

AUTOMAÇÃO, (DES)QUALIFICAÇÃO E EMOÇÃO NOS PARAÍSO DO CONSUMO*

ANGELO SOARES**

Resumo

Este artigo analisa as qualificações presentes num trabalho considerado como não-qualificado, isto é, o trabalho das operadoras de caixa de supermercados, no Brasil (São Paulo) e no Canadá (Québec), assim como os efeitos das novas tecnologias da informação nas qualificações das trabalhadoras. Embora tenha incorporado uma grande parcela do saber das trabalhadoras, aumentado o controle do trabalho, limitado o controle das trabalhadoras sobre o trabalho, as novas tecnologias de informação não atingiram as qualificações emotivas e sociais das trabalhadoras.

Palavras-chave: Caixas de Supermercado, Emoção e Consumo, (Des)Qualificação.

* Este artigo é uma versão modificada do artigo *Nouvelles technologies = nouvelles qualifications? Le cas des caissières des supermarchés*. *Recherches Féministes*, vol. 9(1), 1996, p.37-56. Recebido para publicação em 02 de setembro de 1997.

** Angelo Soares, PhD em sociologia pela Université Laval, Canadá, Atualmente faz um pós-doutorado na Université du Québec à Montréal. É autor de *O que é Informática – Segunda Visão* (Brasiliense, São Paulo, 1989) e organizador de *Stratégies de résistance et travail des femmes* (Montréal, Paris, Harmattan, 1997).

**AUTOMATION, (DE) SKILLING AND EMOTION IN THE
PARADISES OF CONSUMPTION**

Abstract

This article examines the skills involved in what is considered “unskilled” work: that of supermarket cashiers in Brazil (São Paulo) and Canada (Quebec). The effects of the introduction of new technologies on workers' skills in both societies are also discussed. The new technologies have both incorporated a great part of workers' knowledge into machinery, and increased the control over work, as well as reduced the control within work. However, they have not affected the social and emotional skills that jobs require of workers.

O cérebro eletrônico comanda
Manda e desmanda (...)
Só eu posso chorar
Quando eu estou triste (...)
Porque sou vivo
Gilberto Gil

Introdução

Os supermercados podem ser considerados como expoentes maiores da sociedade de consumo, uma versão capitalista do jardim do Éden onde tudo existe para a felicidade dos homens e das mulheres.

Quando fazemos compras num supermercado, as estantes de produtos ocultam todo o trabalho que ali se encontra: o trabalho da fabricação, da distribuição, do arranjo, da colocação dos preços. [Os produtos] ali estão como frutos no pomar, legumes e hortaliças na horta, a caça nos bosques e os peixes nos mares e rios, ou como objetos nascidos da magia de gnomos noturnos, sob o comando de fadas benfazejas. Até chegarmos à caixa registradora para o pagamento (...) A caixa registradora é o fim do jardim paradisíaco e o retorno à brutalidade do mercado.¹

Por encontrar-se exatamente nesta transição, difícil e delicada, entre o jardim do Éden e o retorno à brutalidade do

¹ CHAUÍ, M. Produtividade e humanidades. *Tempo Social*, vol. 1(2), 1989, pp.45-71.

mercado, o trabalho das operadoras de caixa de supermercado possui uma grande complexidade. De fato, no universo dos supermercados, o trabalho das operadoras de caixa é estratégico, pois além de ser a interface entre a organização e os clientes, ele também é responsável pela entrada do dinheiro na organização. Apesar de todas essas dimensões, o trabalho das operadoras de caixa de supermercados só recentemente começou a ser tratado como uma questão sociológica.²

Nosso objetivo neste artigo será o de analisar, no Québec³ e em São Paulo, os efeitos da automação no trabalho das operadoras de caixa de supermercado, um trabalho freqüentemente considerado como simples e não qualificado. Primeiramente, apresentaremos sumariamente algumas das características do trabalho das operadoras de caixa de supermercado e as qualificações necessárias para o desempenho deste trabalho. Num segundo momento, analisaremos como a introdução da automação transformou as qualificações destas trabalhadoras.

Metodologia

Nesta pesquisa utilizamos uma abordagem qualitativa para compreender as diferentes dimensões que formam o

² Ver: RAFAELI, A. When cashiers meet customers: An analysis of the role of supermarket cashiers. *Academy of Management Journal*, 32(2), 1989, pp.245-273. WALSH, J.P. Technological change and the division of labor in retail trade: The supermarket industry from WWII to the present. Tese de doutorado, Evanston, Northwestern University, 1988. BOUFFARTIGUE, P. & PENDARIÈ, J. R. Formes particulières d'emploi et gestion d'une main-d'oeuvre féminine peu qualifiée: le cas des caissières d'un hypermarché. *Sociologie du Travail*, 36(3), 1994.

³ A capital dessa província canadense é a cidade de Québec.

trabalho das operadoras de caixa de supermercado, assim como as diferentes facetas da vida quotidiana dessas trabalhadoras no Brasil (São Paulo) e no Canadá (Québec). A abordagem qualitativa nos parece importante e apropriada pois ela

coloca em evidência os pontos de vista daqueles que estão sendo estudados e sua participação na construção de mundos que são, muitas vezes, completamente diferentes das idéias daqueles que estão no poder.⁴

Acreditamos que se desejamos compreender o que se passa no dia-a-dia das trabalhadoras, devemos estar conscientes de que o saber essencial e primeiro se encontra na mente das trabalhadoras e que existe uma racionalidade nesses comportamentos.⁵

A escolha das duas sociedades foi feita considerando-se vários aspectos. Em primeiro lugar, o trabalho de operadora de caixa de supermercado é uma profissão de colarinho rosa nas duas sociedades. Em seguida, a evolução histórica dos supermercados brasileiros e *québécois* é semelhante: pequenos comércios que evoluíram e que se transformaram em lojas de livre serviço. Essa semelhança se acentua ainda mais quando consideramos que nas duas sociedades temos uma predominância de supermercados independentes ao invés das grandes redes de supermercados. Um outro aspecto considerado foi o estágio de desenvolvimento tecnológico equivalente nas

⁴ STATHAM, A., MILLER, E. M. & MAUKSCH, H. O. *The worth of women's work - A qualitative synthesis*. Albany, SUNY Press, 1988, p. 4.

⁵ Cf. FOUCAULT, M. *Dits et écrits*. Paris, Éditions Gallimard, vol. 4, p.422.

duas sociedades no momento da nossa pesquisa de campo: nos dois países – Brasil e Canadá – encontrávamos supermercados automatizados e não automatizados. Finalmente, deve-se considerar o fato de que conhecemos profundamente essas duas sociedades, o que nos permite formar um julgamento qualitativo a partir do qual podemos estabelecer uma equivalência⁶ entre as duas sociedades.

As semelhanças que acabamos de mencionar não devem ocultar o fato de que se trata de duas sociedades que possuem estágios de desenvolvimento social e econômico completamente diferentes. O Brasil, com todas as dificuldades sociais e econômicas que nos são familiares e o Canadá, uma sociedade desenvolvida onde as conseqüências da modernidade estão mais radicalizadas e universalizadas apesar da crise econômica dos últimos anos e dos ajustes neoliberais, que têm limitado os ganhos sociais conquistados nos últimos vinte anos.

A escolha dos supermercados foi feita segundo três critérios: primeiro, as lojas deveriam estar localizadas em diferentes bairros: dos mais pobres aos mais ricos; segundo, deveriam pertencer a diferentes proprietários ou redes de supermercados, para minimizarmos o risco de identificarmos práticas específicas de um determinado estilo de administração; e, finalmente, possuir diferentes tamanhos (lojas pequenas, médias e grandes), visto que o tamanho da organização influencia a organização do trabalho e seus efeitos sobre a saúde

⁶ Numa abordagem comparativa, o conceito de equivalência é central. Cf.: NIESSEN, M. Qualitative aspects in cross-national comparative research and the problem of functional equivalence. In: NIESSEN, M. & PESCHAR, J. (eds.) *International comparative research - problems of theory, methodology and organisation in eastern and western europe*. Oxford, Pergamon Press, 1982. SEARS, R.E. Transcultural variables and conceptual equivalence. In: KAPLAN, B. (ed.) *Studying personality cross-culturally*. Evanston, Row Peterson, 1961.

das trabalhadoras.⁷ Nos dois países, o acesso aos supermercados e às trabalhadoras se deu através dos proprietários dos supermercados.

As entrevistas

O quadro 1 mostra a distribuição dessas entrevistas segundo as cidades, assim como o número de lojas em cada cidade. As entrevistas foram realizadas e gravadas individualmente numa sala nos “bastidores” dos supermercados, durante a jornada de trabalho. A cada pessoa entrevistada, explicamos a natureza dessa pesquisa, garantimos que a entrevista permaneceria confidencial e anônima e demos às trabalhadoras entrevistadas o direito de recusá-la. Somente após receber a autorização da trabalhadora é que ligamos o gravador e começamos a entrevista. Durante as entrevistas nunca exercemos qualquer tipo de pressão para obter uma resposta, pois acreditamos que “a tarefa não é nunca neutra em relação ao meio afetivo do trabalhador [sic]; ele pode falar de sua tarefa ou deve calar-se; às vezes é preciso esconder do outro o conteúdo de seu trabalho”.⁸

⁷ Cf. BILLETTE, A. & BOUCHARD, R. Taille des pools de travail et problèmes de santé: enquête auprès des operatrices en saisie de données *Sociologie et Sociétés* 28, 1986, pp.37-46. BILLETTE, A., CARRIER, M. & BERNIER, M. The social organization of work and health problems: A study of word processing secretaries in large bureaucraties. In: BERTHELETTE, D. & BERLINGUET, L. (eds.) *Work with display units* 89. Amsterdam, North Holland, 1990.

⁸ DEJOURS, C. *Travail: usure mentale - Essai de psychopathologie du travail*. Paris, Bayard Éditions, 1993, p.63.

Quadro 1: Número de entrevistas e de supermercados por cidade

	Cidades			Total
	São Paulo	Québec	Montreal	
Caixas	56	45	5	106
Administradores	13	17	2	32
Número de lojas	8	11	1	20

Entrevistamos também pelo menos um/a administrador/a em cada supermercado para termos acesso a certas dimensões do trabalho que nem sempre eram conhecidas pelas trabalhadoras, como por exemplo: políticas e critérios de recrutamento e seleção de pessoal, controles do pessoal, dentre outras políticas de gestão de recursos humanos. Nestas entrevistas observamos os mesmos procedimentos adotados nas entrevistas com as trabalhadoras, descritos acima.

Debatendo a (des)qualificação

Em 1958, James Bright⁹ foi um dos primeiros autores a destacar os efeitos das novas tecnologias sobre a qualificação dos trabalhadores. Perguntando se “a automação aumenta as exigências de qualificação”, o autor critica a hipótese de que a automação eliminaria o trabalho monótono, repetitivo e exigiria uma mão-de-obra mais qualificada. Ao contrário, os resultados

⁹ BRIGHT, J. R. Does automation raise skill requirements? *Harvard Business Review*, Jul/Aug 1958, pp.85-98.

de suas pesquisas demonstram que a automação tinha reduzido o nível de qualificação dos trabalhadores, arrancando o controle das mãos dos trabalhadores. James Bright salienta que não se deve negar os casos onde a automação tenha aumentado as exigências de qualificação, mas, por outro lado, não devemos exagerar sua importância.

Desde então, instaurou-se um grande debate sobre a (des)qualificação como um dos efeitos da introdução das novas tecnologias nos **mundos do trabalho**. Atualmente, podemos identificar três correntes presentes nesse debate: a primeira corrente demonstra que as novas tecnologias provocam uma desqualificação dos trabalhadores; a segunda defende a tese de que com as novas tecnologias, pelo contrário, há um aumento das qualificações dos trabalhadores; e, finalmente, a terceira corrente assume uma posição intermediária, evidenciando os fatores organizacionais e sociais que não são diretamente ligados à tecnologia em si, mas que influenciam o processo de (des)qualificação.

Dentro da primeira corrente, Braverman ressalta que o processo de desqualificação dos trabalhadores é inerente ao sistema de produção capitalista e que as transformações tecnológicas¹⁰ transferem o controle sobre o processo de trabalho das mãos dos/as trabalhadores/as para as mãos dos capitalistas. Segundo Braverman, a ciência e a tecnologia são utilizadas “como armas de dominação na criação, perpetuação e aprofundamento de um fosso entre classes na sociedade”.¹¹

¹⁰ Transformações tecnológicas em termos não só de maquinaria (*hardware*) mas também em termos de tecnologias organizacionais, por ex.: o Taylorismo.

¹¹ BRAVERMAN, H. *Labor and Monopoly Capital*. New York, Monthly Review Press, 1974, p.6.

Duas críticas feitas à obra de Braverman¹² merecem nossa atenção. Em primeiro lugar, embora considere a existência da resistência dos trabalhadores à degradação do trabalho, “quando o impulso capitalista por uma maior intensidade do trabalho ultrapassa a capacidade física e mental”¹³ dos trabalhadores, o autor não examina o papel importante dessa resistência na luta contra a desqualificação.¹⁴ Em segundo lugar, o autor não considera que **a classe operária tem dois sexos** e ignora o papel do trabalho doméstico das mulheres, um trabalho artesanal que também tem sido desqualificado.¹⁵

No debate sobre a desqualificação, dentro da segunda corrente, encontramos, como pano de fundo, a tese de que as novas tecnologias eliminam o trabalho repetitivo, monótono e fisicamente extenuante, deixando para os/as trabalhadores/as um trabalho mais criativo, complexo e ameno. Com as novas tecnologias, o esforço humano seria mental e não muscular.¹⁶ Além disso, vários autores afirmam que com a utilização flexível das novas tecnologias novos tipos de qualificação passariam a ser exigidos dos trabalhadores: conhecimento

¹² Outras críticas foram feitas a Braverman. Cf.: ELGER, T. Valorisation and “deskilling”: A critique of Braverman. *Capital and Class* 7, 1979, pp.58-99. WOOD, S. (ed.) *The degradation of work?* London, Hutchinson, 1982.

¹³ BRAVERMAN, H. Op.cit., p.151.

¹⁴ Ver: FRIEDMAN, A. L. *Industry and labour: Class struggle at work and monopoly capitalism*. London, Macmillan, 1977.

¹⁵ Ver BAXENDALL, R., E. EWEN, E. e GORDON, L. The working class has two sexes. *Monthly Review* (número especial: *Technology, the labour process and the working class*) 28(3), New York, Monthly Review Press, 1976, pp.1-9.

¹⁶ TOFFLER, A. *The third wave*. New York, William Morrow, 1980.

técnico das máquinas utilizadas, pensamento mais abstrato, responsabilidade de monitorar sistemas e responder em situações de emergência, etc.¹⁷

Finalmente, numa posição intermediária, encontramos autores¹⁸ que afirmam que os efeitos das novas tecnologias sobre a qualificação são incertos e complexos e não podem ser compreendidos em termos dicotômicos, pois dependem de inúmeros fatores. Segundo Spenner¹⁹, por exemplo,

os efeitos da tecnologia nos níveis de qualificação não são nem simples, nem necessariamente diretos ou constantes e eles não podem ser considerados de uma maneira isolada (...) a mesma inovação tecnológica em duas empresas diferentes pode

¹⁷ Cf. BELL, D. *The coming of post-industrial society*. New York, Basic Books, 1973. HIRSCHHORN, L. *Beyond mechanization*. Cambridge, The MIT Press, 1986.

¹⁸ Cf. SPENNER, K. I. Deciphering Prometheus: Temporal change in the skill level of work. *American Sociological Review* 48, 1983, pp.824-837; The upgrading and downgrading of occupations: Issues, evidence, and implications for education. *Review of Educational Research* 55(2), 1985, pp.122-154; Technological change, skill requirements, and education: The case for uncertainty. In: CYERT, R.M. E D.C. MOWERY, D.C. (eds.) *The impact of technological change on employment and economic growth*. Cambridge, Ballinger, 1988, pp.131-184. MILKMAN, R. *Farewell to the factory*. Los Angeles, University of California Press, 1997. ZUBOFF, S. *In the age of the smart machines*. New York, Basic Books, 1988. LIE, M. & RASMUSSEN, B. *Office work and skills*. Trondheim, Institutt for Industriell Miljøforskning, 1984.

¹⁹ SPENNER, K. I. Op.cit., 1983 e 1988.

mudar as necessidades de qualificação de maneira diferente.²⁰

Desta maneira, variáveis importantes nesse processo, como por exemplo, a cultura organizacional, as decisões gerenciais, fatores burocráticos e sociais, o mercado de trabalho e a organização do trabalho são de extrema importância no processo de (des)qualificação.

Ruth Milkman²¹ ressalta, em sua pesquisa sobre o trabalho na fábrica da General Motors, que não houve requalificação nem desqualificação em virtude da introdução e da utilização de novas tecnologias em si. Foram, sobretudo, os fatores organizacionais (por exemplo: a cultura organizacional, a tomada de decisão, a estrutura organizacional) que associados à tecnologia causaram uma polarização das qualificações de maneira que os aspectos positivos da automatização ficaram limitados aos postos qualificados, ao passo que os trabalhadores da produção viram uma deterioração de suas qualificações.

A importância da dimensão organizacional no processo de (des)qualificação em virtude da introdução das novas tecnologias também foi apontado por Zuboff²², que ressalta o aspecto dual das novas tecnologias: elas podem ser utilizadas dentro de uma lógica calcada na eliminação do ser humano, no aumento do controle e da desqualificação da mão-de-obra no processo produtivo. Neste sentido temos a automatização do trabalho, onde a introdução das novas tecnologias reforça a lógica produtiva existente.

²⁰ Id., 1985, p.146.

²¹ MILKMAN, R. Op.cit., 1997.

²² ZUBOFF, S. Op.cit., 1988.

Por outro lado, as novas tecnologias podem ser utilizadas a fim de gerar informações sobre o processo produtivo e administrativo, possibilitando assim uma maior transparência das atividades e uma reorganização do processo produtivo. Neste sentido, temos a informatização do trabalho onde as novas tecnologias criam uma nova lógica produtiva orientada sobretudo no sentido da informação e da requalificação dos/as trabalhadores/as.

Um aspecto importante a ser ressaltado é que a questão do gênero nem sempre é incorporada nesse debate. Parafraseando Danièle Kergoat²³, podemos dizer que se analisarmos o processo de (des)qualificação causado pelas novas tecnologias, sem fazer referência precisa ao gênero dos indivíduos atingidos por esse processo, dissimulamos situações profundamente diferentes, desiguais e às vezes mesmo contraditórias.

O gênero da (des)qualificação

Mesmo sendo importante e útil, o conceito de qualificação deve ser utilizado com prudência, pois as análises sobre a desqualificação representam, na maior parte do tempo, os interesses de uma parcela mais privilegiada da força de trabalho pois tratam dos/as trabalhadores/as qualificados/as ou considerados/as como tal. Entretanto, a maioria dos indivíduos se encontram em empregos já desqualificados, definidos como desqualificados ou não reconhecidos como qualificados.²⁴ Desta maneira, muitas vezes um processo de desqualificação corre o risco de permanecer invisível.

²³ KERGOAT, D. *Les ouvrières*. Paris, Le Sycomore, 1982.

²⁴ Cf. GAME, A. & PRINGLE, R. *Gender at work*. London, Pluto Press, 1983.

Várias pesquisas têm apontado os efeitos da introdução de novas tecnologias sobre as qualificações das trabalhadoras.²⁵ Segundo Goodman e Perby,

as qualificações que não são formalmente definidas como sendo parte de um emprego e que formam um conhecimento suplementar, são influenciadas quando se tem menos tempo para se fazer outras tarefas além daquelas que estão bem definidas.²⁶

Um dos exemplos dados pelas autoras, que ilustra bem essa questão, é o das enfermeiras que tomam o pulso de um/a paciente. Essa atividade representa sobretudo uma ocasião para conversar, obter informações e observar o/a paciente. Se ao introduzir uma nova tecnologia, consideramos que a atividade é exclusivamente tomar o pulso do/a paciente, corremos o risco de eliminar todas as outras atividades ligadas à obtenção de informações complementares sobre o estado do/a paciente.

É importante salientar que a invisibilidade das qualificações das trabalhadoras constitui uma armadilha quando se analisa o processo de desqualificação, pois se não reconhecemos as qualificações das trabalhadoras, se as

²⁵ Ver por exemplo: HARTMANN, H. I., KRAUT, R. E. e TILLY, L. A. *Computer chips and paper clips*. Washington DC, National Academy Press, vol. 1 e 2, 1986 e 1987. HIRATA, H. e ROGERAT, C. Technologie, qualification et division sexuelle de travail. *Revue Française de Sociologie* 29, 1988, pp.171-192. SACKS, K. B. e REMY, D. *My troubles are going to have troubles with me*. New Brunswick, Rutgers University Press, 1984.

²⁶ GOODMAN, S. e Perby, M. L. Computerization and the skill in women's work. In: OLERUP, A., SCHENEIDER, L. e MONOD, E. (eds.) *Women, work, and computerization*. Amsterdam, Horth-Holland, 1985, p.34.

deixamos “invisíveis”, não podemos reconhecer sua perda ou transformação. Assim, por exemplo, Bernier e Teiger²⁷ concluem que a introdução das novas tecnologias ocasionou o aparecimento de uma mão-de-obra polivalente no setor de serviços no Québec. Entretanto, as autoras não consideram em suas análises que, no Québec, o setor de serviços é majoritariamente ocupado por trabalhadoras. Além disso, as qualificações “invisíveis”, por exemplo aquelas relacionadas ao trabalho emotivo das trabalhadoras neste setor permanecem, infelizmente, invisíveis. Desta maneira, concluir que há um aumento das qualificações num setor tradicionalmente feminino pode ser resultado de uma visão parcial e de uma cegueira de gênero²⁸ que negligenciam dimensões importantes do trabalho das mulheres.

Geralmente, as qualificações femininas permanecem como sendo talentos das mulheres

não configuram qualificações formais e não encontram correspondência em termos de carreira ou de salário (...) o problema fundamental da desqualificação do trabalho feminino passa a ser sempre uma questão de má formação das mulheres²⁹,

²⁷ BERNIER, C. & TEIGER, C. *Le travail en mutation: nouvelles technologies, qualification et formation dans les emplois du secteur tertiaire au Québec*. Montréal, Éditions Saint-Martin, 1990.

²⁸ Em inglês *gender blind*.

²⁹ LOBO, E. S. *A Classe Operária tem Dois Sexos - Trabalho, Dominação e Resistência*. São Paulo, Brasiliense, 1991, p.259.

ao invés de ser considerado como uma questão de não reconhecimento das qualificações possuídas pelas trabalhadoras.

Devemos considerar ainda que o aparecimento das novas tecnologias gerou o aparecimento de novas profissões, como nos centros de processamento de dados: digitação, preparo de dados, programação, análise de sistemas, etc. Nessas profissões as mulheres continuam segregadas em trabalhos rotineiros e repetitivos, que exigem pouca qualificação como, por exemplo, a digitação.³⁰

Finalmente, antes de passarmos à análise das qualificações das operadoras de caixa de supermercado, é importante definirmos o que compreendemos por qualificação, pois trata-se de um conceito utilizado em diversas disciplinas que o utilizam e definem de maneiras diferentes.³¹ Assim, consideramos qualificação todo o saber³² (in)consciente que um indivíduo possui para desempenhar seu trabalho. Este saber é acumulado durante toda a vida, não somente através da educação formal, da formação profissional, treinamentos, mas também através do processo de socialização vivido pelo indivíduo. O tempo é, assim, um fator importante visto que esse

³⁰ Ver SOARES, A. *O que é Informática – Segunda Visão*. São Paulo, Brasiliense, 1988. Id. *A Organização do Trabalho Informático*. São Paulo, Tese de Mestrado, PUC-SP, 1989.

³¹ SADLER, P. Sociological aspects of skill. *British Journal of Industrial Relations* 8(1), 1970, pp.22-31.

³² O conceito de saber é utilizado aqui tal qual definido por Michel Foucault um “processo através do qual o sujeito sofre uma modificação por aquilo mesmo que ele conhece, ou antes então do trabalho que ele efetua para conhecer. É o que permite, ao mesmo tempo, modificar o sujeito e construir o objeto”. FOUCAULT, M. *Remarks on Marx*. New York, Semiotext(e), 1991, p.69-70.

Angelo Soares

saber é cumulativo ao longo da vida das trabalhadoras e dos trabalhadores.

Desta maneira, se analisamos o trabalho das caixas de supermercado a partir dessa definição, podemos encontrar um conjunto de qualificações exigidas das operadoras de caixa no desempenho do seu trabalho, mas que não são reconhecidas.

As qualificações nos supermercados não automatizados

Analisando o trabalho das operadoras de caixa de supermercados, podemos identificar diferentes dimensões, que exigem diferentes tipos de qualificações. A operadora de caixa deve conhecer a máquina registradora, os códigos dos departamentos, o procedimento para cada operação (pagamento com cartão, com cheque, por exemplo), fazer um retorno de mercadoria, anular uma operação errada, fazer deduções de vasilhame, etc. Como a velocidade das operações é uma exigência neste tipo de trabalho, as trabalhadoras acabam por saber de cor todos os procedimentos, todas as operações assim como o preço e o código dos produtos. Muitas vezes, as operadoras acabam desenvolvendo a “digitação cega”, isto é, elas digitam preços e códigos sem precisar olhar no teclado da máquina. Além disso, as trabalhadoras devem conhecer e dominar todos os procedimentos ligados à manutenção e limpeza da máquina registradora, em particular a troca das fitas e rolos de papel.

As operadoras de caixa devem, também, conhecer todos os produtos³³ que existem no supermercado, pois elas devem atribuí-los aos departamentos respectivos através de códigos, na hora de registrar as compras dos/as clientes. Deve-se salientar aqui, que os supermercados se aproveitam desse saber feminino, pois como uma das tarefas atribuída às mulheres no trabalho doméstico é fazer compras no supermercado, as mulheres conhecem bem os produtos e até mesmo sua disposição nas prateleiras. Esta é uma das razões pelas quais certos supermercados utilizam a proximidade geográfica entre a

³³ Segundo o tamanho da loja pode-se ter entre 5000 e 20000 produtos.

moradia da trabalhadora e o supermercado, como um critério de admissão das operadoras de caixa.³⁴

As operadoras de caixa devem conhecer o preço dos produtos ou pelo menos ter uma idéia do preço e as trabalhadoras possuem um certo orgulho de dominar esse saber, pois ele é importante em vários momentos do trabalho das operadoras de caixa. Em primeiro lugar, saber os preços pode ajudar a operadora a se liberar de uma situação onde o produto não foi etiquetado. Pode também ajudar a um/a cliente ou a uma colega que precisa ou quer saber o preço de um determinado produto. Finalmente, saber os preços pode impedir as tentativas de troca de etiquetas feitas pelos/as clientes. Essa qualificação nasce não somente do fato de se passar continuamente os produtos na caixa, mas também do duplo papel das mulheres na sociedade: trabalhadoras e consumidoras.

O trabalho na caixa também exige das trabalhadoras força e resistência física. A operadora de caixa deve permanecer de pé (no caso do Canadá) ou sentada (no caso do Brasil) durante longas jornadas de trabalho que chegam muitas vezes a doze horas diárias. As trabalhadoras manipulam, também, bastante peso pois elas passam na caixa uma grande parte dos produtos. Algumas vezes, quando elas fazem a embalagem, essa manipulação é dupla.

Trata-se de um trabalho que exige também muita coordenação motora, pois ao mesmo tempo que a operadora, com a mão direita, digita os preços e códigos dos produtos, com a mão esquerda ela passa os produtos para o espaço de empacotar e, com o pé, controla as esteiras rolantes.

³⁴ Neste critério de seleção, morar próximo do supermercado, incorpora-se também o controle dos horários de trabalho, da pontualidade e do absentéismo.

Trabalhar na caixa exige também uma grande atenção e concentração, não somente por causa da manipulação do dinheiro, mas também por causa de tarefas que são desempenhadas simultaneamente. Frequentemente, ao mesmo tempo em que as operadoras digitam os preços e códigos, elas também controlam as esteiras rolantes, manipulam os produtos com as mãos e fornecem informações aos clientes.

Deve-se igualmente saber manipular o dinheiro e conhecer todos os procedimentos para as possíveis formas de pagamento. No Brasil, por exemplo, num dos supermercados pesquisados, nossas entrevistas foram feitas na sala de treinamento onde havia vários pôsteres nas paredes que destacavam todas as possibilidades possíveis de falsificação dos documentos exigidos para o pagamento com cheque.³⁵

As operadoras de caixa devem também saber se apresentar no trabalho segundo a imagem requerida pela administração. O estilo da maquiagem e o penteado constituem um conjunto de tarefas que exigem um saber preciso das trabalhadoras, pois elas devem entrar dentro das “normas” estabelecidas pela administração. Um supermercado brasileiro, por exemplo, chegou a fornecer como treinamento cursos de maquiagem.

Parafraseando Lisa Adkins³⁶, podemos dizer que o trabalho de operadora de caixa exige não somente que as trabalhadoras preencham critérios ligados a aparência física, mas também que elas os conservem para poderem manter seus

³⁵ Existiam observações sobre a cor dos documentos, o ano em que o juiz que assina as carteiras de identidade tinha se aposentado. Havia pelo menos quatro grandes pôsteres repletos de informação.

³⁶ ADKINS, L. Sexual work and the employment of women in the service industries. In: SAVAGE, M. e WITZ, A. (eds.) *Gender and Bureaucracy*. Oxford, Blackwell Publishers, 1992, pp.207-228.

empregos. Devemos ressaltar que as trabalhadoras são repreendidas caso sua aparência saia das normas estabelecidas pela gestão:

No começo, quando eu comecei a trabalhar aqui, num dado momento, eu tinha um pequeno bandô na cabeça. Estava na moda os pequenos bandôs no cabelo e na testa. Então, eu cheguei com isso para trabalhar, eu tinha os cabelos bem penteados e num dado momento, o gerente veio me ver e disse: “Você tem que tirar o bandô”. Bom, eu não achei isso engraçado(...) Tudo deve ser clássico. Você não pode se diferenciar muito. (Caixa de supermercado 13, Québec.)

O trabalho emotivo e as qualificações emotivas

A dimensão emotiva é muito importante e disseminada no setor de serviços, mas trata-se de uma dimensão raramente considerada. O trabalho emotivo é definido como sendo a gestão dos sentimentos a fim de se criar uma aparência facial e corporal que é observada publicamente.³⁷ Desta maneira, as operadoras de caixa nos supermercados devem possuir qualificações emotivas³⁸, isto é, a capacidade de administrar seus próprios sentimentos, assim como os sentimentos dos clientes. Por exemplo, na caixa, a trabalhadora deve sorrir, mesmo quando ela não tem motivos ou vontade de sorrir. Como no caso das comissárias de bordo e outras profissões no setor de

³⁷ Cf. HOCHSCHILD, A. R. *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley, University of California Press, 1983.

³⁸ Id., ib.

serviços, o sorriso faz parte do trabalho das caixas de supermercado, “uma parte que requer que ela coordene o seu eu e os seus sentimentos de maneira que o trabalho pareça sem esforço”.³⁹

Num supermercado, devemos lembrar, a operadora de caixa é a trabalhadora que passa a maior parte do tempo com os/as clientes. Ela conhece todos os problemas que existem nas lojas e funciona como um pára-choque organizacional entre os clientes e a organização, uma das razões pelas quais elas são freqüentemente vítimas de diversos tipos de abusos e violências da parte de clientes⁴⁰, o que exige uma qualificação emotiva mais refinada para fazer a gestão de suas emoções, continuar sorrindo, manter a calma e o nível de serviço à clientela. Esse tipo de qualificação se desenvolve através dos anos de experiência e de trabalho na caixa:

Deve-se tentar aceitar a situação da maneira mais calma possível. Não é sempre fácil (...) Eu acho que é com os anos que você aprende a reagir a essas situações. Não será com a primeira pessoa que você vai reagir da melhor forma, é com os anos de experiências negativas que você vai se sentir mais segura para tentar sair dessas situações, de reagir da

³⁹ HOCHSCHILD, A. R. Op.cit., p.8.

⁴⁰ As caixas de supermercados relataram inúmeros casos de clientes violentos (homens e mulheres): xingamentos, tapas na cara, produtos atirados no rosto, socos, racismo e assédio sexual. Para uma discussão sobre a violência praticada contra as caixas de supermercados ver: SOARES, A. Les (més)aventures des caissières dans le paradis de la consommation: Une comparaison Brésil – Québec. Ph.D thesis, Université Laval, Québec, 1995.

maneira menos forte possível, isso não é sempre evidente. (Caixa de supermercado , Québec 29.)

Uma outra face do trabalho emotivo⁴¹ é que as operadoras devem frequentemente fazer uma gestão dos sentimentos dos clientes. Tudo se passa como se o serviço eficaz devesse tornar o/a cliente feliz e satisfeito/a. Desta maneira, por exemplo, as operadoras de caixa se lançam o desafio de mudar o estado de humor do/a cliente, e no momento em que elas conseguem seu objetivo isso torna-se uma fonte de prazer no trabalho:

Eu conheço aqueles que me dizem bom dia e aqueles que não dizem. Eu continuo dizendo bom dia. Eu persisto sempre. Tinha uma senhora que era desse jeito, ela não dizia nunca bom dia, nunca obrigado. Eu consegui fazer ela dizer de tanto persistir. Agora é ela que me diz antes mesmo de eu dizer. (Caixa de supermercado 30, Québec.)

Uma senhora chegou assim no meu caixa, foi colocando as coisas nem me olhou, aí eu falei assim: “bom dia, senhora!” Aí ela falou: “O que foi que você falou?” Aí eu falei: “Bom dia, né?” Ela falou: “Nossa! Você nem sabe como você levantou meu astral”. Então isso aí deixa a gente bem, né? A gente se sente bem por ter feito um bem e assim a gente vai, fala um bom dia e tal, agora eles mesmos chegam e falam, cumprimentam antes que você

⁴¹ THOITS, P. A. Managing the emotions of others. *Symbolic Interaction* 19(2), 1996, pp.85-109.

possa cumprimentá-los. (Caixa de supermercado 14, Brasil.)

A partir do discurso das operadoras de caixa dos supermercados pode-se observar essa faceta do trabalho emotivo, isto é, o trabalho de levantar o moral e o bem estar do outro, “um esforço invisível que, como o trabalho doméstico, não é considerado um trabalho, mas que é decisivo para que outras tarefas possam ser desempenhadas”.⁴² Além disso, trata-se de uma dimensão decisiva e importante para a qualidade do serviço prestado e conseqüentemente para a satisfação da clientela, dois fatores importantes para o sucesso comercial do supermercado, num mercado onde há uma forte competição.

No dia-a-dia de trabalho, as caixas de supermercado utilizam o que Erving Goffman denomina de “qualificações sociais”, isto é, “a capacidade de evitar o constrangimento para os outros e para si própria”.⁴³ Essas qualificações sociais são extremamente importantes, e utilizadas freqüentemente na relação com os clientes, mas elas permanecem invisíveis. Como no trabalho doméstico, somente quando essas qualificações estão ausentes é que elas são reconhecidas.

Tem sempre uma maneira, se a gente tem uma promoção e você vê que o cliente está um pouco infeliz, que tem alguma coisa errada, que ele não está bem, bom, você dá um cupom extra. Ele vai

⁴² HOCHSCHILD, A. Op.cit., p.167.

⁴³ GOFFMAN, E. *Interaction ritual: essays on face-to-face behaviour*. New York, Pantheon Books, 1967, p.103.

embora e vai ter dois cupons para raspar⁴⁴ ao invés de um. O cliente aprecia isso. Na próxima vez que ele voltar, ele não será o mesmo (...) Ele vai estar bem humorado quando ele voltar. (Caixa de supermercado 3, Québec.)

A diplomacia, por exemplo, contribui sobremaneira para a qualidade do serviço prestado à clientela e é importante em momentos delicados tais como quando o/a cliente não tem a quantia necessária de dinheiro para pagar suas compras ou quando a trabalhadora deve “esfriar” o assédio sexual de um cliente.

Quando o cliente não tem dinheiro, a gente fica sem jeito pelo cliente, a gente se coloca no lugar da pessoa. Se a gente passa um cartão de banco, aparece no display “falta de fundos”, é mais fácil de dizer quando o cliente está sozinho (Caixa de supermercado 29, Québec).

Como em outras profissões de colarinho rosa, o trabalho de caixa de supermercado exige qualificações que não são nem consideradas, nem valorizadas do ponto de vista social ou econômico. Um exemplo é a diplomacia. Em profissões tipicamente masculinas, por exemplo, a diplomacia é uma qualificação reconhecida e importante enquanto que em profissões tradicionalmente femininas essa mesma diplomacia

⁴⁴ No Québec, inúmeras promoções nos supermercados são utilizadas como estratégias de marketing. Na maior parte das vezes, o cliente deve preencher um cupom que lhe dá a chance de participar de concursos, de obter prêmios. Neste caso, a trabalhadora menciona um tipo de “raspadinha” que dá direito a um certo bônus na próxima compra.

não é considerada como qualificação (e portanto não é remunerada), mas como uma simples questão de educação e paciência atribuídas à “natureza feminina”.⁴⁵

Desta forma, não podemos considerar o trabalho das operadoras de caixa como um trabalho sem qualificações. Ao contrário, trata-se de um trabalho que exige muitas qualificações, mas que por serem diferentes daquelas encontradas no trabalho industrial feito por trabalhadores homens e brancos, não são reconhecidas. Além disso, essas qualificações são ligadas à formação contínua (trabalhos domésticos) e ao processo de socialização das mulheres. Trata-se de qualificações adquiridas individualmente e partilhadas coletiva e informalmente através da comunicação informal entre as trabalhadoras.

A (des)qualificação nos paraísos do consumo

Nos últimos quinze anos, os supermercados têm vivido intensas mudanças tecnológicas. No centro dessa mutação temos o leitor de códigos de barras que permite a leitura destes códigos, cada vez mais presentes em todos os produtos (exceção aos produtos hortifrutigranjeiros). Temos também a utilização crescente do pagamento com cartões bancários e de crédito, dentre outras inovações.

⁴⁵ A questão da diplomacia no trabalho de secretárias, por exemplo, é discutida por: MACHUNG, A. Word processing: forward for business, backward for women. In: SACKS, K. B. & REMY, D. (eds.) *My troubles are going to have troubles with me*. New Brunswick, Rutgers University Press, 1984. MURPHREE, M. C. Brave new office: the changing world of the legal secretary. In: Id., ib. SOARES, A. Novas tecnologias e a questão do gênero: A automação e as secretárias. *Revista de Administração de Empresas*, vol. 29(4), 1990, pp.69-78.

Todas essas mutações tecnológicas provocaram transformações fundamentais no conjunto das qualificações das operadoras de caixa dos supermercados. Em primeiro lugar, devemos ressaltar que uma parte do saber das trabalhadoras lhes foi retirado e incorporado no sistema de leitura ótica através de softwares e banco de dados. Antes da automatização, por exemplo, as trabalhadoras sabiam todos ou quase todos os preços dos produtos existentes no supermercado. Hoje em dia, com o leitor de códigos de barras, esse saber foi incorporado ao sistema.

Temos, assim, o mesmo processo que Cooley⁴⁶ observou no setor da arquitetura, isto é, o saber que existia na mente das operadoras de caixa, que elas levavam para casa todos os dias após sua jornada de trabalho e que fazia parte do seu poder de barganha, lhes foi retirado. Segundo Cooley, esse saber “é absorvido e objetivado pela máquina, através da utilização do computador e ele é agora uma propriedade do empregador (...) o trabalhador (sic) deu “vida” a uma máquina e mais ele lhe dá, menos sobra para ele mesmo”.⁴⁷

Antigamente, eram caixas enormes, para ser uma boa operadora de caixa você tinha que ser rápida na digitação, mas mais rápida também na memória dos preços, era necessário reter os preços. Hoje também é rápido, uma boa operadora de caixa é rápida também, mas é completamente diferente (...) nós não temos a mesma memória, não se memoriza as mesmas coisas, você memoriza os teus códigos e

⁴⁶ COOLEY, M. *Architect or bee? The human price of technology*. London, The Hogarth Press, 1991.

⁴⁷ Id., ib., p.20-21.

Automação, (Des)Qualificação e Emoção...

não os preços. Teus preços podem mudar de semana pra semana (...) a gente não se ocupa mais dos preços, por outro lado a gente perde a memória pois o cliente vai dizer “Ei! Lúcia, quanto custa o iogurte essa semana?” Me desculpe, mas eu não sei... (Caixa de supermercado 21, Québec.)

A tecnologia deixa a pessoa muito acomodada (...) ela é mais rápida, mais prática, mas deixa acomodada, porque você só confia na máquina, entendeu? Se você não souber fazer o troco de cabeça aí você vai dar troco errado pra pessoa. Então se você sabe fazer de cabeça você vai notar na hora que está errado o troco. Então essa é a importância de você saber de cabeça. (Caixa de supermercado 14, Brasil.)

Por um lado esse saber que foi retirado das operadoras de caixa pode ser interpretado como sendo uma parte árdua do trabalho das operadoras de caixa, da qual elas foram aliviadas. Por outro lado, trata-se de uma parcela do saber que era uma fonte de orgulho. Saber o preço dos produtos significava não somente ser reconhecida como uma boa operadora de caixa, mas era também uma fonte de solidariedade entre as trabalhadoras. Quando uma caixa não sabia o preço de um dado produto, antes de pedir a ajuda de alguém para ir verificar o preço, ela sempre podia contar com a ajuda de uma colega para saber o preço.⁴⁸

⁴⁸ Por mais detalhes ver SOARES, A. La solidarité comme stratégie de résistance: les caissières des supermarchés au Brésil et au Québec. In: SOARES, A. (ed.) *Stratégies de résistance et travail des femmes*. Montréal e Paris, Harmattan, 1997.

Um outro aspecto do trabalho automatizado, que devemos ressaltar, é a dependência crescente dos equipamentos e um menor controle sobre o processo de trabalho, por exemplo: momentos de queda do sistema, de falta de alimentação elétrica ou de falta de linha para pagamento com cartão bancário. Nestes casos, por exemplo, as operadoras de caixa não podem realizar seu trabalho, as filas aumentam, temos um período de estresse acentuado e o aparecimento de um sentimento de impotência, o que nos leva a compreender as caixas que a respeito do sistema automatizado disseram:

Quando isso funciona, eu adoro, quando isso quebra, eu detesto (...) a gente se lembra sempre quando isso quebra. (Caixa de supermercado 1, Québec.)

A dependência da maquinaria não é a única fonte de diminuição do controle das trabalhadoras sobre seu trabalho. O monitoramento eletrônico também diminui esse controle, pois todo o tempo utilizado para cada tarefa é registrado pelo leitor ótico – incluindo mesmo o tempo de utilização dos toaletes.

Podemos compreender, assim, o processo de desqualificação como sendo uma luta para se obter o controle do saber necessário para o desempenho do trabalho. Assim, o empregador tenta retirar e transferir ao sistema, ou pelo menos controlar o máximo possível, esse saber sobre o processo produtivo. Dentro desta perspectiva, os três aspectos que acabamos de mencionar são uma fonte incontestável de desqualificação do trabalho das operadoras de caixa de supermercados nas duas sociedades. Como ressaltou Castoriadis, a administração capitalista

pretende lidar apenas com o operário individual, quando na verdade a produção é realizada pela

coletividade dos operários. Ela pretende reduzir o operário (sic) a tarefas limitadas e determinadas (...) Ela pretende retirar de tais tarefas qualquer elemento de direção, definindo previamente e de modo exaustivo as modalidades de execução.⁴⁹

A introdução das novas tecnologias nos supermercados de São Paulo e do Québec se deram (e ainda se dão) dentro de uma lógica de automatização, para utilizarmos a nomenclatura proposta por Zuboff.⁵⁰ Assim, temos um aprofundamento da lógica econômica e administrativa que já existiam nos supermercados: o controle do trabalho tornou-se ainda mais rígido, as trabalhadoras passam a ser avaliadas segundo o número de itens por minuto que elas devem passar na caixa (entre 24 e 28 artigos por minuto!). O sistema controla o número de clientes por hora, quantas vezes a operadora abriu a gaveta da caixa, o tempo passado com cada cliente ou sem clientes. Houve um recrudescimento do autoritarismo organizacional com a utilização das novas tecnologias.

Com a introdução das novas tecnologias, temos também uma transformação do saber na operação da caixa. Os defensores da tese do aumento das qualificações advogam que as operadoras de caixa, com a introdução das novas máquinas, passariam a ter um novo saber relativo ao sistema automatizado o que aumentaria seu nível de qualificação. Realmente, as trabalhadoras passam a possuir um saber novo sobre o sistema

⁴⁹ CASTORIADIS, C. *L'expérience du mouvement ouvrier* 2. Paris, Éditions 10/18, 1974, p.135-136.

⁵⁰ ZUBOFF, S. Automatizar/Informatizar: As Duas Faces da Tecnologia Inteligente. *Revista de Administração Empresas* 34(6), 1994, p.80-91.

automatizado, entretanto esse saber não é totalmente novo, pois ele existia antes para os outros tipos de máquinas e sistemas utilizados. Neste caso houve apenas uma transformação do saber das operadoras no que diz respeito à manutenção operatória e operação da maquinaria.

Entretanto, quando consideramos o pagamento com cartão de banco e, no caso brasileiro, a máquina de preencher os cheques, vemos que a tecnologia, sob determinadas condições, pode aumentar a qualificação das trabalhadoras, não somente em termos de um novo saber sobre manutenção e operação de novos equipamentos, mas sobretudo em termos de um maior controle sobre o trabalho. Em um supermercado brasileiro as operadoras de caixa não precisavam mais esperar a autorização do supervisor para liberar um pagamento com cheque, pois a própria máquina faz a consulta eletrônica do cheque e a caixa pode, assim, ter uma maior autonomia e liberar o/a cliente mais rapidamente. É interessante observar que esse tipo de decisão gerencial, ligada à utilização da tecnologia só se dava, no momento da nossa pesquisa, em 1994, numa única loja. Assim, mesmo se a tecnologia permite uma maior autonomia para a trabalhadora, essa decisão depende do estilo de gestão adotado em cada loja.

Um outro aspecto que merece nossa atenção é o fato de que com a automatização o trabalho das operadoras tornou-se fisicamente mais árduo, pois as trabalhadoras manipulam mais peso. Antes do leitor ótico, as operadoras de caixa podiam utilizar uma estratégia que evitava a manipulação de produtos pesados. Como as trabalhadoras conheciam o preço e o código dos produtos, elas podiam registrar os produtos deixando-os no carrinho de compras do/a cliente. Com o leitor ótico, essa estratégia não pode mais ser utilizada pois a operadora deve passar todos os produtos pelo leitor ótico, o que obriga a manipulação de todos os produtos, mesmo os mais pesados:

Automação, (Des)Qualificação e Emoção...

Eu ficava naquele caixa ali e só cansava esse dedinho e agora não, tem que mexer tudo. Agora não pode passar uma caixa de leite, no carrinho, você tem que passar no leitor, eu acho que uma caixa de leite é muito pesada, um pacote de açúcar é muito pesado pra uma operadora passar no leitor direto (...) A coisa ficou bonita, mas que adianta ficar bonito se as operadoras tão ficando doente? (Caixa de supermercado 33, Brasil.)

Desta maneira, a automação do trabalho das caixas de supermercado nos mostra que a imagem de que com as novas tecnologias o trabalho passaria a ser mais ameno, não cansativo, menos braçal e mais intelectual, não passa de mais um dos mitos criados em torno destas tecnologias.⁵¹

Apesar de todas essas transformações, as qualificações emotivas das operadoras de caixa ficaram inalteradas com a introdução das novas tecnologias. Na verdade, durante o período de mudança do sistema, as trabalhadoras exercem mais suas qualificações emotivas até que a clientela se habitue ao novo sistema. Por exemplo, quando da introdução do leitor óptico, a eliminação dos preços etiquetados nos produtos ocasionou um aumento dos casos de clientes que não tinham dinheiro para pagar a fatura. Esta situação exige das trabalhadoras, como nós já mencionamos, muita diplomacia e qualificações emotivas.

Finalmente, um outro exemplo é que nesse período de transição dos sistemas, as operadoras de caixa devem não somente enfrentar a desconfiança dos/as clientes com relação ao

⁵¹ Sobre a mitologia criada em torno da informática ver: SOARES, A. Op.cit., 1988.

novo sistema (será que o preço está certo? Será que foi esse preço que eu vi na prateleira? etc.), mas também transformar essa desconfiança em confiança, o que também exige a utilização de suas qualificações emotivas.

Conclusão

A análise do trabalho das operadoras de caixa dos supermercados no Brasil e no Canadá nos permitiu descobrir alguns aspectos importantes sobre as qualificações das trabalhadoras.

Em primeiro lugar, pudemos constatar que o trabalho das operadoras de caixa de supermercados está longe de ser um trabalho não qualificado. Ele exige um grande número de qualificações que, todavia, permanecem invisíveis, pois não somente são diferentes das qualificações dos trabalhadores do sexo masculino e brancos, no setor industrial, mas sobretudo essas qualificações são frequentemente associadas à “natureza feminina”, como é o caso das qualificações emotivas e da diplomacia.

Além disso, a imagem criada em torno dessa profissão de que se trata de um trabalho que não precisa de qualificação contribui para manter a invisibilidade das qualificações das operadoras de caixa. Todavia, não só essas qualificações existem, como as trabalhadoras lutam para guardá-las.

Nas duas sociedades estudadas, a introdução das novas tecnologias baseadas na microeletrônica se deu sob uma lógica de automatização, isto é, uma lógica que tem como objetivo substituir a trabalhadora no processo de produção desse serviço, de aumentar o controle e a desqualificação das trabalhadoras, ao mesmo tempo em que reforça a lógica econômica e administrativa pré-existentes.

Desta maneira, a utilização da nova tecnologia, associada a uma tecnologia organizacional autoritária e arcaica impõe às trabalhadoras um maior controle e uma intensificação

do trabalho. O controle é mais insidioso, pois é menos visível através do monitoramento eletrônico do trabalho.

Pudemos também constatar uma desqualificação do trabalho das caixas visto que uma parcela importante deste trabalho foi incorporado ao sistema através de softwares e bancos de dados. As trabalhadoras utilizam um saber reduzido e instrumental para trabalhar com os sistemas automatizados e a utilização dos novos equipamentos não propiciou a utilização de novos saberes.

Poder-se-ia argumentar que as tarefas que foram incorporadas ao sistema eram tarefas enfadonhas e cansativas. Entretanto, este argumento não considera que a tarefa “conhecer o preço dos produtos” era uma fonte de desafios, de orgulho e de solidariedade entre as operadoras de caixa.

Pudemos encontrar uma exceção nesse processo de desqualificação num supermercado paulista onde a utilização das novas tecnologias propiciou uma maior autonomia e uma certa latitude de decisão para as trabalhadoras, através do sistema de preenchimento e conferência de cheques. Vemos aqui que a mesma inovação tecnológica em duas empresas diferentes mudou as necessidades de qualificação das trabalhadoras de maneira diferente, em virtude das diferentes formas de gestão da mão-de-obra.

Entretanto, apesar da desqualificação, as operadoras de caixa preferem quase unanimemente trabalhar com o sistema automatizado. Mesmo apontando problemas relacionados à utilização dessa nova tecnologia (problemas técnicos, problemas de saúde, intensificação e precarização do trabalho, para citar apenas alguns), as trabalhadoras preferem o sistema do leitor ótico. Esse fato pode parecer paradoxal, mas reflete, na verdade, que a automatização não só facilitou o trabalho das operadoras de caixa, mas sobretudo não atingiu o centro vital de suas qualificações, isto é, as qualificações emotivas. Ao contrário, ela propiciou uma maior utilização dessas

qualificações nos períodos de transição dos sistemas. Além disso, a maior rapidez propiciada pelos leitores óticos também ajuda a certas estratégias de resistência utilizadas pelas trabalhadoras para passar pelas situações difíceis com os clientes.

A automação incorporou uma grande parcela do saber das operadoras de caixa de supermercados, aumentou o controle do trabalho, limitou o controle das trabalhadoras sobre o trabalho, intensificou o trabalho. Neste sentido, a automação “comanda, manda, desmanda” e desqualifica nos paraísos do consumo, sem contudo atingir o trabalho emotivo das trabalhadoras, pois “com seus botões de ferro e seus olhos de vidro” nenhuma máquina pode ainda sorrir ou chorar.