganho extra destinado ao lazer. Ressalta-se, ainda, que de acordo com o Art.138 da CLT (CARRION, 2012), durante as férias, o empregado não poderá prestar serviço a outro empregador, salvo se estiver obrigado a fazê-lo em virtude de contrato de trabalho regularmente mantido com aquele. A intenção é estimular o descanso do empregado para seu bem-estar físico e mental¹⁹. Além disso, sempre que as férias forem concedidas após o prazo de um ano, o empregador pagará em dobro a respectiva remuneração. Segundo Carrion (2012), a sanção do pagamento em dobro tem a finalidade de desencorajar a violação do instituto.

¹⁹ Segundo Carrion (2012), essa proibição é de discutível constitucionalidade por ferir a liberdade da pessoa.

Apesar de tais medidas, a realidade dá notícia de trabalhadores que pleiteiam continuar a trabalhar durante suas férias, recebendo em dobro, ou mesmo que fazem “bicos” em outras empresas para reforçarem seu ganho (CARRION, 2012). Os trabalhadores de restaurante são exemplos desta realidade.

No Grupo onde trabalham os entrevistados, o prazo de concessão de férias parece estar sendo cumprido, salvo no caso da gerente G3, que mencionou estar com duas férias vencidas em virtude de não ter quem a substitua durante sua ausência.

Entretanto, uma questão foi recorrente: o fato dos trabalhadores saírem de férias, mas continuarem a trabalhar no Grupo em alguns dias da semana. Para os garçons, essa prática é vista como vantajosa, quase um “prêmio”. Afirmam que são chamados para trabalhar aos finais de semana, ou seja, justamente nos dias de maior venda, o que lhes garante uma boa comissão. Essa prática foi denominada pelos entrevistados como “extra” e ressaltaram que, na realidade, não são obrigados a trabalhar. Ao contrário, eles mesmos solicitam aos gerentes a prática dos extras.

Já entre os profissionais da cozinha, os “extras” receberam uma conotação de compromisso com a empresa: é preciso vir trabalhar para não deixar a empresa na mão. Essa diferença reflete, mais uma vez, as dificuldades vivenciadas pelos profissionais da produção por haver uma quantidade menor de funcionários na equipe.

Diante dessa realidade, os garçons são impelidos a trabalhar durante o período de descanso a fim de que não retornem das férias endividados, usando suas palavras. Os dias de “extra” dos garçons são pagos pelos gerentes no fim do turno de trabalho. Segundo G2, os garçons faturam, em média, cinquenta reais no dia de extra. Já O3 mencionou a possibilidade de ganhar cerca de R\$ 140,00 (cento e quarenta reais) em um sábado ou domingo. Indagado sobre como vivenciaria suas férias, caso não precisasse trabalhar, O3 mencionou:

Bem, se eu tivesse dinheiro né, folgado, eu ia viajar, ia pro interior [...] mas é isso que eu tô dizendo: a gente tem as obrigações e não pode se dar ao luxo de não trabalhar (O3).

Pelo exposto, percebe-se que o tempo de férias dos trabalhadores de restaurantes, na prática, não estão organizados em trinta dias consecutivos, conforme previsto na CLT (CARRION, 2012) Ademais, ainda que se trate de um período de descanso, a organização do

tempo destinado às férias está submetido ao tempo de trabalho, seja por necessidade de aumentar a renda mensal, seja por uma questão de “comprometimento” com a empresa, no caso dos cozinheiros e auxiliares de cozinha.

5.3.3 As “dobras”

As dobras, no ramo de restaurantes, significam uma jornada laboral estendida, muitas vezes superando as doze horas de trabalho. Essa é uma característica significativa do ramo, inclusive na cidade de Fortaleza:

É a questão da jornada de trabalho, de você chegar de manhã no restaurante e só sair dele meia noite, uma hora da manhã. E a gente sabe que existe essa prática em muitos restaurantes aqui. Muitos de Fortaleza praticam essa questão dos dois turnos (G1).

O garçom O7 mencionou o exemplo de um restaurante no Rio de Janeiro em que trabalhou em sistema de dobras: *“Eu entrava dez da manhã, saía quatro da tarde. Voltava seis, seis e meia da noite” (O7)*.

Os restaurantes que constituem o grupo apresentam diferenças no que se refere à faturamento, o que é sentido pelos funcionários pelas suas comissões, sobretudo dos garçons. Os funcionários, por sua vez, ao terem acesso às informações sobre os ganhos dos colegas e saberem quais os restaurantes e turnos mais “rentáveis”, almejam oportunidade de serem transferidos de unidade, ou mesmo de realizar as conhecidas dobras como forma de complementar a remuneração.

Dentre as quatro unidades do Grupo, o restaurante *Carnes* é o mais desejado para a realização das dobras. Segundo o gerente do restaurante:

[...] se eu tiver defasado de consultores (garçons), eu posso pegar emprestado no Complexo 1 ou Japonês que eles vêm assim. Eles batem na porta pedindo emprego, pedindo extra [...] o que ajuda muito o salário dos meninos lá do ‘Complexo 1’ são os extras aqui dentro (G2)

A remuneração dos garçons do restaurante *Carnes* situa-se entre mil e setecentos reais e dois mil reais (podendo chegar a dois mil e oitocentos reais na alta estação). Segundo informações gerenciais, a variação da remuneração entre os restaurantes do grupo varia de R\$ 1.200,00 (restaurante *Japonês*, turno dia) a R\$ 2.300,00 (podendo chegar a R\$ 2.800,00 na alta estação) no restaurante *Carnes*.

Atualmente, o gerente de vendas do *Carnes* administra uma escala de dobras para três garçons do *Complexo 1*. Na escala, um garçom “dobra” no máximo três dias na semana, e os outros dois garçons, apenas dois dias. Há um revezamento dessa quantidade de dobras semanais (quem trabalhou três dias em uma semana só trabalha dois dias na semana seguinte). Tais profissionais realizam as dobras durante o turno do dia e, ao término, vão trabalhar no *Complexo 1*.

Salienta-se que os próprios garçons do restaurante *Carnes* também realizam as dobras. Para esses, no entanto, o gerente montou uma estrutura de horário que pudesse atenuar o cansaço pela jornada em dois turnos. Segundo G2, nesses dias de trabalho, o garçom entra às onze da manhã e sai para o intervalo às três da tarde. Retorna às dezenove horas e termina o dia de trabalho às vinte e três horas. Além disso, o gerente procura dar a folga no dia seguinte à jornada de duplo turno. Diferente de outros restaurantes, no Grupo há a preocupação em não ultrapassar as oito horas de trabalho diárias.

É possível que essa preocupação com a quantidade de horas das “dobras” leve os funcionários a considerarem essa prática como uma oportunidade oferecida pela empresa, em oposição ao que acontece em outros restaurantes, onde o trabalho dobrado é visto como exploração.

A gente procura realmente colocar eles pra trabalhar pra ajudar a empresa, porque dobrando tá ajudando a empresa, e a gente vê com o a melhor forma de ajudar eles também né? Por que na minha visão, eles realmente gostam. Aprovam isso (G2).

Já entre os profissionais da cozinha, percebeu-se mais uma vez que as dobras ocorrem por necessidade de atender a uma demanda do restaurante, não sendo relatado entre os entrevistados o sentimento de estarem recebendo também uma ajuda da empresa, conforme percebido no trecho abaixo.

O4: “É realmente muito cansativo. Fica muito cansativo [...] tirei as férias do C., ele trabalha de dia. Aí ele saiu de férias [...] eu passei quase o mês tirando as férias deles, dobrando dia e noite. Era eu e o seu A. (Chefe de cozinha). Aí quando o seu A. entrou de férias, aí o C. tirou as férias do mesmo jeito, dobrando”.

P: “E como é que você se sentia?”

O4: “Ah, é muito ruim. Muito cansativo. Esgotamento físico mesmo”.

Entende-se, portanto, que as dobras de trabalho ocorrem porque a remuneração dos trabalhadores é insuficiente ou inadequada para suas necessidades, no caso dos garçons, ou por que há um sentimento de obrigação, como ocorre com os trabalhadores da cozinha.

5.3.4 A saída do trabalho

Além da variação do horário de saída já mencionada, os trabalhadores da restauração precisam lidar com mais um fator que interfere no horário de chegada em suas residências: a precariedade do sistema de transporte público.

Segundo os entrevistados que abordaram o tema (O2, O3, O6, G1, G2), há uma redução do número de ônibus que circulam na cidade durante a madrugada, o que gera intervalos de até duas horas entre as passagens dos ônibus nos pontos de embarque e desembarque. Em consulta à Empresa de Transportes Urbanos de Fortaleza - ETUFOR²⁰, observa-se que o intervalo entre as passagens dos ônibus pode ser ainda mais extensa.

Caso o trabalhador não consiga embarcar no horário previsto, precisa esperar nas paradas de ônibus ou nos terminais de integração. O2 relembrou as dificuldades vivenciadas na volta para casa antes de adquirir sua moto:

[...] a gente pra esperar o ônibus era uma hora de espera numa parada de ônibus, ou até mais. Quando chegava no terminal o ônibus que tem horário também, só era de hora em hora. Às vezes ele tinha acabado de sair, tinha que esperar mais uma hora no terminal por outro ônibus que viesse. Chegava em casa por volta de quatro e meia, cinco horas da manhã (O2).

²⁰ Como exemplo, tem-se a linha de ônibus de número 37 – Corujão/Conjunto Ceará/Aldeota, cujos horários da madrugada, no Terminal do bairro Papicu, são: 01:10h e 03:15h. O próximo ônibus só passa às 04:45h, nos dias úteis. Aos sábados, 05:10h, e aos domingos, 06:05h. Disponível em: <<http://www.fortaleza.ce.gov.br/etufor/servicos/cidadao/transporte/itinerarios-de-onibus>>. Acesso em: 08 nov. 2012.

A aquisição de um meio de transporte configura-se como um aspecto relevante na melhoria da qualidade de vida desses profissionais, sobretudo dos que trabalham à noite:

Por que quando a gente sai muito tarde do trabalho a gente chega em casa cansado. Eu não tinha transporte, eu ia pra casa de ônibus [...] perdia muito tempo né? Chegava em casa duas horas, duas e meia, às vezes três horas da manhã. Dormia pra descansar e já acordar na hora de vir. Aí não vivia, só ia ter um horário pra sair na folga né? [...] Aí agora meu horário é de nove às dezessete, já tenho meu transporte, consegui né? Aí dá um pouco mais de tempo, porque no ônibus a gente perde muito tempo (O6).

[...] quem trabalha em restaurante e que não tem esse seu, digamos, seu transporte, sua locomoção, ele não vive. É só acordar e trabalhar, dormir e trabalhar (O2).

Diferente de G1, que por ter moto chega em casa em torno de uma e meia da manhã, aqueles que não possuem veículo próprio podem demorar até quatro horas para finalmente estarem em casa após o fim do expediente, o que reduz o tempo efetivo de descanso (já que não se pode considerar que a espera em terminais e pontos de ônibus de fato propicie o repouso).

Entre os profissionais do turno do dia, também foram observadas queixas em relação à demora dos ônibus e intensidade do tráfego no horário de saída. Entretanto, as queixas foram relatadas com menor conotação de sofrimento.

5.3.5 Intensificação laboral

Conforme abordado em capítulo anterior, a Intensificação Laboral é um fenômeno característico da contemporaneidade e significa a exigência por “mais trabalho”, o que acarreta maior consumo de energias do trabalhador. Dal Roso (2008) afirma que o processo de intensificação diz respeito ao sujeito que trabalha, e não aos maquinários ou ferramentas, e pode ocorrer por meio de alguns mecanismos adotados pelos empresários: alongamento das

jornadas; acúmulo de atividades; polivalência, versatilidade e flexibilidade; ritmo e velocidade; e gestão por resultados.

Os discursos dos trabalhadores permitiram identificar as formas com que os mecanismos de intensificação são adotados na restauração.

Quanto ao ritmo e velocidade de trabalho, observa-se que há uma exigência do próprio ramo, uma vez que existe a sazonalidade de clientes de acordo com os dias da semana e períodos do ano. Não se pode negar que essa particularidade não é de responsabilidade dos empresários. Entretanto, a administração dessa variação de demanda é sim uma atribuição dos gestores. Uma saída para lidar com a intensificação nas altas estações, por exemplo, é o aumento do quadro de funcionários, como percebido no Grupo de restaurantes no qual trabalham os entrevistados.

No caso dos garçons, esse aumento da equipe possibilitou a redução do número de mesas a serem atendidas, oferecendo condições para que o trabalhador possa vender e servir os clientes em um ritmo e velocidade mais confortáveis. Por mais que nos dias de maior movimento, como sábados e domingos, seja necessário intensificar o trabalho, essa exigência tende a reduzir a exaustão dos profissionais.

Identificou-se o alongamento das jornadas como uma característica do ramo. Entretanto, os três gerentes mencionaram que já existem restaurantes preocupados em controlar esses alongamentos e praticar de fato a compensação dos horários previstas tanto na CLT (CARRION, 2012) quanto na Convenção Coletiva do SINDIREST (2012).

O acúmulo de atividades como mecanismo de intensificação foi identificado entre os profissionais da cozinha, os quais relataram de forma veemente a necessidade de substituir colegas de equipe em férias. Incorporam, assim, todas as atribuições do outro cargo e o aumento de consumo de energias do trabalhador surge como consequência.

Percebeu-se o acúmulo de atividades em relação direta com a exigência por polivalência, versatilidade e flexibilidade. Este último mecanismo foi abordado pelo gerente e auxiliar de cozinha do *Complexo 2*, entrevistados na etapa de teste do tópico guia. Ambos mencionaram que os profissionais da cozinha, do turno do dia, precisam ajudar também na organização do salão, esterilizando os talheres e taças, por exemplo. Na equipe da noite, essa atribuição é de responsabilidade exclusiva dos garçons. Os discursos levaram à compreensão de que essa exigência é tanto maior quanto menor for a equipe de trabalho. Tal realidade

remete às considerações acerca da reestruturação produtiva e o princípio da empresa “enxuta”. A polivalência, versatilidade e flexibilidade são atributos “vendidos” aos trabalhadores como forma de receberem pacificamente a exigência por “mais trabalho”.

A fala do auxiliar de cozinha entrevistado na fase de teste é significativa em relação à intensificação:

[...] de um tempo pra cá eu tô fazendo tudo aqui. Aí já muda um pouco minha rotina lá dentro (na cozinha), por que eu trabalho um pouco externo né? Aqui fora, ajudando aqui fora devido à falta de funcionário. Aí já muda um pouco meu tempo. Aí tem o dia da lavagem aqui que já muda. Já é mais trabalho ainda, já é mais horário. Dia de lavar a gente faz um monte de coisa, aí o tem o fica mais corrido pra gente (O teste).

Considera-se a gestão de resultados como o mecanismo de intensificação revelado com mais frequência. A lógica de receber pelo que se produz, leva os trabalhadores, de modo geral, a concordarem e até desejarem o aumento da jornada de trabalho. Percebeu-se, na fala de um gerente, a utilização de algumas estratégias compensatórias à pressão exercida pela empresa para o alcance das metas de vendas. Por exemplo, o gerente do *Carnes* mencionou a concessão das folgas do domingo “junto” com as folgas da segunda-feira como um tipo de premiação, ou compensação.

[...] como todo administrador, você dá, mas você bate um pouquinho também. Então eu exijo as metas né? As metas de produtos, nos feedbacks que a gente dá pra eles a gente sempre coloca isso como uma premiação, por que é o único restaurante do Grupo que dá essa oportunidade, pelo movimento da noite do domingo. Isso não quer dizer que eles não precisem bater meta [...] eles têm que se redobram, sempre tem que desdobrar mesmo pra alcançar. Por que além de alcançando metas eles vão ganhar mais por que eles ganham em cima disso, e eles vão ter um horário bem gostoso pra eles porque vão ter esse domingo e segunda (G2)

A intensificação laboral manifesta-se, também, segundo Dal Roso (2008), pela invasão do tempo de trabalho no tempo livre dos trabalhadores. Na pesquisa em questão, tal invasão foi percebida de forma significativa entre os gerentes, sendo esta a maior diferença apresentada em relação às experiências do grupo operacional.

G3 afirmou ser frequente responder a e-mails recebidos de outros gerentes ou do Diretor Executivo durante a madrugada (seu turno de trabalho encerra às dezesseis horas).

Afirmou ter abandonado o antigo curso superior (História) para cursar Administração e, assim, estar mais preparada para atender às demandas do Grupo. Dessa forma, seu dia está dedicado ao trabalho no Restaurante *Japonês* durante o dia, e a faculdade de administração à noite. Sente-se constantemente envolvida com o trabalho a ponto de confundir os problemas do restaurante com os de sua vida pessoal. As consequências disto são rompantes de choro cada vez mais frequentes e esgotamento físico e emocional a ponto de ter desmaiado na semana anterior à entrevista (diz que por estar constantemente ocupada, muitas vezes não consegue se alimentar de forma adequada). Segundo ela, tais condições geram o que chama de sentimento de “perda de si”:

Eu acho que é essa sensação de “perda de mim” sabe? De eu tá muito desprendida da C. de verdade. Sabe há quanto tempo que eu nem escuto uma música que eu gosto? No mínimo há 6 meses que eu não coloco um som, que eu não assisto um filme [...].

G1, que também cursa administração pela necessidade de atuar melhor na empresa, apontou como outra expressão da invasão do tempo de trabalho no tempo livre, a necessidade de cuidar de seus funcionários e ajudá-los a resolver suas questões pessoais. Como exemplo, mencionou um subordinado que estava escondendo um ferimento por temer ser demitido. Ao tomar conhecimento, sentiu-se na obrigação de procurar um médico e levar o funcionário. Discorrendo sobre sua falta de tempo para encontrar os amigos, colocou:

Mas porque sempre eu tenho um trabalho da faculdade, sempre eu tenho o meu trabalho, sempre tenho problema desses meninos pra resolver, por que eu levo problemas deles pra mim. Eu tô com problema seríssimo aqui com drogas, colaborador com drogas, um outro enfermo (G1).

Os discursos do Grupo Gerencial levaram à compreensão de que além de vivenciarem dificuldades semelhantes aos demais trabalhadores, experienciam também uma relação simbiótica entre tempo de trabalho e tempo livre.

5.4 Vivências Cotidianas

Nessa categoria, são analisadas as experiências cotidianas e modos de vida dos trabalhadores de restaurantes.

5.4.1 A vida em turnos

A cada nova entrevista realizada, percebeu-se que os modos de vida dos trabalhadores diferiam significativamente de acordo com o turno de suas jornadas laborais. A gerente do restaurante *Japonês*, que vivenciou as duas temporalidades laborais, percebe a diferença da vida dos trabalhadores diurnos e noturnos da seguinte maneira:

A qualidade de vida dos profissionais que trabalham de dia é muito superior aos da noite, muito superior. Geralmente quem trabalha a noite, eles vêm trabalhar de quatro horas da tarde e saem no encerramento da casa. Eles habituaram um pouco a dormir até duas horas da tarde, três horas da tarde, pra vim chegar no trabalho as quatro horas da tarde. Ou seja, eles praticamente vivem para o trabalho. Os profissionais que são do dia, eles já se enxergam vivendo um pouquinho mais porque eles chegam as 9 horas da manhã, não precisam chegar tão cedo no trabalho, e saem as 17 horas quando o dia ainda tá claro. Eles já se enxergam mais sociáveis mesmo que eles trabalhem só tendo uma folga por semana, trabalhando ainda em feriado, a grande diferença é que o profissional que trabalha a noite ganha muito mais do que o que trabalha durante o dia (G3)

Considerando-se a existência de diferenças relevantes entre os modos de vidas dos profissionais segundo os turnos, são feitas menções às realidades dos trabalhadores de acordo com os horários de trabalho e tempo livre.

5.4.1.1 O dia a dia do trabalhador diurno

A possibilidade de trabalhar no turno do dia é vivenciada pelos trabalhadores como uma espécie de premiação. Os dois garçons do *Complexo 2*, O6 e O7, relataram que, apesar de terem solicitado à gerente de vendas, não acreditavam que seriam de fato transferidos de horário.

A maior motivação para a jornada diurna é qualidade de vida. Ambos entrevistados disseram que, na época da transferência, tinham consciência de que teriam uma

diminuição nas suas comissões, visto que o volume de vendas durante o dia é inferior ao da noite. Entretanto, a possibilidade de fazer “outras coisas na vida” que não apenas trabalhar mostrou-se mais importante do que a questão financeira.

Eu tô no meu melhor momento nesse ramo. Não em relação a dinheiro; dinheiro eu tô regredindo. Mas sobre satisfação. Tô no melhor momento. A empresa tem um ótimo horário, é muito bom [...] É meio que impossível entrar aqui de manhã. Mas na verdade, é o que liberta as pessoas, na minha concepção (O7).

Dentre os entrevistados do turno do dia, observa-se uma diversidade de atividades realizadas no tempo de não trabalho, seja nas folgas, ou no tempo interjornadas. Todos os entrevistados fizeram referência a atividades que lhes dão prazer, como passeio no *shopping* (O1), prática de esportes (O6) e tocar em banda de rock (O7). As obrigações domésticas são relevantes para os dois entrevistados casados (O1 e O7), ocupando parte significativa do tempo de folga dos mesmos. O7 é o único entrevistado que cursa faculdade, e suas aulas são todos os dias, à noite.

Em relação ao sentimento sobre o tempo de folga, os três entrevistados deste turno fizeram menções positivas quando se compararam aos profissionais da noite. Apesar disto, O7 ainda considera o tempo escasso para os profissionais do dia, os quais, apesar de estarem em melhor condição do que os da noite, ainda vivenciam uma temporalidade laboral atípica.

Esta atipicidade fica evidente quando falam que nas suas folgas, férias e descansos, não podem estar integralmente com a família porque os outros membros estão trabalhando normalmente. Além disso, fizeram menção à impossibilidade de gozar os feriados e datas comemorativas, visto que são os períodos de maior venda nos restaurantes.

5.4.1.2 O dia a dia do trabalhador noturno

Viver para trabalhar. Essa foi a essência dos discursos dos trabalhadores noturnos, os quais apresentaram como grande prioridade do seu trabalho a possibilidade de maior ganho financeiro.

A primeira grande dificuldade vivenciada pelo trabalhador noturno diz respeito à adaptação biológica ao novo ritmo de vida. Essa realidade foi relatada por O5, que entrou no ramo há cerca de três anos:

Foi difícil pra eu me adaptar [...] como eu estava acostumada a dormir à noite, eu abria a boca, eu bocejava demais no trabalho né? [...] agora não. É incrível como o organismo se acostuma. Agora até na minha folga eu costumo dormir no horário que eu saio daqui pra ir pra casa [...] (O5).

Passada a dificuldade inicial de adaptação, os entrevistados relataram impactos da temporalidade laboral na saúde, manifestada, principalmente, pelo ganho de peso. O6 e G2 relataram que tiveram significativo ganho de peso após o trabalho noturno, e G2 afirmou que tal aumento ocorreu mais intensamente depois de sua promoção à gerente. Esse fato foi explicado pelo gerente do *Carnes* como reflexo dos horários de sono. Como dormem durante a manhã e acordam no horário do almoço, muitos não conseguem fazer uma refeição ao acordar e só se alimentam ao chegarem ao trabalho, quando é servido o jantar, entre dezesseis e dezessete horas.

Quanto ao tempo interjornadas, foram expressivas as referências ao *beber* e *dormir* como únicas ocupações possíveis, sendo esses os dados mais recorrentes na pesquisa. Todos os entrevistados fizeram menção ao uso de bebidas alcoólicas, ou o *sair para beber*, em geral, até o outro dia. O cansaço, a falta de opção de lazer no horário e a frustração em não poder desfrutar de uma vida social “comum” foram mencionados como justificativas para as “farras” noturnas.

A gerente do restaurante *Japonês* relatou estar enfrentando problemas com um funcionário que chegou bêbado ao trabalho. Segundo ela, era um dia em que seria televisionada uma luta e que muitos colegas haviam comentado que assistiriam. Apesar do inconveniente, a gerente demonstrou empatia com o funcionário:

Porque ele queria, de certa forma, tá participando de uma vida social afinal de contas era domingo, todo mundo acorda tarde e ele queria participar disso. Essa vontade deles de participar, nossa né, da vida social como um todo. Eu controlo mais porque eu priorizo muito outra coisa (o filho), mas eles são jovens, a maioria deles não têm filhos, ou se tem, delegam muito essa responsabilidade do filho à mulher. Então, eles acabam tendo como válvula de escape sair do restaurante e beber, as vezes beber até o outro dia (G3).

Os discursos do gerente do *Carnes* (G2) e do garçom do *Complexo 2* (O7) também mencionaram questões relacionadas à bebida. Para O7, a restauração é um ramo de pessoas boêmias, e as classificou (inclusive a si mesmo) como os “artistas pobres”, que bebem, fumam e “curtem” a noite. Para ele, a necessidade de extravasar e não poder de outra forma os levam a escolher esse tipo de “diversão”.

Já para as mulheres, tanto o tempo de folga quanto o tempo entre os dias de trabalho são destinados às atividades domésticas: “*é arrumando casa, é lavando roupa, é organizando a casa pra semana toda*” (G3). Salienta-se que os cuidados com a casa envolvem também os cuidados com os filhos.

A necessidade de dormir durante o dia leva os trabalhadores noturnos a sentirem que seu tempo livre é menor do que o dos colegas que trabalham de dia. Há, portanto, uma dificuldade em escolher como priorizar esse tempo liberado do trabalho, o que parece ser vivido com dificuldade. Discorrendo sobre o tempo livre de seus subordinados e lembrando de quando estava na mesma posição, G2 mencionou:

Os da noite não podem ter o privilégio de tomar uma cervejinha e estar com a família durante o dia porque eles têm que dormir. Já passam a noite trabalhando. Certo, eles têm um dia de folga, e nesse dia de folga ou ele resolve seus problemas, ou ele descansa, ou ele namora, ou ele leva a família pra passear[...] Então assim, eu acho que eles são heróis [...] não sei como é que a gente deve procurar uma solução, mas tem que ter uma por que daqui a uns dias vão acabar enlouquecendo (G2).

Houve profissionais que disseram ter vivido essa rotina da “farra” e da bebida, mas que agora já não o fazem, seja devido à religião, seja em virtude da necessidade de estar bem no outro dia para cuidar da família ou ajudar a esposa. Para esses, a vivência do tempo livre ganhou a conotação de tempo de espera por mais um dia de trabalho. Todos relataram como ocupam esse tempo, em ordem de prioridade: inicialmente a realização de afazeres domésticos (lavar roupa, cozinhar, limpar a casa etc.), pagamento de contas e, de maneira recorrente, assistir televisão. A televisão parece ser o grande passatempo daqueles que não saem para beber e que, após o cumprimento das obrigações, têm algum tempo remanescente.

5.4.2 *As relações sociais*

A jornada de trabalho em horário atípico gera impactos também nas relações sociais dos trabalhadores de restaurantes e, apesar dos efeitos serem mais intensos entre os profissionais da noite, são sentidos também pelos do turno do dia.

O fato de gozarem apenas um dia de folga e durante a semana limita a convivência dos profissionais com cônjuges e filhos. Essa dificuldade de encontro, associada à questão financeira já abordada anteriormente, leva alguns trabalhadores a não manifestarem interesse em gozar as férias por completo. O1 e O3 afirmaram que já que não podem estar todo o tempo com a família e acabarem ficando boa parte do dia sozinhos em casa, preferem vir ao restaurante fazer “extra” e aumentar a renda do mês.

Foi também relatada como característica dos profissionais do ramo as separações e traições, estas últimas, em geral, com colegas de trabalho. G2 relatou que o fato de sair com os colegas de trabalho para beber e de não poder usufruir o tempo de folga com a esposa gerou proximidade, cumplicidade e identificação com garotas com as quais trabalhava. Tais envolvimento o levaram a duas separações.

O fato de não poderem vivenciar datas comemorativas como Natal, Dia dos Pais, Ano Novo, dentre outros, também é um fator que dificulta as relações e gera sofrimento nos trabalhadores. Conforme mencionou G3, esse é um aspecto “doloroso” desse ramo. Relatou o primeiro Ano Novo que passou longe do filho de seis anos (quando ainda era recepcionista), e como chorou escondida no banheiro do restaurante. Afirma que hoje o filho se manifesta negativamente em relação a seu trabalho e chega a esconder os seus sapatos para que ela não saia de casa.

Outro exemplo encontra-se no discurso de G2:

Eu perdi uns cinco ou seis aniversários da minha filha. Dia dos pais, eu nunca estive com o meu. Depois que ele faleceu que eu consegui um. Eu disse: não quero mais não. Agora não quero mais não! [...] muitos deles não têm esse equilíbrio [...] é onde começa as crises dentro de casa, é aí onde que começa o mau humor, é onde ele não se dá bem com a chefia, é aí que ele começa a brigar salão e cozinha [...] (G2).

As relações familiares, sobretudo com os filhos, foram apontadas como as que mais preocupam e geram esforços por parte dos trabalhadores para superarem as ausências e dificuldades de contato geradas pela jornada laboral.

5.4.3 E se houvesse mais tempo livre?

Diante das manifestações de limitação das vivências de tempo livre, os entrevistados foram levados a refletir sobre como se sentem em relação ao tempo de folga. Curiosamente, dentre os dez funcionários, apenas três manifestaram sentimentos negativos e o desejo de que o tempo de folga fosse diferente (O4, O5 e O7). Outros três (O1, O2 e O6) disseram que, apesar de tudo, o tempo de folga está “bom” do jeito que está. Um deles (O3) disse nunca ter pensado a respeito.

Dentre os “satisfeitos”, dois são do turno do dia (O1 e O6), e o funcionário da noite (O2) disse que sua “satisfação” se deve à aquisição de sua moto e à possibilidade de agora chegar mais cedo em casa (e, assim, sentir-se menos cansado e com mais tempo).

Quanto aos insatisfeitos com o tempo de não-trabalho, os dois funcionários disseram que gostariam de ter “mais tempo”.

Assim, a diferença maior que eu sinto de quando eu lecionava pra agora, pra essa área de restaurante: a gente abdica de muita coisa. O tempo que eu tinha quando eu lecionava era amplo, era grande. Eu encontrava, pra tudo eu tinha tempo, pra tudo, infelizmente agora eu não tenho, eu não tenho, eu me sinto muito presa (O5).

Os dois funcionários, curiosamente, manifestaram que a temporalidade laboral na restauração reduz a capacidade do sujeito refletir; falta tempo para pensar. Segundo O7, essa falta de tempo gera também um embotamento da capacidade de reação dos trabalhadores, uma vez que apenas com tempo o sujeito pode pensar em formas de superar suas dificuldades e melhorar de vida. A necessidade de usufruir do tempo dormindo e descansando faz com que a vida desses profissionais seja uma repetição de acontecimentos, configurando o que chama de “vida adormecida”.

Indagados sobre o que gostariam de fazer caso tivessem mais tempo, mais uma vez foi mencionada a maior convivência familiar e a possibilidade de voltar a estudar. Atividades mais prazerosas (*hobbies*) também foram mencionadas (como tocar na banda e

voltar a escrever). Convém salientar que os dois entrevistados possuem uma vida acadêmica ativa, sendo estudantes de história.

O discurso do funcionário que disse nunca ter pensado a respeito remeteu à “vida adormecida” mencionada por O7. Suas colocações foram carregadas de referências às obrigações familiares, à necessidade de manter sua família. Diante da possibilidade de refletir sobre o assunto, levou certo tempo para expressar suas considerações, mostrando-se inicialmente confuso sobre o assunto:

Bem, é por que o seguinte... Eu gosto muito de casa, entendeu? Minha folga, eu gostaria assim de poder...minha folga...de...ficar despreo..., quer dizer, eu não tenho muito o que fazer. Não tenho muito o que fazer [...] Eu não tenho assim porque a minha rotina ao longo desses anos é a mesma coisa, entendeu? Então eu nunca parei pra pensar assim, de: Ah! Se meu tempo de folga fosse maior o que eu gostaria de fazer'? Não, nunca cheguei pra parar pra pensar nisso, entendeu? (O3).

Diante do exposto, entende-se que quando se comparam com profissionais de outros restaurantes, os entrevistados se percebem em melhores condições e consideram seu tempo de folga aceitável. Entretanto, quando estimulados a refletir sobre uma possível ampliação desse tempo, parecem não saber como vivenciá-lo de outra forma, possivelmente como consequência de uma rotina repetitiva vivida ao longo de anos de trabalho.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo sobre as implicações da jornada de trabalho na organização dos tempos sociais e vivências cotidianas se inscreve em um contexto social no qual o trabalho invade a vida e o tempo dos trabalhadores a tal ponto que muitos já manifestam dificuldade em viver um tempo para si, alegando “não saber o que fazer”, ou mesmo que “meu lazer é o trabalho”, como mencionou um dos entrevistados (O1). Este fato, longe de ser considerado “natural”, configura-se como mais uma característica do cenário do trabalho contemporâneo, que traz consequências para danosas para o homem.

A opção por pesquisar trabalhadores de restaurantes ocorreu pelo fato de vivenciarem uma temporalidade de trabalho inscrita no tempo livre daqueles aos quais prestam serviços, inclusive em um “espaço” destinado ao prazer e fruição do tempo de acordo com os interesses pessoais. Como desfrutam o tempo livre aqueles que trabalham enquanto os outros se divertem? Essa foi uma das questões que inquietou a pesquisadora ainda quando atuava profissionalmente no ramo.

A caracterização do contexto socioeconômico das atividades de restauração foi definida como o primeiro objetivo específico da pesquisa, constatando-se, inicialmente, que os restaurantes se inserem no contexto das atividades de serviços de alimentação, os quais vêm se destacando, em geral, de receita e empregos na economia brasileira nos últimos anos (IBGE, 2010). Além disso, percebeu-se a forte relação entre a restauração e o turismo, ficando claro que os investimentos governamentais em ações de melhoria, visando maior atração turística, destinam parte de seus esforços para os trabalhadores de restaurantes, sobretudo no que se refere à formação e qualificação profissional. Ressalta-se que os restaurantes nos quais a pesquisa foi realizada situam-se na cidade de Fortaleza, a qual apresenta forte demanda turística e vasta oferta gastronômica, o que eleva o número de trabalhadores envolvidos com a área.

Apesar da efervescência das atividades de alimentação e da grande capacidade de geração de empregos, conforme apontam os números da PAS (2008, 2010), o setor ainda apresenta baixa remuneração média, ou seja, remunera mal seus trabalhadores. Ademais, os restaurantes estão situados em uma área onde ainda se constata muita informalidade nos vínculos empregatícios, bem como a adoção de contratos por tempo determinado. Tais fatos levam à constatação de que a restauração é um ramo econômico que também se caracteriza pela precarização e flexibilização do trabalho.

Constatou-se, também, a existência de considerações dicotômicas sobre a valorização social atribuída aos profissionais de restaurantes. Observa-se, na atualidade, um crescente reconhecimento dos *chefs* de cozinha, os quais são glamourizados pela mídia, fazendo parte de programas televisivos sobre a culinária e os prazeres associados ao comer, bem como se constata o aumento de críticos gastronômicos (ALMEIDA et al., 2009). Por outro lado, conforme apresentado por alguns dos entrevistados, os garçons ainda são visto como profissionais hábeis em alterar os valores das contas, e os profissionais da cozinha como aqueles que contaminam os alimentos quando são contrariados pelos clientes. Os cozinheiros e auxiliares de cozinha, em sua maioria, parecem não serem vistos como futuros ocupantes do “grande” cargo de *chef* e parecem cair no esquecimento da mídia.

As representações e reconhecimento social acerca das profissões da restauração puderam ser percebidos nos relatos sobre o ingresso na área, bem como sobre as perspectivas de futuro dos trabalhadores entrevistados. Constatou-se que o ingresso em restaurantes não se

dá, em geral, pelo interesse na atividade a ser executada, mas apenas pela possibilidade de ter um emprego (que poderia ser qualquer outro, contanto que houvesse surgido a oportunidade).

Por outro lado, a permanência na área apresentou diferenças entre os profissionais da cozinha e os garçons. Os primeiros, com o passar do tempo, parecem se identificar com seu “fazer” e demonstram interesse em crescer e tornar-se um profissional com mais habilidades. No caso dos garçons, o interesse maior reside na possibilidade de ganhar um salário considerado alto para suas qualificações profissionais e as ofertas do mercado. De um modo geral, o trabalho em restaurante foi considerado como “passagem” para outra ocupação, sobretudo para a realização do “sonho do próprio negócio”.

Apesar de estudos (ASSUNÇÃO; ROCHA; RIBAS, 2010) apontarem que a restauração é constituída por profissionais com baixa escolaridade e qualificação, no Grupo pesquisado percebeu-se que os trabalhadores apresentam bom nível de escolaridade, inclusive cursando nível superior. Entre o grupo de gerentes entrevistados, a busca por cursos de graduação está diretamente ligada às necessidades sentidas no trabalho, seja para serem reconhecidos pelos superiores e subordinados, seja para lidar melhor com os problemas do dia a dia. Já entre os funcionários entrevistados, a busca pelo ensino superior está mais relacionada ao prazer pelo curso escolhido, ou seja, algo relacionado à realização pessoal.

Conforme dito anteriormente, o Mtur e o MEC destinam verbas para projetos como o Pronatec Copa, a fim de qualificarem profissionais da área para atenderem à forte demanda turística prevista para os próximos anos em virtude da Copa do Mundo (em 2014) e das Olimpíadas (em 2016). Porém, esses investimentos não foram reconhecidos pelos trabalhadores entrevistados, os quais, ao contrário, sentem-se à margem das preocupações governamentais. Segundo os participantes, suas maiores necessidades, como a melhoria do transporte público na madrugada e o cumprimento legal das normas acerca das gorjetas (ou taxa de serviço), parecem ser desconsideradas nas propostas políticas.

A realidade mencionada configura a teia socioeconômica na qual são estruturadas as jornadas de trabalho dos trabalhadores de restaurantes, objeto de interesse do segundo objetivo específico da pesquisa, qual seja: analisar a relação entre tempo e trabalho a partir das jornadas laborais na restauração.

As jornadas de trabalho em restaurantes e demais aspectos relacionados ao vínculo empregatício são regulamentadas pela convenção coletiva de trabalho estabelecida

entre o sindicato dos trabalhadores e sindicato patronal da cidade de Fortaleza. Portanto, formalmente, o tempo de trabalho está organizado segundo as normas legais, em linhas gerais: carga horária diária de oito horas, com extensão máxima de duas horas (horas-extras), as quais podem ser compensadas em outros dias de trabalho mediante a redução das horas trabalhadas (compensação de horas por meio de *banco de horas*). As folgas semanais devem coincidir com o domingo, pelo menos uma vez ao mês, havendo a possibilidade do trabalhador “abrir mão” dessa folga, caso deseje. As férias seguem as mesmas determinações presentes na CLT.

Sobre essa “estrutura formal” da jornada e dias de descanso, os trabalhadores disseram não ser seguida na íntegra. Observou-se que a jornada de trabalho e de tempo de não-trabalho são marcadas por grande instabilidade e variação de acordo com tipo de restaurante. A organização normatizada do tempo de trabalho e descansos dos trabalhadores é frequentemente infringida pelos empresários e recebem a anuência dos trabalhadores, sobretudo em virtude da insuficiência dos seus salários e do receio de perder o emprego.

A primeira expressão dessa realidade foi observada na prática comum de extensão da jornada diária de acordo com a demanda do cliente. Em outras palavras, o término da jornada varia de acordo com a presença ou não de clientes nos restaurantes. Essa prática ancora-se na lógica de que “o cliente tem sempre razão”, que culturalmente acompanha as atividades de serviço no Brasil. Baseados nesse raciocínio, os empresários permitem que funcionários tenham, por vezes, jornadas diárias superiores a 10 horas.

Para que os trabalhadores concordem com o tempo de trabalho estendido, utiliza-se no ramo a prática da remuneração por comissão, a partir da qual os funcionários recebem um percentual sobre as vendas do estabelecimento. Assim, a permanência no trabalho além do horário acordado é justificada pelo fato de que os trabalhadores estão recebendo mais por trabalharem mais.

Outra expressão dessa insuficiência salarial e consequências para a organização temporal foi percebida no tempo destinado às férias. Para os trabalhadores de restaurantes, o tempo de trabalho invade o tempo das férias, socialmente considerado como um tempo de liberdade, de poder “fazer o que quiser”. Para muitos desses profissionais, as férias não têm duração de 30 dias, conforme regulamenta a CLT, já que comparecem aos restaurantes alguns dias da semana, fazendo o que chamam de “extra”.

Para os garçons, as extras são uma maneira de garantir um aumento na remuneração mensal, já que no grupo empresarial em questão as férias são calculadas sobre o valor do salário mínimo da categoria, e não sobre a média das comissões dos últimos doze meses, conforme regulamenta a convenção coletiva de trabalho. Ou seja, os garçons saem de férias recebendo um valor bem menor do que a média de sua remuneração mensal. Já para os cozinheiros e auxiliares de cozinha, a extra foi mencionada mais como uma obrigação para com a empresa, possivelmente acompanhada pelo receio em perder o emprego caso não se aceite trabalhar quando a empresa solicita (durante as férias).

As “dobras”, ou dupla jornada diária de trabalho, também são práticas comuns na restauração, fazendo com que o dia do trabalhador seja completamente tomado por esta atividade, reduzindo a limites sofríveis o intervalo interjornadas, destinado ao repouso. Essas dobras ocorrem ou por interesse do trabalhador para aumentar seus ganhos, ou por solicitação da empresa para, por exemplo, substituição de um funcionário que se encontra em férias.

Assim, as jornadas estendidas, a necessidade de trabalhar mais quando há um fluxo maior de clientes ou mesmo quando os clientes permanecem no estabelecimento além do seu horário “normal” de funcionamento, bem como o fato dos profissionais serem solicitados para substituírem colegas que se encontram de férias, são exemplos da intensificação laboral no ramo pesquisado.

Vale ressaltar que a organização do tempo de trabalho e de descanso dos trabalhadores noturnos sofre mais variações do que daqueles que trabalham em restaurantes durante o dia. Logo, quanto mais atípico o horário de trabalho, maiores seus impactos na organização temporal. Em suma, percebeu-se que os quadros temporais dos participantes são configurados a partir do seu horário de trabalho e que, como as jornadas laborais são inconstantes, a organização do tempo para outras atividades fica submetida a essa mesma inconstância, o que gera dificuldade de planejamento e destinação dos outros tempos de vida a atividades não relacionadas ao trabalho.

A partir disso, foi possível examinar as implicações da jornada laboral nas vivências cotidianas dos trabalhadores, percebendo-se como relevante a grande diferença entre as possibilidades de vivências no tempo livre entre os trabalhadores noturnos e diurnos. Contemplou-se, assim, o terceiro objetivo específico da pesquisa.

A menção à diferença da vida de acordo com os turnos foi recorrente, ressaltando-se que o período da noite consome a vida do sujeito por completo, o qual passa a viver para trabalhar. Para esses, o intervalo interjornadas é destinado prioritariamente ao dormir e a recuperar-se para mais um dia de trabalho. O tempo que sobra é destinado, prioritariamente, às obrigações domésticas e familiares, como cuidar da casa e dos filhos. Apesar da pesquisa de Rotenberg et al. (2001) mencionar o maior peso de tais obrigações entre as mulheres, tal distinção não foi observada no presente estudo.

Os grupos de participantes foram constituídos, em sua maioria, por homens, mas eles também mencionaram a necessidade de lavar as roupas, cozinhar, limpar a casa e cuidar dos filhos, o que torna seu cotidiano tão cansativo quanto o relatado pelas mulheres. Portanto, não foram observadas diferenças significativas entre os gêneros, possivelmente devido à pequena quantidade de mulheres nos grupos de participantes.

Outro dado de grande relevância acerca das vivências cotidianas dos trabalhadores noturnos diz respeito ao consumo de bebidas e drogas durante o tempo livre. O “sair para beber” configura-se se como primeira opção entre as atividades de lazer, prática esta que acentua as dificuldades sentidas no âmbito das relações sociais, especialmente as relações conjugais. É importante mencionar que os estabelecimentos onde trabalham os entrevistados localizam-se em bairros da cidade considerados “boêmios” devido à grande concentração de bares e restaurantes e que, portanto, é grande o apelo a tal prática de consumo.

Segundo os entrevistados, o fato de viverem uma temporalidade dessincronizada da maior parte da sociedade, inclusive dos integrantes da família e da necessidade de dormir durante o dia, faz com que os trabalhadores frequentem bares no entorno de seu local de trabalho ao fim da jornada diária. Por não poderem desfrutar desse tempo com amigos e cônjuges, o fazem com os colegas de trabalho, o que leva muitos a estabelecerem relações extraconjugais. Foram frequentes as menções às separações em virtude do desencontro ocasionado pelo horário de trabalho noturno. As dificuldades de estar, principalmente, com os filhos e parentes, representam sofrimento a estes trabalhadores que relataram grande interesse em mudar de turno de trabalho e alegarem que só não o fazem porque o trabalho à noite permite ganhos maiores do que o diurno.

Apesar disso, foi possível perceber que alguns profissionais já se habituaram à tal horário de trabalho e utilizam estratégias para organizar o tempo livre e suprir as necessidades de contatos sociais. Isso ocorre, sobretudo, entre os que estão há mais tempo no ramo, dentre

eles o gerente G2, que relatou em pormenores a “escala” que montou para organizar seu tempo livre e dividir sua atenção igualmente entre os dois filhos (de mães diferentes).

Por outro lado, as vivências cotidianas dos trabalhadores diurnos mostraram-se diversificadas e com maior conteúdo de autodeterminação. Ou seja, a jornada de trabalho diurna possibilita aos trabalhadores maior opção de atividades a serem vivenciadas em seu tempo livre e, com isso, permite fazer também aquilo que se gosta, e não apenas o que se “tem que fazer”. Além das obrigações domésticas, também foram relatadas a prática de esportes, a frequência a cursos de graduação pelo interesse no curso em si e *hobbies*, como tocar instrumentos musicais e ensaiar com banda. O tempo para estar com a família e a maior qualidade de vida superam o interesse e a necessidade de ganhar mais trabalhando durante a noite.

Longe de se considerar conclusões definitivas sobre o assunto, a pesquisa possibilitou perceber que a jornada de trabalho em restaurantes representa uma temporalidade dominante na vida dos trabalhadores, submetendo os demais tempos sociais à sua configuração. O tempo de estar com a família, de estudar, o tempo para o descanso e o do “nada fazer” dependem do tempo determinado pelo trabalho, sobretudo entre os trabalhadores noturnos. Assim, seja pelo cansaço, seja pelo horário atípico em que se está liberado do trabalho, as possibilidades de vivências cotidianas dos trabalhadores mostraram-se limitadas, o que interfere diretamente nas relações sociais estabelecidas.

Ademais, a pesquisa permitiu perceber que existem maneiras viáveis de reduzir o impacto da jornada de trabalho na vida dos profissionais, conforme apresentado pelo Grupo de restaurantes onde atuam os participantes. Por exemplo, o aumento do quadro de funcionários foi uma alternativa para que as folgas aos domingos sejam cumpridas (ainda que parcialmente). É certo que essa estratégia implica maiores custos para o empregador, justamente o que muitos evitam. Entretanto, medidas menos impactantes financeiramente podem ser adotadas por gerentes preparados e com olhar voltado para as necessidades dos funcionários, como se pôde ver em G2, que conseguiu elaborar uma escala de folga capaz de fornecer dois dias consecutivos de descanso aos seus subordinados.

Além disso, o estudo possibilitou a percepção de questões sobre as quais são válidas pesquisas futuras. A primeira delas diz respeito às diferenças, sobretudo dos sentidos do trabalho, entre garçons e profissionais da cozinha. No Grupo em questão, observou-se que os garçons são tratados como profissionais “diferenciados”, tanto que são denominados como

“consultores gastronômicos”, sendo assim tratados inclusive pelos clientes. Essa nomenclatura é justificada como a mais adequada à visão da empresa, a qual busca se diferenciar no mercado de Fortaleza como o melhor atendimento da cidade. Para tanto, os garçons recebem treinamentos específicos acerca de vinho, serviço de mesa, etiqueta, dentre outros. Sabendo que esses profissionais estão em contato direto com os clientes, diferente dos profissionais da cozinha, questiona-se se essa valorização também faz parte de uma estratégia que tem como foco apenas o cliente (e não o trabalhador) e, portanto, o lucro. Ademais, essas diferenças deixam clara a natureza “mista” dos restaurantes, uma vez que compreendem trabalhos materiais e imateriais, sendo válido investigar possíveis impactos destas diferenças na subjetividade dos trabalhadores.

Curiosamente, a maior parte dos entrevistados afirmou-se satisfeita com seu tempo de folga e não gostaria que fosse diferente. Investigando um pouco mais a questão, foi possível perceber que alguns disseram não saber o que fazer caso tivessem mais tempo. O oposto também foi apresentado: questionados sobre o que fariam se recebem melhores salários, alguns disseram não saber, afinal, que tempo teriam para gastar esse dinheiro? A rotina em que se encontram envolvidos e a aparente adaptação ao tempo limitado parecem embotar a capacidade de pensar sobre possibilidades de enfrentamento dessa realidade. Entretanto, essa é uma hipótese que requer investigações.

Ressalta-se que a pesquisa priorizou os “olhares” dos trabalhadores, sendo certo que existem considerações a serem feitas tendo como referência as experiências dos empresários no que concerne, sobretudo, ao contexto econômico brasileiro e seus impactos no respeito às regulamentações da CLT. É certo que a pesada carga tributária brasileira possibilita os desvios e infrações por parte dos empresários, mas aprofundar tais questões levariam a um distanciamento dos objetivos da pesquisa.

Por fim, acredita-se que os dados obtidos permitem reflexões futuras sobre estratégias de enfrentamento às dificuldades oriundas da jornada laboral em restaurantes, sobretudo dentre aqueles que trabalham à noite. Afinal, existe forte tendência à expansão da alimentação fora do lar e à consideração do “comer fora” como um momento de lazer, o que elevará a quantidade e relevância de estudos voltados àqueles que trabalham enquanto os outros se divertem.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES DO CEARÁ (ABRASEL CEARÁ). **Notícias**. Disponível em: <<http://www.abraselce.com.br/noticias/item/154>>. Acesso em 09 nov. 2010.

ALONSO, L. E. **La mirada cualitativa en sociologia**. Madri: Editora Fundamentos, 1998.

ALMEIDA, A. L. O. Distribuição de renda e emprego em serviços. Rio de Janeiro: IPEA/INPES. **Coleção Relatórios de Pesquisa**, n. 34, 1976.

ALMEIDA, S. L. et al. A Gastronomia Está na Mídia: Uma Discussão Sobre o Consumo em Restaurantes a Partir do Filme Ratatouille. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, VII, 2009, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi – UAM, 10 e 11 de setembro de 2009.

ANDRADE, M. M. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas.** São Paulo: Atlas, 1995.

_____. **O caracol e sua concha:** Ensaio sobre a nova morfologia do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2005.

_____. **Os sentidos do trabalho:** ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2000.

AQUINO, C. A. B. Reestruturação da temporalidade laboral a partir do discurso dos trabalhadores do turismo. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, vol. 12, n. 2, p. 271-283, 2009.

_____. O processo de precarização laboral e a produção subjetiva: um olhar desde a psicologia social. **O Público e o Privado**, v. 11, p. 169-178, 2008. Disponível em: <<http://www.google.com.br/search?hl=ptBR&q=o+p%C3%BAblico+e+o+privado+Cassio+Brz&meta>>. Acesso em: 19 dez. 2010.

_____. Transformações no modelo industrial, "novos" trabalhos e nova temporalidade. **Psicol. Soc.**, Porto Alegre, v. 19, n. spe, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-71822007000400005&script=sci_arttext>. Acesso em: 15.10.2011

_____. Uma perspectiva psicossocial do tempo livre. SILVA, M. F. S.; AQUINO, C. A. B. (org). **Psicologia social: desdobramentos e aplicações.** São Paulo: Escrituras editora, 2004. p. 191-216.

_____. **Tiempo e trabajo:** um analisis de la temporalidad laboral em el sector de ocio – hosteleria y turismo – y sus efectos em la composicion de los cuadros temporales de los trabajadores. Tesis (Doctoral) - Universidad Complutense de Madrid, Madrid, 2003.

AQUINO, C. A. B.; MARTINS, J. C. O. Ócio, lazer e tempo livre na sociedade de consumo e do trabalho. **Revista Mal-estar e subjetividade**, Fortaleza, vol. VII, n.2, p. 479-500, set. 2007.

ASSUNÇÃO, A. T. C.; ROCHA, F. G.; RIBAS, L. C. C. Perfil dos trabalhadores de cozinha da Via Gastronômica de Coqueiros e notas sobre a qualificação profissional no setor de

alimentos e bebidas em Florianópolis S/C. **Revista brasileira de pesquisa em turismo**, v. 4, n. 3, p.24-40, dez.2010.

AZNAR, G. **Trabalhar menos pra trabalharem todos**. São Paulo: Scritta, 1995.

BARBOSA, J. I. R. A. et al. Avaliação do padrão de sono dos profissionais de Enfermagem dos plantões noturnos em Unidades de Terapia Intensiva. **Einstein**, 6(3), p. 296-308, 2008. Disponível em: <http://apps.einstein.br/revista/arquivos/PDF/927-v6n3aAO927portp296-301.pdf>. Acesso em: 01 nov. 2012.

BRAVERMAN, H. **Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX**. Rio de Janeiro: Zahar editores, 1974.

BRITO, C. G. B. **Rupturas no tempo da tarefa: possibilidades de (re)significação do tempo no contexto do trabalho**. 2010. 203 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade de Fortaleza, 2010.

BOAS, A. A. V. et al. Remuneração Variável: a influência da comissão na motivação do garçom. In: SEGET – SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 2007, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ. Disponível em <http://www.wv.aedb.br/seget/artigos07/1229_Trabalho.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2012.

BOTTREL, F. Construção civil tira garçons dos bares de BH. **Estado de Minas**. Minas Gerais, 18 fev. 2012. Disponível em: <http://www.em.com.br/app/noticia/economia/2012/02/18/internas_economia,278754/construcao-civil-tira-garcons-dos-bares-de-bh.shtml>. Acesso em: 21 set. 2012.

CABRAL, J. C. **Qualidade de vida e fontes de pressão no trabalho de profissionais de cozinha: um estudo em restaurantes de Belo Horizonte**. 2009. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2009.

CASTRO, O. B. **Cozinhas e cozinheiros: um estudo sobre alimento seguro em restaurantes populares no bairro do comércio em Salvador**. 2007. Dissertação (Mestrado em Alimentos, Nutrição e Saúde) - Faculdade de Nutrição, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2007.

CARDOSO, A. C. M. Os trabalhadores e suas vivências cotidianas. **Revista brasileira de ciências sociais**, Vol.25, n. 72. Fevereiro, 2010.

CASTEL, R. **As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário**. Rio de Janeiro: Vozes, 2008.

CARRION, V. **Comentários à consolidação das leis do trabalho: legislação complementar/jurisprudências**. São Paulo: Saraiva, 2012.

CASSAR, V. B. **Direito do trabalho**. Niterói: Impetus, 2008.

CIA, F.; BARHAM, E. J. Trabalho noturno e o novo papel paterno: uma interface difícil. **Estud. Psicol.**, Campinas, v. 25, n. 2, June 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2008000200006&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 16 Nov. 2012.

COLLAÇO, J. H. L. Um olhar antropológico sobre o hábito de comer fora. **Campos**, Universidade Federal do Paraná, n. 4, p.171-194, 2003. Disponível em: <<http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/campos/article/view/1615/1359>>. Acesso em: 10 nov. 2012.

COSTA, E. S.; MORITA, I.; MARTINEZ, M. A. R. Percepção dos efeitos do trabalho em turnos sobre a saúde e a vida social em funcionários da enfermagem em um hospital universitário do Estado de São Paulo. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, June 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2000000200025&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 16 Nov. 2012.

COSTA, E. R. C. Mistura do dia: a gastronomia e sua contribuição para o turismo. **Revista eletrônica de turismo cultural**. v. 5, n.1, 2009. Disponível em: <www.eca.usp.br/turismocultural>. Acesso em 15 set. 2012.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2. ed. Tradução Luciana de Oliveira Rocha. Porto Alegre: Artmed, 2007.

DAL ROSO, S. **Mais trabalho!** A intensificação do labor na sociedade contemporânea. São Paulo: Boitempo, 2008.

FANTINEL, L. D. **Cultura organizacional, lugar e memória: representações de espaço e tempo em dois restaurantes em Porto Alegre**. 2008. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008.

FERREIRA, A. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1987.

GARRIDO, A. L. El trabajo: presente y futuro. En Sociopsicología del trabajo. Madrid: Editorial UOC, 2006.

GASKELL, G. Entrevistas individuais e grupais. In: BAUER, M. W.; GASKELL, G. (Ed.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Rio de Janeiro: Editora Vozes Ltda., 2000. Cap. 3. p. 64-89.

GONZALEZ, R. et al. Trabalho e renda: regulação das relações de trabalho no Brasil e a dinâmica pós-constituente. In: INSTITUTO DE PESQUISA E ECONOMIA APLICADA. **Políticas sociais: acompanhamento e análise. Vinte anos de constituição federal.** Brasília, IPEA, vol. 2, 2009. p. 85-155.

GORZ, A. **Metamorfoses do trabalho: crítica da razão econômica.** São Paulo: Annablume, 2003.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Classificação Nacional das Atividades Econômicas - Fiscal. CNAE-FISCAL.** Versão 1.1. Rio de Janeiro, 2003.

_____. **Classificação Nacional das Atividades Econômicas – Subclasses - Versão 2.1.** Rio de Janeiro, Dezembro/2010.

_____. **Economia do turismo: uma perspectiva macroeconômica: 2003-2007.** Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/industria/economia_tur_20032007/publ_comp_ecotur.pdf> Acesso em: 24 set. 2012.

_____. **Pesquisa de Orçamentos Familiares 2008-2009: despesas, rendimentos e condições de vida.** Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <ftp://ftp.ibge.gov.br/Orcamentos_Familiares>. Acesso em: 24 set. 2012.

IPIRANGA, A. S. R. A cultura da cidade e os seus espaços intermediários: os bares e os restaurantes. **RAM, Rev. Adm. Mackenzie (Online)**, São Paulo, v. 11, n. 1, fev. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1678-69712010000100004&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 14 set. 2012.

KON, A. Sobre a economia política do desenvolvimento e a contribuição dos serviços. **Revista de economia política**, vol. 27, nº 1 (105), pp. 130-146, janeiro-março/2007.

_____. **Economia de serviços: teoria e evolução no Brasil: inclui uma análise sobre o impacto do setor de serviços no desenvolvimento econômico.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

LANDEIRO, M. L.; DUTRA, L. G. Interação e emoção em serviços de mesa. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE TRABALHO E GÊNERO, III, 2010. **Anais...** Goiânia: Universidade Federal de Goiânia, 2010.

MINAYO, M. C. de S. (Org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade.** Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Disponível em:

<http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/acontece/detalhes/20101101_01.html> Acesso em 10 nov. 2010.

_____. **Programa nacional de acesso ao ensino técnico e emprego.** Disponível em: <<http://pronateccopa.turismo.gov.br/pronatec/hotsite/index.html>> Acesso em 18 set. 2012.

MORAES, L. P. Mercado de trabalho e os serviços pessoais e domiciliares no Brasil: O que são e por que investigá-los? Estudos do trabalho, Ano I, Vol. 1, 2007. Revista da RET- Rede de Estudos do Trabalho. Disponível em: <www.estudosdotrabalho.org>. Acesso em: 20 nov. 2012

MORENO, C. R. C.; FISCHER, F. M; ROTENBERG, L. A saúde do trabalhador na sociedade 24 horas. **São Paulo Perspec.**, São Paulo, v. 17, n. 1, Mar. 2003 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392003000100005&lng=en&nrm=iso>. Acessos em: 16 Nov. 2012.

NAVARRO, V.; PADILHA, V. Dilemas do trabalho no capitalismo contemporâneo. **Psicol. Soc.**, Porto Alegre, v. 19, n. spe, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822007000400004&lng=pt&nrm=iso>. Acessos em: 25 jul. 2011.

OLIVEIRA, W. M. Metade das refeições deverá ser feita fora de casa em 2022. Disponível em: <<http://www.infomoney.com.br/ultimas-noticias/noticia/2469560/metade-das-refeicoes-dever-a-ser-feita-fora-casa-2022>>. Acesso em: 22 nov. 2012.

PESQUISA ANUAL DE SERVIÇOS (PAS). Rio de Janeiro: IBGE, 2008.

_____. Rio de Janeiro: IBGE, 2010.

PONTARA, P. C. P., PICCHIAI, D., ALBERTINI, T. Z. A disponibilidade da força de trabalho e sua relação com os serviços de alimentação: a percepção dos gestores de bares e restaurantes de Campinas/SP. *In*: SIMPÓSIO DE ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO, LOGÍSTICA E OPERAÇÕES INTERNACIONAIS - SIMPOI, XV, 2012, São Paulo. **Anais...** Faculdade Getúlio Vargas, São Paulo, 2010.

POCHMANN, M. **O emprego na globalização:** a nova divisão internacional do trabalho e os caminhos que o Brasil escolheu. São Paulo: Boitempo, 2007.

POULAIN, J. P. **Sociologias da Alimentação.** Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2004.

REY, F. L. G. **Pesquisa Qualitativa em Psicologia: caminhos e desafios**. São Paulo: Thomson Pioneira, 2002.

ROCHA, F. G, AMARAL, F. M. Qualificação para as atividades do turismo: Perfil profissional de trabalhadores, proprietários e gestores de empresas de alimentação fora do lar na Região Litorânea Central do Estado de Santa Catarina (Brasil). **Turismo & Sociedade**. Curitiba, v. 5, n.1, p. 124-143, abril de 2012.

ROCHA, M. E. B.; LIMA, A. C.; FEITOSA, D. A. **O impacto do Turismo na economia: O caso do Ceará, 2002-2005**. Ceará: IPECE, 2008. Disponível em <http://www2.ipece.ce.gov.br/encontro/artigos_2008/25.pdf>. Acesso em 10 jun. 2012.

ROTENBERG, L. et al . Gênero e trabalho noturno: sono, cotidiano e vivências de quem troca a noite pelo dia. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 3, Jun 2001.

Disponível em:

<http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2001000300018&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 29 Set. 2009.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). Manual dos critérios de participação no selo de qualidade em serviços: meios de hospedagem, barracas de praia, restaurantes, bares e similares, 2010. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/uf/ceara/turismo/qualidade-em-servicos/Manual%20-hosp.%2C%20rest%2C%20barracas%2C.pdf>>. Acesso em: 20.11.2012

SINDICATO DE RESTAURANTES, BARES, BARRACAS DE PRAIA, BUFFETS E SIMILARES DO ESTADO DO CEARÁ (SINDIREST). Disponível em: <http://sindirestce.org.br/>. Acesso em: 20.11.2012

ZANDONADI, R. P. et al. Atitudes de risco do consumidor em restaurantes de auto-serviço. Campinas. **Revista de Nutrição**, v. 20, n. 1, 2007.

APÊNDICES

APÊNDICE A

Tópico Guia do GRUPO OPERACIONAL

- O que é o trabalho para você?

- Para você, como é trabalhar em restaurantes? Como foi sua entrada no ramo? Teve experiência anterior em outro tipo de atividade?
- Como está organizado seu horário de trabalho na empresa? e as folgas?
- O que você costuma fazer quando não está trabalhando?
- Como se sente em relação a seu tempo de folga? Gostaria que seu tempo de folga fosse vivido de outra maneira? Como?
- Como você caracteriza a jornada de trabalho de pessoas que trabalham em restaurante, quando comparada com a jornada do auxiliar administrativo do escritório dessa empresa?
- O que diria sobre o tempo de folga de pessoas que trabalham em restaurantes quando comparado com o tempo de folga do auxiliar administrativo do escritório dessa empresa?

APÊNDICE B

Tópico Guia do GRUPO ESTRATÉGICO

- Como é organizada a jornada de trabalho e as folgas dos seus funcionários?

- Como você caracteriza a jornada de trabalho de pessoas que trabalham em restaurantes quando comparada à jornada de trabalho do auxiliar administrativo do escritório dessa empresa?
- Como você caracteriza as folgas de pessoas que trabalham em restaurantes quando comparada à jornada de trabalho do auxiliar administrativo do escritório dessa empresa?
- Você já experimentou uma jornada igual a de seus funcionários? Como se sentia?