UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA

INSTITUTO DE SAÚDE COLETIVA – ISC

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SAÚDE COLETIVA

MARIA DA PURIFICAÇÃO NAZARÉ ARAÚJO

DO OUTRO LADO DA LINHA:

DESVELANDO AS CONDIÇÕES PARA ALIMENTAÇÃO E SEUS SIGNIFICADOS NO CONTEXTO DO TRABALHO EM *TELEMARKETING*

Salvador – Bahia, 2012

MARIA DA PURIFICAÇÃO NAZARÉ ARAÚJO

DO OUTRO LADO DA LINHA:

DESVELANDO AS CONDIÇÕES PARA ALIMENTAÇÃO E SEUS SIGNIFICADOS NO CONTEXTO DO TRABALHO EM *TELEMARKETING*

Tese apresentada ao Programa de Pós Graduação do Instituto de Saúde Coletiva da Universidade Federal da Bahia como requisito parcial para o título de "Doutor em Saúde Pública".

Área de concentração: Ciências Sociais em Saúde

Orientadora: Leny Alves Bomfim Trad

Co-orientadora: Mabel Gracia Arnaiz (Estágio Sanduíche na URV – Espanha)

Salvador – Bahia, 2012

Ficha Catalográfica
Elaboração Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva

A658O Araújo, Maria da Purificação Nazaré.

Do outro lado da linha: desvelando as condições para alimentação e seus significados no contexto do trabalho em telemarketing / Maria da Purificação Nazaré Araújo. Salvador: M.P.N.Araújo, 2012.

186 f.

Orientadora: Profa. Dra. Leny Bonfim Alves Trad.

Tese (doutorado) – Instituto de Saúde Coletiva. Universidade Federal da Bahia.

1. Conduta na Alimentação. 2. Alimentação Coletiva. 3. Saúde do Trabalhador. 4. *Telemarketing*. I. Título.

CDU 613.2

FOLHA DE APROVAÇÃO

DO OUTRO LADO DA LINHA:

DESVELANDO AS CONDIÇÕES PARA ALIMENTAÇÃO E SEUS SIGNIFICADOS NO CONTEXTO DO TRABALHO EM *TELEMARKETING*

Tese apresentada ao Programa de Pós Graduação do Instituto de Saúde Coletiva da Universidade Federal da Bahia como requisito parcial para o título de "Doutor em Saúde Pública", na área de concentração de Ciências Sociais e Humanas.

Salvador, 08 de fevereiro de 2012

Banca Examinadora:

Prof[a]. Dra. Maria do Carmo Soares de Freitas
Escola de Nutrição, UFBA

Prof. Dr. Paulo Gilvane Lopes Pena
Faculdade de Medicina, UFBA

Prof[a]. Dra. Maria Lígia Rangel Santos
Instituto de Saúde Coletiva, UFBA

Prof[a]. Dra. Mônica Oliveira Nunes
Instituto de Saúde Coletiva, UFBA

Prof[a]. Dra. Leny Bonfim Alves Trad (Orientadora)
Instituto de Saúde Coletiva, UFBA

DEDICATÓRIA

Aos trabalhadores e trabalhadoras do *telemarketing*, por tudo que foi possível aprender

Meus alunos e minhas alunas do passado, do presente e do futuro, por compartilharem comigo as suas inquietações inspiradoras

Minha mãe Araci Nazaré Araújo (*in memorian*) pela sua presença em todos os momentos da minha vida. Com você apreendi que ser sensível e forte, amável e justa, valorizar o que há de melhor nas pessoas [...] faz parte da sabedoria de viver com simplicidade

Meu pai João Honorato Araújo (*in memorian*) presença forte em minha vida, por seu estimulo constante. Recordo com carinho quando ainda estudante de Nutrição, já era doutora para você, quando falava carinhosamente “doutora Mari”

Minha família, representada pelo amor, carinho, estímulo, confiança em todas as fases de minha trajetória. Nesta família incluo os que mantêm laços consangüíneos comigo e os que me acolhem e são acolhidos na condição de amigos e amigas, filhos e filhas, sobrinhos e sobrinhas, irmãs e irmãos, tios e tias

Minha filha Malu por sua existência!

AGRADECIMENTOS

Agradecer faz parte de uma prática encarnada na minha forma de lidar com as pessoas. Ao longo dos quatro anos que marcaram minha imersão no doutorado, tive oportunidade de agradecer pessoalmente às pessoas que me ajudaram a chegar até aqui. Pessoas que foram importantes, de forma especial, em cada fase. Períodos marcados por desafios, descobertas, labuta, prazer e muito crescimento, devido a oportunidade de conviver com pessoas que contribuíram para tornar minha trajetória mais harmônica e feliz. Meus sinceros agradecimentos:

Aos professores que marcaram minha incursão pela pesquisa qualitativa – Angel Martinez, Josep Comelles, Eduardo Menéndez, Graça Druck, Leny Trad, Mônica Nunes, Maria do Carmo Freitas, Mírian Rabelo, Paulo César Alves, Paulo Pena, Ordep Serra ...

Aos membros da banca de qualificação e defesa pela leitura cuidadosa do texto e importantes contribuições - Lígia Rangel, Leny Trad, Maria do Carmo Freitas, Mônica Nunes e Paulo Pena.

À minha orientadora Leny Trad, pela confiança depositada em todos os momentos. Igualmente ao professor Paulo Pena, também, pelo apoio desde o mestrado, doutorado, seguindo pela vida em prol da saúde dos trabalhadores. Aprendi muito com vocês!

Às pessoas que (re)encontrei no doutorado e ajudaram a tornar tudo mais leve e prazeroso: Adryana Cardim, Augusto César Cardoso, Iuri Ramos, Gardênia Fontes, Micheli Soares, Rita Brito, Silvia Viodres, Tânia Bispo, Zeca (José Carlos) ...

Aos que me acolheram na Espanha, durante o ‘estágio sanduiche’ - Carla Viera e família, Carmen Paz e família, Cristina Larrea, Isabel Patilla, Jésus Contreras, Mabel Gracia-Arnaiz, Marine, Paloma Villanueva e família, Sara Gil. ¡Muchas gracias!

Aos amigos e companheiros de campo de atuação - Deusdélia Almeida, Ingrid Fideles, Jamacy Costa-Souza, Rosemary Fonseca e Telma Moraes.

Minha família, fonte inesgotável de inspiração e apoio. Jucilene (mãe 2), Matheus, Aracy, Paty, Mirian e Ismália por acolherem minha filha Malu durante meu afastamento para realização estágio de doutoramento na Espanha.

Às instituições

CAPES – Bolsa no PDEE, no Departamento de Antroplogia e Trabalho Social da Universidade Rovira e Virgili - Espanha. (BEX2525/10-0).

Escola de Nutrição, UFBA

Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, UFBA

Faculdade de Medicina, UFBA

FAPESB – Auxílio Tese – Edital 001/2011 (Termo APR0171/2011)

Grupo de Estudo e Pesquisas em Alimentação Coletiva – GEPAC/CNPq

Instituto de Saúde Coletiva, UFBA

Sindicato dos Trabalhadores de Telecomunicações da Bahia

Universidad Rovira i Virgili, URV.

RESUMO

Esta tese tem como objeto de estudo as condições para a alimentação de trabalhadores do setor de *telemarketing* (TM), com um olhar centrado na dinâmica do trabalho e da alimentação no trabalho. Nesse setor, o intervalo para repouso e alimentação está normatizado em vinte minutos, numa jornada diária de seis horas, o que, aliado à disponibilidade para o consumo e às condições em que o trabalho é desenvolvido, pode repercutir na saúde do trabalhador. Nessa direção, um estudo de cunho etnográfico foi realizado durante seis meses de imersão em um *call center* da cidade de Salvador (Bahia, Brasil), com a utilização prioritária de técnicas de observação e entrevista. As observações foram realizadas em distintos turnos de trabalho e dias da semana, incluindo-se os feriados, nos diferentes espaços que compõe a empresa e adjacências, na tentativa de estar na cena cotidiana de trabalho e nos diversos lugares destinados à alimentação. O que, como, quanto, quando e com quem comem, bem como os comportamentos nos momentos de trabalho e de comer, foram às inquietações que orientaram a trajetória de investigação. Odores, ruídos, cores e sabores também foram observados. Considerando-se a disponibilidade de tempo dos interlocutores, as 21 entrevistas foram realizadas em distintos locais. Os principais achados deste estudo são apresentados em artigos articulados que compõem a tese. O primeiro é uma revisão da produção brasileira sobre o tema "alimentação e trabalho", onde se evidencia que o tema é rarefeito nos estudos de saúde do trabalhador, pois, no campo da nutrição, os estudos são escassos e apresentam como foco privilegiado o Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), não se considerando o processo de trabalho nas análises. No segundo, discutem-se as categorias centrais do marco teórico da tese, tendo como ponto de partida elementos do processo e da organização do trabalho em TM e da alimentação no contexto do trabalho. Em seguida, empreendem-se algumas reflexões acerca dos alcances, limites e possibilidades da adoção do enfoque etnográfico no campo da alimentação do trabalhador, a partir das vivências na execução do projeto de tese. O terceiro apresenta uma descrição densa das condições de alimentação de trabalhadores no *call center* investigado, analisando-se as diversas estratégias para comer no trabalho: levar comida de casa, comprar no comércio de "comida de rua", comprar nas máquinas automáticas de venda de alimentos (MVAA). O quarto artigo analisa, através das observações realizadas do cotidiano de trabalho no *call center*, elementos que podem incidir sobre os modos de perceber o comer dentro e fora do trabalho. Procurou-se estabelecer as interpenetrações entre a dinâmica do trabalho e a dinâmica da alimentação para explicar parte das modificações nas práticas alimentares observadas. Entre os resultados da pesquisa realizada, os quais são apresentados de forma mais específica nos artigos referidos, pode-se destacar que, para qualquer estratégia utilizada para comer no trabalho, a pressa aparece como marca do tempo expresso como *curto para comer*. Trata-se da prescrição de um ritmo imposto pela organização do trabalho, que persegue a objetividade e a racionalidade tanto do trabalho quanto do comer, e o *engolir* aparece como categoria para expressar as distintas insatisfações com tais condições. Os achados desta tese permitiram formular a hipótese de que a dinâmica do trabalho interfere na dinâmica da alimentação. Nesse caso específico, a aceleração do trabalho no *call center* estudado impõe uma aceleração do comer, em que a vigilância, o controle, a disciplina, a ansiedade, a pressa e outros fatores estressantes são

incorporados como marcas do cotidiano de trabalho e de vida, com repercussões importantes nas práticas alimentares e, consequentemente, na saúde dos trabalhadores.

Palavras-chave: alimentação do trabalhador, alimentação coletiva, saúde do trabalhador, *telemarketing*, *call center*, PAT

ABSTRACT

The study object of this thesis is the condition of alimentation for telemarketing workers, focusing on working dynamics and nutrition in the workplace. In that field, intervals for resting and eating are legislated in twenty minutes, scheduled in six-hour working day. This situation, together with food consumption and working conditions may reverberate in the worker health. In doing so, a six-month immersive ethnographic study was conducted in a call center in Salvador (Bahia, Brazil), using observation and interviewing techniques. Trying to include everyday working routine and the several places designed for alimentation at the company and surrounding areas, the observation technique was accomplished in different work shifts and week days, including holidays. Working and eating behaviors and questions like what, how, how much, when and whom workers eat, as well as smell, noise, colors and tastes were issues of major concern that guided this investigation. Because of interlocutors' available time, the amount of twenty one interviews were taken in different places. The main findings of this study are presented in hinged articles that consists this thesis. The first one is about a Brazilian's production review on the "alimentation and work" theme. It shows there are reduced studies on worker health, since in the Nutrition's field studies focus on the Worker Alimentation Program without taking account the working process in its analyses. The second one discusses the thesis theoretical background central categories, the starting point being the telemarketing working elements of the process and organization and alimentation in work context. Subsequently, there were conducted some reflexions about scope, limits and possibilities of adopting ethnographic focus on that field, taken from experiences during the accomplishment of the thesis' project. The third one presents a dense description of workers alimentation conditions in the investigated call center. There were analyzed the several strategies to eat at the work place: bringing homemade food, buying street food, buying food from automatic vending machines (AVM). The fourth article analyzes elements able to influence on the ways one can understand the eating action in and out of workplace. Attention has also been paid to the interpenetration between working dynamics and eating dynamics in order to explain part of the modifications observed on the eating practices. Among the results of this research – which are more specifically presented in the referred articles - it is possible to highlight that hustle and bustle seems to be expressed as a *short timeline*

to eat. It is a prescription of a rhythm imposed by working organization, that persecutes objectivity and rationality for the working and eating at work acts. This way, *swallow* seems to be a category that expresses different dissatisfactions with such conditions. The findings in this thesis enabled us to formulate the hypothesis that working dynamics interfere in eating dynamics. In this specific case, accelerating work means accelerating eating and vigilance, control, discipline, anxiety, haste, among other stressing factors are incorporated as a mark of working and living routine, which achieves important repercussions for feeding practice and workers health, in consequence.

Key Words: worker alimentation, collective alimentation, worker health, telemarketing, call center, Worker Alimentation Program.

LISTA DE SIGLAS

ABT - Associação Brasileira de Telesserviços

ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações

CBO - Código Brasileiro de Ocupações

CESAT - Centro Estadual de Referência em Saúde do Trabalhador

DC - Diário de Campo

MTE - Ministério do Trabalho e Emprego

MVAA - Máquinas automáticas de venda de alimentos

NR - Norma Regulamentadora

OIT - Organização Internacional do Trabalho

PA - Posto de Atendimento

PAT - Programa de Alimentação do Trabalhador

PF - Prato Feito

SAC - Serviços de Atendimento ao Cliente

SAPS - Serviço de Alimentação da Previdência Social

SIMM – Serviço Municipal de Intermediação de Mão de Obra

SINE – Sistema Nacional de Emprego – Ministério do Trabalho e Emprego

SINTTEL - Sindicato dos Trabalhadores de Telecomunicações do Estado da Bahia

TM - *Telemarketing*

TMA - Tempo médio de atendimento

UAN - Unidade de Alimentação e Nutrição

SUMÁRIO

Apresentação 12

Artigo 1 - A alimentação do trabalhador no Brasil: um resgate da produção científica nacional 17

Resumo 18

Abstract 19

Marco inicial – da senzala 'invisível' ao Serviço de Alimentação da Previdência Social 21

O Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT) 29

Considerações finais 38

Referências 39

Artigo 2 - Alimentação e trabalho: reflexões teórico-metodológicas a partir de um estudo de caso em um *call center* 43

Resumo 44

Abstract 44

Introdução 45

"Dinâmica do trabalho" e "dinâmica da alimentação" 46

Dialogando com a organização e o processo de trabalho no setor de *telemarketing* 46

A alimentação no contexto do trabalho: aproximações à partir do conceito de cultura alimentar 56

Reflexões sobre o fazer etnográfico: alcances, limites e possibilidades ... 67

Dos métodos e técnicas para a apropriação dos dados 71

O trabalho de interpretação e análise 78

Referências 84

Artigo 3 - Um estudo etnográfico das condições para alimentação do trabalhador do setor de *telemarketing* 91

Resumo 92

Abstract 92

Introdução 93

Percurso metodológico 95

Resultados e discussão 98

"O tempo para comer é muito curto"..... 99

Refeitório ou sala de lanches 103

Comida de casa como estratégia para comer no trabalho 105

O sistema de autosserviço de alimentação pelo sistema *vending machine* 109

A alimentação comercializada no entorno da empresa 117

Os espaços de alimentação, como espaços disciplinares 127

Considerações finais 130

Referências 133

Artigo 4 - "Aqui a gente não come, engole": comer para trabalhadores e trabalhadoras do *telemarketing* 136

Resumo 137

Abstract 137

Introdução 138

Percurso metodológico 142

Resultados e discussão 145

"Só não tem câmara no banheiro, porque não pode!"..... 146

"Ruim com ele, pior sem ele" 148

Os espaços de "descarrego" 155

"A desumanização do comer": frente ao tempo escasso, a opção é "engolir"! 158

"Muita coisa mudou depois que comecei a trabalhar no telemarketing": um olhar sobre as práticas alimentares..... 166

Considerações finais 176
Referências 177

Apêndices 183

APRESENTAÇÃO

Esta tese consolida duas grandes aspirações profissionais, por proporcionar a oportunidade de maior aproximação com as abordagens das Ciências Sociais e Humanas, e estudar a alimentação do trabalhador do setor de serviços, que guarda peculiaridades distintas daquelas observadas no setor industrial, com o qual estou envolvida há alguns anos. No curso de minha trajetória profissional, acolhi a possibilidade de trabalhar no âmbito da Administração de Serviços de Alimentação Coletiva, onde a alimentação do trabalhador é abordada. Essa é uma área de atuação instigante, por demandar maior compreensão dos vários aspectos que envolvem o ato de alimentar-se. As etapas que resultam no processo fisiológico denominado nutrição, com seus respectivos efeitos, encontram-se, de alguma forma, presentes nas atividades do profissional que atua nessa área: planejamento, aquisição, produção, consumo e avaliação do consumo. O resultado desse trabalho se concretiza na perspectiva de que o consumo seja quantitativa e qualitativamente adequado para que possa contribuir, de forma efetiva, na promoção da saúde e na qualidade de vida das pessoas. Isso, evidentemente, exige do nutricionista muito mais do que o esperado domínio das múltiplas possibilidades de aplicação dos instrumentais da nutrição, ressaltando-se a necessidade de escuta dos distintos atores envolvidos neste processo. Tomada por esta aspiração, no meu itinerário profissional, fui pouco a pouco sentindo necessidade de aprofundar o estudo de abordagens mais próximas das Ciências Sociais e Humanas.

Com a decisão de cursar o doutorado no Instituto de Saúde Coletiva, optei pela área de concentração de Ciências Sociais em Saúde, com a proposta de estudar a alimentação de trabalhadores do setor de *telemarketing*. A oportunidade de adentrar o mundo do *telemarketing* apresentava-se como importante desafio, por se tratar de um setor em constante crescimento no Brasil e no mundo. No Brasil, o *telemarketing* se transformou em um dos maiores empregadores do setor de serviços e se apresenta como possibilidade de trabalho para muitos jovens que necessitam trabalhar e estudar. Nas primeiras revisões de literatura, percebi que os resultados de pesquisas, na área, apresentavam dados alarmantes quanto às condições de trabalho e práticas de precarização, com reflexos no aumento de enfermidades já conhecidas – e outras ainda desconhecidas – nos processos saúde e doença, relacionados ao trabalho. A carência de

estudos que abordassem a alimentação foi evidenciada pela presença de apenas um estudo transversal, de abordagem quantitativa, com foco na avaliação nutricional, no qual os trabalhadores referiram ganho de peso após trabalhar no setor, associado significantemente a maiores prevalências de sobrepeso e obesidade.

Iniciei o doutorado com a perspectiva de buscar maiores aportes teóricos e metodológicos para discutir a alimentação no contexto do trabalho como abordagem importante para a saúde dos trabalhadores, dada a magnitude dos problemas de saúde enfrentados por diversas categorias de trabalhadores, das quais as vinculadas ao *telemarketing* constituem um exemplo. Assim, o desafio de compreender a dinâmica do trabalho e da alimentação no trabalho, na direção de contribuir com o campo da saúde do trabalhador, conformaram-se como necessidade. Tal empreendimento não foi uma tarefa fácil, devido a seu caráter complexo, que passa não apenas pela eleição das contribuições teóricas como pelos interesses divergentes dos distintos atores e atrizes sociais envolvidos neste processo.

Nessa perspectiva, adotou-se como objeto de estudo desta tese a alimentação do trabalhador do setor de *telemarketing*, visando a problematizar as condições para a alimentação no trabalho, tendo em conta tanto a dinâmica do trabalho quanto da alimentação. Considerou-se, ademais, a esfera dos significados atribuídos pelos trabalhadores à sua alimentação dentro e fora do trabalho em função das peculiaridades de suas atividades laborais. Na articulação dessas duas dimensões, alimentação e trabalho, apresenta-se a seguinte hipótese central: a dinâmica do trabalho pode interferir na dinâmica do comer. Mais especificamente, a aceleração do trabalho em *telemarketing* pode levar à aceleração do comer, implicando mudanças na relação com o comer e com a comida, o que pode repercutir na saúde do trabalhador.

O projeto de pesquisa que deu origem à tese ora apresentada definiu a realização de um estudo de cunho etnográfico com o objetivo principal de analisar a alimentação no contexto do trabalho no setor de *telemarketing* a partir das experiências de trabalhadores de um *call center* na cidade de Salvador (Bahia). Pretendia-se responder as seguintes questões: *"Como se apresenta a alimentação no setor de telemarketing?"*; *"Que significados são atribuídos pelos trabalhadores à alimentação no trabalho, considerando que eles estão submetidos a controles no tempo de trabalho e de comer?"*; *"Que estratégias são utilizadas pelos trabalhadores para aliar o tempo à*

necessidade de comer no trabalho?"; *"Quais são as experiências com a alimentação, entre trabalhadores do setor de TM, dentro e fora do trabalho?"*; *"Em que medida a dinâmica do trabalho modifica suas práticas alimentares?"*. Ao serem respondidas, em seu conjunto, tais questões podem contribuir para descortinar uma realidade que necessita ser desvelada para suscitar futuras intervenções alimentares, com foco na saúde do trabalhador.

Esta tese é apresentada sob forma de artigos. Foram produzidos quatro artigos que revelam parte do trabalho empreendido em quatro anos dedicados ao curso de doutorado[1]. O primeiro artigo, que foi publicado em 2010 na revista História Ciência e Saúde – Manguinhos, foi elaborado no início do doutorado, mais especificamente no semestre de 2008.1, na disciplina ISC A12 (Fundamentos para Elaboração de Artigos Científicos), quando me pareceu oportuno mapear a produção acadêmica brasileira sobre o tema alimentação e trabalho. Este artigo de revisão apresenta-se como um esforço de sistematizar achados sobre alimentação dos trabalhadores da era colonial até os dias em curso, e anuncia que o tema é rarefeito nos estudos de saúde do trabalhador, e que, no campo da nutrição, as investigações ainda são poucas, em sua maioria de natureza quantitativa, desconsiderando-se a categoria processo de trabalho nas análises. Os achados deste artigo configuraram-se como importante estímulo na direção de concretizar a entrada em um *call center* para realizar o estudo de cunho etnográfico sobre a alimentação no setor *telemarketing*.

O segundo artigo, teórico-metodológico, é fruto das reflexões empreendidas ao longo do doutorado, na busca de articular dois grandes temas, alimentação e trabalho, para os quais converge uma multiplicidade de contribuições teóricas. Buscou-se, no desenvolvimento desse artigo, discutir inicialmente as categorias centrais do marco teórico da tese, direcionando o olhar para aspectos relevantes do processo e da organização do trabalho e da alimentação no contexto do trabalho. Em seguida, reflexões acerca dos alcances, limites e possibilidades da adoção do enfoque etnográfico no campo da alimentação do trabalhador são apresentadas, tendo como base a

[1] Especialmente para os artigos 2, 3 e 4, salienta-se aos membros da banca que, para efeitos da versão da tese apresentada para defesa, optou-se por apresentar os artigos em sua versão e tamanho originais, reservando para a etapa de submissão as adequações quanto aos limites estabelecidos pelos respectivos periódicos, uma vez que limitar o número de caracteres, nessa fase, poderia comprometer a veiculação de informações relevantes para análise e julgamento desta tese.

experiência do vivenciado em campo na execução do projeto de tese. Parte dos referenciais sobre alimentação foi acessado durante o estágio de doutoramento no exterior, oportunidade de maior aproximação com autores da antropologia da alimentação, com o consequente acesso ao acervo das bibliotecas da Universidade *Rovira i Virgili* (URV) e da Universidade de Barcelona (UB), na Espanha. Acrescentam-se também as contribuições teóricas advindas da interação com pesquisadores, nas diversas oportunidades de apresentar resultados parciais desta tese.

O terceiro artigo faz uma descrição densa das condições para alimentação dos trabalhadores do setor de *telemarketing* a partir do estudo de cunho etnográfico em um *call center*. A empresa argumenta que cumpre as determinações normativas, ao destinar vinte minutos para o intervalo repouso e alimentação, além de oferecer espaço e meios para o trabalhador comer. Nesse caso em particular, ela disponibiliza o *ticket* alimentação, o espaço formal do refeitório e o sistema *vending machine* (autosserviço de alimentação através de máquinas de venda automáticas de alimentos, MVAA). Por outro lado, os trabalhadores questionam o tempo destinado ao intervalo de repouso e alimentação e o sistema de alimentação disponibilizado pela empresa como algo distante de seu cotidiano e lançam mão de outras estratégias para aliar o tempo e a necessidade de comer por um preço mais barato. Nesse artigo, descreve-se essa complexa rede que envolve o comer no trabalho no setor de *telemarketing*.

O quarto artigo analisa, no cotidiano de trabalho de um *call center*, elementos que podem incidir sobre os modos de perceber o comer dentro e fora do trabalho. Nas análises, buscou-se uma abordagem centrada na dinâmica do trabalho (através de aspectos da organização e do processo de trabalho) para entender suas possíveis repercussões nas práticas alimentares dos trabalhadores. A racionalidade gerencial persegue a objetividade como habilidade para o trabalho, exigindo forte sobrecarga psíquica para lidar com as situações. A objetividade também é buscada pela empresa, objetividade para comer, e foi possível observar sinalizações de processos de adaptação, resistência e resignação frente às condições apresentadas quanto à alimentação. Percebeu-se que a vigilância, o controle, a disciplina, a ansiedade e outros fatores estressores são incorporados como marcas do cotidiano, proporcionando o comer apressado como alternativa para comer no trabalho, com repercussões importantes nas práticas alimentares dos trabalhadores.

As conclusões desta tese estão descritas ao longo dos quatro artigos apresentados e permitiram formular a hipótese de que a dinâmica do trabalho no *call center* estudado interfere na dinâmica da alimentação, onde os princípios utilizados para organizar o trabalho aceleram os ritmos, os tempos e os movimentos. A pressa, como um dos elementos marcantes na hora de comer, afeta a comensalidade, os gostos, os comportamentos, as práticas alimentares dentro e fora do trabalho.

Considero que a versão da tese ora apresentada reflete, em parte, o desafio empreendido no planejamento e execução de uma pesquisa de cunho etnográfico com todos os sentimentos e percalços que envolvem essa condição. Desafio que implicou valorizar e aguçar a minha curiosidade, paciência, tolerância e sensibilidade, pautar o respeito à vida dos interlocutores da pesquisa, pôr em dúvida minhas certezas, desvelando muitas vezes contextos nos quais se situavam um conjunto de valores pessoais e profissionais. Nessa trajetória, impôs-se um contínuo confronto da pesquisadora com seu universo acadêmico e de vida, o que implicou um exercício constante de autocrítica e reflexão, além do resgate de suas identidades de artesã, nutricionista e estudante de doutorado.

Gostaria de assinalar que minha vontade, ao apresentar este volume da tese, é de ter conseguido, diante as condições impostas nesse estágio de finalização do doutorado – que também acelera todos os ritmos e onde também o tempo é um marcador importante –, propiciar, uma leitura prazerosa (no sentido da construção do texto), de forma a manter o convite vivo ao leitor de percorrer com interesse cada página e chegar até o final do texto. Só assim, será possível apresentar parte do que foi permitido perceber nessa grande oportunidade que poucos pesquisadores têm: estar *no outro lado da linha*.

Desejo que tenham uma boa leitura!

Salvador, janeiro de 2012.

Artigo 1

Pois se é certo que todos os seres vivos se alimentam, se nutram - na sua contingência biológica - o homem o ser humano, tem, para fazê-lo, todo um complexo sistema de técnicas, de colheitas, de cultivo, de domesticação de plantas e animais; de ferramentas; de utensílios, de escolhas, de freqüência, de horário, de cerimônias e ritos no preparar e no servir os alimentos; de precedências e de manifestações outras de poder - individuais ou de classe – de prestígio, que tudo isto, e veremos que muito mais, faz parte da cultura do homem no plano da alimentação, do seu mundo real, da satisfação de suas necessidades vitais e, também, de seu mundo simbólico.

Vivaldo Costa Lima, 1999

A alimentação do trabalhador no Brasil: um resgate da produção científica nacional

Maria da Purificação Nazaré Araújo

Professora da Escola de Nutrição e pesquisadora do Grupo de Estudos e Pesquisa em Alimentação Coletiva /Escola de Nutrição/Universidade Federal da Bahia (UFBA)
Escola de Nutrição/UFBA
Av. Araújo Pinto, 32 30275-170 – Salvador – BA – Brasil
puriaraujo@yahoo.com.br

Jamacy Costa-Souza

Professor da Escola de Nutrição e pesquisador do Grupo de Estudos e Pesquisa em Alimentação Coletiva/Escola de Nutrição/Universidade Federal da Bahia (UFBA)
Escola de Nutrição/UFBA
Av. Araújo Pinto, 32
30275-170 – Salvador – BA – Brasil
jamacy@ufba.br

Leny Alves Bomfim Trad

Professora do Instituto de Saúde Coletiva/UFBA
Av. Orlando Gomes, s/n
Cond. Parque Costa Verde, Q E, Lote 24
41650-010 – Salvador – BA – Brasil
trad@ufba.br

Recebido para publicação em maio de 2009.
Aprovado para publicação em junho de 2010.

ARAÚJO, Maria da Purificação Nazaré; COSTA-SOUZA, Jamacy; TRAD, Leny Alves Bomfim. A alimentação do trabalhador no Brasil: um resgate da produção científica nacional. História, Ciências, Saúde – Manguinhos, Rio de Janeiro, v.17, n.4, out.-dez. 2010, p.975-992.

Resumo

Empreende uma revisão de literatura sobre a alimentação do trabalhador no Brasil, questão importante para a saúde dos trabalhadores. Pretende oferecer elementos que permitam reflexão acerca do tema, procurando entender, sob uma perspectiva histórica, o tratamento que lhe foi dado. A pesquisa bibliográfica baseou-se, sobretudo na Scientific Electronic Library On-line, cujos artigos sobre o tema foram analisados sem restrições quanto ao ano de sua publicação. Constatou-se, entre outros resultados, que o tema é rarefeito nos estudos de saúde do trabalhador, e que na nutrição as investigações são poucas, concentradas no Programa de Alimentação do Trabalhador,

predominantemente de natureza quantitativa e desconsiderando a categoria ‘processo de trabalho’ nas análises.

Palavras-chave: alimentação do trabalhador; alimentação coletiva; saúde do trabalhador; nutrição; Brasil.

Abstract

Diet is a vital health question for workers. This review of the related literature sought to identify the elements that could contribute to an examination of the topic and help ascertain how it has been approached from a historical perspective. Our bibliographic research was based primarily on the Scientific Electronic Library On-line, from which pertinent articles were selected for analysis, without regard to year of publication. Among other findings, studies on worker health proved scarce; moreover, the few studies that have explored nutrition focus on the Worker’s Food Program, primarily from a quantitative perspective and without taking the category of ‘work process’ into account in their analyses.

Keywords: worker diet; collective diet; worker health; nutrition; Brazil.

A percepção de que o trabalho tem consequências sobre a saúde dos indivíduos é antiga, podendo ser encontrada, por exemplo, nas pesquisas de sociologia do trabalho de Friedmann e Naville (1962), em que são relatados os efeitos do trabalho na linha de montagem na França dos anos de 1950, ou nos estudos de Ramazzinni, considerado o fundador da medicina do trabalho no século XVIII (Merlo, Lápis, 2007). Entre os diferentes aspectos que podem incidir sobre a saúde dos trabalhadores, seja no ambiente fabril ou em outros setores da atividade produtiva, a questão da alimentação será aqui destacada, por ser reconhecida como uma dimensão da vida humana imprescindível para a sobrevivência básica, e comportar, ademais, dimensões sociais e simbólicas (Murrieta, 2001). Ainda que a maioria dos artigos aqui revisados diga respeito ao Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT) e, em quantidade menor, do Serviço de Alimentação da Previdência Social (Saps), curiosamente observa-se que o tema da alimentação tem sido pouco estudado na produção científica do campo da saúde do trabalhador.

A pouca produção de conhecimentos nessa área de investigação aponta em direção tanto a um problema como a um desafio para os estudiosos. Os estudos dirigem-se para duas direções: as relações entre trabalho e alimentação dos escravos, no passado

longínquo da invisível senzala; e para os desafios impostos pelas mudanças observadas no mundo do trabalho e na alimentação das populações no presente, incluindo-se os impactos nas políticas públicas e na saúde dos trabalhadores. Entre esses extremos, faz-se necessário o resgate e a reinterpretação constantes dos fatos que marcaram essa trajetória, de modo a melhor compreender a alimentação como aspecto importante da saúde dos trabalhadores e, por conseguinte, construir subsídios que permitam uma maior reflexão acerca do tema.

O presente artigo é fruto de uma revisão da produção científica no campo da alimentação do trabalhador no Brasil, e procura entender o tratamento que lhe foi dado historicamente. Foi necessário abranger marcos históricos relevantes, tais como o período da escravidão, a era Vargas e a industrialização do país, o regime militar e a implantação do PAT, assim como os dias em curso.

A estratégia prioritária de busca incluiu pesquisa na Scientific Electronic Library On-line (SciELO-Br). Utilizaram-se os termos: alimentação e trabalho; história da nutrição; história da alimentação; alimentação do trabalhador; trabalhadores; alimentação coletiva; programas de nutrição; programas e políticas de nutrição; e alimentação. Em um primeiro momento, selecionaram-se 54 artigos, sem restrição quanto ao tipo de estudo e período histórico analisado. Com base na leitura integral deles, destacaram-se 21, que apresentavam informações sobre alimentação do trabalhador. Desse total, 13 foram publicados no período de 2005 a 2008, sendo sete deles em 2007.

Foi, também, realizada busca manual, em caráter complementar, baseada principalmente em referências citadas nos artigos analisados. Tal estratégia permitiu acessar nove livros, oito artigos, três teses/dissertações e dois relatórios de pesquisa, que permitiram melhor compreender o período histórico estudado.

Apesar de reconhecer que podem ter ocorrido perdas no sistema de busca *on line* dos artigos, em virtude de contingências de indexação, e que tal opção não abarca a totalidade da produção bibliográfica brasileira nesse campo, acredita-se que o presente trabalho possa contribuir para sistematizar achados sobre aspectos importantes da alimentação do trabalhador no Brasil, bem como para subsidiar maior reflexão acerca da trajetória da alimentação coletiva, com foco na alimentação do trabalhador.

Marco inicial – da senzala 'invisível' ao Serviço de Alimentação da Previdência Social

O marco inicial para a construção do presente trabalho foi o trabalho escravo no Brasil. Observa-se certa invisibilidade histórica, no campo da nutrição, quando se trata da alimentação dos escravos e de sua relação com o processo de trabalho, dado que os artigos analisados, em sua maioria, contextualizam o tema tomando como ponto de partida a criação do Saps. Tal escolha, por parte dos autores, pode ser explicada pelo papel desse serviço no âmbito da alimentação do trabalhador brasileiro, uma vez que é considerado o primeiro órgão responsável por uma política social de alimentação no Brasil, sendo uma referência não apenas para a alimentação do trabalhador, mas também para a própria gênese do campo da nutrição brasileira.

Os escravos formaram os primeiros coletivos de trabalhadores agrícolas e das minas, nos serviços da era colonial. Antes de aportarem no Brasil, muitos morriam ainda nos navios negreiros, em virtude das péssimas condições em que eram transportados. Em que pese o fato de a alimentação do escravo no país não ter sido tema central dos artigos analisados, algumas publicações trazem questões importantes que serão aqui apresentadas. Pessoa (2005), por exemplo, em "O escravo negro nos primeiros escritos coloniais (1551-1627)", contabilizou sete citações em torno da alimentação dos escravos. Três delas, as que seguem, segundo o autor, estão no Tratado Descritivo do Brasil em 1587, de Gabriel Soares:

> A primeira é sobre um tubérculo muito utilizado na ração dos moradores do Brasil, especialmente dos negros: da ilha de Cabo Verde e da de São Tomé foram à Bahia inhames que se plantaram na terra logo, onde se deram de maneira que pasmam os negros de Guiné, que são os que usam mais dele; e colhem inhames que não pode um negro fazer mais que tomar um às costas. Os dois trechos seguintes são sobre uma espécie de milho com ocorrência em todo o Brasil, denominado ubatim pelos índios: "milho de Guiné, que em Portugal chamam zaburro". A propósito de sua utilidade disse o letrado: "plantam os portugueses este milho para mantença dos cavalos e criação das galinhas e cabras, ovelhas e porcos; e aos negros de Guiné o dão por fruta, os quais o não querem por mantimento, sendo o melhor de sua terra". Acerca das espécies de bananas existentes na América Portuguesa: "há outra casta que os índios chamam pacobamirim, que quer dizer pacoba pequena, que são do comprimento de um dedo, mas mais grossas; essas são tão doces como tâmaras, em tudo mui excelentes". Sobre quem mais as tinham em boa conta como alimentação, disse o letrado: "os negros da Guiné são mais afeiçoados

> a estas bananas que às pacobas, e delas usam nas suas roças". Nem tudo na América Portuguesa, no entanto, em relação à alimentação, era 'tão doces como tâmaras, em tudo mui excelentes'... "os mantimentos, de que se sustentam os moradores do Brasil, brancos, índios e escravos de Guiné, são diversos, uns sumamente bons, e outros não tanto". Na base alimentar dos moradores do Brasil, por ordem de importância, estava: a mandioca, o arroz e o milho. O último desses alimentos interessa-nos particularmente, pois, "é mantimento mui proveitoso para sustentação dos escravos de Guiné e Índios, porque se come assado e cozido e também em bolos, os quais são muito gostosos". O Aquês, uma espécie de coco, era um outro mantimento comum na dieta alimentar dos habitantes do Brasil, com qual se "sustenta grande parte do gentio da terra e dos negros de Guiné". Haveria, ainda, que mencionar os caranguejos, outro alimento da terra, que se tornaram o verdadeiro "sustento dos pobres, que vivem nela e dos índios, naturais e escravos de Guiné", como também a cana-de-açúcar, da qual se extrai um vinho "que para o gentio da terra e escravos de Guiné é maravilhoso" (p.35).

Pôrto (2006), ao estudar o sistema de saúde do escravo no Brasil do século XIX, relata que

> apesar do investimento representado por cada escravo, nem todos os proprietários cuidaram adequadamente da escravaria. Essa é uma questão que merece atenção: a contradição de se cuidar de uma 'coisa' que não é 'sujeito', pois o escravo é visto como mercadoria. Mas mercadoria tem valor. A partir da segunda metade do século XIX, com o maior controle sobre o tráfico de escravos, nota-se uma preocupação mais consistente dos senhores com a preservação da mão de obra escrava, já que a oferta se tornara mais escassa, mas não sua demanda, o que provoca a valorização do preço das 'peças'. Os proprietários procuram então dar melhor tratamento aos escravos, sem lhes reduzir a jornada de trabalho, numa tentativa de prolongar-lhes a vida útil. Essa é, no entanto, uma questão relativa que pode variar de acordo com a região, pois, apesar de constituir-se como mercadoria investida de valor, nem sempre a situação do escravo era percebida como tal. Apesar de a saúde dos escravos ser precondição na fixação do seu valor, soluções baratas adotadas pelos proprietários de escravos, no fornecimento de moradia, alimentos, roupas ou remédios, fizeram proliferar doenças entre eles. As mais comuns eram as doenças decorrentes dos maus-tratos físicos ou do trabalho fatigante (p.1022).

Em dois, dos 21 artigos analisados para este estudo, há referências às pesquisas do oftalmologista Manoel Gama Lobo, de 1865, que constituem os primeiros relatos de casos de xeroftalmia (lesões de córnea) e hemeralopia (cegueira noturna) entre os escravos. A pesquisa traz relatos importantes sobre a alimentação da época (Vasconcelos, Santos, 2007; Vasconcelos, 2007). Vasconcelos e Santos (2007) salientam que o modelo de explicação de da oftalmia brasiliana é nitidamente multicausal, pois envolve uma série de fatores relacionados às degradantes condições de

vida dos escravos brasileiros. Entretanto, os autores observam um foco evidente na questão nutricional, fato que garante a primazia do estudo de Gama Lobo na história do campo da epidemiologia e da deficiência da vitamina A no Brasil. Sobre esse aspecto, os autores citam alguns trechos da publicação Da oftalmia brasiliana:

> Pensamos que a causa desta oftalmia é a falta de nutrição conveniente e suficiente a que estão submetidos os escravos dos fazendeiros ... O trabalho excessivo, a alimentação insuficiente, os castigos corporais em excesso transformam estes entes miseráveis em verdadeiras máquinas de fazer dinheiro; sem direito de casamento, sem laço algum de amizade que os ligue sobre a terra, eles perdem o ânimo, sendo vítimas de opilações, úlceras crônicas, caquexias e todas as moléstias que são ocasionadas por uma alimentação insuficiente (Gama Lobo, 1865, p.432, citado em Vasconcelos, Santos, 2007, p.1346).

Assim, Gama Lobo salientava que a doença diferia entre as províncias, conforme o tratamento dado aos escravos. No Amazonas, Pará, Rio Grande do Sul e Mato Grosso, as doenças eram raras, a reprodução era abundante e a expectativa de vida, longa. Ali, os escravos eram mais bem tratados e se alimentavam melhor. Exemplifica que, na província do Pará, eles almoçavam chocolate e café, jantavam carne ou peixe com farinha de mandioca, comiam frutas e tinham o peixe como ceia. Já em outras províncias, principalmente aquelas produtoras de café e açúcar, os escravos eram mal tratados, a maior parte deles apresentavam doenças como úlceras crônicas nos olhos, cegueira noturna e, por consequência, havia maior mortalidade e frequência de abortos. Em relação à dieta, descreve que se alimentavam exclusivamente de feijão sem gordura e farinha de milho, e que raras vezes comiam carne ou peixe (Vasconcelos, Santos, 2007). Ou seja, uma dieta bastante pobre em termos nutricionais.

As informações trazidas pelos trabalhos de Gama Lobo são esclarecedoras quanto à discordância entre dois autores importantes da história da alimentação no Brasil, Gilberto Freire e Josué de Castro, no que diz respeito à situação alimentar do escravo brasileiro. Tal discordância foi discutida em artigo publicado de Vasconcelos (2001) e retomado em Vasconcelos, Santos (2007):

> Freyre afirma que em relação à quantidade, os “mais bem alimentados”, em geral, eram as duas classes antagônicas: os brancos das casas-grandes (senhores) e os negros das senzalas (escravos). Nesse aspecto, ele argumenta que a alimentação farta e reparadora dispensada pelos senhores de engenho

> aos escravos no Brasil tinha por objetivo obter do escravo negro, comprado caro, o máximo de esforço útil e não simplesmente o máximo de rendimento ... Josué de Castro, por sua vez, questiona a tese de que os "mais bem alimentados" fossem o senhor de engenho e o escravo e que o senhor alimentava bem o escravo para que ele produzisse mais ... Procura demonstrar que, além dos interesses econômicos subjacentes na ação do senhor de engenho, ao fornecer ao escravo maior teor energético (maiores quantidades de combustível), não havia preocupação com o fornecimento dos alimentos protetores, responsáveis pelos reparos e manutenção da "máquina de combustão", fazendo com que as senzalas fossem o espaço de "afecções nutritivas, avitaminoses, tuberculose e tantos outros males habituais" (p.1349).

Não deixa de ser instigante o fato de que o princípio a nortear as afirmações de Freire e Castro, numa análise mais acurada, está em consonância com as políticas públicas de alimentação do trabalhador, quer no longínquo Saps ou no atual Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), qual seja, o de alimentar para produzir e, de certa forma, a partir de um cardápio 'imposto' pela empresa.Câmara Cascudo (2004, p.202), por sua vez, diz que se tem a impressão de que o escravo teve a alimentação relacionada com sua atividade essencial. Escravos dos engenhos de açúcar, escravos das fazendas de gado, escravos da mineração, escravos dos cafezais e escravos urbanos não deviam ter a mesma dieta. Assim, os escravos, para se alimentarem, ficavam à mercê de seus senhores e na dependência do entendimento dos mesmos quanto ao papel da alimentação na produtividade no trabalho. Ainda que se possa considerar, tendo em vista os registros históricos, que houve possivelmente luta e resistência por parte dos escravos para manutenção dos seus hábitos alimentares, o acesso ao material analisado não nos permite achados conclusivos sobre o período. Diante dos escassos artigos no campo da nutrição que consideram a alimentação do escravo no Brasil, e de informações apreendidas da história da era colonial, é apenas possível apropriar-se de algumas das questões aqui sinalizadas. No entanto, cabe registrar o desafio na busca e análise de outras fontes de dados pelos historiadores da alimentação no Brasil.

Já no início do século XX, mais especificamente entre 1911 e 1919, no bojo da economia capitalista exportadora cafeeira, os movimentos reivindicatórios que pleiteavam o fornecimento de serviços médicos aos trabalhadores nas fábricas podem ser entendidos como um projeto da própria classe empresarial, com dupla intenção. Primeiramente, para conter conflitos e tensões que ameaçavam despontar na classe

operária; segundo, sendo o trabalho do imigrante essencial à implantação da produção desejada, era necessário criar condições que atraíssem e retivessem o trabalhador estrangeiro. Assinala-se, no período, a instalação de outros benefícios, como creches e restaurantes para fornecimento de alimentação ao trabalhador a preço de custo (Braga, Paula,1981).

Data de junho de 1917 a criação do Comitê de Defesa Proletária, integrado por líderes sindicais e de associações populares, para encaminhamento de reivindicações conjuntas, entre as quais se destacavam propostas voltadas para melhorias das condições de trabalho, aumento salarial e aspectos referentes à alimentação (Possas, 1981). As décadas posteriores, de 1930, 1940 e 1950 são consideradas o período básico de implementação do sistema industrial brasileiro, quando se observa uma rápida e profunda divisão do trabalho. Além disso, as relações trabalhistas estabelecidas se configuravam, então, em um cenário de luta política.

As aceleradas transformações socioeconômicas desencadeadas nos anos 1930, as quais conformaram a base urbano-industrial do país, apoiaram também processos de reorganização do Estado nacional. Educação, saúde, previdência, assistência social eprogramas de alimentação e nutrição, habitação popular, saneamento e transporte foram gradativamente se tornando alvo da ação pública (Draibe,1994).

No que tange especificamente à alimentação do trabalhador, registra-se, na década de 1930, a pesquisa coordenada por Josué de Castro, “As condições de vida das classes operárias no Recife”. Os dados do estudo, considerado o primeiro inquérito dietético-nutricional do país, tiveram ampla divulgação nacional e provocaram a realização de investigações similares, inclusive a que serviu de base para a regulamentação da lei do salário mínimo e a formulação da chamada ração essencial mínima, estabelecida no decreto-lei 399, de 30 de abril de 1938 (Vasconcelos, 2007, 2002). Entre tão vasta gama de resultados, pode-se destacar a informação de que a dieta era formada de farinha com feijão, charque, café e açúcar. Verificou-se alto consumo de carboidratos e baixo consumo de lipídios, proteínas, minerais e vitaminas.

Em relação ao consumo calórico, este se apresentava, em média, aproximadamente mil quilocalorias a menos do que o recomendado para um adulto normal. O custo da alimentação era de cerca de 71,6% do salário. A dieta insuficiente gerava alta

mortalidade e baixa expectativa de vida (Castro, 1961). Josué de Castro retrata a fome pela qual passavam os trabalhadores da zona açucareira nordestina e, com ela, a suposta explicação para sua baixa capacidade de trabalho em relação aos de outras regiões do país.

Importa assinalar que o estudo acima referido foi desenvolvido em 1933 e tinha por objetivo traçar um plano de melhoria da alimentação do povo brasileiro. Após esse trabalho encontram-se, na imprensa nacional, artigos sobre o papel da alimentação e sua relação com a saúde e, sobretudo, sobre as relações entre alimentação, salário e política salarial.

Novas pesquisas foram desenvolvidas a partir de então, despertando, de alguma forma, a consciência nacional para o angustiante problema da nutrição e suas implicações no processo produtivo, o que gerou a necessidade de o Estado intervir, com vistas ao estabelecimento do que, embora incipiente, se pode denominar política salarial (Castro, 1977). Um estudo, entre os que enfatizavam os aspectos sociais e políticos da problemática alimentar no Brasil foi realizado em São Paulo, ainda na década de 1930, com o objetivo de investigar os gastos para alimentar 460 famílias de um bairro da capital paulista e avaliar, a partir desses dados, suas condições de acesso à alimentação (L'Abbate, 1988).

Diante desse cenário, o Estado avaliava a melhor maneira de garantir maior controle sobre a classe trabalhadora, de modo a amenizar os conflitos. Castro (1977) considera que a primeira atitude real no campo político ocorre quando a Constituição de 1934, em seu artigo 121, destaca a importância de se pagar um 'salário mínimo' capaz de satisfazer, conforme a condição de cada região, as necessidades normais do trabalhador. A mesma autora informa que publicações da época salientavam que, embora a pesquisa do Serviço de Estatística e Previdência do Trabalho anunciasse que o salário-mínimo beneficiaria mais de 58% da população operária, verificava-se, já na época de sua instituição, que mais de 60% do mínimo seriam gastos com alimentação se o trabalhador, e só ele, comesse a ração-tipo estabelecida pelo decreto-lei 399 como indispensável à subsistência. Por outro lado, a existência, desde então, de expressivo número de trabalhadores informais e desempregados nos centros urbanos indicava um inequívoco processo de exclusão.

Fica, pois, evidente que a instituição do salário-mínimo não conseguiria, já naquela época, resolver os problemas tal como se propunha, principalmente os relacionados à alimentação do trabalhador. Em 1939, por meio do decreto-lei 1.238, os estabelecimentos em que trabalhavam mais de quinhentos funcionários ficavam obrigados a destinar local abrigado, higiênico e devidamente aparelhado para os trabalhadores fazerem suas refeições.

Em 1940 o Saps foi instituído, com o objetivo principal de propiciar aos trabalhadores alimentação adequada e com baixo custo, mediante instalação e funcionamento de restaurantes a eles destinados. Cabia às empresas, segundo o decreto-lei 1.238, o fornecimento de alimentos nos refeitórios. Além disso, cabia ao Saps atuar na sensibilização dos empregadores quanto à importância de oferecer alimentação aos seus trabalhadores.

Ao que parece, as empresas não atenderam prontamente a tal determinação. Rodrigues (2007), por exemplo, ao apresentar os achados de um trabalho conduzido em 1943 por Maria Thereza Nogueira Garcez, da Divisão de Estatística e Documentação Social da Prefeitura de São Paulo, aponta condições adversas da alimentação dos trabalhadores naquela época:

> No grupo de trabalhadores fabris, moradores de 22 bairros da capital e de dois municípios vizinhos, mais de 80% dos entrevistados alimentavam-se no trabalho, mas nenhuma das indústrias que empregavam esses operários dispunha de instalações como restaurantes ou cozinhas: “a alimentação ele [o operário] a traz consigo ao vir para o trabalho, o que é mais frequente, ou recebe de casa à hora do almoço”. No interior da fábrica, sequer havia refeitórios ou outros espaços, para serem usados na hora das refeições, pois os operários almoçam, na maior parte das vezes, desabrigados, em péssimas condições higiênicas e sem o menor conforto (sentados pelas sarjetas, sem água para lavar as mãos, estirados ao longo das calçadas) (p.249).

Em 1943 o Saps teve ampliadas suas responsabilidades no âmbito da criação de cursos técnicos e profissionais para formação de pessoal apto às atividades de nutrição, as visitadoras de alimentação, que tinham como principal atribuição levar noções de nutrição aos lares dos trabalhadores (Castro, 1977). Naquele período veiculava-se que a ignorância da população quanto à sua própria alimentação era uma das causas dos problemas alimentares (Rodrigues, 2007). Assim, a estratégia de educar a população pode ser vista como uma alternativa para camuflar outras questões importantes no enfrentamento da problemática da fome no país.

Em 1946 fundou-se o Instituto Nacional de Nutrição, e no mesmo ano foi criado o plano Salte – Saúde, Alimentação, Transporte e Energia –, do governo Dutra (Silva Júnior, 1998). Em 1947, em São Paulo, um grupo de empresários criou o Serviço Social da Indústria (Sesi), com o objetivo de promover as condições sociais de trabalhadores, entre as quais as de alimentação. À Divisão de Assistência Social do Sesi caberia fornecer "refeição racional", vinculada à educação alimentar, aos trabalhadores (Gambardella, 1990).

Em termos políticos, a internacionalização da produção brasileira remonta ao Plano de Metas implantado no governo de Juscelino Kubitscheck (1956-1961). Anteriormente, pode-se caracterizar tal produção como constituída basicamente de capital nacional. Com a temática 'desenvolvimentista', foi crescente a injeção de capital estrangeiro na economia brasileira, visando ao financiamento da industrialização. Como assinala Vargas (1985), nesse período ampliou-se a difusão das técnicas tayloristas, cujos princípios tinham sido disseminados no período anterior.

Concomitantemente, seria tentada a adequação do 'dentro' e do 'fora' da fábrica, subordinada à nova exigência de economia de tempo. Como boa parte das empresas implantadas no país era multinacional, principalmente as do setor automobilístico, elas traziam novos processos produtivos e padrões de organização do trabalho. No mesmo sentido, com a tendência de os centros industriais se localizarem distantes da área urbana, houve o aumento do trajeto entre a residência e o trabalho, sendo de primordial importância a oferta da alimentação por parte das empresas, já que não havia mais a possibilidade de o trabalhador receber suas refeições de casa, à hora do almoço.

Acrescentando-se às atribuições do Saps referidas, podem-se assinalar outras que mostram a magnitude das responsabilidades que, ao longo do tempo, a instituição foi absorvendo: pesquisas na área de alimentação e nutrição e de divulgação científica; oferta do desjejum escolar aos filhos dos trabalhadores, uma iniciativa que foi fruto de uma pesquisa junto às famílias e na qual ficou constatado que muitas crianças iam para as escolas tendo ingerido apenas uma xícara de café (a medida pode ser considerada o embrião do que posteriormente seria a merenda escolar); auxílio alimentar ao trabalhador e a sua família durante trinta dias, em caso de doença ou desemprego; assistência por intermédio da seção de emprego e do ajustamento dos trabalhadores desocupados ou atingidos por doença ou invalidez parcial; biblioteca e sala de

leitura destinadas aos trabalhadores; aulas de costura para as filhas dos operários; aulas noturnas de alfabetização; realização de cursos formadores de nutricionistas, nutrólogos e profissionais de copa e cozinha (Castro, 1977).

Vasconcelos (2005) ressalta que na sequência entre o Plano Salte de Gaspar Dutra (1946-1950), o retorno do populismo de Getúlio Vargas (1951-1954), o desenvolvimento rápido do Plano de Metas de Juscelino Kubitschek (1955-1960) e as reformas de base de João Goulart (1961–mar. 1964), a questão da intervenção estatal em alimentação e nutrição materializou-se pela continuidade das ações do Saps.

O Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT)

O Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), juntamente com o Programa Nacional de Alimentação do Escolar (Pnae), popularmente conhecido como Merenda Escolar, são os mais antigos programas de suplementação alimentar em vigência no Brasil. Pode-se considerar que os dois tiveram suas bases lançadas ainda na época do Saps: o PAT, pelas razões óbvias da oferta de alimentação aos trabalhadores; e o Pnae, pela oferta do desjejum escolar aos filhos dos trabalhadores.

Em 1964 o Brasil retornava à ditadura. Segundo Braga e Paula (1981), os gastos federais em saúde pública, sobretudo em ações de natureza preventiva, decresceram sensivelmente em relação aos anos anteriores, contrapondo-se ao aumento do aporte financeiro na assistência médica-previdenciária, resultante da majoração da carga tributária previdenciária, que, no limite, terminava por ser financiada basicamente pelos assalariados.

Esse período (final dos anos 1960 e início dos 1970), cumpre salientar, foi marcado pela organização e pelo crescimento de movimentos de oposição ao regime militar. No plano internacional, o debate sobre a fome mundial despontou com força no início dos anos 1970. Realizaram-se vários eventos chamando a atenção para a “fome mundial de alimentos”.

A Organização das Nações Unidas Para Agricultura e Alimentação (FAO, na sigla em inglês) divulgou, então, inúmeros dados mostrando a quantidade de energia e proteína consumidas pelos povos dos países dependentes. E estudo realizado no Nordeste

brasileiro revelou que os mais pobres se encontravam nos limites da sobrevivência, enquanto os ricos se nutriam com cerca do dobro de suas necessidades diárias (Bosi, 1988).

Ainda na década de 1970, com a criação do Instituto Nacional de Alimentação e Nutrição (Inan) e, com ele, os I e II Programa Nacional de Alimentação e Nutrição (Pronan), foi instituído o PAT, com os custos divididos entre trabalhador, empresa e governo. No documento técnico do Ministério do Trabalho, datado de 1979, "Incentivos fiscais para alimentação do trabalhador", que compõe a Coleção VII – Promoção Social, os objetivos principais do PAT estavam assim definidos: "Proporcionar disponibilidade maior e mais eficiente de energia para o trabalho do homem e, consequentemente, concorrer para melhoria do estado nutricional do trabalhador; dividir, transitoriamente, entre o governo, a empresa e o trabalhador, o custo da energia humana necessária para o trabalho" (Brasil,1979, p.6). Assim, a alimentação não é tida como um direito do trabalhador, mas sim como um'combustível' necessário ao 'trabalhador-máquina' e, inclusive, deveria custeá-la em parte. Essa temática percorre toda a trajetória do PAT, que mesmo usando terminologias distintas apresenta, ao longo do tempo, a mesma abordagem: "ao criar o Programa, visou o Governo não somente facilitar a vida do trabalhador brasileiro, como também obter outros benefícios, quais sejam mais saúde para o operário, maior produtividade, diminuição dos acidentes de trabalho e menor índice de absenteísmo e rotatividade de mão de obra nas empresas" (Brasil, 1987, p.60).

O PAT surgiu em uma época em que, no Brasil, a discussão no campo da nutrição girava predominantemente em torno da desnutrição calórica e proteica, e das carências nutricionais específicas (mais voltada para a população materno-infantil). Segundo Peliano e colaboradores (1985, p.31), na redação do Programa aparece a seguinte justificativa para inserção dos trabalhadores como público-alvo: "Embora não sendo a maior prioridade do ponto de vista biológico, constitui-se a desnutrição do adulto, quando este é o chefe da família, a de maior repercussão social: a diminuição ou supressão de seus rendimentos afeta decisivamente a capacidade de sobrevivência do grupo familiar".

Pode-se vislumbrar que a prioridade na suplementação alimentar dos trabalhadores não se esgotava, apenas, na preocupação com o grupo familiar. Já se reconhecia a

necessidade de alimentar melhor a classe trabalhadora para garantir maior produtividade, tendo em vista as alternativas apresentadas anteriormente à criação do PAT. A respeito dos primórdios do Pronan, Coimbra (1985, p.9) afirma: "na política como um todo, a clara primazia financeira está no PAT, que mobiliza sozinho bem mais que o dobro da soma de todos os outros" – possivelmente dada a esperada repercussão na produtividade do trabalhador, uma vez ser este peça fundamental na implantação e manutenção do modo de produção capitalista.

A empresa que adere ao programa é incentivada, por meio de renúncia fiscal, e deve fornecer aos seus trabalhadores (prioritariamente os de baixa renda, ou seja, aqueles que recebem até cinco salários mínimos) refeições ou cupons/cartões que lhes permitam adquirir refeições em restaurantes ou alimentos em mercados credenciados, ou ainda cestas de alimentos, sempre baseadas em recomendações nutricionais mínimas estipuladas pelo Programa.

Em que pese o fato de ter sido instituído como programa emergencial e transitório para combater a desnutrição calórica proteica, o PAT continua em vigência, com o desafio de melhorar o estado nutricional dos trabalhadores, que na atualidade, em sentido oposto ao que orientou sua criação, apresentam um perfil de excesso de peso, com sérios riscos para o desenvolvimento de doenças crônico-degenerativas. Esse é um dado importante para os estudos em políticas públicas em nutrição. De todas as estratégias de intervenção daquele período inicial, incluindo o próprio Inan, apenas o PAT e a Política Nacional de Alimentação e Nutrição (Pnan[2]) permanecem em vigor. A compreensão de tal vitalidade não está evidenciada nos artigos analisados.

Dos 21 trabalhos avaliados, dez tinham como objeto de investigação temas relacionados ao PAT. Tais artigos apresentam abordagens diversificadas, que vão desde questões específicas até aspectos mais abrangentes acerca do alcance dos objetivos do Programa.

Moura (1986) avaliou o PAT no estado de Pernambuco, no que se refere a implantação, funcionamento e resultados em empresas, em estudo comparativo entre empresas inscritas e não inscritas no Programa, no período de 1977 a 1980. Ao analisar os

[2] ERRATA: onde está escrito Política Nacional de Alimentação e Nutrição (Pnan), leia-se Programa Nacional de Alimentação do Escolar (Pnae).

cardápios oferecidos pelas empresas cadastradas, observou que apenas 15,8% atendiam às exigências energético-proteicas. Em relação ao exame dos indicadores de impacto, os resultados sugeriram que não houve modificação no número de acidentes de trabalho, condições de saúde e rotatividade dos trabalhadores, tendo o Programa influído apenas na redução do absenteísmo. Ao contextualizar sua investigação, a autora referencia inúmeros estudos, realizados em diversas partes do mundo, que comprovam a inter-relação da ingestão calórica com a produtividade, evidenciando as implicações de um suprimento alimentar inadequado às necessidades vitais no rendimento do trabalho. Nas palavras de Moura,

> a produtividade aumenta até o ponto em que a dieta é considerada adequada (para a superfície corporal, idade, sexo, clima, atividade e estado de saúde), não existindo evidências de que a adição de nutrientes melhore a saúde ou a eficiência de quem já está adequadamente alimentado. Isto evidencia a importância da alimentação no equilíbrio orgânico, não apenas como fator para a manutenção da saúde, mas, do ponto de vista econômico, como condição para maior dispêndio de energia e, consequentemente, maior capacidade de trabalho (p.115).

Ao analisar os motivos que levaram as empresas pernambucanas a ingressar no PAT, Moura (1986) relata que 70,59% delas foram motivadas pelo incentivo fiscal, 12,94%, pelo benefício social proporcionado ao empregado, 3,52%, pela redução de atrasos e faltas e 2,36%, para atender a solicitação governamental. Constatou, assim, que 76,47% dos motivos relacionavam-se a benefícios para a própria empresa.

Veloso e Santana (2001) conduziram um estudo de coorte dinâmica retrospectiva com dados provenientes sobretudo de prontuários médicos on-line de trabalhadores do setor industrial, no período de 1996 a 2000. O estudo avaliou o impacto do PAT sobre o estado nutricional, encontrando associação positiva entre aumento de peso do trabalhador e empresa empregadora credenciada no Programa. Em 2007, com a mesma população de estudo, os autores demostraram que trabalhadores de empresas com PAT apresentavam níveis de triglicérides, colesterol total e glicemia mais elevados e maiores prevalências de hipertensão arterial sistólica, do que os não cobertos por programa de alimentação. Em relação ao ganho de peso, beneficiários de programas de alimentação apresentavam maiores taxas de incidência de ganho de peso e de sobrepeso, em comparação com trabalhadores não cobertos (Veloso, Santana, Oliveira, 2007).

Burlandy e Anjos (2001) trabalharam com dados da Pesquisa Sobre Padrões de Vida, inquérito populacional de base domiciliar realizado entre março de 1996 e março de 1997 nas regiões Nordeste e Sudeste do Brasil, para avaliar a relação entre acesso a vale refeição/ alimentação e estado nutricional de adultos beneficiários do PAT. A análise dos dados de avaliação nutricional indicou um quadro de sobrepeso importante (38,5% de toda a população apresentou algum grau de sobrepeso), particularmente na região Sudeste (41,0%) e na área urbana (41,1%). A região Nordeste apresentou os percentuais mais elevados de baixo peso, totalizando 6,1%, ao passo que no Sudeste esse valor foi de 4,2%. Da população ocupada, 19,90% recebiam vale refeição/alimentação ou cesta básica, sendo que o acesso a esse benefício foi maior na região Sudeste (24,9%) do que na Nordeste (11,7%), e maior na zona urbana do que na rural em ambas as regiões (15,8% no Nordeste e 25,9% no Sudeste).

Os dados demonstraram também que indivíduos com sobrepeso – que em princípio não necessitariam do benefício, receberam mais esse auxílio do que aqueles com baixo peso (31,7% e 23,5%, respectivamente). O recebimento do benefício foi semelhante para os indivíduos com baixo peso em ambas as regiões (Nordeste, 23,6% e Sudeste, 22,8%), mas bastante diferenciado em relação aos que apresentaram sobrepeso (Nordeste, 16,8 e Sudeste, 38,4%).

Sávio e colaboradores (2005) avaliaram o consumo alimentar do almoço e o estado nutricional de trabalhadores participantes do PAT no Distrito Federal, entre 2000 e 2001, com resultados que indicaram risco nutricional na população. A respeito do cardápio padrão, e em que pese serem as massas e carnes os pratos mais comuns em restaurantes *self-service*, seus achados também corroboram os resultados de outros estudos que apontam o arroz e o feijão como itens básicos do padrão alimentar dos brasileiros. Em relação à avaliação antropométrica, observou-se que 43% dos trabalhadores apresentavam excesso de peso, sendo o percentual maior no sexo masculino (48,1%) do que no feminino (35,1%).

Tomando como foco de estudo os gestores, considerados os responsáveis pela alimentação do trabalhador em empresas cadastradas, um estudo conduzido em São Paulo evidenciou que grande parte dos gestores não identificou o PAT como política social de alimentação e nutrição. Apesar dos recentes esforços de acrescentar ao Programa a ideia de promoção da saúde e a exigência em educação alimentar, verificou-

se que essas mensagens não foram ainda assimiladas pela maioria dos responsáveis por sua execução (Bandoni, Brasil, Jaime, 2006).

Em estudo sobre a concepção do PAT por parte dos trabalhadores, considerando-se suas práticas discursivas, realizado em uma indústria do Rio Grande do Sul entre 2002 e 2003, concluiu-se que, a despeito de haver bom conhecimento das relações entre saúde e alimentação, o Programa em si é ignorado. A avaliação antropométrica revelou que 70,9% dos trabalhadores apresentavam sobrepeso (62,9%) ou obesidade (8%), sendo que, pela análise da circunferência abdominal, 45,5% das mulheres e 14,8% dos homens estavam com medidas que indicavam doenças cardiovasculares (Stolte, Hennington, Bernardes, 2006).

Com relação à visibilidade do PAT entre os trabalhadores, cabe salientar que o programa é de adesão voluntária pela empresa, de modo que os trabalhadores pouco podem influir a esse respeito, fato que, aliado ao desconhecimento sobre o programa por parte destes, agrava ainda mais a situação. Sobre esse aspecto, Santos e colaboradores (2007, p.1933, 1943) afirmam:

> a participação dos trabalhadores, que vem se dando através das entidades representativas de classe de âmbito nacional na comissão instituída em 1997, pode ser entendida como um importante avanço da luta dos mesmos ao direito de participar das deliberações sobre a implementação do programa ... Como visto neste estudo, o programa se mostrou pouco conhecido no grupo pesquisado, mesmo entre os que referiram trabalhar. Um maior envolvimento dos trabalhadores na gestão pode colaborar para alterar essa situação ... também se faz necessário maior divulgação de informações sobre o PAT junto à população alvo, de forma a conscientizar os trabalhadores sobre os seus direitos e as ações desenvolvidas pelo programa.

As mesmas autoras fizeram uma avaliação do programa trazendo reflexões importantes, apresentadas resumidamente a seguir:

> Centralizado [o PAT], podendo ser exemplo de uma ação governamental essencialmente normativa, cuja lógica central foi modulada em um cenário social e econômico bastante diverso, pode-se dizer que o programa pouco mudou na medida em que não introduziu estratégias inovadoras que pudessem torná-lo mais adequado ao mundo do trabalho contemporâneo ... parte dos trabalhadores com renda abaixo de 5 salários mínimos está em empresas que não aderiram ao programa ou no mercado informal. Outra parcela importante de trabalhadores, principalmente em se tratando de alcançar os mais pobres, é representada pelos trabalhadores rurais, que ficam sem os benefícios gerados pelo programa, como constatado no presente estudo ... uma vez que a adesão ao programa é espontânea, boa parte das

> empresas, principalmente as pequenas e médias, sabidamente as que mais empregam no país, não se interessa pelo credenciamento. Isso parece indicar que a estrutura de incentivos do programa precisa ser revista ... historicamente, as mudanças normativas do programa concentraram-se na forma de participação das empresas, em prejuízo da discussão e revisão das recomendações nutricionais ... a inserção da educação alimentar reflete uma tentativa de deslocar a alimentação do trabalhador do foco genuinamente energético para um enfoque de promoção à saúde e/ou prevenção de enfermidades ... Faz-se necessário que a avaliação de programas se constitua em uma das atividades básicas e contínuas por parte do Governo. Isso permitiria uma reorientação e/ou reformulação de suas estratégias, item este considerado falho na formulação do programa e que pode comprometer sobremaneira o alcance de seus objetivos (p.1942, 1943).

Recentemente, Geraldo, Bandoni e Jaime (2008) identificaram que a maioria dos cardápios oferecidos por empresas participantes do PAT na cidade de São Paulo teve baixa oferta de frutas e hortaliças (63,9%) e gordura poli-insaturada (83,3%), verificando-se, simultaneamente, excesso de gorduras totais (47,2%) e colesterol (62,5%). Concluíram os autores que é necessário uma ação direcionada aos gestores de empresas e responsáveis pelas unidades de alimentação e nutrição, principalmente no grupo de empresas que não tem a supervisão de nutricionista (uma exigência legal para se inscrever no Programa).

A avaliação antropométrica e a adequação dos cardápios oferecidos foram os itens mais avaliados nos diferentes estudos sobre o PAT, em distintos períodos estudados. Em relação ao perfil antropométrico, as pesquisas indicam um quadro de excesso de peso entre os usuários do Programa (Geraldo, Bandoni, Jaime, 2008; Veloso, Santana, Oliveira, 2007; Sávio et al., 2005; Veloso, Santana, 2001; Burlandy, Anjos, 2001); já em relação aos cardápios ofertados, indicam sua inadequação (Geraldo, Bandoni, Jaime, 2008; Sávio et al., 2005;
Moura, 1986).

Ao que parece, o acesso dos trabalhadores à alimentação no trabalho, em empresas incentivadas pelo PAT, não garante o consumo de uma alimentação equilibrada do ponto de vista nutricional, o que pode afetar a saúde desses indivíduos. Estudos entre a população adulta brasileira, nas últimas décadas, vêm demonstrando uma mudança no perfil de morbimortalidade, com o sobrepeso e outros agravos nutricionais despontando nas estatísticas. As mudanças no padrão alimentar e o sedentarismo têm sido levantados como possíveis fatores explicativos para tais alterações. No entanto, Santos e colaboradores (2007) salientam que, por não se dispor de estudos epidemiológicos longitudinais para evidenciar a relação causa–efeito do PAT no

estado de saúde e nutrição dos seus beneficiários, seria difícil imputar ao Programa mudanças no perfil nutricional da população trabalhadora adulta brasileira.

Pode-se perceber uma primazia do PAT como foco dos estudos relacionados à alimentação do trabalhador brasileiro. No entanto, há que considerar que uma parcela significativa de trabalhadores não é atendida pelo Programa, quer por não fazer parte do setor formal da economia – sabidamente os que em princípio mais necessitam –, ou por não pertencer a empresas cadastradas.

Em outras palavras, embora o PAT tenha sofrido algumas modificações desde sua criação, especialmente em termos das distintas çestratégias de distribuição do benefício (que vão desde a oferta da alimentação em refeitórios da empresa, até o acesso, por meio de cartões magnéticos, a gêneros alimentícios in natura e/ou refeições em estabelecimentos credenciados), ainda deixa de atender algumas categorias, como trabalhadores rurais, autônomos e aqueles atuando no setor informal da economia. Ou seja, é um programa destinado à parcela bastante específica do trabalhador urbano com vínculo formal. Sendo assim, a população não beneficiada pelo Programa vê-se duplamente desprovida de uma relevante política pública de alimentação e nutrição, assim como de estudos científicos acerca de suas condições alimentares associadas ao seu trabalho.

Quanto ao material empírico analisado neste artigo, duas questões merecem destaque.

A primeira diz respeito ao fato de a maior parte dos estudos ser desenvolvida no espaço da empresa, com trabalhadores que se alimentam no próprio local de trabalho e contam com apoio dos serviços de alimentação institucional. Denota-se, assim, a necessidade de mais estudos dirigidos às questões alimentares de outros grupos de trabalhadores brasileiros, os que não dispõem de uma estrutura de serviço de alimentação no espaço de trabalho. A segunda concerne à carência de análise da categoria ‘trabalho’ nas pesquisas sobre alimentação do trabalhador, o que inicialmente parece uma contradição. Boa parte dos autores analisa seus resultados à luz dos conhecimentos relativos a aspectos clínicos e biológicos, sem considerar adequadamente a dimensão do mundo do trabalho.

Cabe pontuar o estudo conduzido por Garcia (1997), que, a partir de análise do discurso de funcionários administrativos e de observação em lanchonetes e restaurantes na região central de São Paulo, explorou a dimensão da comida no modo de vida urbano, tendo em vista as implicações que esse modo de vida tem nos hábitos alimentares e nas

representações simbólicas envolvidas. Concluiu a autora que, embora os aspectos simbólicos associados à alimentação tenham forte matriz afetiva, devido a sua origem no universo doméstico, as condições reais do meio urbano, associadas aos limites financeiros do sujeito estabelecem um arcabouço de valores e sentimentos compatíveis com suas possibilidades: "O meio urbano afeta a estrutura da alimentação e provoca uma reorganização de valores e práticas que, certamente, terão implicações no padrão alimentar. As pressões exercidas pelo meio urbano delineiam novas práticas que vão sendo incorporadas com resistência pelos comensais urbanos" (p.466).

Outro importante aspecto, relatado por Garcia (1997) diz respeito à abreviação dos rituais alimentares e suas implicações no comportamento alimentar. Há que se considerar que a alimentação no mundo moderno, principalmente nos grandes centros urbanos, é marcada pela rapidez no ato de alimentar-se devido ao pouco tempo a isso destinado.

Nesse sentido, no cotidiano de trabalho extremamente acelerado, a ansiedade e a pressa podem interferir nas escolhas alimentares e nos modos de comer. Ocorre, então, a ruptura de tradições impondo novos modos de perceber o comer. Santos (2005), por sua vez, salienta que a praticidade e a rapidez impostas pela sociedade contemporânea acabam derrubando convenções construídas historicamente e pautadas pela tradição e pelos costumes:

> As refeições feitas em conjunto, em casa, com horário determinado e um cardápio planejado estão se tornando cada vez mais raras ... No Brasil, os estudos e pesquisas têm demonstrado que, em função do fast-food, um novo padrão alimentar está se delineando, com prejuízos dos produtos da dieta tradicional do povo. O arroz, o feijão, a farinha de mandioca, que foram, desde o século XVIII, a base do cardápio da maioria da população, perdem cada vez mais espaço para os produtos industrializados e com maior valor agregado ... A sociedade de consumo em massa faz com que se desestruturem os sistemas normativos e os controles sociais que regiam tradicionalmente as práticas e as representações alimentares (p.22-23).

É necessário analisar as questões até aqui assinaladas relacionando-as ao mundo do trabalho contemporâneo. Nessa perspectiva, sabe-se que, a partir dos anos 1980, vem ocorrendo um processo denominado reestruturação produtiva, o qual consiste em uma nova forma de produzir, organizar e gerenciar o trabalho num contexto de grandes avanços tecnológicos.

O avanço da tecnologia tem contribuído para a redução da exposição a alguns agentes de risco, ao mesmo tempo que acrescenta novos conteúdos ao trabalho, como intensificação do ritmo, sobrecarga psíquica, multiplicidade de funções e aumento de responsabilidades, entre outros. Antes a manufatura demandava do trabalhador um elevado gasto energético, considerando que sua própria energia era o mecanismo impulsor do trabalho. A mecanização e, mais recentemente, a automação reduziram drasticamente esse gasto. Não se despende mais grande esforço físico para a execução das tarefas, mas sim maior mobilização mental, que se apresenta como nova demanda de controle e monitorização do processo produtivo (Cohn, Marsiglia, 1993).

À complexidade desse 'novo' mundo do trabalho devem corresponder novas estratégias de alimentação do trabalhador, em que recomendações gerais, baseadas em cotas energéticas e de nutrientes, têm se mostrado ineficazes. Reconhece-se que o campo da alimentação do trabalhador é extremamente rico de possibilidades temáticas tanto na área da saúde quanto na das ciências sociais e humanas. Considerar as peculiaridades do processo de trabalho no planejamento alimentar é mais um desafio que se apresenta, e também aqui a ciência está em dívida com os trabalhadores.

Considerações finais

A despeito das conclusões já apontadas ao longo do texto, o presente artigo revela desafios importantes para pesquisadores, gestores e trabalhadores, no que diz respeito à alimentação. Primeiro, resta evidente que as estratégias voltadas para a alimentação do trabalhador parecem pouco efetivas, talvez porque pensadas sob um modelo alimentar e trabalhista dos anos 1940, incompatível, pois, com os dias em curso – os poucos estudos realizados, ainda que predominantemente de natureza epidemiológica, indicam que são incontestes os reflexos negativos sobre a saúde dos seus beneficiários. Desse modo, pensar políticas que incluam novos beneficiários e assegurem alimentação de qualidade é tarefa que precisa ser realizada.

Quanto às lacunas do conhecimento apresentadas, é necessário, além de mais pesquisas, a ampliação do período abordado nos estudos, bem como um incremento do arsenal metodológico utilizado.

REFERÊNCIAS

BANDONI, Daniel Henrique; BRASIL, Bettina Gerken; JAIME, Patrícia Constante. Programa de Alimentação do Trabalhador: representações sociais de gestores locais. Revista de Saúde Pública, São Paulo, v.40, n.5, p.837- 842. Disponível em: http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102006000600013&lng=en&nrm= iso&tlng=pt. Acesso em: 8 jun.2008. 2006.

BOSI, Maria Lucia Magalhães. A política de alimentação e nutrição pós-70. In: Bosi, Maria Lucia Magalhães. A face oculta da nutrição: ciência e ideologia. Rio de Janeiro: Espaço e Tempo; EdUFRJ. p.59-114. 1988.

BRAGA, José Carlos de Souza; PAULA, Sérgio Góes de. Saúde e previdência: estudos de política social. São Paulo: Cebes; Hucitec. 1981.

BRASIL. Ministério do Trabalho. Secretaria de Promoção Social. Tudo sobre o Programa de Alimentação do Trabalhador: manual e legislação. Brasília: Ministério do Trabalho. 1987.

BRASIL. Ministério do Trabalho. Incentivos fiscais para a alimentação do trabalhador. Brasília: Secretaria de Promoção Social. (Coleção VII, Promoção Social). 1979.

BURLANDY, Luciene; ANJOS, Luiz Antonio dos. Acesso a vale-refeição e estado nutricional de adultos beneficiários do Programa de Alimentação do Trabalhador no Nordeste e Sudeste do Brasil, 1997. Cadernos de Saúde Pública, Rio de Janeiro, v.7, n.6, p.1457-1464. Disponível em: http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2001000600029&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 8 jun.2008. 2001.

CASCUDO, Luís da Câmara. História da alimentação no Brasil. São Paulo: Global. 2004.

CASTRO, Ana Maria de. Nutrição e desenvolvimento: análise de uma política. Tese (Livre Docência em Sociologia) – Instituto de Nutrição, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro. 1977.

CASTRO, Josué de. Geografia da fome (o dilema brasileiro: pão ou aço). São Paulo: Brasiliense. 1961.

COHN, Amélia; MARSIGLIA, Regina G. Processo e organização do trabalho. In: Rocha, Lys Esther; Rigotto, Raquel Maria; Buschinelli, José Tarcísio Penteado (Org.). Isto é trabalho de gente?: vida, doença e trabalho no Brasil. São Paulo: Vozes. p.56-75. 1993.

COIMBRA, Marcos. Dois modelos de intervenção nutricional no Brasil: PNS e PROAB. In: Castro, Claudio de Moura; Coimbra, Marcos (Org.). O problema alimentar no Brasil. São Paulo: Editora da Unicamp. p.71-149. 1985.

DRAIBE, Sonia Mirian (Coord.). Estratégias para o combate a pobreza no Brasil: programas, instituições e recursos. Relatório Final. Versão preliminar. Campinas: Núcleo de Estudos de Políticas Públicas/Unicamp. 1994.

FRIEDMANN, Georges; NAVILLE, Pierre. Traité de sociologie du travail. Paris: Armand Colin. 1962.

GAMBARDELLA, Ana Maria Diazeni. O Programa de Alimentação do Trabalhador frente às recomendações nutricionais para esse segmento específico da população: área metropolitana de São Paulo. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo. 1990.

GARCIA, Rosa Wanda Diez. Práticas e comportamento alimentar no meio urbano: um estudo no centro da cidade de São Paulo. Cadernos de Saúde Púbica, Rio de Janeiro, v.13, n.3, p.455-467. 1997.

GERALDO, Ana Paula Gines; BANDONI, Daniel Henrique; JAIME, Patrícia Constante. Aspectos dietéticos das refeições oferecidas por empresas participantes do Programa de Alimentação do Trabalhador na cidade de São Paulo, Brasil. Revista Panamericana de Salud Publica, Washington, v.23, n.1, p.19-25. Disponível em: http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102049892008000100003&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 8 jun.2008. 2008.

L'ABBATE, Solange. As políticas de alimentação e nutrição no Brasil: I - período de 1940 a 1964. Revista de Nutrição da Puccamp, Campinas, v.1, n.2, p.87-138. 1988.

MERLO, Álvaro Roberto Crespo; LÁPIS, Naira Lima. A saúde e os processos de trabalho no capitalismo: reflexões na interface da psicodinâmica do trabalho e da sociologia do trabalho. Psicologia & Sociedade, Porto Alegre, v.19, n.1, p.61-68. n Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010271822007000100009&lng=en&rm=iso. Acesso em: 8 jun. 2008.2007.

MOURA, Josenilda Barros de. Avaliação do Programa de Alimentação do Trabalhador no Estado de Pernambuco, Brasil. Revista de Saúde Pública, v.20. n.2. p.115-128.1986.

MURRIETA, Rui Sérgio Sereni. Dialética do sabor: alimentação, ecologia e vida cotidiana em comunidades ribeirinhas da ilha de Ituqui, Baixo Amazonas, Pará. Revista de Antropologia, São Paulo, v.44, n.2, p.39-88. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003477012001000200002&lng=en&nrm=iso&tlng=pt.Acesso em: 12 abr. 2007. 2001.

PELIANO, Ana Maria Tibúrcio Medeiros et al.O problema alimentar brasileiro: situação atual, perspectivas e proposta de políticas. In: Castro, Claudio de Moura; Coimbra, Marcos (Org). O problema alimentar no Brasil. São Paulo: Editora da Unicamp. p.15-43. 1985.

PESSOA, Raimundo Agnelo Soares. O escravo negro nos primeiros escritos coloniais (1551-1627). Saeculum, Revista de História, João Pessoa, v.13, p.21-38. 2005.

PÔRTO, Ângela. O sistema de saúde do escravo no Brasil do século XIX: doenças, instituições e práticas terapêuticas. História, Ciências, Saúde – Manguinhos, Rio de Janeiro, v.13, n.4, p.1019-1127. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-59702006000400013&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 8 jun. 2008. 2006.

POSSAS, Cristina de Albuquerque. Saúde e trabalho: a crise da previdência social.Rio de Janeiro: Graal. 1981.

RODRIGUES, Jaime. Alimentação popular em São Paulo (1920 a 1950): políticas públicas, discursos técnicos e práticas profissionais. Anais do Museu Paulista, São Paulo, v.15. n.2, p.221-255. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-47142007000200019&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 2 jun. 2008. 2007.

SANTOS, Carlos Roberto Antunes dos. A alimentação e seu lugar na história: os tempos da memória gustativa. História: Questões & Debates, Curitiba, v.22 n.42, p.11-31. 2005.

SANTOS, Leonor Maria Pacheco et al. Avaliação de políticas públicas de segurança alimentar e combate à fome no período 1995-2002: Programa de Alimentação do Trabalhador. Cadernos de Saúde Pública, Rio de Janeiro, v.23, n.8, p.1931-1945. Disponível em: http://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S0102311X2007000800020&script=sci_arttext&tlng=.Acesso em: 8 jun.2008. 2007.

SÁVIO, Karin Eleonora Oliveira et al. Avaliação do almoço servido a participantes do Programa de Alimentação do Trabalhador. Revista de Saúde Pública, São Paulo, v.39, n.2, p.148-155. Disponível em: http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003489102005000200002&lng=pt. Acesso em: 8 jun.2008. 2005.

SILVA JÚNIOR, Sinézio Inácio. Economia e nutrição. In: Dutra de Oliveira, José; Marchini, Julio Sérgio (Org.). Ciências nutricionais. São Paulo: Sarvier. p.305-319. 1998.

STOLTE, Desire; HENNINGTON, Élida Azevedo; BERNARDES, Jefferson de Souza. Sentidos da alimentação e da saúde: contribuições para a análise do Programa de Alimentação do Trabalhador. Cadernos de Saúde Pública, Rio de Janeiro, v.22, n.9, p.1915-1924. Disponível em: http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102311X2006000900023&lng=en&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 8 jun.2008. 2006.

VARGAS, Nilton. Gênese e difusão do taylorismo no Brasil. In: Anpocs. Ciências Sociais Hoje. Anuário de antropologia, política e sociologia. São Paulo: Cortez. p.155-190. 1985.

VASCONCELOS, Francisco de Assis Guedes de. Tendências históricas dos estudos dietéticos no Brasil. História, Ciências, Saúde – Manguinhos, Rio de Janeiro, v.14, n.1, p.197-219. Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-59702007000100010&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 8 jun.2008. 2007.

VASCONCELOS, Francisco de Assis Guedes de. Combate à fome no Brasil: uma análise histórica de Vargas a Lula. Revista de Nutrição, Campinas, v.18, n.4, p.439-457. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-52732005000400001&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 8 jun. 2008. 2005.

VASCONCELOS, Francisco de Assis Guedes de. O nutricionista no Brasil: uma análise histórica. Revista de Nutrição, Campinas, v.15, n.22, p.127-138. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141552732002000200001&lng=en&nrm=iso. Acessado em: 8 jun. 2008. 2002.

VASCONCELOS, Francisco de Assis Guedes de. Fome, eugenia e constituição do campo da nutrição em Pernambuco: uma análise de Gilberto Freyre, Josué de Castro e Nelson Chaves. História, Ciências, Saúde — Manguinhos, Rio de Janeiro, v.8, n.2, p.315-339. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010459702001000300002&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 8 jun. de 2008. 2001.

VASCONCELOS, Francisco de Assis Guedes de; SANTOS, Leonor Maria Pacheco. Tributo a Manoel da Gama Lobo (1835-1883), pioneiro na epidemiologia da deficiência de vitamina A no Brasil. História, Ciências, Saúde – Manguinhos, Rio de Janeiro, v.14, n.4,p.1341-1356.Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-59702007000400013&lng=en&nrm=iso . Acessoem: 08 jun.2008. 2007.

VELOSO, Iracema Santos; SANTANA, Vilma Souza. Impacto nutricional do programa de alimentação do trabalhador no Brasil. Revista Panamericana de Salud Pública, Washington, v.11, n.1, p.24-31. Disponível em: http://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S1020-49892002000100004&script=sci_arttext. Acesso em: 8 jun.2008. 2002.

VELOSO, Iracema Santos; SANTANA, Vilma Souza; OLIVEIRA, Nelson Fernandes. Programas de alimentação para o trabalhador e seu impacto sobre ganho de peso e sobrepeso. Revista de Saúde Pública, São Paulo, v.41, n.5, p.769-776. Disponível em: http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003489102007000500011&lng=pt.Acesso em: 8 jun.2008. 2007.

ARTIGO 2

Uma trilha deve ser compreendida não como uma série infinita de pontos discretos, ocupados em instantes sucessivos, mas como um itinerário continuo de movimento.

(Ingold, 2000).

Alimentação e trabalho: reflexões teórico-metodológicas a partir de um estudo de caso em um *call center*

RESUMO

Este é um artigo teórico-metodológico, que busca articular dois temas complexos, alimentação e trabalho, para os quais converge uma multiplicidade de contribuições. O artigo é apresentado em duas seções. Na primeira, buscou-se discutir as categorias centrais do marco teórico da tese de doutorado da autora, direcionando o olhar para a dinâmica do trabalho. Nela, aspectos relevantes do processo e da organização do trabalho são apresentados. Para caracterizar a dinâmica da alimentação, o conceito de cultura alimentar é utilizado como fio condutor para o exercício de aproximação de algumas contribuições da sociologia e da antropologia da alimentação para pensar a alimentação no contexto do trabalho. Na segunda seção, reflexões acerca dos alcances, limites e possibilidades da adoção do enfoque etnográfico no campo da alimentação do trabalhador são apresentadas, tendo como base a experiência da fase de imersão em campo na execução do projeto de tese.

Palavras-chave: alimentação; trabalho; saúde do trabalhador; alimentação do trabalhador; alimentação coletiva; etnografia; call center.

ABSTRACT

This is a theoretical-methodological article that aims to articulate two complex themes that converges into a multiplicity of contributions: alimentation and work. This article is presented in two sections. The former has discussed the author's doctorate thesis' theoretical background central categories, focusing the working dynamics where relevant aspects of process and organization of work are presented. In order to characterize the eating dynamics it is used the concept of food culture as the central thread for the exercise in approximation with some contributions from Food Sociology and Anthropology. The latter has presented reflexions on the scope, limits and possibilities of adopting ethnographic focus on the workers' alimentation field, taken from experiences from the immersive phase during the accomplishment of the thesis' project.

Key Words: alimentation; work; worker health; worker alimentation; collective alimentation; ethnography; call center.

Introdução

As constantes modificações observadas no mundo do trabalho, como processos dinâmicos, demandam novas e velhas abordagens para o estudo sobre a alimentação no trabalho. Tais processos, entre outros, vinculam-se aos crescentes avanços tecnológicos incorporados aos postos de trabalho, o que contribui, por um lado, possivelmente, para reduzir a exposição a alguns agentes de risco e, por outro, acresce novas configurações ao trabalho, como intensificação do ritmo, sobrecarga psíquica, gestão emocional, aumento de responsabilidades e gestão temporal das múltiplas tarefas.

Essas mudanças constituem um importante desafio para área de alimentação do trabalhador, tendo em vista que, historicamente, suas ações estiveram centradas em propostas de fornecimento de refeições pautadas em recomendações nutricionais mínimas, utilizadas para repor os gastos com o trabalho e tornar o corpo do trabalhador mais apropriado à produtividade. As ciências da alimentação foram chamadas a definir *rações mínimas*, no conjunto de outras disciplinas ligadas mais ou menos estritamente ao que se convencionou chamar *os problemas de higiene e de saúde*, *higiene social*, *higiene do trabalho*, os quais, por sua vez, *tendem a reduzir o corpo inteiro a uma única de suas propriedades ou dimensões* (BOLTANSKI, 2004, p.105).

Conhecer a dinâmica do trabalho e da alimentação no trabalho foi o propósito deste estudo etnográfico realizado em um *call center* da cidade de Salvador (Bahia, Brasil), que focalizou a alimentação de trabalhadores e trabalhadoras do setor de *telemarketing* (TM). Este artigo tem por objetivo apresentar o arcabouço teórico-metodológico desse estudo, que deu origem à tese de doutorado da autora. Inspirada pela assertiva de Ingold (2000) de que seguir uma trilha é também retraçar seus passos, ou os passos de seus antecessores, o texto apresentado reflete o percurso realizado no diálogo com o campo da sociologia e da antropologia da alimentação e pelas incursões nos estudos sobre organização e processo de trabalho e suas implicações para o processo de saúde e doença. Nessa interlocução com os diferentes autores que integram os referidos campos, cabe destacar a trajetória da autora como nutricionista, com atuação e docência em Administração em Serviços de Alimentação e Nutrição.

O artigo está organizado em duas seções. A primeira discute as categorias centrais no quadro teórico da pesquisa, nominados de “dinâmica do trabalho” e “dinâmica da

alimentação". Para categoria "dinâmica do trabalho", entre outros aspectos, centra-se o olhar para características do processo e da organização do trabalho; na categoria "dinâmica da alimentação", pontua-se o conceito de cultura alimentar, originário da antropologia da alimentação, como fio condutor para o exercício de aproximação de algumas contribuições da sociologia e da antropologia da alimentação para pensar a alimentação no contexto do trabalho. A segunda seção do artigo desenvolve uma reflexão acerca dos alcances, limites e possibilidades da adoção do enfoque etnográfico no campo da alimentação do trabalhador, tendo como base a experiência da autora como nutricionista imersa no campo para a execução do projeto de tese.

"Dinâmica do trabalho" e "dinâmica da alimentação"

Nesta seção, serão apresentados alguns conceitos e noções sobre o trabalho em *telemarketing*, assim como referenciais de autores que estudaram a alimentação no contexto urbano, como via de aproximação com a alimentação no trabalho, uma vez que eles permitiram uma melhor incursão nesse campo de estudo.

Dialogando com a organização e o processo de trabalho no setor de *telemarketing*

No mundo do *telemarketing*, é recorrente a utilização de termos, oriundos da língua inglesa: *call center, contact center* e o próprio *telemarketing*[3]. O termo *telemarketing* (TM) pode ser encontrado na literatura com outras denominações: teleatendimento e telesserviços. Assim, *entende-se como trabalho de teleatendimento/telemarketing aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados* (BRASIL, 2007). *O call center*, também nomeado de *contact center*, é *o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador* (BRASIL, 2007).

[3] Para efeito deste artigo, serão utilizados os termos como originalmente utilizados por cada autor.

A pluralidade de expressões também se estende aos trabalhadores e trabalhadoras do setor: teleoperador (a), teleatendente, operador (a) de telesserviços, operador (a) de *telemarketing*, atendente de *telemarketing* e, no caso do *call center* estudado, de representantes. O Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), através do Código Brasileiro de Ocupações (CBO), ao agrupar e classificar as ocupações, nesse caso, usa o termo, "Operadores de *telemarketing*", com a seguinte descrição sumária da atividade: *Atendem usuários, oferecem serviços e produtos, prestam serviços técnicos especializados, realizam pesquisas, fazem serviços de cobrança e cadastramento de clientes, sempre via tele atendimento [...]* (BRASIL, 2002). Essa descrição não reflete a multiplicidade de atividades e exigências para o trabalho em TM. Salientam-se as 19 competências[4] pessoais para o trabalho em TM (BRASIL, 2002), que passam por trabalhar a qualidade da voz (sendo a voz seu principal instrumento de trabalho), saber escutar, demonstrar paciência, autocontrole, manejo de conflitos, capacidade de trabalhar sob pressão, demonstrar agilidade no atendimento e na digitação, entre outras. Tudo isso com objetividade, pois a objetividade é marcador importante, exigida através do TMA (tempo médio de atendimento) o mais baixo quanto possível. Apenas com a leitura da descrição e das inúmeras competências, já é possível imaginar as demandas exigidas para manter-se neste ramo da atividade.

Quanto ao surgimento das atividades de TM, parece oportuno destacar as suas bases a partir das transformações que aconteceram mais recentemente no mundo do trabalho. Muitos autores identificam o núcleo dessas transformações nas mudanças em curso nos processos de trabalho, anunciadas pela introdução das inovações tecnológicas, articuladas com as novas configurações de organização e gestão produtiva. De antemão, cabe informar que não se trata aqui de historiar tais transformações, senão a sua importância para o entendimento dos dias em curso. Assim, buscou-se, em uma abordagem didática, trazer alguns enunciados de autores brasileiros que analisaram as principais determinações da crise e das metamorfoses desse mundo do trabalho.

Na concepção de Antunes (2009), o capitalismo brasileiro teve seu desenvolvimento bastante tardio. O autor identifica três momentos de *saltos* desse processo: a partir de 1930, em meados da década de 1950 e a partir de 1964, com a forte industrialização e

[4] Para efeito da versão apresentada à banca de avaliação da tese, no apêndice 01, apresenta-se um quadro com a descrição dessas competências.

internacionalização do mercado brasileiro. Explica o autor que o país se estruturava, até então, com base em um desenho produtivo que, de um lado, era voltado para bens de consumo duráveis, visando a *um mercado interno restrito e seletivo*, e, de outro, para a exportação, *tanto de produtos primários quanto de produtos industrializados* (ANTUNES, 2009, p. 36). Assim, foi somente em meados da década de 1980 que o padrão de acumulação centrado no tripé *setor produtivo estatal, capital nacional e capital internacional* inicia as primeiras transformações, muito embora de forma mais lenta do que aquelas observadas nos países centrais, que vivenciavam de forma intensa *a reestruturação produtiva e seu corolário ideopolítico neoliberal* (ANTUNES 2009, p. 38).

Durante a década de 80, iniciaram-se os primeiros impulsos do processo de reestruturação produtiva do capital no Brasil, com o inicio, por exemplo, da utilização da informatização produtiva, do sistema *just-in-time*, de programas de qualidade total e implantação dos métodos *participativos.* Ainda que incipiente, estruturava-se o processo reengenharia industrial e organizacional que se intensificou a partir de 1990 (ANTUNES, 2009). Tratava-se de um novo momento, constituído, de um lado, por um novo padrão de desenvolvimento do capitalismo, e, de outro, por novas práticas de organização e gestão de trabalho, no interior das quais se encontra a terceirização como uma das principais. Nessa direção, a terceirização apresenta-se como uma das principais formas ou dimensões da flexibilização do trabalho, por conseguir reunir e sintetizar o grau de liberdade que o capital dispõe para gerir e, dessa forma, dominar a força de trabalho (DRUCK, FRANCO, 2009). Assinalam as autoras que, nos estudos acadêmicos sobre a terceirização no Brasil, a precarização invariavelmente está presente. Por exemplo, Druck (1999) descreve quatro formas de precarização advindas da terceirização: do trabalho, da saúde do trabalhador, do emprego e das ações coletivas.

Antunes e Alves (2004) sinalizam para uma perda significativa de direitos e de sentidos para classe trabalhadora e as principais tendências desse processo multiforme serão resumidas a seguir (ANTUNES, ALVES, 2004, p. 336- 342):

1. Diminuição do proletariado industrial, devido à retração do binômio taylorismo-fordismo, que se estruturava por meio de empregos formais e deu lugar a formas mais desregulamentadas de trabalho.

2. Aumento do novo proletariado fabril e de serviços em escala mundial, presente nas distintas modalidades de trabalho precarizado. São os terceirizados, subcontratados, entre tantas outras formas assemelhadas, que se expandem em escala global, do que resulta a expansão do trabalho precarizado, parcial, temporário, terceirizado, informalizado etc., além de enormes níveis de desemprego.
3. Aumento significativo do trabalho feminino precarizado e desregulamentado.
4. Significativa ampliação dos assalariados médios no setor de serviços, particularmente nas últimas décadas do século XX, que inicialmente absorveu parcelas significativas de trabalhadores expulsos do mundo produtivo industrial, resultando num amplo processo de reestruturação produtiva das políticas neoliberais e do cenário de desindustrialização e privatização.
5. Crescente exclusão dos jovens que atingiram a idade de ingresso no mercado de trabalho e que, sem perspectiva de emprego, muitas vezes, engrossam as fileiras dos trabalhos precários, dos desempregados sem perspectivas de trabalho, em função da vigência da sociedade do desemprego estrutural. Paralelamente, verifica-se a exclusão dos trabalhadores considerados "idosos" pelo capital, com idade próxima de 40 anos e que dificilmente conseguem reingresso no mercado de trabalho.
6. Crescente expansão do trabalho no chamado "Terceiro Setor", como desdobramento dessas tendências anteriores.
7. Ampliação do trabalho em domicílio, permitida pela desconcentração do processo produtivo e pela expansão de pequenas e médias unidades produtivas.

Nessa perspectiva, as mudanças inseridas nas organizações produtivas têm alterado os processos e as relações de trabalho, com repercussões importantes e desastrosas para a classe trabalhadora, pois a desproletarização e a precarização das formas de trabalho acarretaram a complexificação da classe trabalhadora e o enfraquecimento da sua unidade (ANTUNES, 1999). É nessa perspectiva da atualidade que emerge o *teletrabalho*, e novos setores de tecnologia de ponta se desenvolvem, a exemplo das atividades TM, que vêm na esteira do aumento crescente da participação do setor de serviços na economia, em detrimento das atividades do setor industrial, após o processo de automação observado nessas últimas décadas.

Em uma conjuntura de economia globalizada, com as mudanças observadas nesse cenário de reestruturação produtiva, muitas pessoas encontram oportunidades de trabalho no setor de serviços. Na esteira das atividades desse setor, o TM se apresenta como uma das que mais se expandem. Os *call centers* têm sido considerados como um grande fenômeno econômico e social, pelo volume de recursos gerados e por se constituir em uma forma rápida de crescimento de emprego. Inúmeras fontes informam números diferentes, mas elas não deixam dúvidas quanto à crescente expansão de *call centers* e de trabalhadores neles envolvidos em todo o mundo (PENA, CARDIM, ARAÚJO, 2011).

As atividades realizadas em *call centers* podem assumir as formas ativo e receptivo. No ativo, o trabalhador toma a iniciativa do contato telefônico com o cliente. Em geral, essa forma está relacionada a vendas de produtos e serviços. Em sentido oposto, no receptivo, a iniciativa do contato telefônico parte do cliente, incluindo serviços de atendimento ao cliente (SAC), serviços de reclamações e sugestões, prestação de informações, suporte técnico e vendas.

A organização do trabalho no setor de TM está centrada em técnicas gerenciais que almejam elevar o lucro da empresa à custa da intensificação do trabalho. Trata-se de um trabalho acelerado monitorado por rígidos sistemas de controle do tempo e da qualidade, que exige, para sua realização, movimentos repetitivos relacionados não apenas à digitação, mas à visualização, leitura e mudança de múltiplas telas, o que ocasiona sobrecarga, principalmente de membros superiores, olhos e aparelho fonador. Tal descrição não prescinde de se destacar a forte exigência de controle emocional ou gestão emocional[5] para realizar um trabalho prescrito, que demanda concentração, esforço psíquico, sem autonomia, e que se caracteriza como de conteúdo pobre. Tal realidade pressupõe desgastes físico, mental e emocional (PENA, CARDIM, ARAÚJO, 2011).

[5] Refere-se ao processo no qual as pessoas tomam como referência um padrão de sentimento ideal e procuram manipular suas emoções para adequá-las à expectativa prevista, quando, na realidade, estão sentindo diferentemente do que expressam.

A organização do trabalho em *call center* remonta a características do taylorismo, sistema preconizado por Taylor (1963), que estabeleceu um sistema de rotina orientado pelo controle rígido do tempo e da padronização do trabalho, visando à execução das atividades da forma mais produtiva possível. O taylorismo, em seus "Princípios da Administração Científica" anunciados por Frederick Winslow Taylor (1956-1915), parte da consideração de que os problemas de baixa produtividade no trabalho estavam associados a uma grande variação de tempo e de rendimento individual dos trabalhadores, pelo fato de que os mesmos detinham parte significativa do conhecimento relativo a seu processo de trabalho. Então, buscou um método que visava à racionalização e à organização do trabalho através de normas e procedimentos uniformes, controlados, minuciosamente cronometrados, de forma a não permitir a "vadiagem" (TAYLOR, 1982).

O taylorismo pode ser considerado como um método de organização que visa à adaptação do trabalho às necessidades do capital através, principalmente, do controle pela gerência das tarefas, e da separação entre o planejar e o executar. Dessa maneira, o saber-fazer deverá ser possuído pela gerência, e ela prescreverá o tempo, o conteúdo e a divisão das tarefas, cabendo aos trabalhadores apenas a sua execução. O taylorismo inaugura um sistema de trabalho organizado de forma racional, baseado na introdução da tecnologia, da previsibilidade, do controle e do cálculo, produzindo aumento da eficiência à custa dos trabalhadores, que não suportam a irracionalidade e a desumanização proveniente desse contexto. Tal assertiva significa a desumanização do processo de trabalho, retirando do trabalhador sua autonomia e a capacidade de pensá-lo na totalidade (BRAVERMAN, 1987).

As repercussões desse modo de organizar o trabalho no processo de saúde e doença são bem pontuadas por Merlo, Lapis (2007), quando dizem que a principal fonte de agressão à saúde do trabalhador é a própria organização do trabalho. Salientam os autores que a fragmentação da tarefa exige respostas fortemente personalizadas, que direcionam, prioritariamente, para o medo e a monotonia. Ritzer (1999, 2000, 2007) pontua o taylorismo como importante base para o processo de McDonaldização da sociedade por ele estudado. O modelo da McDonaldização reside em quatro princípios: 1) a busca pela **eficácia,** entendida como a utilização dos meios mais idôneos para conseguir um objetivo. Os meios, nesse caso, habitualmente, fazem parte da tecnologia,

normatizada e regulada, cabendo aos trabalhadores somente aprender a utilizá-la; 2) ênfase no **cálculo** e nos elementos que se podem calcular, quantificar, valorar, em detrimento da qualidade, sendo a quantidade utilizada como medida de qualidade; 3) a **previsão**, que consiste em realizar o máximo esforço para oferecer informação sobre o que vai ocorrer em cada momento e lugar, sem deixar espaços para o inesperado, oferecendo o que é previsível, 4) o **controle,** neste caso, dos trabalhadores e clientes. O controle dos trabalhadores é tão marcante, que se supõe a substituição de pessoas pela tecnologia, na tentativa de fornecer precisão absoluta do método. O controle do cliente implica o objetivo final de adquirir o produto ou serviço, se possível com presença mínima nas instalações onde se adquire (RITZER, 1999). Afirma Ritzer que os termos que ele utilizou nas suas análises sobre os restaurantes de comida rápida são similares aos que Max Weber utilizou para definir racionalização formal. Ou seja, eficácia, previsibilidade, quantificação e controle mediante a substituição de mão de obra por tecnologia. As contribuições de Ritzer podem colaborar para entender a dinâmica de trabalho no TM.

O processo de trabalho se configura como "poder explicativo" da gênese dos agravos à saúde em segmentos específicos de trabalhadores, por permitir identificar as transformações necessárias a serem introduzidas nos locais e ambientes para a melhoria das condições de trabalho e saúde (MINAYO-GOMES, LACAZ, 2005, p. 803). Assim, torna-se imprescindível compreender a Saúde do Trabalhador como *um corpo de práticas teóricas interdisciplinares (técnicas, sociais, humanas) e interinstitucionais, desenvolvidas por diversos atores situados em lugares sociais distintos e informados por uma perspectiva comum* (MINAYO-GOMEZ, THEDIM-COSTA, 1997, p. 25), bem como considerá-la como um campo de conhecimento que requer a mediação do corpo conceitual das ciências sociais e humanas. Tais contribuições permitem deslocar o *caráter eminentemente higienista conferido à relação trabalho/saúde, a partir do momento em que o trabalho, concebido como uma categoria social é resultante de um emaranhado de relações econômicas, sociais, políticas e tecnológicas que se realizam de forma conflituosa e interdependente.* (MINAYO-GOMEZ, THEDIM-COSTA, 2003, p. 34).

Marx (2008) nos ensina que o trabalho é o primeiro ato histórico e social do homem, pois é através dele que o homem passa a ser outro com relação a tudo que existe, e, ao

mesmo tempo, retorna a esse outro na forma de produto da ação propriamente dita e das relações entre ambos. Na concepção desse autor, toda realidade social nasce do trabalho, e o trabalho humano nasce da realidade social, assumindo formas e características diversas em momentos e contextos históricos diferentes. É pelo trabalho que o homem constrói, transforma, produz, reproduz ou conserva as suas condições de existência e vivência, a sua forma de ser no mundo. O trabalho é, portanto, a mediação do homem com o mundo, com a realidade ideal, material, simbólica, objetiva e subjetiva.

O conceito de processo de trabalho, pensado no bojo do trabalho industrial-fabril, é um conceito marxiano que comporta os seguintes elementos: *atividade orientada a um fim* (o trabalho propriamente dito), *objeto de trabalho* (a matéria[6] a que se aplica o trabalho, ou seja, as coisas que são necessárias para a transformação pelo trabalho) *e meios trabalho* (o instrumental de trabalho, que são os instrumentos, equipamentos e as tecnologias que vão mediar a transformação do objeto em produto) (MARX, 2008). A partir da concepção marxiana, Braverman (1987) diz que *o processo de trabalho começa como um contrato ou acordo que estabelece as condições da venda da força de trabalho pelo trabalhador e sua compra pelo empregador* (BRAVERMAN, 1987, p.55). No entanto, *o que o trabalhador vende e o que capitalista compra não é uma quantidade contratada de trabalho, mas a força para trabalhar por um período controlado de tempo* (BRAVERMAN, 1987, p.56).

Pensar nas contribuições da análise do processo de trabalho no setor de TM pressupõe acolher a orientação de Pena (2011, p.417), de que o *conceito de processo de trabalho é complexo, e a sua aplicação no setor serviço envolve considerações teóricas, particularidades e problemáticas diversas quando comparadas ao processo de trabalho industrial*. Tais considerações foram analisadas por Pena e Minayo-Gomes (2010), quando apresentam a hipótese de que a proximidade entre trabalhador e consumidor, uma das principais características das relações de trabalho do setor, possibilita repercussões específicas nos processos saúde e doença. Sob essa perspectiva de análise, são incorporados pelos referidos autores conceitos e noções – simultaneidade, co-

[6] Explica Marx (2008, p.212): "... toda matéria prima é objeto de trabalho, mas nem todo objeto de trabalho é matéria-prima. O objeto de trabalho só é matéria-prima depois de ter experimentado modificação efetuada pelo trabalho".

presença, coprodução, autosserviço e gestão emocional – considerados importantes como componentes diferenciadores do setor de serviço em relação à saúde do trabalhador. A seguir, serão apresentadas, de forma resumida, as enunciações analisadas pelos referidos autores (PENA, MINAYO-GOMES, 2010).

1. *Simultaneidade com a co-presença* – O processo de trabalho se realiza por meio de uma relação direta com o cliente, podendo ou não assumir condições propícias ao adoecimento tanto do trabalhador como do consumidor. Nessa relação, dois aspectos constitutivos das condições de saúde no processo de trabalho tornam-se importantes: o primeiro, quando se analisa que o território real ou virtual no qual se encontram o trabalhador e o consumidor torna-se único nas práticas de serviço. Nesses casos, o ambiente de trabalho assemelha-se ao ambiente de consumo, representando a equivalência entre os trabalhadores e consumidores na exposição aos riscos. O segundo aspecto refere-se às relações psicossociais presentes no cotidiano do serviço, que redimensionam a própria organização do trabalho diante da possibilidade de lidar diretamente com situações de conflito que geram tensões e traumas psíquicos decorrentes de agressões físicas e verbais variadas. No caso do TM, são mais frequentes as agressões verbais, e a simultaneidade pode ser também virtual, assim como a co-presença.
2. *Coprodução com autosserviço* – Relação interativa que se constrói entre trabalhador e consumidor, em que o consumidor realiza tarefas que compõem o seu próprio serviço, no mesmo espaço e tempo em que ocorre a realização de um conjunto maior de atividades de serviços produzida pelos trabalhadores.
3. *Gestão emocional* - Representa a moderação disciplinada de afetos, estados de ânimo e condutas corporais com a aquisição ou reeducação de hábitos ocasionados pela moderação, exacerbação ou anulação de valores, sentimentos, sensações, perturbações e outras condutas nas relações com o usuário ou cliente. Nesse caso, gerir as emoções significa estabelecer condutas para posturas corporais, linguísticas, estéticas, afetivas e morais presentes no cotidiano do trabalho. A gestão da emoção impede a variação das emoções segundo desejos e sentimentos próprios. A história afetiva do trabalhador é negada, e o seu corpo se transforma em autômato gestual e comunicacional a partir de prescrições behavioristas e taylorizadas da empresa. A exigência da organização de trabalho

em TM para o falar através de um *script*, expressando o sorriso na voz é um típico exemplo dessa condição (PENA, MINAYO-GOMES, 2010).

No trabalho em TM, chama-se a atenção para "o tempo", pelos seus desdobramentos na saúde e na vida dos trabalhadores. Eles estão submetidos a um controle rigoroso do tempo, mensurado em segundos através do TMA utilizado na avaliação individual e da equipe. Na avaliação de desempenho, por exemplo, *uma diferença de 16 segundos provoca uma queda brutal na avaliação do teleatendente* (VILELA, ASSUNÇÃO, 2004, p.1073). No nosso estudo, relatou-se cobrança por três segundos de atraso no retorno do intervalo de repouso e alimentação. O tempo é vigiado no passado, no presente e no futuro, e se desdobra em escutas feitas pela monitoria em tempo real ou por meio de gravação para análise posterior. Considera-se não apenas a contagem do tempo cronológico, mas a sua qualidade diante das avaliações centradas na cordialidade, no sorriso da voz, no cumprimento do *script*, nas informações corretas, entre outros requisitos que devem ser realizados pelos trabalhadores como rigorosamente preconizado pela empresa. O trabalhador não sabe precisar o momento da escuta da monitoria, mas ele sabe que existe, pois *o essencial é que ele se saiba vigiado; excessivo, porque ele não tem necessidade de sê-lo efetivamente* (FOUCAULT[7], 2007, p. 167).

O uso da vigilância e do controle sobre o trabalho sempre existiram, mas ganha novas roupagens, pois, com o advento das revoluções técnicas, os instrumentos ópticos foram sistematicamente substituindo o olhar de vigilantes e de gestores. Cada vez mais se estabelece um *panoptismo* (na expressão de FOUCAULT, 2007) técnico, constituído de câmeras analógicas e digitais. Há também a quantificação do trabalho realizado, que se tornou objeto de sofisticados programas informáticos de computação sistematicamente utilizados pelo *telemarketing*, com imposição de ritmo de trabalho. Foucault (2007) utilizou o projeto Panóptico de Benthan como metáfora do poder.

As condições desse modo de trabalhar repercutem na saúde dos trabalhadores e nas formas de adoecer. Os estudos sobre as repercussões desse processo mostram uma

[7] Ao relatar um dos princípios do "Panoptismo de Benthan": "O poder devia ser visível e inverificável" (Foucault, 2007, p. 167).

situação excludente por adoecimento, onde se sobressaem precárias condições de trabalho oferecidas. São pessoas jovens, com pouco tempo de trabalho no setor, alto grau de rotatividade no emprego, escolaridade relativamente elevada e (ou) escolarização crescente, de perfil predominantemente feminino, que desenvolvem tarefas de alta qualificação e baixa remuneração. Há de se destacar ainda que técnicas gerenciais utilizados pelos *calls centers* adotam formas de controle cada vez mais rígidas para o tempo de atendimento e de qualquer pausa ou interrupção do trabalho, além das múltiplas tarefas (MARINHO-SILVA, 2004; SANTOS, 2004; VILELA, ASSUNÇÃO, 2004; BRAGA, 2006; MARINHO-SILVA, 2007; MOCELIN, SILVA, 2008; RAMALHO, et. al., 2008; FABROS, 2009; PENA, CARDIM, ARAÚJO, 2011).

No nosso estudo levantou-se a hipótese central de que a "dinâmica do trabalho" pode interferir na "dinâmica da alimentação". A vigilância, o controle, a disciplina do corpo e outras particularidades que possam gerar efeitos nocivos à saúde, ao serem incorporadas no cotidiano de trabalho do TM, podem repercutir em aspectos relacionados à alimentação.

À tentativa de estudar alimentação no trabalho soma-se o desafio de agregar aos conhecimentos técnicos específicos das ciências da alimentação e nutrição a abordagem das ciências sociais e humanas. Assim, olhar a problemática da alimentação no trabalho a partir dessa abordagem pressupõe acatar o seu arcabouço teórico e metodológico. A seguir anunciam-se algumas aproximações nessa direção.

A alimentação no contexto do trabalho: aproximações à partir do conceito de cultura alimentar

Iniciamos este tópico demarcando a alimentação como uma dimensão que está vinculada com a sobrevivência básica e, ao mesmo tempo, com elementos social e simbolicamente construídos. Os comportamentos relativos à comida estão relacionados à identidade social, em qualquer espaço onde o indivíduo se encontre, como por exemplo, no trabalho (MURRIETA, 2001; MINTZ, 2001). Consta-se uma polissemia na aplicação dos termos alimentação, alimentos e comida. Nesta perspectiva, pode-se dizer que a alimentação é um termo mais amplo onde se engloba, entre outras dimensões, os aspectos referentes aos alimentos, a comida e a comensalidade.

Recorremos a DaMatta (1986) que remete ao aspecto cultural da alimentação e a possibilidade de distinguir alimento de comida. Ou seja

> Alimento é tudo aquilo que pode ser ingerido para manter uma pessoa viva, comida é tudo que se come com prazer, de acordo com as regras mais sagradas de comunhão e comensalidade. Em outras palavras, o alimento é como uma grande moldura; mas a comida é o quadro, aquilo que foi valorizado e escolhido dentre os alimentos; aquilo que deve ser visto e saboreado com os olhos e depois com a boca, o nariz, a boa companhia e, finalmente, a barriga ... [...] comida não é apenas uma substância alimentar, mas é também um modo, um estilo e um jeito de alimentar-se. E o jeito de comer define não só aquilo que é ingerido como também aquele que ingere (DAMATTA, 1989, p. 36-37).

Por sua vez a comensalidade pode ser definida como a *prática de comer junto, partilhando (mesmo que desigualmente) a comida, sua origem é tão antiga quanto a espécie humana* (CARNEIRO, 2005, p. 71).

A alimentação é reconhecidamente um tema complexo de estudo, que pode ser analisado por distintas perspectivas que se complementam. Contreras (1995), ao apresentar o livro em que compilou artigos de autores importantes no âmbito da alimentação e cultura, fala sobre a complexidade que envolve o ato de comer em qualquer sociedade:

> O ato de comer está indissoluvelmente ligado tanto à biologia da espécie humana como aos processos adaptativos empregados pelos seres humanos em função de suas particulares condições de existência, variáveis, por outra parte, no espaço e no tempo. Conhecer os modos de obtenção dos alimentos e quem e como os prepara aporta massa considerável de informações sobre o funcionamento de uma sociedade [...] assim mesmo, *quando descobrimos onde, quando e com quem são consumidos os alimentos, estamos em condições de deduzir, ao menos parcialmente, o conjunto das relações sociais que prevalecem dentro dessa sociedade; porque, em definitivo, os comportamentos alimentares são uma parte integrada da totalidade cultural* (CONTRERAS, 1995, p.14, tradução e grifos nossos).

Para este estudo, ao acolher para a análise das informações empíricas a abordagem das ciências sociais e humanas, pretende-se contribuir com elementos que permitam analisar as formas particulares de comer no trabalho de cada categoria profissional. Nesse sentido, consideram-se as especificidades do processo e da organização do trabalho no modelo explicativo dos danos à saúde relacionados à alimentação no trabalho de *telemarketing*. A tentativa é de colaborar no âmbito da saúde do trabalhador, por

entender que muitos dos comportamentos alimentares decorrentes dos efeitos danosos do trabalho repercutem nas práticas alimentares dos trabalhadores, interferindo na sua saúde, o que significa contrapor-se ao modelo biomédico que predomina nas abordagens da Nutrição.

Canesqui, importante representante da antropologia da alimentação brasileira, chama a atenção dos pesquisadores do campo para questões importantes

> As representações da alimentação e nutrição ultrapassam as elaborações individuais e subjetivas, sendo subjetivadas, reelaboradas nas práticas, no processo de interiorização e exteriorização do que é aprendido pelos indivíduos e grupos socialmente posicionados, em um determinado tempo, nos esquemas de socialização primários e secundários, no contato com o conjunto de conhecimentos socialmente disponíveis (eruditos e do senso comum), assim como com as experiências vividas, corporais e relacionadas à saúde/doença e às regras alimentares. A alimentação e nutrição incluem o imaginário, as crenças coletivas, alteradas no tempo e no espaço, sendo indispensável à vida e à reprodução biológica e social completando-se como objeto sociocultural, econômico, histórico e político, que demanda a atenção dos pesquisadores (CANESQUI, 2009, p.130).

Ao considerar as influencias próprias de sua cultura alimentar, os indivíduos podem ser marcados pelos eventos de sua trajetória, vivenciar novas experiências, e é nesse contexto que a alimentação no trabalho ganha relevo pela possibilidade de influir nas escolhas, nos gostos, nos hábitos de indivíduos e grupos. Assim, o espaço da alimentação no trabalho se constitui como um lócus privilegiado de estudo, e que se faz necessário um enfoque interdisciplinar, para o qual lançar mão de técnicas tanto quantitativas quanto qualitativas constitui condição para uma mirada mais realista.

Pontua-se a necessidade de aproximação da “dinâmica do trabalho” a partir do conhecimento sobre a organização e o processo de trabalho, como uma via importante para o conhecimento dos comportamentos alimentares dos trabalhadores, na direção de pensar as *transformações necessárias* para a melhoria das condições de trabalho e saúde. Este é um campo que se apresenta com vastas possibilidades, mas oferece riscos que passam, também, pela constatação das limitações metodológicas para dar conta da complexidade do tema. Nessa direção, a antropologia da alimentação pode ajudar a lançar luz sobre os distintos critérios para a seleção dos alimentos e contribuir para entender os comportamentos alimentares, de forma a colaborar com ações para propiciar uma alimentação que contribua para a qualidade de vida dos usuários dos serviços de

alimentação e nutrição. A antropologia da alimentação é um campo de estudo que se dedica

> ... ao estudo das práticas e representações alimentares dos grupos sociais em uma perspectiva comparativa e holística, pondo atenção nos fatores materiais e simbólicos que influem nos processo de seleção, produção, distribuição e consumo de alimentos, assim como em suas formas de preparação, conservação ou limpeza e tendo em conta que existem os condicionantes de caráter ecológico, econômico, cultural, biológico e psicológico que interagem entre si e que têm de ser considerados em cada momento (CONTRERAS, GRACIA ARNAIZ, 2005, p.18, tradução nossa).

Nesse sentido, considerar a "dinâmica do trabalho" para melhor entender "a dinâmica da alimentação", dentro e fora do trabalho, pode apresentar-se como a abordagem necessária nos estudos e na atuação técnica na área de alimentação para a coletividade de trabalhadores, diante os inúmeros desafios enfrentados para promover uma alimentação segundo preconiza o objetivo de uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN):

> Fornecimento de uma refeição equilibrada nutricionalmente, apresentando bom nível de sanidade, e que seja adequada ao comensal [...], esta adequação deve ocorrer tanto no sentido da manutenção e/ou recuperação da saúde, como visando auxiliar no desenvolvimento de hábitos alimentares saudáveis, a educação alimentar e nutricional [...] ainda, satisfazer o comensal no que diz respeito ao serviço oferecido. Este item engloba desde o ambiente físico, incluindo tipo, conveniência, e condições de higiene de instalações e equipamentos disponíveis, até o contato pessoal entre operadores da UAN e comensais, nos mais diversos momentos (PROENÇA, 1997, p.18).

O conceito de cultura alimentar é central para acolher as contribuições teóricas no campo da antropologia e da sociologia da alimentação: *conjunto de representações, de crenças, conhecimentos e de práticas herdadas ou aprendidas que estão associadas à alimentação e que são compartilhadas pelos indivíduos de uma dada cultura ou de um grupo social determinado dentro de uma cultura.* (CONTRERAS, 2002, p.222; CONTRERAS, GRACIA ARNAIZ, 2005, p.37, tradução nossa).

Ao pensar nas contribuições da antropologia para o campo da alimentação coletiva, –em que o planejamento de refeições pautadas pelos pressupostos da saúde envolve dimensões a serem observadas, desde a aquisição da matéria prima até a aceitação das refeições pelos usuários dos serviços de alimentação e nutrição –, entende-se a necessidade de destacar o enunciado de Gracia Arnaiz (2002) sobre o conceito de cultura alimentar como um conjunto de atividades colocadas em cena para *obter do*

entorno os alimentos que possibilitam sua subsistência, abarcando desde o aprovisionamento, a produção, a distribuição, o armazenamento, a conservação e a preparação dos alimentos até seu consumo, e incluindo todos os aspectos simbólicos e materiais que acompanham as diferentes fases desse processo (GRACIA ARNAIZ, 2002, p.17, tradução nossa).

A esse respeito, sobretudo no que tange ao desafio de aliar os distintos saberes das ciências da alimentação e nutrição às abordagens das ciências sociais e humanas para pensar a alimentação no contexto do trabalho contemporâneo, e na esteira dessas contribuições, destaca-se a colaboração das coletâneas *Antropologia e Nutrição* (CANESQUI, DIEZ GARCIA, 2005) e *Escritas e Narrativas em Alimentação e Cultura* (FREITAS, FONTES, OLIVEIRA, 2008). Cabe mencionar ainda os escritos sociológicos de Josué de Castro, Gilberto Freyre e Câmara Cascudo, considerados como clássicos brasileiros nesse campo e inspiradores de estudos mais contemporâneos. No cenário internacional, destacam-se alguns referenciais da sociologia e da antropologia da alimentação, a saber: Igor de Garine, Claude Fischler, Jean-Pierre Poulain, Georg Ritzer, Jesús Contreras Hernández e Mabel Gracia Arnaiz, dentre outros que ajudam a entender as práticas alimentares como práticas socialmente construídas.

No que tange aos estudos no campo da alimentação do trabalhador, Araújo, Souza-Costa, Trad (2010) já assinalaram o seu caráter eminentemente epidemiológico e revelaram, na última década, uma alta prevalência de obesidade, alterações lipídicas, hipertensão arterial e sedentarismo, considerados tanto individualmente como em seu conjunto, fatores de risco para doenças cardiovasculares. Estes achados, pensados em consonância com as mudanças observadas no estilo de vida e no mundo do trabalho contemporâneo, parecem apontar para um importante paradoxo: a alimentação do trabalhador, pensada inicialmente para melhorar a produtividade no trabalho, pode contribuir para enfraquecer tal relação. Os maiores enfrentamentos nessa direção acontecem na atuação técnica de profissionais responsáveis pelo planejamento de programas de alimentação para trabalhadores que vivenciam, em seu cotidiano de trabalho, os conflitos quanto à prescrição de uma alimentação baseada na racionalidade nutricional imposta pelos contratos de prestação de serviço de alimentação, que não levam em conta as diversas demandas dos trabalhadores assistidos, em que se destacam interesses divergentes dos distintos atores envolvidos nesse processo.

Por outro lado, Canesqui (1988), quando analisou a produção antropológica sobre segmentos de trabalhadores rurais e urbanos, mostrou entre os trabalhadores urbanos a importância da alimentação para *viver, trabalhar e sobreviver*. Faz menção a alguns estudos sobre as classes populares, desenvolvidos na década de 70 por sociólogos e antropólogos, onde destacam que, entre *aspectos matérias e não materiais, que envolvem a produção dos meios de sobrevivência e a reprodução da força de trabalho na sua dimensão concreta e cotidiana, a alimentação é componente fundamental* (CANESQUI, 1988, p. 214).

Entre os trabalhadores de hoje, que dimensões são priorizadas diante uma série de exigências e demandas próprias da sociedade? Ao tentar entender os modos de viver, trabalhar e comer, procurando abranger os modos de subjetivação que acompanham tais processos, é oportuno debruçar-se sobre os estudos que tentam entender o comportamento alimentar e as práticas alimentares na atualidade. Salienta-se que, no Brasil, existe uma produção acadêmica interessante, mas, como bem sinaliza Fonseca et al. (2011, p. 3860), *os estudos ainda são insuficientes para gerar uma teoria contemporânea que possa dar conta do fenômeno das mudanças no padrão alimentar*.

A alimentação no contexto moderno, principalmente nos grandes centros urbanos, parece marcada pela rapidez de alimentar-se em função de um tempo escasso. Nessa direção, Oliveira e Freitas (2008) sinalizam para o crescimento de estabelecimentos comerciais de comida tipo *fast food* e salientam que os valores da modernidade, como *pressa e comodidade contribuem para configurar o entorno dos novos comportamentos alimentares* (OLIVEIRA; FREITAS, 2008, p.241).

Nesse particular, Bauman (1999), ao relacionar a compressão espacial e temporal com os processos globalizadores em curso, afirma que *os usos do tempo e do espaço são, ao mesmo tempo, diferenciados e diferenciadores* e que a globalização *tanto divide como une*, aliás, *divide enquanto une* (BAUMAN, 1999, p.8). As interpretações dos efeitos da globalização no campo da alimentação têm sido influenciadas, de certa maneira, pelas análises de Ritzer (RITZER, 1999, 2000, 2007) do fenômeno da McDonaldização. Para esse autor, as sociedades ocidentais vêm se adaptando a um processo de ordenamento e sistematização com o objetivo tornar a vida previsível e controlada. Esse processo pode ser observado na expansão de um fenômeno social nominado de McDonaldização, que

se estende às dimensões mais íntimas da vida e certamente, em grande medida, às práticas alimentares (RITZER, 1999, 2000, 2007).

As análises de Ritzer podem ser consideradas como importantes tentativas de entender o processo de *homogeneização dos gostos, mundialização dos hábitos alimentares, americanização da alimentação,* porém não dá conta da complexidade que envolve o entendimento das mudanças nos padrões de consumo, dos comportamentos e das práticas alimentares, necessitando de complementação por outras abordagens. Parece útil, por exemplo, o conceito de *habitus* como *um sistema de disposições duráveis e transponíveis que, integrando todas as experiências passadas, funciona a cada momento como uma matriz de percepções, de apreciações e de ações* (BOURDIEU, 1983, p.65).

Outra via que parece oportuna seria pensar que a globalização pode trazer como uma das consequências, como *manifestações do presente,* a *homogeneização* das ofertas, o que pode, consequentemente, incidir no consumo, embora se admita que *as particularidades e a diversidade pertençam ao passado* (CONTRERAS 2005, p.129, CONTRERAS, GRACIA ARNAIZ, 2005). Assim, no cenário atual, é possível pensar em tradição e modernidade convivendo juntas, como demonstraram, por exemplo, Góes (2010) e Santos (2008) no estudo das práticas alimentares entre os soteropolitanos.

No passado, a alimentação se demarcava geográfica, temporal e simbolicamente, e os acontecimentos alimentares separavam o tempo, estimulando a sociabilidade familiar, ou interrompiam a jornada de trabalho. Os tempos de comer marcavam momentos cotidianos e não-cotidianos. Na atualidade, as formas de alimentação e as mudanças observadas nas práticas alimentares se desenvolvem num movimento demarcado por novos espaços e velocidade (CANESQUI, 2005, FISCHLER, 1995 b). Aymard, Grignon e Sabban (1994) sugerem que o número de tomadas alimentares e os horários das refeições estão associados ao ritmo social.

É importante demarcar a importância dos estudos qualitativos entre trabalhadores urbanos para uma melhor compreensão dos aspectos que envolvem o comer numa grande metrópole. Merecem destaque as dificuldades de almoçar em casa, para quem vive e trabalha nas grandes cidades, o que torna essa prática impensável nos dias em curso, ao contrário do que ocorreria com as gerações passadas, quando tal prática era

certamente restrita ao lar. Essa passagem da alimentação marcadamente concentrada ao reduto familiar para o espaço público traz implicações na relação do sujeito com sua alimentação. O tempo que as pessoas têm para comer transforma a pressa num dos traços visíveis do modo de comer, com abreviação dos rituais em suas diferentes fases, da preparação ao consumo (DIEZ-GARCIA, 1997).

Nessa direção, cabe refletir a respeito do tempo e do espaço destinado à alimentação nesse sistema produtivo que impõe reformulação do tempo destinado a outras necessidades humanas. Mesmo com um olhar menos atento, durante a faixa de horário de almoço, principalmente sobre os lugares em que transitam trabalhadores, é possível perceber o quanto as novas tecnologias empreendidas na área de alimentos – tanto de equipamentos quanto de produtos e serviços – têm sido uma importante aliada para dinamizar a abreviação do tempo e dos modos de comer no modo de vida urbano. Há uma infinidade de opções alimentares prontas ou quase prontas para o consumo. Abreviam-se, assim, os rituais de compra, preparo, distribuição e consumo, e as refeições podem ser acessadas de forma cada vez mais rápida, pois parece que o tempo estrutura a vida das pessoas.

Hoje é possível comer no mesmo espaço de trabalho, acionando-se a comida através de uma chamada telefônica ou pelo uso da internet, com sistemas de entrega imediata. Para os que preferem deslocar-se para comer, encontram-se as mais diversas alternativas entre as opções mais ou menos estruturadas, levando-se em consideração os hábitos mais tradicionais de consumo. Pode-se dispor de restaurantes de autosserviço ou não, com a possibilidade de compor um prato, sentar-se, utilizar talheres, conversar, socializar-se. Outras opções – lanchonetes, padarias, *delicatessens*, *fast-foods* e as chamadas comidas de rua – transformam o horário do almoço em momento potencial de se fazer uma refeição menos estruturada e o comer pode ser feito com novos rituais. Com as duas mãos ocupadas por um componente sólido e um líquido, ao final do processo, é possível ter, nas mãos um guardanapo, papel ou saco plástico, todos igualmente descartáveis, que podem ser facilmente desprezados, facilitando o comer sentado ou de pé, parado ou andando, só ou acompanhado, dispensando os utensílios próprios de uma refeição mais estruturada, como pratos, talheres, etc. Assim, come-se qualquer coisa, de qualquer forma, em qualquer lugar!

A alimentação originária do universo doméstico, como prática, está envolta no convívio familiar e social e, portanto, mostra-se atrelada a uma referência afetiva. As manifestações de afetividade que compõem as representações sociais da alimentação no meio urbano transferem, para o convívio da "rua", elementos predominantes do convívio doméstico (DIEZ-GARCIA, 1997). Assim, com o processo de industrialização e urbanização, ocorreu maior acessibilidade alimentar.

As importantes contribuições no campo das pesquisas qualitativas referem-se a certa "liberdade" atribuída à sociedade de consumo, o que marca o atual modelo alimentar. Entre outros efeitos, a crescente possibilidade de acessar produtos e serviços promove a busca imediata do prazer de comer manifestada nas práticas alimentares. Trata-se de um modelo de sociedade de consumo em que a relação do homem com a alimentação encontra-se influenciada pela propagação de apelos publicitários que interferem de tal maneira na nossa subjetividade, que muitos dos sinais internos de limite no consumo de alimentos são pouco percebidos (CONTRERAS, 2002; CONTRERAS, 1999; FISCHLER, 1995).

Nos contextos urbanos, parece que o comensal contemporâneo converteu-se num indivíduo muito mais autônomo em suas escolhas, substituindo suas limitações sociais por condutas individuais: tempos, ritmos e companhias impõem-se com menos formalismos. Há a possibilidade de alimentar-se de todas as formas: sozinho ou acompanhado, a qualquer hora, sem sentar-se à mesa (GRACIA ARNAIZ, 2005, p.155)**.** Por sua vez, o maior acesso à alimentação vem acompanhado pelo temor e pela preocupação com a moderação, a variedade e o equilíbrio. Alertas constantes da mídia, em nome das autoridades sanitárias, apontam perigos para saúde presentes nas opções alimentares, como a contaminação, o açúcar, as gorduras, os alimentos geneticamente modificados, entre outros, o que limita a "liberdade" de comer com prazer e abundância, as opções alimentares apresentadas pela mesma mídia de forma tão encantadora (GRACIA ARNAIZ, 2002, FISCHER, 1995b).

Gracia Arnaiz (2002) sinaliza para o crescimento de uma *individualização alimentar* causada pela crescente ansiedade do comensal contemporâneo. Por sua vez, Poulain (2004, p.105) argumenta que, ainda que se constate, nas sociedades desenvolvidas, uma maior individualização alimentar e *uma transformação das formas de socialização alimentar*, o ato de alimentar-se não é um ato individual, e as decisões alimentares não

são decisões individuais, tampouco racionais. Os critérios de seleção dos alimentos se processam dentro de realidades culturais muitas vezes difíceis de definir, mas são inevitáveis (GARINE, 1998).

Fischler (1995) qualifica o comedor humano como onívoro. Para esse autor, o alimento consumido, passa a ser a própria constituição de quem o consome, tanto do ponto de vista fisiológico quanto subjetivo. E o paradoxo do onívoro é marcado por tensão ou oscilação entre *neofilia e neofobia*[8], resultantes da contradição entre a necessidade de consumir uma alimentação variada e a pressão cultural de comer apenas alimentos conhecidos, valorados e identificados socialmente. Tal paradoxo seria a origem de *uma ansiedade fundamental da alimentação humana, que não é, pois, nova ou conjuntural, ela é permanente e deve ser sempre regulada* (POULAIN, 2004, p.103).

Ao pensar em tais contribuições para compreender a alimentação no contexto do trabalho de TM, é possível cogitar ainda uma aproximação com Foucault, em seu esquema de "docilidade dos corpos", para entender a alimentação no trabalho. Dentre as obras de Foucault, *Vigiar e Punir* parece uma boa escolha para interpretação do contexto contemporâneo, uma vez que ela nos ajuda a refletir sobre as metamorfoses que ocorreram nos últimos séculos nas formas de punir e de controlar as pessoas, num processo que se alarga desde o controle e disciplinarização em espaços fechados até o controle do comportamento e das ações em espaços abertos. Para Foucault (2007, p.118), podem ser chamados de disciplina os métodos[9] que permitem o *controle minucioso das operações do corpo, que realizam a sujeição constante de suas forças e lhe impõem uma relação de docilidade-utilidade*. A disciplina *é uma anatomia política do detalhe* e lança mão de técnicas que *definem certo modo de investimento político e*

[8] Neofobia: prudência, temor do desconhecido, resistência à inovação. Neofilia: tendência à exploração, necessidade de mudança, de novidade, de variedade.

[9] Ele está se referindo à *escala do controle*, que diz respeito ao ato de trabalhar o corpo detalhadamente, de exercer sobre ele uma coerção sem folga, de mantê-lo ao nível mesmo da mecânica – movimentos, gestos atitude, rapidez –, com um poder infinitesimal sobre o corpo ativo. Já *objeto do controle* tem a ver com a economia, a eficácia dos movimentos, sua organização interna, em que a coação se faz mais sobre as forças que sobre os sinais, e a única cerimônia que realmente importa é a do exercício. A *modalidade do controle* implica uma coerção ininterrupta, constante, que vela sobre os processos da atividade mais que sobre seu resultado e se exerce de acordo com uma codificação que esquadrinha ao máximo o tempo, o espaço, os movimentos. Ver Foucault, 2007, p. 118.

detalhado do corpo, uma nova 'microfísica do poder' [...]. *Pequenas astúcias dotadas de um grande poder* (FOUCAULT, 2007, p.120).

A disciplina procede, em primeiro lugar, à distribuição dos indivíduos no espaço. Para tanto, pode utilizar diversas técnicas: cerca, clausura, localizações funcionais, fila. Assim, o "espaço disciplinar" tende a se dividir em tantas parcelas quantos corpos ou elementos há a repartir, com o objetivo de *anular os efeitos das repartições indecisas, o desaparecimento descontrolado dos indivíduos.* São estratégias de *antivadiagem*, de *antiaglomeração***.** Importa, diz Foucault, *saber onde e como encontrar os indivíduos, poder a cada instante vigiar o comportamento de cada um, apreciá-lo, sancioná-lo* [...] para ***conhecer, dominar e utilizar***. *A disciplina organiza um espaço analítico.* (FOUCAULT, 2007, p.123, grifos nossos). E ainda: *Define-se uma espécie de esquema anátomo-cronológico do comportamento [...]. O tempo penetra o corpo, e com ele todos os controles minuciosos do poder* (FOUCAULT, 2007, p.129).

Foucault nos ajuda a pensar o espaço destinado à alimentação no trabalho como um "espaço disciplinar". Nele, há uma lógica da vigilância e do controle, através, por exemplo, da fila no refeitório, dos horários preestabelecidos para comer, da disposição dos itens que compõem o cardápio no local de distribuição das refeições, das opções alimentares disponibilizadas pela empresa, da arquitetura e da disposição do mobiliário. Tais configurações representam as possibilidades de controlar o que, como, quando, quanto e com quem o trabalhador come. Isso se aplica à realidade do setor industrial, por exemplo. O setor serviços, a depender da atividade, guarda outras peculiaridades.

A aproximação com Foucault mostra o quanto, na sociedade contemporânea, a vigilância e a disciplina constituem maneiras de dispor de todo o tempo do indivíduo. Controlado mais explicitamente é o tempo de trabalho, mas controlados também são os tempos de lazer, de descanso, de alimentação, de prazer. Controlado é o tempo da vida. Por outro lado, da mesma forma que Foucault nos permite melhor entender as interações sociais, ao auxiliar no entendimento do poder, sua abordagem no livro *Vigiar e Punir* parece insuficiente para visualizar como os indivíduos interpretam as normas a que estão submetidos, pensam e fazem suas mediações, os elementos que podem ser lançados no processo de resistência a essas situações, questões particularmente importantes para o estudo da alimentação dos trabalhadores.

Ao seguir o propósito deste texto, sua segunda seção remete às experiências de planejamento e execução do projeto de pesquisa. Quanto à fase de imersão, ressaltam-se os constantes conflitos vivenciados em campo. Apresentam-se ainda os métodos e técnicas de apropriação dos dados e o trabalho de interpretação e análise.

Reflexões sobre o fazer etnográfico: alcances, limites e possibilidades

Acredita-se oportuno iniciar este tópico descrevendo o interesse pelo tema. Porém é difícil demarcar quando ele começa ao se reconhecer que a escolha por um campo de investigação mobiliza infinitas questões que perpassam, também, nossa trajetória profissional e de vida. Pontua-se as primeiras inquietações com o tema, ainda no mestrado, ao estudar o Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), em especial ao analisar a década de 80, quando se iniciou uma nova estratégia de distribuição do benefício alimentar aos trabalhadores, a alimentação ou refeição convênio, mecanismo popularmente conhecido como "ticket alimentação ou refeição". Tal estratégia foi criada sob a alegação de estender a cobertura do PAT ao setor de serviços, pela pouca viabilidade de os estabelecimentos de pequeno e médio porte manterem uma estrutura mínima para produção e oferta de alimentação no local de trabalho. Ao analisar tal questão, impunha-se o questionamento a respeito "do como" os trabalhadores do setor de serviços se alimentavam, uma vez que os conhecimentos acerca da alimentação no trabalho estavam marcados pela experiência na atuação como responsável técnica e pesquisadora entre trabalhadores do setor industrial e de outras empresas que mantinham uma UAN minimamente estruturada para produzir refeições.

Até então, o contato com trabalhadores do setor de TM era apenas como cliente do serviço de telefonia fixa e móvel, além de alguns contatos com a modalidade denominada de "ativo", para compra de produtos e serviços. Como usuária, considerava aquelas pessoas inconvenientes, invasoras de privacidade, sempre com algum pacote a ser vendido, o que, parece, coincide com uma imagem que a maioria das pessoas esboça ao relatar suas experiências com esse setor.

Na oportunidade de integrar a equipe de pesquisa *Novas Tecnologias de Organização e Controle do Trabalho no setor de Telemarketing e Impactos na Saúde*[10], em 2007, foi possível ultrapassar o outro lado da linha e desnudar um mundo de trabalho completamente diferente das experiências anteriores. As inquietações decorrentes de relatos daqueles trabalhadores foram inspiradoras para planejamento do projeto de tese e essenciais para pensar a entrada, permanência e saída do campo. Aliás, naquele momento, já estava em campo. Assim, considerou-se essa experiência, vivida em 2007 e 2008, como fase exploratória, quando foi possível ouvir relatos sobre a realidade das condições de trabalho e sinalizar para questões alimentares importantes. Vale ressaltar, como bem nos afirma Laplantine (2005), que a noção de campo não é, propriamente falando, assimilável à noção de descrição etnográfica. A presença do etnólogo no campo (ir ao local, ter estado lá e voltar lá muitas vezes) é a única via de acesso ao modo de conhecimento que se persegue.

Empreendendo-se, pela primeira vez, um trabalho de cunho etnográfico, buscou-se, nas disciplinas cursadas ao longo do doutorado e nos diálogos com pessoas mais experientes, algumas ferramentas essenciais para iniciar o campo, com inspiração também nas recordações da primeira etnografia na área de trabalho que tivera a oportunidade ler, *A situação da classe trabalhadora na Inglaterra*, obra escrita entre 1844 a 1845 por Frederic Engels, aos 24 anos de idade. A leitura do livro revela detalhes que permitem o leitor *sentir-se lá*. Para além dos modos de produção, analisa as condições de vida e de reprodução da força de trabalho, moradia, família, educação, religião, diferentes reações individuais e coletivas, etc., experiências que formam a *classe operária*, a partir das formas de exploração no trabalho. Engels não poupou esforços para acessar informações a respeito da vida dos trabalhadores: documentos, conversas, estratégias para adentrar as fábricas, enquetes, visita aos bairros operários, etc.

Com essas fontes de inspiração, a partir de 2008, iniciei o caminhar rumo à autorização de uma empresa para desenvolver o trabalho. Já era esperada certa dificuldade dada a experiência de outros pesquisadores. Nessa caminhada, segue-se uma trilha marcada por expiração e inspiração. A cada tentativa negada, não necessariamente explícita, já havia

[10] Projeto de pesquisa financiado pelo CNPq, desenvolvido em parceria com a Faculdade de Medicina e a Escola de Nutrição da UFBA e o sindicato da categoria (SINTTEL-Ba).

outras sendo empreendidas. Ainda sem desistir do intento, algumas estratégias foram colocadas em cena, o que foi denominado, no projeto de pesquisa como *"pelejas" e tentativas de aproximação com a realidade dos trabalhadores do setor de telemarketing.* Tais estratégias serviram como elementos de aproximação com o mundo do TM e envolveram: efetivação de matrícula e realização de um curso de capacitação para operador de TM (cursado ao longo de quatro meses), participação de evento promovido pelo SINTTEL[11] para discutir questões de saúde no setor, análise de documentos relativos aos relatórios de inspeção realizados pelo CESAT[12] nos ambientes de trabalho no setor de TM e visitas a comunidades no *Orkut*[13].

Uma vez que as portas das empresas não se abriam para o estudo, considerou-se a possibilidade de centrar as observações no espaço alimentar na porta de dois grandes *call centers*, na tentativa de melhor entender a dinâmica de comércio de alimentos. A ida a esses lugares propiciou ver o que foi permitido. Eles constituíam um espaço privilegiado para distintas escutas e dissipar as tensões geradas pelo trabalho, além de propiciarem o entendimento de que *"entrar"* era um importante marcador metodológico, pois tornava possível preencher inúmeras páginas do diário de campo, movida pela dinâmica daquele comércio de alimentos, onde a busca por "nutrir-se" não apenas com os alimentos, mas com a atenção dos vendedores de comida parecia evidente. Mas, continuava a existir um sentimento guiado pela necessidade de observar *in loco* questões sobre a "dinâmica do trabalho" e a "dinâmica da alimentação", ainda que se soubesse que muitos aspectos poderiam ser resgatados e complementados com entrevistas a estes trabalhadores. O *estar lá*, na rotina do espaço interno da empresa, tentando vivenciar a dinâmica daquele trabalho e as estratégias utilizadas para comer no trabalho poderia fazer a diferença na trajetória da pesquisadora em campo.

Busquei, na leitura de etnografias clássicas e contemporâneas e no diálogo com pesquisadores mais experientes em empreendimentos etnográficos, alinhar a metodologia do projeto de tese. Nessa trajetória, marcada por algumas certezas, mas

---

[11] Sindicato dos Trabalhadores de Telecomunicações do Estado da Bahia.

[12] Centro Estadual de Referência em Saúde do Trabalhador.

[13] Eu odeio Telemarketing; Contax; Operadores de telemarketing; Sou Op. de Telemarketing e daí?; Sou/fui Operador de Telemarketing; Op. de telemarketing merece o céu; Desculpas para o telemarketing; Há vida após o Telemarketing; operador de telemarketing não é psicólogo; Desempregados do telemarketing; Eu minto para Telemarketing; Joias de Call Center.

também pelo imprevisível, qualificou-se o projeto de tese, apresentando um plano A, pensado para a possibilidade de se conseguir autorização de uma empresa; caso contrário, já estava em cena o plano B. Cumprir a fase de qualificação do projeto significou um importante rito de passagem. Foi um momento de diálogo, de escuta e de maiores certezas de que as trilhas percorridas até ali marcavam um itinerário promissor. Naquela ocasião, quando o plano B já estava em execução, apareceu outra oportunidade de empreender o plano A, e, ressurgiram as esperanças de poder para *estar lá* (dentro do *call center*). Dessa vez, concretizou-se a permissão para entrar em um *call center.* Porém, diante ao contexto daquele momento, percebia-se que as portas não estavam completamente abertas.

As portas estavam semi-abertas, e, pouco a pouco, com a calma de quem terce uma colcha de retalhos, exercitando a paciência e sensibilidade que marcam minha identidade de artesã e movida pela curiosidade de estudante, foi possível circular pelos distintos espaços internos e externos ao *call center*. A empresa onde foi realizado o estudo funciona desde a década de 1980, conta com quatro *call centers* localizados na Bahia e em São Paulo, com mais de 4.000 empregados diretos, e atua em diferentes segmentos do mercado. A permissão dada pela administração era para permanecer em apenas um dos *call centers* localizado na cidade de Salvador (Bahia, Brasil), que funciona 24 horas por dia na prestação de serviços aos usuários de telefonia móvel.

Narrar resumidamente a trajetória até conseguir a autorização da empresa passa pela necessidade de mostrar o itinerário percorrido, uma vez que se entende que a proposta de realização deste estudo se concretiza, também, como possibilidade de deixar algumas trilhas para área de alimentação coletiva, mais especificamente de alimentação do trabalhador. Quando se diz “deixar trilhas” ressalta-se a experiência de quem vivenciou outras situações profissionais, igualmente ricas e está afeita a seus caminhos e modos de proceder. A possibilidade de planejar, executar e concluir uma incursão etnográfica proporcionou inúmeros desafios ao unir a perspectiva de navegar em terrenos desconhecidos e, para tanto, necessitar de algumas coordenadas específicas. Acrescente-se a possibilidade de resgatar lembranças de chegadas, partidas e expectativas de como uma pessoa pode chegar ao mesmo lugar, ou a outros lugares a partir dele (daí a utilidade da trilha), entendendo, como nos ensina Ingold (2000) que *lugares envolvem a*

passagem do tempo: não são do passado, nem do presente, e nem do futuro, mas todos os três unidos em um só (INGOLD, 2000, p.101).

Dos métodos e técnicas para a apropriação dos dados

A descrição etnográfica pressupõe um período de imersão do pesquisador em campo, realizando a observação da vida cotidiana das pessoas no seu contexto social. Por sua vez, a observação traz a dualidade que se traduz na necessidade de se estar, ao mesmo tempo, *dentro* e *fora* do evento observado, fazendo-se necessário, assim, avaliar os efeitos da presença do pesquisador no próprio evento, pois alguns comportamentos ou ações podem ser influenciados por essa presença. Ainda que se tenha recorrido a outras fontes de dados para o delineamento metodológico, priorizou-se a observação e a entrevista, e a permanência no *call center* estudado compreendeu o período de março a setembro de 2010.

Entre a observação participante e a observação direta, a ideia de que empreender uma boa observação participante implica, necessariamente, um processo denso de imersão no lugar e a incerteza de quanto tempo seria permitido estar imersa na dinâmica interna daquele *call center*, colocaram em dúvida a possibilidade de realizar adequadamente o processo de observação. Nos momentos iniciais de negociação com a empresa, ficou claro que, em geral, não se consente a presença de pessoas externas por grandes períodos de tempo e que o estudo deveria ser desenvolvido sem atrapalhar a rotina do *call center*. Assim, julgou-se prudente permanecer por um período no espaço do refeitório. Pouco a pouco, a partir da interação com supervisores e coordenadores, foi possível circular e estar em outros espaços com menores constrangimentos. Se, por um lado, algumas vezes, a sensação de que acelerar os passos poderia ser o caminho, por outro, se exercitava a paciência, a tolerância e a sensibilidade para esperar. Afinal, havia o convite à reflexão a respeito do fato de que a observação não significa ter um ponto de vista fixo sobre o seu objeto, mas *consiste em variar o ponto de vista mantendo fixo o objeto* (MERLEAU-PONTY, 2006, p.135).

No início da estadia em campo, ainda na fase de reforma do refeitório, não parecia oportuno fazer as anotações e abordar as pessoas no momento em que estavam comendo. Assim, recorria-se ao banheiro para fazer anotações pontuais ou gravações rápidas, que eram realizadas logo após a saída da empresa, o que exigiu o exercício de

memória. Aquele momento da reforma, que inicialmente foi colocado pela administração como limitante para o estudo, uma vez que o espaço destinado à alimentação estava reduzido, com estrutura improvisada, em *estado caótico*, configurou-se como ponto positivo, pois ajudou na maior aproximação, ao menos, física, entre os possíveis interlocutores. Eram improvisadas formas de se manter naquele espaço apertado e, como consequência, muitos contactos foram realizados.

A observação, como parte essencial do trabalho etnográfico, baseia-se numa vasta e sólida tradição nas ciências sociais. Sua força consiste acessar informações em meios fechados ou inacessíveis e tem a vantagem de levar a uma compreensão mais profunda da realidade social (JACCOUD, MAYER, 2008, BECKER, 1994). A ideia era intercalar a observação com as entrevistas, mas a constatação de que a tarefa era esperar pelo tempo dos potenciais interlocutores significou um longo período de espera entre expressarem o desejo de conversar e a possibilidade de fazê-lo. Assim, os três primeiros meses de campo foram mais concentrados nas observações dos espaços internos e externos à empresa, na espera de aproximação suficiente e confiança para concretizar as entrevistas em profundidade, o que não dependia apenas do desejo de fazer, mas certamente do tempo disponível, diante da correria que caracterizava a rotina daquelas pessoas.

Nessa espera imperiosa, entendeu-se que o tempo é também um pré-requisito para observar os comportamentos daquele grupo, na tentativa de compreender as mudanças, as contradições, contrastar o dito com o feito. Assim observá-los durante todo o tempo de permanência em campo era essencial, e as primeiras impressões de uma estranha apareciam com riqueza de detalhes nos incômodos e alusões que certos acontecimentos causavam. Ao reler o diário de campo, é possível perceber que, com o tempo, pouco a pouco se foram incorporando determinados termos próprios do grupo, e o estranhamento já não era tão grande, o que pode ser percebido nos detalhes e nas análises parciais dos escritos etnográficos.

Com a leitura de trabalhos de cunho etnográfico, apreendeu-se que a observação implicaria o exercício constante de fazer uso de todos os sentidos: saber ouvir, escutar, ver, tocar, experimentar, cheirar, etc. Saber quando falar, quando calar, a hora de perguntar e os momentos de só observar. No caso específico do contato com as estratégias utilizadas para comer no trabalho, causou-se constrangimentos a oferta

constante dos vendedores de comida de rua e as recusas iniciais em experimentar aquelas opções alimentares. Nesse momento, a identidade de nutricionista falava mais alto. Visualizava-se a comida de rua com todos os riscos possíveis e imaginários. Não se conseguia comer ali, tampouco as opções ofertadas nas máquinas de venda automáticas de alimentos (MVAA) presentes no refeitório, uma vez que, inicialmente, a proposta era não forçar um comportamento que não fosse natural. Depois de um período, marcado também pela necessidade de permanecer mais de 6 horas por dia em campo, foi iniciada a experimentação de algumas opções das MVAA, e depois das oferecidas no comércio de alimentos circunvizinho à empresa. A cada dia, estabeleciam-se critérios para as escolhas, alicerçadas, entre outros requisitos, no menor risco de contaminação alimentar. Iniciou-se pelo café e, pouco a pouco, foram sendo experimentadas outras iguarias. Nesses momentos, havia mais aprendizagens, pois comprar e consumir aqueles alimentos funcionou como rito de passagem, por exemplo, para uma maior aproximação com os vendedores e vendedoras.

Durante toda a estadia em campo, buscou-se desenvolver um plano de atividade para cada dia, sem necessariamente estar preso a ele. Tal rotina foi essencial para preencher algumas lacunas observadas quando se procedia às análises parciais das anotações e percepções diárias. Porém, cabe registrar, aproveitou-se o inesperado, constituído por aqueles momentos em que paira a sensação de estar no lugar certo, na hora certa. São inúmeros os exemplos dessas situações, mas serão relatadas três, em especial.

1. *Acompanhar as atividades de uma supervisora*. Na oportunidade, a supervisora explicava as suas diversas tarefas, as distintas cobranças por seu desempenho, avaliado pelo cumprimento das metas da equipe sob sua supervisão. Mostrava os dados de uma apresentação que faria para uma reunião com os coordenadores no período da tarde, onde constavam os gráficos e tabelas com a produtividade da equipe em determinado período do mês e as possíveis explicações para o não-cumprimento de algumas demandas. Nesse momento, com a metade da tela do computador ocupada com na referida apresentação, trocando radicalmente de tema, diz: *Veja aqui, veja esta operadora, está com o TMA excedido! Preciso monitorá-la para ver o que está acontecendo!* Puxou o telefone sob sua mesa e disse: *Escuta, como está o atendimento?* Minha primeira reação foi dizer: "*Não, obrigada, não quero atrapalhar tanto o seu serviço.* Mas, depois de dois grandes suspiros, sentindo-me corada dos pés à cabeça,

imaginando tamanha invasão no espaço do outro, aceitei o convite. Refletia: *"Seria assim a observação participante?*

2. *Presenciar a manutenção das MVAA.* Algumas informações quanto ao funcionamento das máquinas foram enriquecidas com aquela oportunidade inesquecível. Com o ar de curiosidade, aproveitei para fazer perguntas, valorizando cada resposta, numa atitude natural de satisfação. O funcionário que estava ali para prestar manutenção a apenas uma das maquinas de café, empolgou-se a ponto de abrir todas as máquinas para mostrar o seu funcionamento, as formas de reposição dos produtos, o sistema de refrigeração e aquecimento, o controle de moedas e cédulas, etc. Nessa oportunidade, foi possível provar as diversas opções de bebidas quentes.

3. *Uma cena especial no banheiro feminino.* Apresentou-se a oportunidade de presenciar uma crise de choro de uma trabalhadora que sofreu agressões verbais do cliente em sua primeira semana de inserção no TM. Realizou-se inúmeras tentativas para acalmá-la, mas não se conseguia. De repente, já bastante ansiosa e envolvida, consegui dizer: *Veja, é assim mesmo, você está começando agora, com o tempo você se acostuma e aprende a lidar com isso.* Frente ao incômodo mútuo com aquela cena, sem saber exatamente o que fazer, solicitei que uma colega conversasse, a qual, apenas disse: *Olha, você já foi batizada, quanto mais cedo melhor. Isso aqui é trabalho de doido, mas a gente vai levando [...] tente não ligar...* E saiu correndo dizendo: *Já vou, estou com o tempo de pausa estourado* (Diário de Campo - DC).

Esses e outros momentos fizeram a observação mais participante e, em outros, menos participante, a depender do contexto da cena e das possibilidades de me inserir com maior ou menor presença. A partir desse *call center*, foram analisadas as opções disponíveis e utilizadas pelos trabalhadores para alimentar-se no período de trabalho, além do trabalho propriamente dito. Assim, priorizaram-se observações nos distintos espaços da empresa e arredores, nos diferentes turnos, feriados, finais de semana, sendo possível dirigir o olhar sobre as cenas sob diferentes focos. Ainda em campo, nominaram-se os distintos espaços "de dentro" e "de fora", considerando-se como ponto de referência a empresa. Nos espaços "de dentro", por exemplo, consideraram-se a recepção, o local de trabalho, com possibilidade de escuta simultânea, banheiros femininos, refeitório, corredor de circulação para o refeitório, escadas, salas de espera para atendimento médico e área de circulação externa ao prédio, a rampa que demarcava

os limites do dentro e o de fora. Nos espaços “de fora”, foram priorizados os locais de venda de alimentos. Nos dois espaços, estiveram em foco à disponibilidade, o acondicionamento, a disposição dos alimentos, os comportamentos e as falas, etc.

Observar o espaço externo à empresa para mapear os pontos de venda de alimentos não foi tarefa fácil. Tal cenário é marcado por complexas redes, o que exigiu uma forma particular de aproximação e distância, quando, muitas vezes, pairou a sensação de retroceder e, em outras, de avançar. Após mapear os pontos de venda, diante da variedade de possibilidades existentes, decidiu-se ouvir alguns trabalhadores, para que relatassem as opções mais utilizadas. Paralelamente, foram feitas anotações, no caderno de campo, sobre as aglomerações de pessoas, ou se estavam sós ou acompanhadas fazendo suas refeições. A identificação dos funcionários do *call center* se fazia de forma fácil, pelo uso constante dos crachás. No entanto, optou-se por centrar esforços nos dez pontos de venda mais frequentados, geograficamente mais próximos à empresa, por questões obvias de controle do tempo destinado ao intervalo de repouso e alimentação.

O que, como, quanto, quando e com quem comem, bem como os comportamentos nos momentos de trabalho e de comer, faziam parte do roteiro inicial de observação. Estar ali, na convivência diária com aquelas pessoas, representou a possibilidade de partilhar o chegar, o estar, o sair, os desabafos no banheiro e nos espaços de comer, a individualização, mas também de tentativas de socialização, os ruídos, os odores, as cores. A observação que se propõe itinerante pode levar a descobrir espaços quase secretos, como foi o caso de um espaço que é utilizado por aqueles que não suportam *o agito do refeitório* e preferem sentar-se num outro local para *respirar ar puro e tentar relaxar, pois lá [referencia ao trabalho e ao refeitório], muitas vezes, o bicho pega!* (DC). Quando não chovia, as pessoas permaneciam sentadas, com pernas estiradas, o rosto ao sol, alguns comendo ou fumando, outros apenas observando o movimento. Porém esse não é um espaço frequentado preferencialmente pelos que estão usufruindo do intervalo de repouso e alimentação. Ao tentar mapear esse espaço, descobri entre os frequentadores, especialmente aqueles que conseguem chegar com certa antecedência ao horário de início do trabalho, que este *é bom para dar um tempo e carregar as baterias para entrar*. Os que estão em período de treinamento inicial, enquanto aguardam alguma orientação, permaneciam por ali. Até mesmo a pesquisadora,

descobriu um espaço de maior tranquilidade entre os burburinhos de dentro e de fora para fazer as anotações no diário de campo.

As informações que decorreram das observações foram anotadas em diário de campo, e, sempre que possível no mesmo dia, redigindo-se um texto descritivo com algumas inspirações analíticas. Quando não foi possível, os registros foram gravados, sempre na tentativa de preservar as descrições e algumas análises preliminares do vivenciado em campo e transcritos o mais rápido quanto possível.

No que diz respeito às *entrevistas em profundidade* e as *entrevistas menos profundas*, considerou-se a entrevista como uma conversa com a finalidade de construir informações para o objeto de pesquisa, a partir da qual é possível produção de esquemas interpretativos das narrativas e, portanto, das diversas opiniões sobre um determinado assunto (MINAYO, 2006; GASKELL, 2003). Na medida do possível, elas foram gravadas e realizadas fora do ambiente interno da empresa, com a ideia de criar um clima favorável para a escuta, na tentativa de aprofundar temas considerados relevantes, além da exploração das lógicas de sentido, com a finalidade de enriquecer (sem induzir) as narrativas. Utilizou-se um roteiro como guia, sem necessariamente *estar presa* a ele. Ao final da entrevista, deixava-se um espaço em aberto, para que os interlocutores colocassem qualquer assunto que julgassem conveniente, com ou sem a gravação.

Quaisquer outras informações fornecidas sem gravação foram anotadas em diário de campo. Após a realização de cada entrevista, foi feita uma sinopse, onde se anotava o contexto em que a entrevista fora realizada, as primeiras impressões e as reações dos entrevistados. Foram anotados gestos, silêncios, suspiros, choros, risos, tensão e expressão outras dignas de notas. As transcrições foram feitas preservando-se as narrativas originais, registrando-se reações não verbais. Após a transcrição, esses apontamentos foram revisitados para compor uma versão mais aproximada da cena da entrevista.

Como já foi assinalado, as entrevistas em profundidade foram iniciadas a partir do terceiro mês em campo. Diante da dinâmica de trabalho e de vida de nossos interlocutores, inúmeros encontros agendados foram desmarcados por conta da urgência de outros afazeres, de estudos, de demandas pessoais e de tempo disponível. Percebeu-se que a decisão de não realizar as entrevistas no espaço da empresa necessitava ser

reavaliada, relativizada. Afinal, eram inúmeros os pedidos de que assim fosse pela comodidade de não necessitar de um mínimo de deslocamento. De início, imaginou-se que seria difícil conseguir sentar com aquelas pessoas e estabelecer um diálogo mais profundo, de forma a explorar as questões pontuadas para as entrevistas. Mas também se sabia que a observação é soberana nos estudos de cunho etnográfico.

O número de interlocutores entrevistados obedeceu à lógica do ponto de saturação das informações. Foram entrevistados 21 interlocutores, a maioria de modo individual, algumas em dupla. Foram 15 entrevistas com os interlocutores do *call center*, em que se realizou a etapa de observação (02 supervisoras, 13 representantes) e de 2 trabalhadores de outros *call centers*, 4 entre com vendedores do comércio de alimentos circunvizinho à empresa, algumas em mais de um encontro, sempre de acordo a avaliação da necessidade de aprofundar alguns temas e da disponibilidade dos interlocutores. Na maioria das vezes, o tempo dedicado às entrevistas estava condicionado ao tempo disponível dos interlocutores na oportunidade de realizá-la, quando o melhor horário se configurava no momento anterior à entrada no trabalho, outros no intervalo entre sair do trabalho e o compromisso com início de aulas na faculdade, ou horário de ir para casa a tempo de liberar a mãe ou a vizinha que cuidava dos filhos, ou buscar os filhos na escola etc. Das tentativas de realizar as entrevistas em domicílio, somente três interlocutoras consideraram essa opção viável.

Tal dinâmica implicou a necessidade de adquirir quatro serviços de telefonia móvel para facilitar a comunicação com os interlocutores, utilizando-se, prioritariamente, as trocas de mensagens instantâneas (*torpedos*) ou os chamados "toques de piriguete"[14] como as melhores alternativas para confirmar a entrevista, ou eventuais atrasos. Assim, na trajetória para a realização das entrevistas, uma maior mobilidade da pesquisadora foi requisitada, e seu processo de imersão em campo não se limitou a estar geograficamente perto do *call center*, mas ora em bairros desconhecidos, ora em bancos de espera em universidades, ora dentro do ônibus, aproveitando o tempo de deslocamento para casa

[14] A estratégia usada baseava-se em fazer a chamada para meu celular em um único toque, para avisar que queria falar comigo. De imediato, eu retornava a ligação e estabelecia-se o contato. São as estratégias já utilizadas pelo grupo, às quais eu tive que aderir, para facilitar a comunicação com os interlocutores sem custos financeiros para eles e também na tentativa de aproveitar o tempo que era sinalizado como disponível para realizar a entrevista, para aquelas pessoas que demonstravam interesse em participar do estudo.

ou faculdade, ora em centros comerciais, num ir e vir necessários na tentativa de acompanhar a dinâmica dessas pessoas.

Por conseguinte, a produção dos dados para este estudo não se limitou apenas à acumulação de informações, mas a uma revisão de posicionamentos, reformulação de hipóteses e descoberta de novas pistas (CARDOSO, 2004). Mais uma vez, reforça-se o fato de que as entrevistas aconteceram levando-se em consideração prioritariamente a disposição dos interlocutores. Na oportunidade de realizar as três entrevistas em domicílio, os familiares presentes participaram direta ou indiretamente. Assim, pontua-se importante limitação para este estudo, uma vez que não foi possível acessar todos os domicílios, como era previsto inicialmente, para melhor pesquisar as práticas alimentares e as repercussões do trabalho em outras esferas da vida cotidiana. Foram planejados, como unidades de análise, o lugar de trabalho e a família, o grupo doméstico, considerados como mundos locais de onde podem emergir as crenças, símbolos, conflitos e comportamentos relativos ao comer. No entanto, diante aos diversos contextos narrados não foi possível alcançar de forma satisfatória a dimensão domiciliar.

O trabalho de interpretação e análise

Cabe ressaltar que o processo de análise foi realizado a partir do vivenciado em campo e se prolongou desde os momentos inicias da fase exploratória até o momento de escrita e elaboração dos artigos da tese. No entanto, segundo a concepção de Malinowski (1984), foi na fase de distanciamento de campo que se intensificaram as análises, na oportunidade do estágio de doutoramento no exterior.

Na busca do entender o vivenciado, há os limites dos métodos e os nossos próprios limites e sempre paira a reflexão do quão profundo se pode ir. Assim, recordar o enunciado de Almeida Filho (2003) pareceu útil. O autor propõe uma polaridade entre abordagens tendentes à *generalidade* e à *profundidade*. Diz o autor que *a união do potencial generalizador de um estudo à capacidade de aprofundamento de outro poderia ser alcançada de diversas maneiras, sempre no plano logístico da pesquisa* (ALMEIDA FILHO, 2003, p.149).

Ao assumir que não há dúvida de que os métodos qualitativos de pesquisa são apropriados para desnudar situações, identificar problemas e apontar alternativas para resolução dos problemas e atender a muitas demandas da sociedade, especialmente na área da Saúde Coletiva, não significou fechar-se a outras abordagens. No entanto, como delineamento metodológico para o projeto de tese, escolheu-se como estratégia prioritária a abordagem qualitativa, para o que foi preciso, antes de tudo, trabalhar nossas crenças e valores, nossos preconceitos sobre ciência, cientificidade, senso comum, subjetividade, bem como refletir sobre ética e produção de conhecimento (ARAÚJO, 2008).

Nesse sentido, considera-se importante resgatar o enunciado por Geertz (1997) quando discute as dificuldades práticas envolvidas no empreendimento antropológico. Diz o autor que se fazem necessárias a sensibilidade e a empatia do pesquisador. No entanto, salienta que a sensação de aceitação tem a ver com as nossas biografias e não com a dos sujeitos. Enfatiza que o pesquisador não consegue perceber, ou melhor, não é capaz de perceber o que os nativos percebem. Então, só se consegue perceber as formas simbólicas que os *nativos* usam para perceberem. O autor preconiza que se busque a compreensão delas através de um movimento pendular constante entre as categorias *nativas* e as que o antropólogo utiliza para realizar os seus objetivos científicos. Nesse sentido, ele vai questionar a sensibilidade extraordinária, a capacidade quase sobrenatural de pensar e sentir e perceber o mundo como um *nativo.*

É nessa dinâmica que ganha sentido a noção de senso comum, como uma forma de saber que não pode ser dissociada de um contexto cultural, ou como nos afirma Geertz (1997b, p.116), que o senso comum é *um sistema cultural, embora nem sempre muito integrado, que se baseia nos mesmos argumentos em que se baseiam outros sistemas culturais semelhantes: aqueles que os possuem têm total convicção de seu valor e de sua validade. Neste caso, como em tantos outros, as coisas têm o significado que lhes queremos dar*. Ensina esse autor que, no campo, nem se imita o *nativo* nem se vira *nativo*: conversa-se com ele, visando a alargar o universo humano. O objetivo final da etnografia é a compreensão da cultura como conjunto de símbolos ou de signos interpretáveis. Mas vale lembrar que tais descrições não são construções nativas, mas construções dos antropólogos: interpretações feitas a partir de interpretações de segunda mão. Tal assertiva pressupõe recuperar o ponto de vista do ator ou, pelo menos, uma

parte de sua perspectiva, através de uma negociação entre o pesquisador e o ator, primeiro no trabalho de campo e depois na escrita (MENÈNDEZ, 2002).

A noção de tradução nos aproxima de outras formas de expressão, sem que elas se tornem nossas ou percam o seu caráter de "outras", em um constante oscilar entre a descrição de detalhes particulares e de estruturas globais, entre os pontos de vista individuais e as atitudes mais amplas que os permeiam, as partes e o todo, seguindo as premissas do círculo hermenêutico. (GEERTZ, 1997). A atitude natural é a atitude da consciência do senso comum, precisamente porque se refere a um mundo que é comum a muitos. *O conhecimento do senso comum é o conhecimento que eu partilho com os outros nas rotinas normais, evidentes da vida cotidiana [...] o mundo da vida cotidiana proclama-se a si mesmo e quando quero contestar esta proclamação tenho de fazer um deliberado esforço, nada fácil.* (BERGER; LUCKMANN, 1973, p. 40-41). Como ilustração desse ponto, traz a transição da atitude natural do senso comum, para a atitude teórica do filósofo ou cientista.

Em campo, o que era distante, pouco a pouco, se tornou familiar. Durante as primeiras interpretações de anotações do diário de campo, evidenciou-se a tentativa do uso da hermenêutica para ajudar a entender melhor o que estava em cena nos processos interpretativos, no movimento da compreensão. Vale lembrar que Ricouer[15] (1989, p, 147), em relação ao par compreender e interpretar, diz, inicialmente, que *a compreensão fornece o fundamento, a saber, o conhecimento por signos do psiquismo alheio, a interpretação fornece o grau de objetividade, graças à fixação e à conservação que a escrita confere aos signos*. Na aposta de compreensão, vale examinar o que nos ensina Gadamer (1997) quando, retomando Heidegger, nos ensina que não é exato pensar em termos da díade sujeito e objeto, quando o tema é a prática hermenêutica. O sujeito não é apenas ativo, nem o objeto somente passivo.

Pensar a alimentação do trabalhador como questão do cotidiano implicou acolher como referencial para análise a abordagem interpretativa. Para Geertz (1989, p.151), o mundo cotidiano *é habitado não por homens quaisquer, sem rosto, sem qualidades, mas por*

[15] O autor desenvolve com maiores explicações o referido tema em Ricouer, P. O que é um texto? In: *Do texto à ação. Ensaios de hermenêutica II.* Porto, Portugal: RÉS Editora, 1989, p. 141 – 162.

homens personalizados, classes concretas de pessoas determinadas, positivamente caracterizadas e adequadamente rotuladas. Os sistemas de símbolos que definem essas classes não são dados pela natureza das coisas — eles são construídos historicamente, mantidos socialmente e aplicados individualmente. Para Certeau (1996, p.31), o cotidiano *é aquilo que nos é dado cada dia (ou que nos cabe em partilha), nos pressiona dia após dia, nos oprime, pois existe uma opressão no presente [...]. O cotidiano é aquilo que nos prende intimamente, a partir do interior*. Nesse cotidiano que se manifestam valores socioculturais da alimentação, os significados do comer, da necessidade, do prazer, da ansiedade, individualidade e sociabilidade.

Para a análise do material etnográfico, foi preciso fazer o "Quem é Quem" do campo, e, nesse caso que envolveu uma instituição, foi necessária a apropriação das informações oficiais do organograma relacionadas à rede de *status* oficial e à rede de *status* atual e real. Partindo do pressuposto de que toda fonte precisa ser criticada, procedeu-se à crítica das fontes com base na sua confiabilidade, disponibilidade, alcance, situação e posição que ela ocupa no cenário social do estudo, posição de poder associada à fonte e à rede de interesses.

Uma questão particularmente importante diz respeito a valorar, na análise do material etnográfico, o "como é dito"; pois a forma pela qual o discurso é dito é imprescindível para entender o seu significado, uma vez *que o significado locucional não se prende apenas ao que é dito, mas também ao que não é dito* (ALVES, 2010). Narrar é a transformação do discurso através da trama, do enredo ou da intriga como se queira denominar[16]. É a trama que, por ter significado e carregar uma tensão vivida no tempo (narrado e narrante), move a transformação. A partir dessa visão, os estudos de Ricouer vão se constituir em peça fundamental para compreender e fundamentar a análise narrativa, uma vez que o autor procura desvendar a tessitura da intriga que se desenrola na configuração do tempo e da narrativa.

Os estudos de Ricoeur trazem, para o campo da análise narrativa, a contribuição da hermenêutica. A *hermenêutica é a teoria das operações da compreensão em sua relação com a interpretação dos textos* (RICOEUR, 1990, p.17), e o dizer do

[16] Os termos trama, enredo e intriga podem ser tomados como sinônimos. Preservar-se-á o uso específico apenas quando se tratar de citação do próprio autor.

hermeneuta *é um re-dizer, que reativa o dizer do texto* (RICOUER, 1989, p.162). O autor aporta sua fundamentação na ideia de que é tarefa da hermenêutica *reconstruir o conjunto das operações pelas quais uma obra eleva-se do fundo opaco do viver, do agir e do sofrer, para ser dada, por um ator, a um leitor que a recebe e assim muda seu agir* (RICOEUR, 1994, p.86). Ressalta que interpretar *é tomar o caminho de pensamento aberto pelo texto, pôr-se em marcha para o oriente do texto* (RICOUER, 1989, p.159).

Sendo assim, na obra *Tempo e Narrativa*, discutindo a *tríplice mimese*, Ricoeur desenvolve uma análise para mostrar a correlação entre a atividade de narrar e o caráter temporal da experiência humana, que não é puramente acidental, mas apresenta uma "forma de necessidade transcultural". Afirma que, "em outras palavras", isso significa dizer que *o tempo torna-se tempo humano na medida em que é articulado de um modo narrativo, e que a narrativa atinge seu pleno significado quando se torna uma condição da existência temporal* (RICOEUR, 1994, p.86). Na correlação entre tempo e narrativa, reside a condição de ruptura da rigidez estrutural no texto, porque, estando a narrativa situada num campo do agir que contempla uma "inquietação" do ser, essa inquietação tem, na "força subversiva" das "descrições inspiradas na ordem prática", a condição de *abalar o primado do conhecimento pelo objeto e desvelar a estrutura do ser-no-mundo mais fundamental que qualquer relação sujeito objeto* (RICOEUR, 1994, p.97).

Nessa perspectiva, pressupõe-se que, ao utilizar a análise narrativa como método de investigação, cabe explorar não apenas o que é dito, mas também como é dito, neste estudo em que o comer é o laço das relações nas pausas e intervalo do trabalho. Assim, metáforas, ironias, ditos populares, entre outras formas discordantes de dizer alguma coisa, podem prover um significado diferente do que é dito em situações de interação e revelar muito dos contextos sociais e culturais. No entanto, valorizar as discordâncias, não significa desprezar as consonâncias. A tentativa é ressaltar que a riqueza da compreensão das coisas está, também, na discordância. Para este estudo, os ditos populares e as metáforas foram valorizadas. Etimologicamente, a palavra metáfora origina-se de *meta* = além e *pher* = transpor. Para Ricouer (1976, 2000), a metáfora vai além da palavra, pois ela apresenta significação também no nível da frase. Ao situar a metáfora no nível da frase e não da palavra, ela deixa de ter uma "significação desviante para se tornar um enunciado impertinente". Também, na visão desse autor (RICOEUR, 2000), a metáfora apenas existe no discurso, revelando uma "fala viva". Para ele, a

metáfora *é uma criação instantânea, uma inovação semântica que não tem estatuto na linguagem já estabelecida e que apenas existe em virtude da atribuição de um predicado inabitual ou inesperado [...] assemelha-se mais à resolução de um enigma do que a uma associação simples baseada na semelhança; é constituída pela resolução de uma dissonância semântica* (RICOUER, 1976, p. 64).

Para Alves e Rabelo (1993), as metáforas como estratégias de inovação semântica, permitem ampliar os sentidos habituais para outros domínios imprevistos e oferecem a oportunidade de se estabelecer uma ligação entre a "singularidade da experiência" e a "objetividade da linguagem", das instituições e dos modelos legitimados socialmente. Salientam que o estudo das metáforas, como elemento da linguagem conotativa, *oferece à investigação antropológica um caminho para compreender os processos pelos quais os indivíduos compreendem e explicam suas experiências* (ALVES; RABELO, 1993, p. 176). Reforça-se, assim, a importância do estudo das metáforas como elementos fundamentais nas investigações que têm como ferramenta metodológica a análise narrativa.

A análise prévia do material etnográfico consistiu na organização e sistematização das informações, com base nas narrativas dos sujeitos, a partir das entrevistas gravadas e transcritas, dos registros em diário de campo, das observações realizadas em campo e no momento das entrevistas, relacionadas, em ordem cronológica, onde constou a descrição diária com as reflexões acerca do observado, na tentativa de possibilitar novas análises. Posteriormente, no processo de análise mais aprofundado, as informações foram sistematizadas tendo por base os objetivos propostos no projeto de tese. Em seguida, procedeu-se à análise exploratória, que consistiu em ordenamento das categorias empíricas e êmicas.

Na análise do material etnográfico, buscou-se uma interpretação orientada pelos significados atribuídos pelos interlocutores categorizados sobre o entendimento das condições de trabalho, das técnicas gerenciais e das experiências referentes a um conjunto de outros fatores existentes nas empresas de TM em que trabalha e ou trabalhou que permitissem compreender a alimentação dentro e fora do trabalho e as suas possíveis repercussões nas práticas alimentares dos indivíduos e do grupo. Nessa empreitada, foi necessário entender que *o ato interpretante é tenso, com idas e vindas às narrativas dos sujeitos, para esclarecer lacunas, uma palavra interdita, um gesto de*

silêncio ao falar de si. Um ato cujas respostas serão sempre insuficientes para a compreensão dos significados que o sujeito pode fazer sobre sua alimentação (FREITAS, MINAYO, FONTES, 2011, p.36)

De acordo com Geertz (1989), o que torna um texto etnográfico convincente é a habilidade de o autor demonstrar ter penetrado e, por sua vez, ter sido penetrado pelo outro ou pelos outros. Nesse sentido, o texto produzido não poderá ser a verdade sobre o outro, mas a interpretação possível do autor naquele momento e naquela condição. Dita interpretação não se propõe a ser verdadeira nem falsa, mas apenas uma das múltiplas dimensões da realidade.

Finaliza-se, com inspiração em Wacquant (2002), dizendo que o maior desafio que se impõe, no momento, é ter de (re)traduzir a compreensão dos sentidos em linguagem antropológica, na tentativa de descobrir formas expressivas para comunicá-las, sem amenizar as propriedades mais distintivas. Os resultados desse esforço serão apresentados nos dois próximos artigos.

Referências

1. ALMEIDA FILHO, Naomar. Integração metodológica na pesquisa em saúde: nota crítica sobre a dicotomia quantitativo-qualitativo. In. Goldenberg, Paulete; GOMES, Maria Helena de Andréa; Marsiglia, Regina Maria Goffoni (orgs.). **O clássico e o Novo: tendências, objetos e abordagens em Ciências Sociais e Saúde**. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2003. 143-156.

2. ALVES, Paulo César B. Notas de aula. In: SANTOS-BRITO, Rita Maria; ARAÚJO, Maria da Purificação Nazaré. “Me desajude aqui”: uma tentativa de exercitar a interpretação de aspectos da vida cotidiana no lugar – Maragogipinho/BA. Trabalho apresentado como requisito para avaliação da disciplina FCHD16 “Análise de Narrativas em Ciências Sociais”. Semestre 2010.1. Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal da Bahia. Pós Graduação em Ciências Sociais. Salvador, Bahia, 2010.

3. ALVES, Paulo César B.; RABELO, Mirian Cristina M. Significação e metáforas na experiência da enfermidade. In: Rabelo, Mirian Cristina M; Alves, Paulo César B.; Souza, Iara Maria A. **Experiência da doença e narrativa**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 1999, p.171-185.

4. ANTUNES, Ricardo. ALVES, Giovanni. As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital. **Educ. Soc**., Campinas, v. 25, n. 87, p. 335-351, mai.-ago.,2004.

5. ANTUNES, Ricardo. As formas diferenciadas da reestruturação produtiva e o mundo do trabalho no Brasil. **Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo**, 2ª Época, n. 21, p. 35-49, 2009.

6. ARAÚJO, Maria Purificação Nazaré**. "Estou aqui" e peço licença para "estar lá".** ISC 558 (Seminários Teóricos de Ciências Sociais em Saúde). Instituto de Saúde Coletiva- UFBA, semestre 2008.1, p. 15, 2008 (não publicado).

7. ARAÚJO, Maria da Purificação Nazaré; COSTA-SOUZA, Jamacy; TRAD, Leny Alves Bomfim. A alimentação do trabalhador no Brasil: um resgate da produção científica nacional. **Hist. Cienc. Saúde, Manguinhos**, Rio de Janeiro v.17, n. 4, p. 975-992, out.-dez., 2010.

8. AYMARD, Maurice; GRIGNON, Cloud; SABBAN, Françoise. ***Le Temps de Manger: alimentation, emploi du temps et rythmes sociaux*.** Paris: MSH-INRA, 1994.

9. BAUMAN, Zygmund. **Modernidade Líquida**. Tradução Plínio Dentzien.. Rio de Janeiro: Zarar Ed., 2001.

10. BECKER, Howard S. **Métodos de pesquisa em Ciências Sociais**. Editora Hucitec, São Paulo. 1994.

11. BERGER, Peter L.; LUCKMANN, Thomas. Os fundamentos do conhecimento da vida cotidiana. In: _____. **A Construção Social da Realidade**. 8 ed. Petrópolis: Vozes, 1973. p. 35-68.

12. BOLTANSKI, Luc. **As classes sociais e o corpo.** 3 ed. Tradução de Regina A. Machado. São Paulo: Paz e Terra, 2004.

13. BOURDIEU, Pierre. **Sociologia**. Renato Ortiz (org.).São Paulo: Ática, 1983.

14. BRAGA, Ruy. Infotaylorismo: o trabalho do teleoperador e a degradação da relação de serviço. **Revista de Economia Política de las Tecnologias de la Información y Comunicación,** v. VIII, n.1, ene. – abr., p. 1-15, 2006.

15. BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupação** (2002). Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/busca/condicoes.asp?codigo=4223>. Acesso em 08 de setembro de 2007.

16. BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Portaria nº 09, de 30 de março de 2007. Aprova o Anexo II da NR17, Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil,** Poder Executivo, Brasília, DF, 02 abril 2007.

17. BRAVERMAN, Harry. O trabalho e o capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX. 3 ed. Tradução Nathanael C. Caixeiro. Rio de Janeiro: LTC, 1987.

18. CANESQUI, Ana Maria. Antropologia e Alimentação. **Rev Saúde Públ**. São Paulo, v. 22, n. 4, p. 207-216, 1988.

19. _____. Comentários sobre os estudos antropológicos da alimentação. In: CANESQUI, Ana Maria; DIEZ GARCIA, Rosa Wanda (orgs.). **Antropologia e nutrição: um diálogo possível**. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2005, p. 23 - 47. (a)

20. _____. Pesquisas qualitativas em nutrição e alimentação. **Rev. Nutr**., Campinas, v. 22 n. 1, 125-139, jan.- fev., 2009.

21. CARDOSO, Ruth. As Aventuras de Antropólogos em Campo ou como escapar das armadilhas do Método. In: _____. (org) **A Aventura Antropológica: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Paz e Terra. 2004, p. 95-125.

22. CARNEIRO, Henrique S. Comida e sociedade: significados sociais na história da alimentação. **História: Questões & Debates**, Curitiba, n. 42, p. 71-80, 2005.

23. CERTEAU, Michel; GIARD, Luce; MAYOL, Pierre. **A invenção do cotidiano 2. morar, cozinhar**. Petrópolis: Artes de Fazer, 1996.

24. CONTRERAS, Jesús Hernández (org.). Alimentación y cultura: necesidades, gustos y costumbres. Barcelona: Publicacions Universitat de Barcelona, 1995.

25. _____. Cambios sociales y cambios en comportamientos alimentarios en la España de la segunda mitad del siglo XX . *Anuario de Psicologia*, Facultat de Psicologia Universitat de Barcelona, Barcelona, v. 30, n. 2, p.25-42, 1999.

26. _____. Los aspectos culturales en el consumo de carne. GRACIA-ARNAIZ, Mabel. (org.). **Somos lo que comemos. Estudios de alimentación y cultura en España**. Barcelona: Ariel, 2002

27. _____. Patrimônio e globalização: o caso das culturas alimentares. In: CANESQUI, Ana Maria e DIEZ GARCIA, Rosa Wanda (orgs.). **Antropologia e nutrição: um diálogo possível.** Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2005.p. 129-145.

28. CONTRERAS, Jesús Hernández; GRACIA ARNAIZ, Mabel. **Alimentación y Cultura. Perspectivas antropológicas**. Barcelona: Ariel, 2005.

29. DAMATTA, Roberto. **O que faz do brasil, Brasil?** Rio de Janeiro: Rocco, 1986.

30. DIEZ GARCIA, Rosa Wanda. Práticas e comportamento alimentar no meio urbano: um estudo no centro da cidade de São Paulo. **Caderno Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.13, n.3, p. 455-467, jul.-set., 1997.

31. DRUCK, Graça; FRANCO, Tânia. A precarização do trabalho no Brasil: Um estudo da evolução da terceirização no Brasil e na indústria da Bahia na última década. **Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo**, 2ª Época, n. 21, p. 97 – 119, 2009.

32. DRUCK, Maria da Graça. **Terceirização: (Des)Fordizando a Fábrica:Um estudo do Complexo Petroquímico da Bahia.** São Paulo, Salvador: Boitempo,Edufba, 1999.

33. ENGELS, Frederich. A Situação da Classe Trabalhadora na Inglaterra. Tradução B.A.Schumann (do original em alemão). São Paulo. Boitempo, 2008.

34. FABROS, Alinaya Sybilla L. Global economy of signs and selves: A view of work regimes in call centers in the Philippines. **Sociologie du Travail**, v. 51, n. 3, p. 343-360, jul.- sep. 2009.

35. FISCHLER, Claude. **L'(H)omnivoro. El gusto, la cocina y el cuerpo**. Traducción de Mario Merlino. Barcelona: Editorial Anagrama, 1995.

36. _____. Gastro-nomía e gastro-anomía: sabíduria del cuerpo y crisis biocultural de la alimentación contemporânea. In: CONTRERAS, Jesús Hernández (org.). **Alimentación y cultura. Necesidades, gustos y costumbres**. Barcelona: Universidad de Barcelona, 1995. p. 357 – 380. (b)

37. FONSECA, Alexandre Brasil, et.al. Modernidade alimentar e consumo de alimentos: contribuições sócio-antropológicas para a pesquisa em nutrição. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.16, n. 9, p. 3853-3862, out., 2011.

38. FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir: história da violência nas prisões**. Tradução de Raquel Ramalhete, 34 ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

39. FREITAS, Maria do Carmo Soares de, MINAYO, Maria Cecília de Souza ; FONTES, Gardênia Abreu Vieira. Sobre o campo da Alimentação e Nutrição na perspectiva das teorias compreensivas. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 16, n. 1, p. 31-38, 2011

40. GADAMER, Hans-Georg. **Verdade e Metódo**. Tradução de Flávio Paulo Meurer. Rio de Janeiro, Petrópolis: Vozes, 1997.

41. GARINE, Igor. Antropología de la alimentación: Entre Naturaleza y Cultura. Alimentación y Cultura. In: ACTAS DEL CONGRESO INTERNACIONAL, MUSEO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA, v.1., 1998, Madri. **Anais** … Madri: La Val de Onsera, p.13-33.

42. GASKEL, G. Entrevistas individuais e grupais. In: BAURER; GASKEL. **Pesquisa Qualitativa com Texto, Imagem e Som.** Petrópolis: Vozes, 2003, p. 64-89.

43. GEERTZ, Clifford. **Interpretação das Culturas**. Rio de Janeiro: LTC, 1989

44. GEERTZ, Clifford. “Do ponto de vista dos nativos”: a natureza do entendimento antropológico. In: *O* **saber local: novos ensaios em antropologia interpretativa**. Petrópolis: Vozes, 1997, p. 85-107.

45. GEERTZ, Clifford. O senso comum como sistema cultural. In: **O saber local: novos ensaios em antropologia interpretativa.** Petrópolis: Vozes, 1997, p. 111-141. (b)

46. GÓES, José Ângelo Wenceslau. **Fast-Food: um estudo sobre globalização alimentar**. Salvador: EdUFBA, 2010.

47. GRACIA ARNAIZ, Mabel Gracia. *Em direção a uma nova ordem alimentar*? In: CANESQUI, Ana Maria e DIEZ GARCIA Rosa Wanda (orgs.). Antropologia e nutrição: um diálogo possível. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2005. p. 147-164.

48. GRACIA-ARNAIZ, Mabel (org.). **Somos lo que comemos. Estudios de alimentación y cultura en España**. 2. ed. Barcelona: Ariel, 2002.

49. INGOLD, Tim. The Perception of the environment: essys livelihood, dwelling and skill. Londres: Routledge, 2000, p. 219-242. Tradução de Clara Mafra do 13º capítulo do livro "The Perception of the environment", Jornada ao longo de um caminho de vida: mapas, descobridor-caminho e navegação. **Revista Religião & Sociedade,** v. 23, n. 1, p. 76-110, jun. 2005.

50. JACCOUD, Mylène; MAYER, Robert. A observação direta e a pesquisa qualitativa. In: Poupart, Jean, et al. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos.** Tradução de Ana Maria Cristina Nasser. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008 (coleção Sociologia), p. 254 – 294.

51. LAPLANTINE, François. **A descrição etnográfica.** Paris: Armand Colin, 2005.

52. MALINOWSKI, Bronislaw. **Argonautas do Pacífico ocidental**: um relato do empreendimento e da aventura dos nativos nos arquipélagos da Nova Guiné. São Paulo: Abril Cultural, 1984

53. MARINHO-SILVA, Airton. **A regulamentação das condições de trabalho no setor de teleatendimento no Brasil: necessidades e desafios.** Dissertação (Mestrado em Medicina Preventiva) - Faculdade de Medicina, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004.

54. MARINHO-SILVA, Airton. Condições de trabalho e adoecimento dos trabalhadores em teleatendimento: uma breve revisão. **Revista de Gestão Integrada em Saúde do Trabalho e Meio Ambiente**. v.1, n.3, p.1-18, 2007.

55. MARX, Karl. **O Capital: Crítica da Economia Política.** 25 ed. Livro primeiro, O Processo de Acumulação do Capital. Vol I.Tradução Sant' Anna, Reginaldo.Rio de Janeiro: Editora Civilização Brasileira, 2008.

56. MENÉNDEZ, Eduardo L. **La parte negada de la cultura. Relativismo, diferencias y racismo**. Barcelona, Ediciones Bellaterra, 2002.

57. MERLEAU-PONTY, Maurice. **Fenomenologia da Percepção.** Tradução Carlos Alberto Ribeiro de Moura. 3 ed. São Paulo: Martins Fontes, 2006.

58. MERLO, Álvaro Roberto Crespo; LÁPIS, Naira Lima. "A saúde e os processos de trabalho no capitalismo contemporâneo: reflexões na interface da psicodinâmica do trabalho e da sociologia do trabalho. **Psicologia & Sociedade**, v. 19, n. 1, p. 61-68, jan.-abr, 2007.

59. MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: Pesquisa qualitativa em saúde.** 9 ed. revista e aprimorada. São Paulo: Hucitec, 2006

60. MINAYO-GOMEZ, Carlos; LACAZ, Francisco Antonio de Castro. Saúde do trabalhador: novas – velhas questões. **Ciência e Saúde & Coletiva**, v.10, n. 4, p.797-807, 2005.

61. MINAYO-GOMEZ, Carlos; THEDIM-COSTA, Sônia Maria da Fonseca. A construção do campo da saúde do trabalhador: percurso e dilemas. **Caderno Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 13, p.21-32, 1997. Suplemento 2

62. _____. Incorporação das ciências sociais na produção de conhecimentos sobre trabalho e saúde. **Caderno Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 1, p.125-136, 2003.

63. MINTZ, Sidney W. Comida e antropologia: uma breve revisão**. Rev. bras. Ci. Soc.**,v.16, n.47, p.31-42, oct., 2001.

64. MOCELIN, Daniel Gustavo; SILVA, Luís Fernando Santos Corrêa. o telemarketing e o perfil sócio-ocupacional dos empregados em *call centers.* **Caderno CRH**, Salvador, v. 21, n. 53, p. 365-387, mai.-ago., 2008.

65. MURRIETA, Rui Sérgio Sereni. Dialética do sabor: alimentação, ecologia e vida cotidiana em comunidades ribeirinhas da Ilha de Ituqui, Baixo Amazonas, Pará. **Revista de Antropologia**, v. 44, n. 2, p. 39 -88, 2001.

66. OLIVEIRA, Nilce; FREITAS, Maria do Carmo Soares. Fast Food: um aspecto da modernidade alimentar. In: FREITAS, Maria do Carmo Soares; FONTES, Gardênia Abreu Vieira; OLIVEIRA, Nilce (Org.). **Escritas e narrativas em alimentação e cultura.** Salvador: EDUFBA, 2008, 239 - 260 p.

67. PENA, Paulo Gilvane Lopes; MINAYO-GOMES, Carlos. Premissas para a Compreensão da Saúde dos Trabalhadores no Setor Serviço. **Saúde Soc**. São Paulo, v.19, n.2, p.371-383, 2010.

68. PENA, Paulo Gilvane Lopes. Aspectos conceituais do setor de serviços e a saúde do trabalhador. In: MINAYO GOMES, C; MACHADO, J M H; PENA, P G.L. (Orgs.). **Saúde do trabalhador na sociedade brasileira contemporânea**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2011. p. 411 – 432.

69. PENA, Paulo Gilvane Lopes; CARDIM, Adryanna; ARAUJO, Maria da Purificação Nazaré. Taylorismo cibernético e Lesões por Esforços Repetitivos em operadores de telemarketing em Salvador-Bahia. **Cad. CRH**. 2011, vol.24, n. spe 01, p. 133-153, 2011.

70. POULAIN, Jean-Pierre. **Sociologias: os comedores e o espaço social alimentar**. Tradução de Rossana da Costa Proença, Carmen Silva Rial, Jairo Conte. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2004.

71. PROENÇA, Rosana Pacheco Costa. **Inovação tecnológica na produção de alimentação coletiva.** Florianópolis: Insular, 1997.

72. RAMALHO, Carolina Calmon, et al. Viver na baia: dimensões psicossociais da saúde e do controle no trabalho de teleatendimento. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 11, n. 1, p. 19-39, 2008.

73. RICOEUR, Paul. Metáfora e Símbolo. In: **Teoria da Interpretação: o discurso e o excesso de significação**. São Paulo. Edições 70, 1976, p. 57- 81.

74. RICOUER, Paul. O que é um texto? In: **Do texto à ação. Ensaios de hermenêutica II**. Porto, Portugal: RÉS Editora, 1989.

75. RICOEUR, Paul. A Tarefa da Hermenêutica. In: **Interpretação e Ideologias**. 4 ed.˙ Rio de Janeiro: Francisco Alves Editora, 1990, p.17- 42.

76. RICOEUR, Paul. Tempo e Narrativa: a tríplice mimese. In: **Tempo e narrativa**. Tomo I. Campinas: Papirus, 1994, p. 85 -131.

77. RICOEUR, Paul. **A metáfora viva**. São Paulo; Loyola, 2000.

78. RITZER, George. **La McDonalización de la sociedad. Un análisis de la racionalización en la vida cotidiana**. Tradução de Ignacio Hierro y Ricardo Hierro. Barcelona: Ariel, 1999.

79. RITZER, George. **El encanto de un mundo desencantado. Revolución en los medios de consumo.** Traducción Francisco Ramos, Barcelona: Editorial Ariel, 2000.

80. RITZER, Georg (org). **Los tentáculos de la la McDonalización.** 2.ed. Traducción Miguel Sautié, Madrid: Popular, 2007.

81. SANTOS, Lígia Amparo da Silva. **O corpo o comer e a comida: um estudo sobre as práticas corporais, alimentares cotidianas a partir da cidade de Salvador-Bahia**. Salvador: EdUFBA, 2008.

82. SANTOS, Valétia Correia As múltiplas tarefas e atividades interferentes em centrais de atendimento telefônico. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v.109, n. 29, p. 21-29, 2004.

83. TAYLOR, Frederick Winslow. **Princípios de administração científica**. 7 ed. Tradução de Arlindo Vieira Ramos, São Paulo: Atlas, 1982.

84. VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira; ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 4, p. 1069-1078, jul.-ago., 2004.

85. WACQUANT, Loic. **Corpo e Alma: Notas etnográficas de um aprendiz de boxe**. Tradução Ângela Ramalho. Rio de Janeiro: Resume Dumará, 2002.

ARTIGO 3

O tempo não é uma linha, mas uma rede de intencionalidades.

(Merleau Ponty, 2006)

Um estudo etnográfico das condições para alimentação do trabalhador do setor de *telemarketing*

RESUMO

Com o objetivo de descrever as condições para alimentação de trabalhadores do setor de *telemarketing*, desenvolveu-se um estudo etnográfico a partir de um *call center* localizado na cidade de Salvador (Bahia, Brasil), priorizando-se a observação e a entrevista como técnicas qualitativas. Observou-se que são distintas as estratégias acionadas pelo trabalhador para aliar o tempo considerado escasso à necessidade de comer no trabalho: trazer comida de casa, acessar as máquinas de vendas automáticas de alimentos (MVAA) disponibilizadas pela empresa no espaço do refeitório, ou consumir no comércio de "comida de rua". Para qualquer estratégia eleita, a pressa aparece como marca do tempo expresso como *curto para comer*, e como prescrição de um ritmo imposto pela organização do trabalho, que persegue a objetividade e racionalidade tanto do trabalho quanto do comer no trabalho. Observou-se que a comensalidade é afetada pelo ritmo acelerado tanto para os trabalhadores do *call center* quanto para os vendedores de "comida de rua".

Palavras-chave: alimentação do trabalhador, saúde do trabalhador, *telemarketing, call center*, marmita, comida de rua, MVAA.

ABSTRACT

An ethnographic study was conducted in a call center in Salvador (Bahia, Brazil), using observation and interviewing qualitative techniques. The objective of the study was to describe the alimentation conditions of telemarketing workers. It was observed there are different strategies used by workers to combine short time and the need to eat in the workplace: bringing homemade food, buying food from automatic vending machines (AVM) made available by the company in the cafeteria or buying street food. For any one of those strategies it is possible to highlight that hustle and bustle seems to be expressed as a *short timeline to eat* and as a prescription of a rhythm imposed by working organization, that persecutes objectivity and rationality for the working and eating at work acts. There was observed that both call center workers and street food sellers have their sitting together at a table affected by that accelerated rhythm.

Key Words: worker alimentation, worker health, telemarketing, call center, street food, brownbagging, automatic vending machines (AVM).

Introdução

A alimentação, necessidade básica para sobrevivência da espécie humana, pode ser influenciada por questões biológicas, psicológicas, sociais e econômicas. Durante a jornada de trabalho ou em qualquer outro espaço, essas várias dimensões podem ser acionadas na decisão do que, como, quanto, quando e do com quem se come. Na atualidade, a vinculação da alimentação com a saúde parece ser inconteste, ainda que o acesso ao que seria, pelos pressupostos da racionalidade nutricional, chamado de "alimentação adequada" não esteja garantido para parcela considerável da população brasileira, onde algumas categorias de trabalhadores estão inseridas.

A necessidade de estudos no campo da saúde do trabalhador, que abordem a relação entre trabalho e saúde ou doença, tem sido pontuada. No entanto, sabe-se que tal empreitada demanda importante desafio, dada a sua natureza complexa e conflitiva. Alia-se a isso a informação de que, ainda que se observem progressos importantes acerca da produção do conhecimento nessa área, constata-se uma carência de estudos entre as diversas categorias de trabalho que possuem vulnerabilidade social (MINAYO-GOMEZ, THEDIM-COSTA, 1997; MINAYO-GOMEZ. THEDIM-COSTA, 2003), o que parece ser o caso de trabalhadores do setor de *telemarketing* (TM). Na atualidade, tem se observado interesse de pesquisadores acerca do TM, diante a magnitude dos problemas de saúde dos trabalhadores desse setor. Os estudos focam o olhar sobre o processo de adoecimento e as condições de trabalho, sendo possível verificar relatos de diversas queixas, sintomas e patologias que podem estar relacionadas direta ou indiretamente à alimentação desses trabalhadores. No entanto, observa-se uma carência de estudos que abordem a alimentação nesse setor que, ao que parece, está invisível aos distintos olhares.

No que tange ao reconhecimento dos organismos internacionais sobre a alimentação no trabalho, o informe elaborado pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) destaca a relação entre alimentação, saúde e produtividade, ao anunciarem que uma alimentação inadequada pode causar perdas de até 20% na produtividade (OIT, 2005). Tal assertiva faz recordar algumas passagens do que poderíamos chamar da história da alimentação do trabalhador brasileiro, diante as várias estratégias utilizadas para alimentar a classe trabalhadora, desde os escravos da era colonial até os dias em curso.

Parte dessas reflexões está registrada em artigo recente, onde foi assinalada a necessidade de olhar para as diversas categorias de trabalhadores brasileiros que não dispõem da estrutura de unidades de alimentação e nutrição[17] para comer no trabalho (ARAÚJO, COSTA-SOUZA, TRAD, 2010). Entre essas categorias, estão inseridos muitos dos que trabalham no setor de serviços. Não seria o caso de desprezar os estudos em outros setores da economia, mas chamar a atenção para a necessidade de conhecer as diversas modalidades acionadas pelos trabalhadores para tornar possível o comer durante a jornada de trabalho.

A portaria número 9, que aprova o Anexo II da Norma Regulamentadora (NR) 17 para o trabalho no setor de *telemarketing*, aponta alguns aspectos relacionados à alimentação do trabalhador nos itens 5 (organização do trabalho), 7 (condições sanitárias e de conforto) e 8 (programas de saúde ocupacional e de prevenção de riscos ambientais).

> 5.4 Para prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores, as empresas devem permitir a fruição de pausas de descanso e intervalos para repouso e alimentação aos trabalhadores. 5.4.2. *O intervalo para repouso e alimentação para a atividade de teleatendimento/telemarketing deve ser de 20 (vinte) minutos*.
> 7.1 - Devem ser garantidas boas condições sanitárias e de conforto, incluindo sanitários permanentemente adequados ao uso e separados por sexo, *local para lanche* e armários individuais dotados de chave para guarda de pertences na jornada de trabalho. 7.2. *Deve ser proporcionada a todos os trabalhadores disponibilidade irrestrita e próxima de água potável*.
> 8.2.1. No sentido de promover a saúde vocal dos trabalhadores, os empregadores devem implementar, entre outras medidas: a) modelos de diálogos que favoreçam micropausas e evitem carga vocal intensiva do operador; b) redução do ruído de fundo; c) *estímulo à ingestão frequente de água potável fornecida gratuitamente aos operadores*. (Brasil, 2007, grifos nossos)

Insuficientemente estudada, a alimentação no setor de *telemarketing* guarda uma peculiaridade importante em relação ao tempo disponível durante o intervalo para repouso e alimentação, atualmente normatizado em vinte minutos, na jornada diária de seis horas (BRASIL, 2007). Reconhece-se, assim, que o tempo e as condições para o acesso de alimentos para o consumo, aliados às condições em que o trabalho é desenvolvido, podem repercutir na saúde dos trabalhadores nesse setor. Neste artigo,

[17] A Unidade de alimentação e nutrição (UAN) tem por objetivo fornecer refeição equilibrada nutricionalmente, apresentando bom nível de sanidade e adequação ao comensal, no sentido da manutenção e (ou) recuperação da sua saúde, visando a auxiliar no desenvolvimento de hábitos alimentares saudáveis, além de educação alimentar e nutricional (PROENÇA, 1997, p.18).

cujo foco é as condições para a alimentação de trabalhadores do setor de *telemarketing*, pretende-se responder as seguintes questões: *Como se apresenta a alimentação no setor de telemarketing? Quais estratégias são utilizadas para aliar o tempo à necessidade de comer no trabalho?*"

Tais questões serão abordadas no intuito de contribuir para a produção de conhecimentos nessa área ao descortinar uma realidade que necessita ser desvelada para suscitar intervenções. O objetivo deste artigo é, pois, descrever as condições para alimentação no contexto do trabalho no setor de *telemarketing*, a partir das experiências de trabalhadores de um *Call Center* localizado na cidade de Salvador, Bahia, Brasil.

Sob a inspiração do que nos ensina Geertz (1989) sobre a descrição etnográfica, pretende-se fazer uma descrição densa das condições de alimentação nesse setor. Para tal intento, toma-se como aporte teórico essencial a antropologia da alimentação, por considerar que o consumo de alimentos, ou o ato de comer, ultrapassa a reconhecida necessidade fisiológica, uma vez que *analisar o que os indivíduos e grupos fazem com os/a partir dos alimentos converte-se, em contrapartida, em uma forma de compreender processos sociais e culturais* (CARRASCO, 2005, p.103).

Percurso metodológico

O estudo foi desenvolvido em um *call center* (empresa A[18]) localizado na cidade de Salvador (Bahia) que presta serviços a usuários de telefonia móvel em todo Brasil, funciona 24 horas em todos os dias do ano, com turnos de 6 horas de trabalho/dia. A observação direta a e entrevista foram priorizadas como técnicas nessa fase do estudo, período compreendido entre março a setembro de 2010.

Além das anotações, em diário campo, de inúmeros diálogos com os distintos interlocutores desta pesquisa, as entrevistas foram realizadas com 19 pessoas, obedecendo-se à lógica do ponto de saturação das informações. A maioria das

[18] No sentido de preservar o nome da empresa onde foi realizada a maior parte da fase de imersão em campo, ela será nominada como empresa A. Na mesma direção as outras empresas que aparecem nas narrativas e às quais os interlocutores fazem referência serão designadas como empresa B, C e D.

entrevistas foi gravada e realizada de forma individual. No entanto, diante da dinâmica de campo, acolheu-se o imperativo de realizá-las em dupla, com ou sem o uso do gravador. Treze das entrevistas foram realizadas entre interlocutores do *call center* onde se realizou a etapa de observação (02 supervisoras, 11 representantes, sendo dois do sexo masculino) e 2 trabalhadoras de outros *call centers.* Quanto ao tempo de experiência com trabalho no setor de TM, houve uma variação de 5 meses como experiência de primeiro emprego e 8 anos com inserção em 4 *call centers.* A faixa etária do grupo foi de 19 a 32 anos, com média de idade de aproximadamente 25 anos. Destacam-se como momentos importantes, quatro entrevistas realizadas com os vendedores do comércio de alimentos circunvizinho à empresa. Cabe ressaltar que foram necessários mais de um encontro para a realização de algumas entrevistas, agendadas sempre de acordo a avaliação da necessidade de aprofundar alguns temas e da disponibilidade das pessoas.

As condições para alimentação no ambiente de trabalho foram analisadas a partir da ambiência dos espaços destinados à alimentação, da disponibilidade e da qualidade dos alimentos – comidas e bebidas – vendidos e consumidos, das formas e condições materiais para o acesso, do tempo destinado à alimentação, dos ruídos, dos aromas, das cores, dos sabores, valorizando-se os pontos de vista dos atores envolvidos, incluindo o da pesquisadora em campo (MENÈNDEZ, 2002). As observações foram realizadas nos distintos turnos e dias da semana, incluindo feriados e finais de semana, nos diferentes espaços que compõem a empresa e adjacências, na tentativa de estar na cena cotidiana de trabalho daquelas pessoas e nos diversos lugares destinados à alimentação, tomando como eixo o conceito de cultura alimentar (GRACIA-ARNAIZ, 2002; CONTRERAS, GRACIA-ARNAIZ, 2005). O *que?, como?, quanto?, quando?* e *com quem comem?* foram questões que guiaram a observação, cujos registros foram confrontados com as informações obtidas através das entrevistas.

Ainda que se considere a experiência dos seis meses de imersão em um *call center* como fase de imersão em campo, cabe considerar que, desde o ano de 2008, outras estratégias foram colocadas em cena na tentativa de aproximação do campo de investigação: participação no curso de capacitação para operador de *telemarketing* e observação sistemática nas imediações dos dois principais *call centers* da cidade de Salvador para descrever o comércio de alimentos no entorno. Essas e outras

experiências contribuíram de forma decisiva para consecução de todas as etapas que envolveram este estudo.

É importante pontuar que minha experiência com a alimentação de trabalhadores foi marcada por instituições que mantinham UAN em indústrias e hospitais, onde eles teriam horários preconizados para as refeições e se dirigiam a um refeitório com disponibilidade de itens para escolha do que comer. Deslocar o olhar para o setor serviços, mais especificamente, para o setor de TM, constituiu a marca dessa experiência que, pouco a pouco, incorporou um cenário que se mostrava aberto, fluido e distinto. Ainda que soubesse da necessidade de novas ferramentas para desenvolver o estudo de cunho etnográfico, as de outrora serviram como parâmetros importantes para qualquer espaço de produção, comercialização e consumo de alimentos. Assim, a racionalidade nutricional se apresentava ora como incapaz de dar conta daquele objeto complexo, ora como possibilidade de ponto de partida e (ou) de chegada. Tentou-se agregar estratégias capazes de garantir a escuta dos distintos saberes dos atores envolvidos no processo de produzir, comercializar e consumir as opções alimentares acessíveis aos trabalhadores da empresa de TM estudada, que acreditamos não ser distinta de outras empresas do ramo, pela experiência da fase exploratória desta pesquisa.

Geertz (1989, p.7) nos ensina que a etnografia é uma *uma multiplicidade de estruturas conceptuais complexas, muitas delas sobrepostas ou amarradas umas às outras, que são simultaneamente estranhas, irregulares e inexplícitas, e que ele tem que, de alguma forma, primeiro apreender e depois apresentar*. Para esse autor, a descrição etnográfica é interpretativa, num empreendimento capaz de salvar *o dito* de sua possibilidade extinguir-se e fixá-lo em formas pesquisáveis. Nessa direção, fazer etnografia é *como tentar ler (no sentido de "construir uma leitura de") um manuscrito estranho, desbotado, cheio de elipses, incoerências, emendas suspeitas e comentários tendenciosos, escrito não com os sinais convencionais do som, mas com exemplos transitórios de comportamento modelado* (GEERTZ, 1989, p. 20). A partir desses ensinamentos foi possível dar inicio aos primeiros encontros com os sujeitos, objetos desse estudo.

O projeto de pesquisa foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Maternidade Climério de Oliveira da UFBA (Parecer 012/2008), e ainda se obteve a

aprovação da pesquisa junto ao sindicato da categoria. Os nomes dos interlocutores foram preservados e indicados por codinomes nos extratos de suas narrativas.

Resultados e discussão

Na tentativa de responder as duas perguntas que orientaram este estudo, optou-se por iniciar a apresentação dos resultados desta investigação pela descrição do tempo destinado às refeições, uma vez que esse tema se configurou como transversal nos diálogos dos distintos interlocutores desta pesquisa, demonstrando a importância da dimensão temporal para as questões alimentares dessa categoria. Em seguida, julgou-se pertinente apresentar aos leitores o espaço disponibilizado pela empresa para refeições, nominado como refeitório ou sala de lanches, em que a comida trazida de casa apresenta-se como principal estratégia utilizada para comer nesse espaço, em detrimento das máquinas automáticas de venda de alimentos (MVAA) – opção contratada pela empresa para a alimentação dos trabalhadores. Ambas as estratégias são descritas em tópicos separados diante da necessidade de pontuar seus aspectos singulares. Entre as possibilidades de cenários alimentares no comércio de alimentos fora da empresa, o acesso a diversos pontos de venda do que se convencionou chamar de "comida de rua" é apresentado como importante estratégia utilizada pelos trabalhadores. Ao final, reflete-se sobre a noção de "espaço disciplinar" como ferramenta para pensar os espaços destinados à alimentação desses trabalhadores.

Cabe ressaltar, que o acesso dos trabalhadores ao benefício do auxílio alimentação ocorre através do cartão alimentação, no valor aproximado de 80 reais/mês para as pessoas que trabalham 6 horas/dia, ou seja, os operadores de TM, nominados de representantes na empresa A. Segundo informações da administração da empresa, houve uma enquete e essa foi a forma preferida. No entanto, a maioria das pessoas não recorda de tal fato, o que pode ser explicado pela alta rotatividade, fenômeno frequente em empresas de TM. Independentemente de recordar-se ou de ter participado do referido plebiscito, o cartão alimentação, chamado de SODEXO[19], não é reconhecido como a

[19] Sodexo Motivation Solutions é uma empresa do grupo francês Sodexo

melhor estratégia de repasse do benefício, evidenciando-se a contradição de não ser aceito nas MVAA localizadas no refeitório da empresa.

No setor de TM, o acesso aos alimentos no local de trabalho e o tempo disponível para alimentação configuram-se como elementos importantes na saúde dos trabalhadores. Convém informar que, até 2007, o trabalhador dispunha de 15 minutos de *intervalo para repouso e alimentação*, como preconizado pela Consolidação de Leis Trabalhistas para a maioria das categorias em contrato de trabalho com carga horária de até seis horas/dia. Diante do reconhecimento de peculiaridades distintas no setor de *telemarketing* – fruto da luta de diversos atores e atrizes sociais na busca de modificações normativas possíveis nesse cenário de trabalho precarizado –, em 2007 foi publicada a Portaria 09, que aprova o anexo II da NR 17, sobre trabalho em teleatendimento ou *telemarketing* (BRASIL, 2007). Supõe-se que esse tempo deve ser usado para "repouso e alimentação", pressupondo-se sua utilização para deslocamento até o local da refeição, escolha da comida (para alguns o preparo), pagamento e consumo propriamente dito. Quanto ao acesso a alimentos, a empresa disponibiliza o sistema de autosserviço de alimentação, através do sistema de *vending machine*, ao contratar os serviços de empresa especializada em instalação, manutenção e abastecimento de MVAA no espaço do refeitório. Entretanto, outras estratégias são buscadas pelos trabalhadores: trazer comida de casa ou consumi-la no comércio de alimentos nas imediações da empresa. Observa-se grande fluxo de pessoas nos espaços para alimentação situados dentro e fora da empresa.

Os termos *dentro* e *fora* têm apenas como referência a localização física – espaços internos e externos à empresa, respectivamente. Iniciei meus apontamentos de campo demarcando bem esses dois espaços e, no decorrer do estudo, foi possível perceber que a fronteira que os dividia era tênue ou inexistente. O tempo e o acesso a alimentos para o consumo, aliados às condições em que o trabalho se realiza, são elementos que surgem para descrever a sensação *de que o tempo é muito curto para comer*.

"O tempo para comer é muito curto"

Concordamos que *o tempo é importante para comer com prazer* (GRACIA-ARNAIZ, 2010, p.181). No caso do TM, o controle do tempo é incorporado no cotidiano dos trabalhadores como indicador de qualidade de trabalho, e a produtividade é medida

através do tempo médio de atendimento (TMA[20]), que deve ser o mais baixo possível, para evitar as filas de espera e a consequente insatisfação do cliente e aumento do número de atendimentos. Chegada a hora de comer, continua a preocupação com o tempo. As narrativas que ilustram a atenção a tudo que pode levar a *gastar tempo* aparecem com riqueza de detalhes para a maioria das atividades durante a jornada de trabalho. Quanto ao intervalo para repouso ou alimentação, *os vinte minutos são contados da hora que a gente 'desloga' e sai, até a hora que a gente 'loga' de volta. Por exemplo, quem trabalha no terceiro andar vai gastar mais tempo até chegar ao primeiro andar* (Iasmin).

A liberação das pessoas para usufruírem do intervalo para repouso e alimentação é realizada obedecendo-se a uma escala previamente elaborada, de forma a não prejudicar o ritmo de atendimento. Porém, muitas vezes, não é possível dizer ao cliente: "*Sinto muito, mas tenho que interromper a ligação" [...] então, quando dá, a gente pega aquele tempo que o cliente não entrou na linha e vai almoçar correndo, já pensando em não passar do tempo [...]. Teve dia que eu já almocei quatro horas, com fome, passando mal, me tremendo, porque a alimentação afeta minha pressão, minha saúde* (Bruna).

Com vinte minutos para deslocamento, compra, acesso, consumo, e, muitas vezes preparo, o que se alia a um processo de trabalho que se configura como *estressante*, são comuns as expressões de ansiedade demonstradas em movimentos, tom de voz, maneiras de se comportar, o engolir sem mastigar, o vai e vem dos corpos apressados, tentando-se estratégias de reduzir o tempo gasto com as diversas etapas e durante o consumo. A maioria dos trabalhadores relata insatisfação com o tempo destinado ao intervalo para repouso e alimentação (que muitos chamam de pausa[21]), o que é justificado por conta da ansiedade, do estresse e da impossibilidade de alimentar-se bem:

[20] O TMA é calculado por indivíduo e pelo grupo pertencente a cada ilha. Assim, há cobrança individual e coletiva pela manutenção do TMA baixo.

[21] Na forma falada os trabalhadores não fazem a distinção entre pausa e intervalo. As pausas são remuneradas e destinadas ao descanso. Já o intervalo não é remunerado e não está incluso na jornada de trabalho.

> Somente vinte minutos para alimentação é péssimo! Eu controlo o meu tempo com ansiedade, eu não gosto de passar do tempo, por que eu odeio ser chamada a atenção [...] Cria a ansiedade, o medo da advertência, da punição (Luma).
>
> Insuficiente para o operador ter uma alimentação adequada em vinte minutos. Tem que correr e juntamente com o trabalho acaba estressando muito, você fica mal alimentada e não tem condições mesmo físicas e nem psicológicas. A psicológica a questão do estresse e a física a questão da alimentação e de outras coisas que vêm relacionadas com o TM (Bruna).

O tempo curto para comer expressa também a escolha cuidadosa do que, quando, quanto e como comer, dimensionando-se o tempo gasto nas diversas etapas até o consumo, momento em que se recorre a um componente líquido, geralmente suco (natural e artificial), refrigerante e água, como facilitadores do processo de deglutição.

No jogo de tentativas e erros para driblar o tempo, um instrumento importante no cenário do refeitório é o forno de microondas – eletrodoméstico indispensável nas cozinhas domésticas para quem se propõe a economizar o tempo de cozinhar ou aquecer alimentos –, que adentra o ambiente de trabalho. Para utilizar os cinco fornos nos horários de grande circulação, há filas que ultrapassam o limite do refeitório e chegam ao corredor de acesso, situação agravada quando alguns aparelhos apresentam defeitos. Em geral, as pessoas estão na fila olhando onde há disponibilidade de assento: marcam o seu lugar e saem correndo para preparar o suco artificial (chamado de *mancha pulmão*), retirar a vasilha do invólucro, etc. Aproveitam para fazer ligações ao celular, ao tempo em que retornam à fila, vez por outra proferindo frases dirigidas indistintamente aos colegas: *Tem que ser mais rápido, the flash; só na fila já se perde todo o tempo de pausa; se eu atrasar a pausa, vou dizer ao meu supervisor que a culpa foi da fila do microondas* (Diário de Campo – DC). Exerce-se, em tom de brincadeira, uma pressão para o controle do tempo. Dessa forma, o colega desempenha a mesma função exercida pelo cliente na fila por espera de atendimento, quando *assume a tarefa inconsciente de supervisão e imposição de ritmo de trabalho* (PENA, 2011, p.421). Nesse caso, impõe o ritmo de comer no trabalho, mantendo-o acelerado.

O tempo aparece como marcador importante e transversal nas relações de trabalho e, por conseguinte, nos espaços de alimentação. A sensação de tempo escasso penetra o cotidiano das pessoas. No que tange à alimentação, fala-se de um tempo que passa muito rápido, pois, na tentativa de comer, há sempre que incorporar a aceleração.

> ... resumo: totalmente desumano [...]. Se você atrasar, pelo menos com minha supervisora é assim, passou de vinte minutos, prepare-se que na folha [de pagamento] estará lá o desconto. Eu fico atento, marco no relógio e acompanho; quando dá, no máximo, quinze minutos, eu tenho que subir correndo. São vinte minutos... (faz uma pausa e respira) E eu tenho que fazer a distribuição, quinze minutos são para eu comer, cinco minutos é para eu poder ir ao banheiro, lavar a mão, coisa básica; se der tempo, eu escovo os dentes. Hoje, por exemplo, não deu, eu não escovei. Temos que administrar da forma que dá. [Pergunto: E normalmente, assim, você ultrapassa o tempo?] Não, mas hoje eu ultrapassei *trinta segundos* (Aristóteles, grifos nossos).

Em conversa com uma das supervisoras, pergunto sobre tempo do intervalo para repouso e alimentação dos representantes.

> Olha, eu acho muito delicado, a gente estar lidando com ser humano, e a minha visão não comporta nesse mundo de *call center*, porque eu continuo batendo na tecla de que, antes de eu ver os números, eu preciso ver a pessoa. E assim, se eu não quero almoçar em vinte minutos, então eu não vou dizer a você que é bom. Não vou dizer a você que é justo, vou dizer a você que é um cumprimento de norma e que, quando entramos aqui, estamos cientes de que eu vou ter vinte minutos. O fato é... (respira fundo) que é assim. A gente só faz criar doenças, como criou em mim, o refluxo é... (olhos lagrimejam) Aqui o processo de digestão é muito complicado, pois você comer correndo e sentar para ouvir insatisfação do cliente não é nada bom. Quisera eu poder mudar essa realidade e aumentar esse tempo para trinta minutos, pois em quinze eles comiam e quinze eles descansavam (Ana).

Cabe salientar que supervisores e coordenadores usufruem de uma hora de intervalo, uma vez que possuem carga horária de trabalho de 8 horas/dia. A vigilância quanto ao cumprimento do tempo, esquadrinhando-o em suas frações de segundos, é algo relatado com frequência pelos representantes, como também pelos supervisores, que falam de certo desconforto com esse tipo de exigência, própria das atividades em TM. Independentemente do espaço escolhido para comer, dentro ou fora do trabalho, o controle do tempo acompanha os representantes no nominado *intervalo para repouso e alimentação*. Pode-se empreender que o controle do tempo é um sintoma social, uma espécie de angustia temporalizante que vive com os trabalhadores em suas jornadas de trabalho e no seu cotidiano.

Refeitório ou sala de lanches

O refeitório localiza-se no térreo, anexo ao prédio principal em estrutura desmontável. Essa estrutura recém construída estava em reforma quando se iniciou a fase de imersão em campo. Ao final do período de reforma, apresentou-se equipado com mesas, cadeiras, bebedouro, forno de microondas, pia para lavagem das mãos com toalhas descartáveis, balde para lixo, quadros de avisos, televisão, e as MVAA. A climatização é mantida por sistema de ar condicionado. Há câmaras localizadas em pontos estratégicos, e, assim, esse espaço é vigiado e controlado como qualquer outro ambiente da empresa (com exceção dos banheiros).

Dois funcionários revezam-se na reposição periódica dos descartáveis e na regularidade da limpeza do piso, das bancadas e cadeiras, do recolhimento do lixo. Contudo, nos momentos de maior movimento, eles não conseguem dar conta da arrumação e da limpeza. Com apenas 20 minutos, na maioria das vezes, não é possível aos trabalhadores recolherem todos os aparatos utilizados, principalmente papel toalha e copos descartáveis, que permanecem sobre as mesas, dando ao local um aspecto desagradável que é motivo de queixas e insatisfação dos que chegam para utilizar o espaço. Os supervisores, com tempo diferenciado para usufruir do intervalo, são facilmente reconhecidos, quer seja na forma distinta de se comportar em relação à maneira de comer, quer quanto à arrumação do espaço e a limpeza dos utensílios utilizados.

O refeitório ou sala de lanches é frequentado prioritariamente pelos trabalhadores, mas nele circulam também pessoas autorizadas pela empresa para o comércio de produtos e serviços, como plano de saúde, médico e odontológico, ensino à distancia e presencial em faculdades privadas, telefonia, etc. Ao se configurar como espaço de grande circulação, é comum a mercancia de um ou mais produtos ou serviços. Na tentativa de potencializar as vendas, inúmeras táticas são utilizadas, sendo a principal a abordagem feita “corpo a corpo”. Tal estratégia traz o inconveniente de não respeitar o momento destinado à refeição, diante da atenção que é demandada dos trabalhadores durante o intervalo, que é considerado escasso. Não raro, os trabalhadores prometem retornar após o término do turno de trabalho, ou em outra oportunidade; outros que se interessam falam e comem ao mesmo tempo.

A empresa utiliza esse espaço para exibir as premiações advindas das campanhas internas de produtividade, o desempenho dos candidatos nas seleções internas, pequenas reuniões e os inúmeros avisos. Por exemplo, durante a copa do mundo de futebol, os funcionários destacados assistiram aos jogos do Brasil sentados no refeitório, com direito a consumir refrigerante e pipoca, enquanto os demais tiveram acesso aos jogos nos seus postos de trabalho, com exibição sem áudio, para não atrapalhar a escuta das ligações, uma vez que não é possível interromper os atendimentos. Em menor proporção os trabalhadores utilizam o refeitório como ambiente de estudo. Assim, esse lugar se configura como um espaço estratégico para muitas atividades que não apenas a de alimentação.

O refeitório de empresas apresenta-se, em geral, como ambiente de socialização, onde é possível conversar, partilhar acontecimentos, enfim, interagir com os colegas. As cenas de socialização no refeitório do *call center* são diferentes das de outras empresas, pois a pressa acelera todos os ritmos naquele espaço, em que, para qualquer opção escolhida para comer, impõe-se o *fast* (rápido). Rapidez imposta pelo tempo e pelas condições para comer no trabalho.

Todos que chegam procurando um lugar para sentar-se revelam pressa, pois não há tempo a perder, e todas as etapas que antecedem o momento do consumo são feitas com muita rapidez. *"Aqui a gente não come, engole"* é a expressão de uma forma própria de comer e trabalhar no TM. Alguns compartilham mesas sem proferir uma frase sequer, marcando a existência de certo individualidade; outros demonstram alguma interação, compartilhando momentos de sociabilidade no partilhar itens alimentares, ou programar lanches coletivos e conversas rápidas quase aos gritos, por conta dos ruídos emitidos pelos fornos microondas e pela televisão, que se misturam com o som alto das falas de alguns, o que torna o ambiente, em momentos de maior movimentação, muito estressante. O que é contraditório com o nominado intervalo repouso e alimentação, pois as condições de conforto (acústico pelo menos) não estão garantidas. Ademais se a fruição de pausas e intervalos tem o objetivo de *prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores* (BRASIL, 2007), o espaço do refeitório não reúne tais condições, pois a marca no cenário do refeitório é o entrar e sair de pessoas com muita rapidez. Assim, o que poderia ser, em condições ideais, um

período de descanso e criação de vínculos, configura-se como um momento de mais estresse.

Poucas vezes a porta do refeitório permanece fechada. O ruído característico desse espaço e os odores misturados de vários alimentos, provenientes do aquecimento das marmitas em forno de microondas, são passíveis de ser percebidos desde o corredor de acesso. Nos momentos de grande circulação, a condensação dos vapores emitidos pelos fornos aparece não como cheiro característico de algumas preparações, mas como odor forte e pungente que irrita os olhos, o que denuncia a necessidade de instalação de sistema de exaustão no refeitório, uma vez que trazer marmitas de casa configura-se como importante estratégia utilizada pelos trabalhadores para comer no trabalho, como será visto no próximo tópico.

Comida de casa como estratégia para comer no trabalho

Analisando-se a realidade do espaço do refeitório, observa-se que a maioria das pessoas traz comida de casa, nas mais diversas composições, cores, odores, sabores e formas de acondicionar, anunciadas nas seguintes categorias:

1. Preferência por *comer comida* – a maioria traz vasilhas plásticas pequenas (chamadas de marmitas), com as mais diversas composições de itens e diferentes maneiras de acondicionar.
2. Preferência por *lanchar* – esses trabalhadores consomem, prioritariamente, sanduíches, pão com manteiga, bolos, empanadas, biscoitos (principalmente biscoito salgado Club Social®[22] e várias marcas de biscoitos doces recheados), acompanhados de alguma bebida, como suco artificial ou natural, refrigerante, café, café com leite, leite e leite aromatizado. O café, o leite e o suco artificial podem ser trazidos na forma solúvel e preparados no local. Raramente são trazidos frutas e iogurtes.
3. Preferência por *comer qualquer coisa*, ou *"besteira"* – esses trazem batatas fritas, amendoim, balas, chocolates, barras de cereais, "salgadinhos" de trigo frito de sabores variados, etc. Muitas opções dessa categoria são similares aos produtos expostos nas MVAA.

[22] Apresenta a praticidade de serem comercializados em embalagens individuais com três unidades.

Essa classificação não se propõe a ser lida com rigidez, pois, a depender das circunstancias, pode-se trazer de casa o biscoito, por exemplo, e comprar o componente líquido. Entre os principais adeptos de trazer comida de casa estão os usuários de marmitas. Tal estratégia remonta, historicamente, à dos *boias frias*, trabalhadores rurais, e tantas outras categorias profissionais que não encontram, no seu local de trabalho, condições para comer. Para usar as marmitas, pressupõe-se, na maioria das vezes, ajuda familiar para compra e preparo. As mulheres aderem a esse recurso com mais frequência que os homens. Ambos colocam, como inconvenientes, o incômodo de transitar com marmitas no sistema de transporte público, a falta de estrutura na empresa para acondicionamento, os cuidados para a comida não *estragar*, a higiene das vasilhas e o tempo de espera na fila para o uso do forno, ou, se não se tem *tempo a perder*, *comer sem esquentar*. Ainda que se considere todo o empreendimento colocado em cena até a hora do consumo, percebe-se, entre os motivos explicitados para tal escolha, a dimensão de segurança para comida trazida de casa – *sei o que estou comendo* – , em oposição a *não sei como foi feita* para as outras formas.

> Para mim, o ruim é o tempo que eu tenho para almoçar, mas o que eu levo para mim é ótimo. Minha mãe que faz com todo carinho, com todo amor, tempero de casa, muito melhor do que eu estar comendo na rua o que eu não sei a origem do produto. Então, é muito melhor levar de casa (Kênya).

> Quem faz minha comida é a minha mãe. Ela sempre me deu esse apoio na alimentação. A questão de almoço tem que ser o básico mesmo, para me sustentar. Ela sabe como é a minha vida, *corre corre*, prepara tudo direitinho, é comida caseira. Ela não gosta que eu fique lanchando esses lanches que não tem higiene, não sei como é que é feito. Então eu prefiro comer comida mesmo, que eu sei como é que funciona lá em casa, sei a higiene, sei tudo e não vir a adquirir nenhuma doença com alimentação na rua, dar alguma infecção ou algo parecido. Apesar de ser é chato levar sempre marmita, mas para mim é muito importante meu almoço (risos) (Bruna, grifos nossos).

A valorização da comida de casa, pela sensação de segurança, pelo conhecimento da forma de fazer e dos ingredientes, pelo modo próprio de preparo (DIEZ GARCIA, 1997; COLLAÇO, 2003; COLLAÇO, 2004; FONSECA, et al., 2011) demonstra um cuidado individualizado. Nessa empreitada, são várias as estratégias colocadas em cena para a *comida não estragar* no período entre sair de casa e o momento de comer: preparar bem cedo, antes de sair para o trabalho; congelar a marmita na noite anterior, envolver em papel jornal ou sacos plásticos antes de sair de casa, apostando no processo

de desgelo gradual até a hora do consumo; refrigerar e manter bolsa térmica (pouco utilizada).

Nos momentos de congestionamento no refeitório por conta da fila para o uso do forno, algumas pessoas não aquecem a comida e a consomem na temperatura em que se encontra, pois não há tempo a perder. Mas aquelas que optam pelo congelamento da marmita, têm de esperar, com a possibilidade de voltar várias vezes para aquecer, pois, muitas vezes, ao sentar, percebem que a comida não foi adequadamente descongelada. Cabe salientar que o forno de microondas fica programado para 2 minutos e, quando esse tempo não é suficiente para descongelar ou aquecer a comida (que apresenta cristais de gelo no momento do consumo), faz-se necessário voltar para fila para reaquecer. Tive oportunidade de presenciar pessoas comendo a parte mais externa da porção, que se apresentava descongelada, e depois voltar para fila para aquecer o restante; ou, quando o tempo do intervalo está expirado, fechar a vasilha, ensacar e sair correndo para o posto de trabalho.

Outras vezes, pulsa-se duas vezes ao mesmo tempo, e a comida aquece demasiadamente; ou os dois minutos de programação são excessivos para a porção a ser aquecida, e aí se configura outra cena comum para os usuários do forno microondas, que é assoprar a porção do alimento antes de colocar na boca, gesto feito com muita rapidez, sendo frequente o mastigar rapidamente e abrir a boca cheia para expelir o ar quente.

A forma de arrumar[23] a comida na marmita é um capítulo à parte: cada um tem um jeito especial de tentar acomodar os itens, na tentativa de que não se misturem muito, pois senão *"... fica parecendo comida de porco. A gente já come feito bicho* [em relação a comer diretamente na vasilha e com pressa], *imagina se ainda ficar tudo misturado?"* (DC). Porém, nem sempre é possível manter a arrumação feita em casa, diante dos

[23] Uma das formas é arrumar os itens em camadas, acomodados em vasilha plástica pequena. Vejamos, por exemplo, essa composição que tive oportunidade de acompanhar bem de perto, uma vez que a trabalhadora sentou-se na mesma mesa em que eu estava: ao fundo, a primeira camada, com arroz; a segunda camada com ensopado de carne com o molho, que obviamente penetra no arroz; na terceira camada estava a salada crua de beterraba e cenoura. Nesse caso, a marmita não fora aquecida, uma vez que a salada crua era item importante, na tentativa de perder peso. Assim, com essa arrumação, é possível comer primeiro a salada crua e depois o arroz acompanhado com o ensopado de carne. No caso dessa trabalhadora, ela estava tentando perder peso e relatou a necessidade compor seu cardápio com salada crua, ainda que tenha o inconveniente de comer sem esquentar. Perguntei: "Por que, então, você não traz a salada separada?" Resposta: " Porque se perde muito tempo, e é mais vasilha para carregar!"

movimentos no transporte público e a permanência da vasilha na bolsa. Se, ao abrir a marmita, estiver tudo misturado, come-se assim!

A marmita é estratégia utilizada para baixar o custo com a alimentação e consumir uma refeição mais parecida com a de casa. Essa transposição não se realiza sem adaptações quanto às quantidades reduzidas do habitual, utilizar preparações, em sua maioria, que não necessitem usar a faca para cortar, tudo pensado em função do *tempo curto para comer*. A composição das marmitas é a mais variada possível: macarrão ao molho; arroz, frango cozido com abóbora; purê de aipim com carne do sol; feijão, arroz, carne; macarrão, feijão, frango ensopado, arroz com moqueca de peixe, arroz com carne moída, macarrão com isca de carne, lasanha, etc. Com acompanhamento ou não de farinha de mandioca.

Foi observado o preparo e o consumo de macarrão instantâneo (conhecido como *miojo*® e *lámen*®), e, com menos frequência, de lasanha congelada pronta para consumo. Considerando-se o enunciado por Collaço (2003, p. 177), de que *a casa forneceria os modelos "ideais" para elaborar as ideias do comer que podem ser revistos e adaptados à realidade com a qual se convive, e mesmo não permanecendo fixos ao longo da experiência de vida, moldam as bases para as representações do comer*. A introdução desses itens como opção trazida de casa para comer no trabalho aparece como mais uma sinalização do quanto a pressa vai sendo incorporada no cotidiano desses trabalhadores, com repercussões no modo de perceber o (o que é) comer.

Quanto à observação do que se leva para comer, diante da variedade de formas e combinações, é possível perceber que o comportamento de alguns trabalhadores expressa certo acanhamento na hora comer, *um caráter de intimidade circunda a comida e o modo de comer, revelado na preocupação e no constrangimento que as pessoas sentem ao estarem sendo observadas quando estão comendo. A comida delata a condição social* (DIEZ GARCIA, 1997:459).

Já o sistema de autosserviço como opção disponibilizada pela empresa no espaço do refeitório aparece de distintas formas nas narrativas dos interlocutores do estudo. Interessante notar que todos sabem dizer algo sobre as MVAA, tanto os usuários quanto os que dizem nunca tê-las utilizado. Os rumores provenientes do funcionamento das

MVAA penetram os espaços internos e externos à empresa, como pode ser visto a partir do próximo item.

O sistema de autosserviço de alimentação pelo sistema vending machine

A palavra *vending*, de origem anglo-saxônica, é usada para denominar o sistema de vendas de produtos, alimentos e bebidas através de máquinas de venda automática de alimentos (MVAA), mediante pagamento antecipado. Nesta trajetória etnográfica, passei por distintos lugares e pude perceber a disseminação das MVAA em clínicas, hospitais, faculdades, indústrias, postos de gasolina, etc. A utilização do autosserviço parece ser uma tendência em nossa sociedade como estratégia para economizar tempo. São serviços que disponibilizam bebidas quentes ou frias e sistemas mistos, com alimentos líquidos e sólidos na mesma máquina. Há de se considerar a qualidade dos produtos ofertados, os quais, muitas vezes, configuram-se como industrializados e com grande percentual de gorduras, açúcares simples e sal.

No *call center* estudado, as MVAA estão estrategicamente instaladas em frente à porta de acesso ao refeitório; são quatro no total. Duas para bebidas quentes, como café (expresso, americano solúvel, longo, solúvel, café com leite, café solúvel com leite), *cappucino* com chocolate solúvel, *cappucino* com leite, chocolate e chá de limão. A reposição do café é feita em grãos moídos e processados na hora; leite, chocolate e chá são repostos em pó e diluídos em água filtrada. Os preços variam de R$ 0,50 a 0,80. Nas outras duas, de sistema misto, no compartimento superior apresentam chocolates em barra, biscoitos variados, batatas fritas, "salgadinhos" de trigo frito de sabores variados (queijo, cebola, pizza, bacon), balas de goma, amendoim coberto salgado e doce, barras de cereais, etc. Em uma delas, na parte inferior são disponibilizadas bebidas gaseificadas com preço fixo de R$ 2,00: kuat®, coca cola®, coca zero®, fanta®, sprit®. Na outra máquina, são expostos os *salgados* fabricados pela Q Chef®, embalados a vácuo, com rótulo que informa a composição do produto, informação nutricional, data de validade e registro no Ministério da Saúde e tempo ideal para aquecimento[24]. São vendidos *salgados* fritos (quibe, coxinha de frango, risole de bacalhau) e assados

[24] O rótulo informa, em letras pequenas e de difícil leitura*: recomenda-se aquecer em microondas durante 15 segundos.* Testei no forno microondas do refeitório, e esse tempo mostrou-se insuficiente para aquecer até o centro do alimento.

(esfiha, pastel de frango, pizza calabresa e portuguesa, pão de queijo recheado com frango defumado, chester®, peito de peru). Os preços variam de R$ 1,50 a 2,00.

As quatro máquinas são automatizadas em todas as etapas. O sistema de pagamento é feito somente através de cédulas de R$ 2,00 e moedas de R$ 0,05, 0,10, 0,25, 0,50 e 1,00. A restrição quanto ao uso apenas da cédula de R$ 2,00 apresenta-se como inconveniente, pois nem sempre existe disponibilidade dessas cédulas, sendo necessário pedir ajuda para trocar, perdendo-se tempo. Nas duas máquinas com sistema misto, com a parte refrigerada no compartimento inferior, há um visor digital que sinaliza a temperatura interna. Durante todo o período de realização da pesquisa, a temperatura anunciada, apresentava valores dentro do preconizado pela literatura como aceitável para os produtos ali expostos. Por sua vez, a empresa A, contratante do serviço de alimentação, não realiza registro algum ou controle desse indicador, e os trabalhadores, usuários potenciais daquele serviço, ignoram aqueles dados. Não há informação visível quanto à faixa de temperatura ideal para exposição e venda daqueles produtos; no rótulo do salgado aparece a informação “manter em refrigeração”, sem indicação dos valores considerados nessa faixa de temperatura.

A reposição dos itens ocorre entre 6 e 7 horas da manhã, quando o funcionário da empresa prestadora de serviços de alimentação realiza o recolhimento do dinheiro proveniente da venda do dia anterior, troca os “salgados” fora da validade, oportunidade em que são recolhidos, na recepção da empresa, os apontamentos das queixas em relação à devolução incorreta do troco, dinheiro preso na máquina, saída de alimento diferente do solicitado e quaisquer outras reclamações em que seja atestada a necessidade de devolução de dinheiro por parte da empresa responsável pelas MVAA.

Os consumidores do sistema *vending*, mais especificamente do sistema misto, compram o produto a partir de uma escolha feita através de uma vitrine, onde eles são expostos de forma a atrair a atenção do cliente. Na máquina, o alimento está separado do consumidor por um vidro que o impede de sentir o seu odor e de tocá-lo até que se efetive a compra. Obter informações mais detalhadas para a escolha, ou saber sobre os ingredientes que compõem aquele produto, data de validade, não é missão fácil. Não existe possibilidade de questionar a qualidade, a quantidade, o preço, o troco, ou comprar com cédula de 5 ou 10 reais. Nas duas máquinas de bebidas quentes, que são mais utilizadas que as demais, há um painel com os itens disponíveis, e é possível dosar

a quantidade de açúcar. Em geral, a máquina permanece com uma programação de dosagem de açúcar; porém, quando alguém retira a seleção existente, os outros seguem utilizando daquela forma, sem se dar conta da mudança.

Para consumir nessa modalidade de autosserviço os trabalhadores têm de obedecer aos ditames das MVAA, que padronizam a forma de acesso, quando só aceita determinadas moedas e cédulas, a oferta, quando disponibiliza as mesmas opções de produtos e, consequentemente, o consumo[25]. A utilização das MVAA é mais frequente nos finais de semana e durante o período noturno, quando o comércio de alimentos fora da empresa é reduzido ou inexistente. Como expressou uma trabalhadora ao entrar no refeitório para utilizar as MVAA, depois de verificar que, em um dia de domingo, às dez horas, não existiam vendedores na porta da empresa: "*Domingo é a treva, não tem nada para comer*! Nada para comer em relação ao que é possível acessar do lado de fora, pois, do lado de dentro, as MVAA estavam abastecidas, possivelmente, do que a trabalhadora considerava como *nada*. O maior consumo nas MVAA é de bebidas quentes, especialmente chocolate e café com leite. Nas demais, algumas pessoas comentam que só consomem quando não há outra alternativa. São várias as queixas sobre o funcionamento das MVAA.

> Eu só utilizo a máquina de café, *capuccino*. Já comprei na outra máquina, quando eu não tive escolha, foi uma única vez. Mas eu sempre tenho pena do dinheiro que eu dou ali. É porque é o dinheiro vivo, não é o cartão que eles fornecem. Até eu botei na caixinha de sugestões deles de que era para colocar uma máquina que aceite o Sodexo [...] A maquininha é terrível! Tem que ficar de olho nela! Deixa eu contar uma para você: eu comprei aquele amendoinzinho salgado, caro, acho que é R$ 1,50, e lá fora é R$ 0,30, mesmo tamanho, mesma quantidade. Como bom brasileiro eu não costumo olhar a validade. Aí fui comendo e vendo que ele tava meio escurecido, eu não sei o que me deu, eu comi aquele negócio gelado e escuro, tava meio

[25] A imagem de trabalhadore(a)s do TM utilizando as MVAA de forma apressada, remete ao filme *Tempos Modernos*, quando Charles Charplin é submetido a experimentação de uma máquina planejada para alimentar o trabalhador que se comporta de forma inerte, *engolindo* sem direito de qualquer outra escolha, opções padronizadas de pedaços de bolos, milho, sopa, tortas e parafusos misturados aos pedaços de bolos. Ao final da experiência o possível dono da fábrica chega à conclusão: *it's no good - it isn't pratical* (não é bom – não é prático). Nesta direção poderíamos pensar que a presença de MVAA no refeitório de *call centers*, como única opção disponibilizada pela empresa para o trabalhador comer durante a jornada de trabalho, pode ser analisada como a concretização daquele projeto de arquitetar uma máquina possível de alimentar o trabalhador no mesmo ritmo do trabalho, como se fora uma máquina. ***Tempos Modernos (***1936), é um filme do cinema mudo, do cineasta Chales Chaplin. Interessante pontuar que o administrador da empresa A, apresentou as MVAA como *uma forma prática e barata de se alimentar*.

> preto, eu acho que já falei isso para você. Tava gelado, não sei se tava fora da validade, acho que não estava, porque se tivesse tinha dado dor de barriga. Comi, não tinha outra coisa naquele dia. Mas, devia aguentar a fome, viu? Comi e fiquei pensando: será que vai dar dor de barriga? Eu comi né? Com medo de morrer, mas comi (risos)... E inclusive hoje eu vi umas meninas comentando em questão dos produtos que tem ali. As meninas perguntaram e eu prestei atenção: "Será que eles mudam isso constantemente?" Aí teve a outra que disse: "Não, o rapaz sempre está procurando trocar, sempre está procurando trocar, não é velho, não é nada disso não". Parece que ela ia comprar, se eu não me engano, uma pizza. Não sei, ela ficou assim meio receosa de comprar, aí eu vi a outra comentando: "Não, ele troca, ele sempre vem e troca, ele nunca deixa as coisas velhas aí." [...] Mas, sabe o que eu acho? Acho que falta algo mais natural. Lá na máquina da empresa que trabalhei [refere-se à empresa C], tinha sanduíches naturais, tinham aqueles pãezinhos de queijo, pão com queijo, um monte de coisas bem simples e com cara de mais natural (Paulo).

A narrativa de Paulo é recorrente entre as pessoas que apresentam resistência a utilizar o sistema de autosserviço, por questões de custo, mas também por relatos de inúmeros casos que falam a favor da sensação de insegurança pelo funcionamento inadequado das máquinas, ou pela qualidade do que está exposto para venda. Todos sabem falar algo sobre o sistema de alimentação implantado pela empresa, usuários frequentes ou não, pois circulam notícias a respeito, seja com referência aos ocorridos na empresa A ou em outras em que se verificam citações provenientes das experiências ou de se ouvir falar. Ana, por exemplo, diz não utilizar a máquina; é usuária assídua da comida vendida no comércio de fora.

> Raramente compro algo da máquina, raramente, nem o café**.** Pergunto: Por quê? Porque, assim, são produtos industrializados. Eu fiquei com isso na mente porque uma vez, quando eu estava trabalhando na empresa B, uma colega super revoltada disse: 'Ah, isso aí é comida para bicho!' Isso me impactou tanto que eu tomei trauma, então eu não consumo, raramente eu pego alguma coisa, nem um café. Eu gosto de café, mas o gosto é tão industrializado que eu não consumo. Sabe, o pessoal fala muito da máquina, mas eu chego aqui às sete e trinta, às vezes às sete da manhã, e eu sempre encontro um rapaz, o repositor, aqui todos os dias, fazendo a troca. Assim, até produto que vence no dia até as vinte e quatro horas ele já está trocando, e eu fui testemunha disso, ele me ofereceu um que estava dentro do prazo das 24 horas. Então, assim ,eu acho que também as pessoas não conhecem a realidade da coisa, a dinâmica, e ficam falando. Aqui tem muito disso, aqui se você falar lá na ponta que o supervisor fulano de tal teve uma dor de cabeça, quando você chegar lá na porta, fulano de tal teve um derrame. Existe essa coisa do telefone sem fio, da rádio peão, e as coisas daqui são assim, nos extremos, sabe? (Ana)

O *telefone sem fio* e a *rádio peão*, muitas vezes, funcionam como sistema de proteção quando alguma MVAA não está em perfeito funcionamento.

> Teve uma vez que eu comprei um Nescau® que veio uma água choca. Aí eu fui reclamar com a menina da recepção para poder passar para o rapaz, pois ele chega de manhã cedo, mais tarde você não encontra ninguém. Se tiver problema na máquina, eles não disponibilizam essa informação, tipo colocar um cartaz. Se não tem um colega que avise, todo mundo vai e se dá mal. Às vezes, a gente está na PA [posto de atendimento] e chega um colega e avisa: "Olha, aconteceu isso e isso"; é a máquina que engoliu o dinheiro, ou da água choca, coisa assim, mas não é sempre. Ai a gente vai tomar um café, principalmente as duas do café, que a gente usa mais, e aí tá com problema. E se você não tiver dinheiro, ou alguém que te empreste, você faz como? Você reclama, mas não tem ninguém ali na hora para resolver seu problema [...] Eu malmente uso elas, mas, às vezes, quando eu vou ali para sala de lanches, eu vejo muitos exemplos. As pessoas pedem refrigerante, não sai, 'eu quero meu dinheiro!' Aí eu fico só observando, a latinha não saiu, o dinheiro ficou preso, entendeu? Se ela [a máquina] ficar com meu dinheiro, eu boto ela de cabeça para baixo (risos)... Fora o dinheiro de papel, né? Quando está velho, elas não aceitam. A gente coloca os R$ 2,00, ele volta, a gente coloca os R$ 2,00, ele volta. Só aceita em bom estado. Não, o pior é isso, só aceita dinheiro. Deveria aceitar o Sodexo que a gente tem, passava o cartão e pagava, eu conheço outras máquinas que compra assim (Eduarda).

Para a seleção do que comer, a pessoa deve fazer o passo a passo dos comandos, no compasso das etapas[26] que também são sinalizadas no visor eletrônico. Após um sinal sonoro, próprio de que a operação foi executada com sucesso, é possível acessar um item por vez. Nessa escolha, baseada apenas no que a visão permite alcançar, o que poderia ser captado pelos outros sentidos fica no imaginário, na suposição de atributos idealizados. O tato e o olfato ficam fora dessa escolha. Imagina-se, com base em experiências anteriores ou não, o sabor e outras características do alimento escolhido. Quando, por vezes não há coincidência, ocorre à frustração, o desprazer de ter de consumir aquele item, ou "reclamar" através do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), registrar a queixa, possivelmente em outro sistema automatizado, que uma vez testado não funcionou adequadamente. Há o número do SAC em uma etiqueta na frente das MVAA. Em uma oportunidade que tive problemas com a máquina, liguei e fiz a reclamação, deixei o número de contacto e nunca recebi retorno.

[26] Por exemplo, na máquina de bebidas quentes, uma das mais usadas, os comandos anunciados na etiqueta são os seguintes: 1. Para saber o preço de venda do produto desejado, aperte o botão. O preço aparecerá no display/ 2. Insira a cédula ou moeda no local indicado/ 3. Aperte o número do produto desejado/ 4. Retire o produto abaixo/ 5. Se houver troco, retire no local indicado.

Algumas reclamações, no caso da empresa estudada, podem ser solucionadas em curto ou médio prazo, com registro do ocorrido na recepção, através do preenchimento de um formulário e apresentação da prova, quando possível, com consequente devolução do dinheiro em momento posterior. Mas, naquele momento, perde-se tempo, ou, sem condições de consumir outro item, volta-se para o trabalho com fome. O caso mais frequente ocorre quando as máquinas de bebidas quentes apresentam algum problema. Seleciona-se chocolate, café, ou café com leite, por exemplo, e sai *água choca*, como é nominada a mistura de água quente com leite, ou água quente com vestígios de café ou chocolate. Caso ocorra, por exemplo, a troca do item escolhido, come-se o que é ofertado, pois não há tempo a perder. Assim, o sistema que é planejado para ser prático, rápido, gera atrasos e insatisfações. São as irracionalidades que os sistemas racionalizados apresentam (RITZER, 1999; RITZER, 2007).

Inúmeras são as queixas quanto à implantação do autosserviço de alimentação através do sistema *vending*. O custo e o tempo aparecem nas distintas narrativas, neste jogo de possibilidades para a escolha do que comer durante a jornada de trabalho. Em conversa com o administrador da empresa A, ainda nos primeiros contatos, foi possível perceber a preocupação com o custo dos alimentos expostos à venda pelo sistema de distribuição de alimentação eleito pela gestão, pois se configura como *uma forma prática e barata de se alimentar*. A pergunta que se impõe é: prática e barata para quem? Explica o administrador que negociou com a empresa que presta serviços das MVAA a redução dos preços dos itens vendidos, por entender as dificuldades financeiras da maioria dos trabalhadores. Diz:

> Pode comparar, em outros lugares onde existe esta máquina, desta empresa [e cita nomes de clínicas, hospitais da cidade], os valores praticados são mais altos que o nosso. Essa foi a maneira que encontramos para oferecer algo mais barato! Veja [aponta em direção às máquinas], essas máquinas são rápidas [aproxima-se de uma delas e explica], você coloca o dinheiro por aqui [e aponta para o painel] e a comida sai por aqui [e aponta para parte inferior da máquina], bem prática. Tudo bem que não sai essas comidas que o povo gosta: uma rabada, feijoada, [risos e tom de brincadeira]. Mas, aqui é apenas para lanche! Pergunto: mas observei pessoas que trazem comida de casa. Ele responde: é, tem muitos que trazem comida de casa, outros compram lá fora. Mas, aqui tem uma opção (DC).

Na narrativa acima, alguns elementos merecem destaque. A consideração de que existe limitação financeira dos trabalhadores, que gera preocupação com o preço dos produtos.

O fato de que as opções disponibilizadas podem desagradar mostra que constantes apelos dos trabalhadores que resistem a utilizar o sistema chegam até a administração, através também do reconhecimento de que existem outras estratégias utilizadas. Há uma preocupação com o cumprimento da norma, oferecendo-se opção para a alimentação e eximindo-se da responsabilidade legal. Assim, a busca pela empresa de alternativa prática para alimentação no trabalho pode ser entendida como aquela possível de manter os trabalhadores controlados, mesmo no momento do intervalo nominado de repouso ou alimentação. Planejado para ser rápido, o sistema de autosserviço de alimentação pode oferecer um lanche em pouco tempo, pois o intervalo é para um lanche, considerado uma pequena refeição, e não para grande refeição, como almoço ou jantar. O sistema considerado prático, se funciona adequadamente, ajusta-se com precisão numa cadeia produtiva em que o roteiro sair do posto de trabalho, ir ao refeitório, utilizar um sistema automatizado e voltar para o posto de trabalho pode ser realizado sem atrasos e sem se perder o controle da vigilância de olhos humanos dos supervisores e não-humanos das câmaras de vigilância. O esquema de *"antivadiagem"*, como diz Foucault (2007), é bem alinhado com a organização do trabalho, em que o controle rigoroso do tempo é peça fundamental.

Ainda que exista uma preocupação em reduzir os preços por parte da administração da empresa, constatou-se que eles não são mais baixos, por exemplo, em relação aos praticados pelo comércio de alimentos na porta da empresa. Os trabalhadores, clientes potenciais das MVAA, são hábeis com as contas e citam, com precisão, as diferenças em centavos dos valores praticados pelas distintas possibilidades: sistema de distribuição de alimentação através das MVAA, compra no comércio de alimentos nos arredores da empresa e trazer de casa.

> Na verdade ali naquela máquina tem tudo que a gente pode comprar fora, sendo que com um preço mais elevado (Maria).
>
> Os salgados estavam bem empacotados, tudo direitinho. Mas não usava muito a máquina, pois levava o lanche de casa ou comprava lá fora, por causa do custo. Também na máquina não tinha muito as coisas que eu gosto (Iasmin).
>
> Ultimamente tenho até dividido... Lembra que eu só comia biscoito que trazia de casa? Parei um pouco de comer o biscoito porque é muito açúcar, e agora como hambúrguer ou uma peça de lanche, gosto muito do doce. Geralmente, eu compro sonho e refri, sonho e refri, ou hambúrguer e suco, hambúrguer e suco, ou biscoito e água, biscoito e água. Por exemplo, o

> biscoito, compro no mercado por menos de R$ 1,00, chega a 0,80 centavos; hambúrguer com suco R$ 1,85; e o lanche com refri na tia perto do ponto é R$ 1,50. Mais barato, mais barato que na máquina! (Paulo)
>
> Até gosto do pão de queijo de peru deles e já provei a esfiha e o pastel de forno. Mas, eu só vou no café e no café com leite de vez em quando. Mas, não passa o Sodexo, tem que ser a dinheiro. É caro. É caro, por exemplo, R$ 0,50 é um café, e o café vem desse tamanho [mede estendendo a mão posicionando 3 dedos na posição horizontal]. Então se a gente pega com a tia aqui fora, você compra por R$ 2,00 uma peça que pode ser qualquer salgado ou doce de forno ou fritura e mais suco, refrigerante, café ou café com leite, então você pega o pacote. O café vem em copo de 200 ml; na máquina é quase a metade disso. Então, se é com dinheiro, sai mais lucrativo você comer lá fora do que na máquina. Na máquina, gasta R$ 2,00 só com o salgado e com o café é R$ 2,50. Mas eu prefiro trazer de casa, **é** mais barato, porque, a depender do que você for comprar, você pode mesclar. Pode trazer uma fruta, pode trazer um bolo, o que você tiver em casa (Sophia).

Percebe-se a precisão ao analisar os valores de cada opção, uma vez que cada valor economizado é decisivo para a manutenção do dinheiro até o final do mês. Paulo, por exemplo, algumas vezes compra fora do núcleo mais central de vendas utilizado pela maioria, em busca de uma alternativa mais econômica. Para tanto gasta mais tempo do intervalo para deslocamento até o lugar de compra. Quanto ao valor nutricional dos produtos vendidos nas MVAA, percebe-se a oferta de alimentos que podem ser considerados *pouco saudáveis*, com presença de alimentos e bebidas com elevada densidade energética, alto teor de gordura, açúcar e sal. Em algumas narrativas, aparece o desejo por outras opções, como iogurtes, frutas e sanduiches integrais.

A narrativa de Aristóteles parece resumir as principais questões levadas por nossos interlocutores:

> [...] As máquinas, na verdade, não sei nem por qual motivo estão aí. Por que é meio ilógico; nós temos o Sodexo, que a própria empresa não utiliza. Aí, fica uma questão no ar. [Pergunto: se aceitasse Sodexo, você usaria?] Também não, porque o valor não é proporcional às condições dos trabalhadores. Eu acho um pouco de falta de consciência da empresa, às vezes parece que é até intencional, em colocar o valor mais alto para poder arrancar mais de quem não tem, quase não tem [fala em tom de revolta]. Então, mesmo que tivesse Sodexo, não utilizaria as máquinas. Vamos analisar: se for olhar na questão da função alimentar, só tem salgado, chocolate, coisa boba, que eu sei que não vai me sustentar, que eu sei que não vai ser legal para minha saúde. Agora, se for olhar em questão de visual, de estrutura que as máquinas aparentam, está tudo em perfeito estado e os alimentos são embalados. Eu comeria, nessa perspectiva aí da estrutura física do alimento, mas no conteúdo mesmo, não. Pensando que estamos na era da tecnologia, para nós seria importante, porque, já que o tempo é sempre

> corrido, facilitaria bastante nossa vida: é só colocar a moedinha, acabou, vai embora, tchau, legal. Mas eu não uso! (Aristóteles)

A maioria das queixas quanto as MVAA chega do lado de fora através da *rádio peão*. Os vendedores de alimentos, que não conhecem o lado de dentro da empresa, recorrem a esses relatos para montar estratégias de vendas, na tentativa de atrair o número maior de clientes.

Seguindo a descrição etnográfica, proponho caminhar em direção ao espaço de fora do refeitório, passar por uma área externa com canteiro de plantas e bancos dispostos em posições estratégicas. Este se conforma como mais um espaço para comer, utilizado por uma proporção menor de pessoas; é um lugar para fumar, tomar sol, ao tempo em que comem. Nesse espaço, observam-se aquelas pessoas que saem diretamente da empresa e sentam para aproveitar o tempo de intervalo à sua maneira: os que não comem, pois consideram o tempo muito curto e preferem não comer; os que lancham; os que trazem *besteira;* e outros que compram no comércio de alimentos e ali permanecem por algum tempo. Até chegar ao núcleo principal do comércio de alimentos nos arredores da empresa, passamos por uma "rampa" que, no início do trabalho de campo, abrigava três pontos de vendas no período do dia e um no início do período noturno; agora, serve apenas como espaço de circulação entre o "de dentro" e o "de fora".

A alimentação comercializada no entorno da empresa

A partir de um ponto privilegiado de observação, numa rápida mirada sobre o comércio de alimentos no entorno da empresa, que se convencionou denominar de *comida de rua*, é possível perceber o movimento quase sempre frenético das pessoas que descem ou sobem a rampa correndo ou andando rapidamente. O termo "comida de rua" (*street food*) é utilizado para designar *alimentos e bebidas preparados e/ou vendidos por vendedores nas ruas ou outras vias públicas, para consumo imediato ou posterior sem a existência de etapas adicionais de preparo ou processamento* (WHO, 1996, p. 2, tradução nossa).

Percebe-se, nos 10 pontos de vendas alocados no núcleo mais próximos à empresa, maior variedade de opções alimentares, em seu conjunto, do que o disponibilizado pelo sistema de autosserviço de alimentação implantado na empresa. Aquele espaço – onde

se comercializam, prioritariamente, itens alimentícios – parece, ao primeiro olhar, resgatar características dos serviços de vendas praticados, de forma artesanal, em lugares públicos com grande circulação de pessoas, a exemplo de feiras livres. No entanto, quando analisamos a padronização das ofertas e algumas estratégias de *marketing* utilizadas, pode-se pensar na hipótese da inclusão de técnicas próprias do comércio e do consumo de massa, como ocorre, por exemplo, em *fast-foods*, dinamizadas sobretudo pelo tempo disponível para comer dos principais clientes, os trabalhadores do TM. Collaço (2004) sinaliza que o modelo *fast food* encontrou uma forma de posicionar-se entre as opções do *comer fora* de casa, que se expande a partir da adesão de novos princípios de produção: poucos produtos, grandes quantidades, pouca elaboração, pouca mão de obra.

O fato de existirem vários pontos de vendas e não somente uma única opção colocada em cena pela empresa através do sistema de autosserviço, os trabalhadores relatam uma sensação de liberdade e autonomia na escolha do que comer. No entanto, paulatinamente, vão se incorporando narrativas que falam a favor da existência de padronização, racionalização e objetivação do comer no trabalho. Vejamos a descrição sumária das opções disponibilizadas no comércio de rua, que se apresenta com as terminologias e categorizações que os nossos interlocutores adotam em suas diversas abordagens:

1. *Sanduíches* – hambúrgueres das mais diversas denominações ("X burger", "X calabresa", "X bacon", "eg burger", "X eg burger", "X tudo"), *hot dog*, "dogão" e misto. Um dos pontos de venda tem, no preparo dos sanduíches, sua principal produção, ainda que sejam comercializadas outras opções.
2. *Salgados* – quibe, coxinha de galinha, pastel frito, saltenha, esfiha, empanadas, pãozinho, bauru, enroladinho de salsicha, pastel de forno salgado.
3. *Doces* – brigadeiro, torta de chocolate, bolos, pastel de forno doce, sonho, banana real.
4. *Comida* – várias opções de cardápio dos dois pontos de venda que disponibilizam "quentinha" composta por salada (não muito frequente), arroz ou macarrão, feijão, carne, frango ou peixe e farinha. Outra opção é o cardápio fixo de aipim cozido com carne de sol ou calabresa, comercializado em prato feito ("PF") no único ponto de venda fixo.

5. *Salada de frutas* – composta por quatro a cinco variedades de frutas (mamão, melão, maçã e manga, às vezes morango ou uva), com opção de adicionar aveia, granola, linhaça, leite em pó, leite condensado, chocolate granulado. Comercializada em copos descartáveis com tampa com volumes de 300 a 770 ml, acondicionados em caixas isotérmicas de fibra de vidro e isopor com gelo adicionado para manter a temperatura fria. Apenas um ponto de venda comercializa salada de frutas no núcleo estabelecido para observação.
6. *Bebidas* – refrigerantes de variados sabores, suco (maracujá, abacaxi, manga, acerola), suco de caixa ou de lata de vários sabores, água mineral, água de coco, café, café com leite, chocolate quente.
7. *"Besteiras"* – balas, chocolates, salgadinhos, batata frita, amendoim salgado e doce, barra de cereais.

Perceba-se, no item *sanduíches*, a mesma nomenclatura utilizada nas redes de *fast food*, ainda que escrita de forma diferente, o que reforça nossa hipótese da padronização alimentar como influência da cultura americana. Segundo Ortoreza (2011, p. 166), *falar hoje sobre o americanismo significa, portanto, falar em mundialização do gosto*.

Seguindo a lógica da *mcdonaldização*, em geral, estabelece-se a venda casada dos sanduíches, salgados e doces com suco ou refrigerante, o que é o mais aceito. Mas também podem-se combinar esses itens com café ou café com leite, em alguns pontos de venda. No caso dos salgados e alguns doces a combinação é chamado de "peça". Os tamanhos e opções de itens variam pouco entre os diferentes pontos de venda, obedecendo-se, na maioria das vezes, a lógica de ofertá-los em grandes porções, com exceção do *hot dog*, que utiliza a porção convencional.

Ainda que os vendedores do lado de fora da empresa ofereçam maior variedade de produtos alimentícios, alguns iguais ou similares aos do sistema *vending*, a variedade é considerada escassa, e, não raro, ouvem-se queixas como: *"não aguento mais comer estas coisas"*. O item *comida* tem oferta limitada a dois ambulantes e um ponto fixo. Alguns ambulantes esclarecem que preferem não trabalhar com *comida*, pois é necessário um trabalho exclusivo para confecção, transporte e venda desse item, além da responsabilidade de comercializar nas condições que a rua oferece e o fato de o lanche poder ser consumido a qualquer hora. São dois os pontos ambulantes que

comercializam as "quentinhas"[27] acondicionadas em caixas isotérmicas desde o local onde são confeccionadas até o ponto de venda. Ainda que exista a preocupação em manter as caixas vedadas, essa providência não é suficiente para a manutenção da temperatura e, muitas vezes, queixas são verbalizadas em frases como *"A quentinha está friazinha"*. Nesses casos, recorre-se ao forno microondas localizado no refeitório para aquecer, ou se come o alimento frio.

Atentas às praticas alimentares regionais, as vendedoras de *quentinhas* oferecem a farinha de mandioca e o molho de pimenta. No dia de sexta-feira, observa-se um consumo maior das *quentinhas* por conta do cardápio chamado de *comida baiana*, com combinações feitas com arroz, farofa de dendê, feijão fradinho, caruru, vatapá, xinxim de frango, moqueca de peixe. Nesse cenário, é possível pensar em tradição e modernidade convivendo juntas, como demonstraram estudos sobre as práticas alimentares entre os soteropolitanos (SANTOS, 2008, GÓES, 2010) e apontadas por Contreras; Gracia Arnaiz (2005) em seus estudos sobre práticas alimentares entre os espanhóis. A modernidade não rompe totalmente com o passado, pois o antigo e o novo convivem no *habitus* (BOURDIEU, 2002, BOURDIEU, 2008). Nos dias de segunda-feira, ao contrário do que se observa na sexta-feira, há um menor consumo de *quentinhas*, pois, segundo as vendedoras, é o *"dia da ressaca do domingo"* e, em geral, a preferência é por outras opções mais leves. O comércio de *quentinhas* é pequeno em relação ao de lanches, pois, do lado de fora, a maioria das pessoas prefere lanchar a almoçar: *Às vezes, as pessoas que trabalham até as duas, elas lancham para segurar, porque também vinte minutos não tem condições de almoçar, se almoçar às vezes é correndo e não almoça tudo. Eu vendia quentinha aqui antigamente, as pessoas não almoçavam porque não dava tempo, e aí o lanche ajuda, entendeu? É um lanche que não é fraco, dá para segurar* (Jorge).

A oferta de produtos é condicionada principalmente pelo tempo disponível para comer, pela quantidade capaz de satisfazer o cliente, pelas condições estruturais para confecção e venda, além do custo. Cada ponto de venda tem as preferências entre seus produtos. *O*

[27] Prática comum na porta de outro *call center* é a venda de *quentinha* chamada *baby*, com quantidade menor de comida, vendida por um preço similar ao da categoria "lanche". Segundo seu idealizador, essa estratégia pensada para o TM atende a duas grandes demandas da categoria: vender por um preço baixo e em quantidades possíveis de serem consumidas rapidamente (DC). No entanto, a opção *baby* não é vendida próximo ao *call center* estudado.

dogão é bem vendido, o pessoal gosta de comer porque enche a barriga. Outros que estão na lista dos preferidos são o *cheeseburger*, a coxinha de galinha e o bauru. *O bauru pelo volume, que enche, é quase um almoço. Eles dizem: Quero o maior que tiver, viu tia.* Para ofertar opções capazes de *encher a barriga, segurar,* utiliza-se a estratégia da oferta de produtos em grandes porções. Atenta a essa necessidade, Isabel oferece opções da salada de frutas em volumes que variam de 300 a 770 ml. Ainda que aqueles pontos de venda tenham outros clientes, entre os transeuntes, o custo é estabelecido considerando os gastos, o preço dos concorrentes, além da condição de compra dos principais usuários, que são os trabalhadores da empresa.

> Aqui eu boto no preço baratinho mais por causa disso também, as pessoas daí [da empresa A] não ganham salário de mil, mil e poucos reais, são salários pequenos. Um lanche de R$1,70, 1,80, 2,00 dá pra pessoa lanchar tranquilo, entendeu? Sem se apertar muito. Tem um caprichado aqui que eu faço de R$3,50, que é o X tudo; poucas pessoas pedem, porque dá muito trabalho para fazer. Demora muito (Jorge).

É importante salientar que a dinâmica do comércio de comida de rua, nessa região, apresenta condições inadequadas para produção e comercialização, com riscos potenciais de contaminação alimentar, como já foi documentado em outros estudos (LUCCA, TORRES, 2002; RODRIGUES et al, 2003; FOTUNA; FORTUNA, 2008; BEZERRA, 2008; CARDOSO et al., 2008; TORRES, et al. 2008).

A rua, como espaço aberto, fluído, dinâmico, apresenta características singulares para esse comércio que se estabelece a céu aberto, com certo ordenamento que parece provisório. Sujeito às intempéries do tempo, os vendedores e consumidores enfrentam chuva, sol, calor, poeira, vento, ruído de carros, violência urbana, etc.

A rotina de trabalho na rua não é muito diferente da anunciada em outros estudos em relação à falta infraestrutura necessária para lavagem de mãos, acondicionamento adequado dos produtos expostos à venda, manutenção da cadeia de temperatura. São adaptadas caixas isotérmicas com gelo para acondicionar bebidas, salada de frutas, queijo, *hambúrguer*, presunto e salsicha e, algumas vezes, os molhos de maionese, *ketchup*, pimenta e mostarda. No caso do *hot dog* e do *dogão*, as salsichas, imersas em molho de tomate, são preparadas em lotes e passam por sucessivos reaquecimentos. O pastel é acondicionado em vasilhames plásticos e permanecem à temperatura ambiente

até a hora da fritura. Os outros itens da categoria *salgados* e *doces* são expostos à venda em vasilhames plásticos tampados, à temperatura ambiente. Para a lavagem das mãos, utilizam-se apenas água reservada em garrafas plásticas e, quando é possível, são utilizados os banheiros de duas repartições públicas vizinhas a essa área. Essas e outras questões são percebidas pelos trabalhadores.

> Eu como quando não tem jeito. Às vezes, eu acordo atrasada, não dá tempo de trazer meu lanche. Hoje mesmo, eu tive que comprar aí fora. Mas, assim, tem Jorge que eu compro e até hoje eu nunca tive nenhuma informação que me desagradasse. Ali eu como. Mas, assim, tem algumas pessoas que eu vejo que... Assim ... Aparentemente, acredito que não tenha uma boa higiene, o salgado parece que não é bem feito. Não me sinto segura [...] Porque, assim, eu não gostei muito, só em olhar eu não senti assim, não sei, não senti, como é que eu posso te dizer? Eu não gostei muito da cara do salgado. Também assim, eu não gostei da pessoa que tava vendendo, Deus me perdoe por eu ter julgado, mas eu não senti fé, e aí, aí eu não comprei. Eu acho assim, eu não compro direto, mas eu acho bom que tenha eles ali, porque tem gente que não tem aquele hábito de preparar sua alimentação para trazer, e aí chega aqui é como se fosse assim, um refúgio, na hora que a fome aperta. Mas, por outro lado, não é bom devido esse hábito que a gente cria de só comer frituras, essas coisas que eles vendem. Aí eu acredito que tenha seu lado positivo, mas também, em compensação, tem seu lado muito negativo (Luma).
>
> Não gosto porque ali só vai ter o que? Massa, gordura, refrigerante, nada bom. Eu sinceramente não gosto, pense a forma? Tem Jorge que todo mundo gosta, mas ali eu estou vendo assim, por exemplo, a parte que faz o misto, parece que não foi lavado, sempre tem resto de alimento. Sempre chega alguém conversando, às vezes voa saliva, e eu sou um pouco chata mesmo. Eu olho mesmo o que vou comer, olho os ambientes, olho tudo. Eu não me sinto tão segura também, prefiro a comida de mãinha (Kênya).

A noção de que a *comida de rua* não é segura aparece em outros estudos (CARDOSO, et al. 2008; BAIÃO, DESLANDES, 2010) pois *"...falamos que comida de rua é ruim ou venenosa, enquanto a comida caseira é boa (ou deve ser assim) por definição [...] para nós, brasileiros, a rua forma uma espécie de perspectiva pela qual o mundo pode ser lido e interpretado. Uma perspectiva, oposta, mas complementar, à da casa, e onde predominam a desconfiança e a insegurança* (DAMATTA,1986, p.21).

Porém, no TM, não *gostar da cara* e pontuar os aspectos insatisfatórios nem sempre significa deixar de consumir. Pois a *comida de rua*, para os trabalhadores de TM, muitas vezes é a única opção para comer no trabalho, quando não se tem condições de trazer comida de casa e se rejeita utilizar as MVAA, ou elas apresentam problemas no

funcionamento. A questão da qualidade é um elemento importante de ser questionado. No entanto, a fala de um trabalhador expressa a real dimensão das condições para comer no mundo do TM: *Mas, ainda assim, é o que tem aqui, é o que tem disponível* (Aristóteles).

Apenas um ponto de venda que se configura como ponto fixo possui apoio de equipamentos para manutenção da cadeia de temperatura fria e quente, sistema de água encanada, com pias e torneiras, em uma estrutura que permitiria oferecer melhores condições para comer. No entanto, esse não é o local mais frequentado pelos trabalhadores da empresa A, que reclamam da falta de cordialidade e de agilidade no atendimento por parte dos vendedores, que resistem a entrar na lógica acelerada de atendimento que o TM exige. *Diferentemente dos outros pontos de venda, que dispensam atenção especial aos trabalhadores da empresa A, naquele lugar, parece que os vendedores estão alheios às inúmeras sinalizações de pressa, muito comum naquela coletividade* (DC).

Cada ponto de venda tem suas peculiaridades que expressam a criatividade para improvisar as condições de um melhor atendimento. Todos do lado de fora visualizam um concorrente em comum: as MVAA. Evidentemente, também concorrem entre si na busca de diferentes táticas para *cativar o cliente*. O trabalhador de TM, alvo de inúmeras estratégias de *marketing*, ao descer a rampa em busca do que comer do lado de fora da empresa, circula naquele espaço pelos distintos pontos de venda, estabelecendo aqui e ali indicadores alicerçados em atributos os mais diversos. Preço, agilidade no atendimento, qualidade dos produtos, higiene, afinidade, cordialidade e proximidade são enunciados como principais critérios dessa escolha.

Em pesquisa com os consumidores dos comércios de alimentação no centro da metrópole de São Paulo, os motivos da escolha entre diferentes tipos de comércio foram similares aos de nosso estudo: *tempo de deslocamento, tempo de realização da alimentação, distância do local de trabalho, meio de deslocamento, higiene e qualidade* (ORTIGOZA, 2008). Atributos similares são enumerados, em alguma medida, pelos vendedores: *Alimento a gente tem que conquistar o cliente com asseio, limpeza, conservação [...]. Aquela coisa de dar atenção, questão de educação. A gente tem que saber como lidar. Eu vejo o comércio como uma troca de favores: ele precisa do meu alimento e eu preciso do dinheiro que ele traz para mim* (Isabel).

Cativar o cliente é uma tática em que muitas questões parecem estar em jogo. Isabel enfatizou, em vários momentos de nossa interlocução, a sua boa relação com os clientes nos quatro anos em que está estabelecida naquele local, a necessidade de assiduidade, a preocupação com a seleção das frutas, o preparo e o acondicionamento em copos individuais com tampa, a manutenção da temperatura, etc. Os utensílios e as caixas isotérmicas de seu ponto de venda estão bem conservados, com aparência de limpos e novos. Diz que prefere as cores claras para demonstrar a limpeza. Fala com satisfação que ela foi pioneira em Salvador na venda de salada de frutas em copos descartáveis com tampa. São sinalizações de que está atenta para apresentar um produto no qual o cliente perceba suas preocupações com qualidade e higiene.

O ponto de Jorge é indiscutivelmente o mais frequentado e o mais antigo entre os ambulantes. São nove anos de permanência naquele local. Possui duas chapas para confecção de sanduíches, fogão, pequeno balcão sob uma estrutura móvel, e caixas isotérmicas. Sempre sorridente, com uma touca descartável na cabeça e um pequeno avental, movimenta-se sincronicamente entre as chapas e o acesso aos itens necessários para a confecção dos sanduíches, tentando ser atencioso com todos que chegam. Quanto ao tempo de espera para confecção do sanduíche, ele diz: *Às vezes, as pessoas olham assim. Jorge tá cheio, mas Jorge é desenrolado, Jorge faz tudo rapidinho e aí desenrola tudo e todo mundo fica alegre, satisfeito (risos). Graças a Deus, o movimento aqui é tanto que tem dias que nem almoço [...]. A chapa fica ligada o dia todo, todo dia. Aí não tem como almoçar, nem lanchar; eu como um salgadinho, belisco um pouquinho e pronto*.

Cada vendedor vai expondo, de formas diversas, as vantagens de seus pontos de venda nesse jogo de conquista dos clientes do TM. Ao que parece, a prestação de serviços de alimentação, montados, de forma ainda que precária, pelos ambulantes nas portas das empresas de TM vem se configurando como importante comércio no ramo de comida fora de casa e fonte de renda para muitas famílias. Essa é uma questão importante para ser aprofundada em outros estudos, pelo contingente de trabalhadores que têm como acesso prioritário para comer no trabalho as opções disponibilizadas pelos *tios* e *tias* do comércio de *comida de rua*. Montando e desmontando diariamente suas tendas, os tios e tias improvisam uma estrutura mínima para expor seus produtos, ou utilizam o fundo de automóveis como espaço para transporte, acondicionamento e venda. Ainda que cada

ponto de venda estabeleça suas estratégias para manter-se no comércio de *comida de rua*, ao que parece, entre os frequentadores mais assíduos dessa opção, existe a necessidade circular entre os pontos. Assim, tentar tornar o cliente cativo significa torná-lo o mais assíduo quanto possível.

Analisando-se a realidade da empresa A, a aceitação das opções disponibilizadas no comércio de *comida de rua* pelos trabalhadores é maior em relação ao sistema de autosserviço implantado pela empresa. Existem pessoas que são consumidoras assíduas e relatam fazer mais que uma refeição naquele comércio. Como, por exemplo, o café da manhã antes de iniciar o trabalho e o almoço ou lanche no intervalo de repouso ou alimentação. Outras intercalam as formas de acessar o que comer e algumas o utilizam apenas quando não têm alternativas.

Quanto às principais queixas em relação às MVAA, a escuta sensível das pessoas que vendem no comércio de comida de rua parece resultar em certo consenso entre os trabalhadores do TM no que diz respeito à importância daquele comércio, que procura enunciar os produtos como bons, pois é *"... feito no dia, feito na hora, mais barato, com bom atendimento"*, em detrimento dos *"... produtos dormidos, conservados, caros, que engolem o dinheiro"*, considerados ruins.

Se o sistema de autosserviço, planejado dentro da racionalidade contemporânea, por vezes, usurpa o dinheiro e, a depender das circunstancias, é a única possibilidade de retornar do intervalo sem fome, do lado de fora, alguns vendedores utilizam um sistema de crédito baseado em uma relação de confiança com alguns clientes, colocando em cena uma estratégia antiga do "caderno de fiados". *No final do mês a coisa pega para todo mundo. Pega porque o dinheiro aí [na empresa A] só sai no quinto dia útil e, às vezes, no final do mês em diante, já começa a apertar. Aí anoto o nome das pessoas no caderno, direitinho, para pagar depois* (Jorge).

Uma dimensão igualmente importante passa pela qualidade nutricional dos lanches vendidos no comercio de comida de rua, que se configuram como comida rápida *(fast food*), obedecendo a uma lógica similar à das grandes cadeias de restaurantes também quanto à oferta de preparações confeccionadas à base de frituras, ou com utilização de gordura hidrogenada, sal, condimentos. Os vendedores, no entanto, explicam que, por estarem seus produtos na categoria *lanche*, aconselham seus usuários a utilizarem-se da

categoria *comida* em outros horários do dia, demonstrando estar atentos a questões que passam pela saúde.

> Tem um rapaz que só comia bauru todos os dias. Já têm outros que variam. O do bauru ficava o dia todo na rua comendo essas coisas de lanche. Eu aconselhei que ele trouxesse sua comida e deixasse o lanche para mais tarde. Vi que ele, depois disso, até melhorou suas feições. Não é mole não, comer lanche o tempo todo. Eu vendo lanche, mas não é porque eu vendo que vou dizer que é a melhor comida do mundo. Não! Eu vendo, mas isso não é uma comida para se viver o tempo todo sem uma *comida de verdade*, não pode. Não é porque eu vendo que vou dizer que é bom comer só isso. Sempre aconselho aqui que eles, ao chegarem em casa, procurem *comer comida*. Entendeu? (D. Carmen, grifos nossos)

Ao circular pela cidade, é possível perceber o crescimento do comércio ambulante em vários pontos de bairros considerados comerciais, mas também nos residenciais. Afinal, a *comida de rua*, que tem origem na época de colonização do Brasil, faz parte da trajetória social, cultural, nutricional e econômica da cidade de Salvador. O comércio ambulante, ao oferecer, em geral, preços mais baixos, constitui-se como importante estratégia para *comer* ou *encher a barriga* daqueles que circulam por esses locais, e também para os consumidores do setor de TM, que têm, nesses espaços, possivelmente, menor constrangimento quanto à sua condição social, uma vez que, nesse ambiente, não há necessidade de esconder-se para comer, pois todos que estão ali acessam publicamente opções alimentares parecidas, ainda que as escolhas sejam feitas levando-se em consideração, prioritariamente, o menor custo. Assim, a concentração de pontos de venda de comida de rua nas proximidades dos principais *call centers*, na cidade de Salvador, parece obedecer à mesma lógica de outros locais, com o diferencial da maior aceleração no atendimento, peculiar ao setor de TM.

Se, no refeitório, existente a possibilidade de comer sentado, com apoio de mesas e cadeiras, na rua, com apenas alguns bancos e poucas mesas, não é raro observar pessoas encostadas nos carros estacionados, outras em pé, andando ou correndo, com as duas mãos ocupadas com o que foi escolhido para *lanchar*. Constata-se, no entanto, que tanto *dentro* quanto *fora* da empresa, as cenas são parecidas quanto à comensalidade embalada pela pressa. Pois o espaço considerado *de fora* da empresa é também produto das formas de controle da organização do trabalho, que tende a homogeneizar os espaços através de padrões e normas do *fast* (rápido) *food* (comida). Com a marca da

ansiedade, os trabalhadores parecem ter o mesmo objetivo – comer em tempo mínimo –, de modo a conviver com o individualismo peculiar às *novas* formas de alimentação do mundo moderno, com a resistência de antigas formas de sociabilidade marcadas pela aceleração imposta pelo trabalho em TM.

O tempo de (ou para) comer com ritmo ditado pela organização do trabalho materializa-se em novas e antigas formas de comércio, de consumo, de regras e rituais de comer e perceber o que se come, pois a imagem registrada, ao se olharem detidamente os comportamentos, é de que a aceleração do tempo (re)define a vida urbana. Nessa perspectiva, o diálogo com Ritzer (1999) nos ajuda a pensar na "McDonaldização" do trabalho e do comer, numa lógica de que tudo é *fast* (rápido). E a aproximação com Foucault (2007) auxilia na possibilidade de refletir sobre os espaços destinados à alimentação como *espaços disciplinares.*

Os espaços de alimentação, como espaços disciplinares

Falar de vigilância e controle sobre o trabalho é falar de algo que sempre existiu. Mas, nos dias em curso, com o advento das revoluções técnicas, os instrumentos ópticos foram sistematicamente substituindo o olhar vigilante de gestores, e a vigilância ou controle vem ganhando novas roupagens. Cada vez mais se estabelece um *panoptismo* técnico, constituído de câmeras. A quantificação do trabalho se torna objeto de sofisticados *softwares,* com a imposição de um ritmo de trabalho muito bem apropriado e sistematicamente utilizado pelo TM. Foucault (2007), que utilizou o Panóptico de Benthan como metáfora do poder, já anunciava que a disciplina determina, em primeiro lugar, a distribuição dos indivíduos no espaço. Para tanto, podem-se utilizar diversas técnicas: a cerca, a clausura, as localizações funcionais e a fila.

No TM, utiliza-se a dimensão humana para o controle e a vigilância – o arsenal de atribuições do supervisor quanto ao controle da sua equipe, o trabalho dos auxiliares de supervisão, os chamados 'anjos', do cliente em relação ao trabalhador, o colega em relação a outro colega –, além do monitoramento de sistemas de controle não-humanos. Os dados referentes às imagens capturadas pelas câmaras de vigilância e das gravações dos atendimentos são processados em um espaço simbolicamente localizado no andar central, chamado de *coração do Call Center*.

> O *coração do call center*, assim nominado pelo gestor quando apresentou as instalações físicas da empresa, é uma sala onde o processamento das informações é realizado com auxílio dos aparatos tecnológicos para esse fim. Luzes coloridas piscando, cabos que se entrecruzam, caixas de metal, conectores, etc. etc., constituem um cenário futurista na minha concepção. "Está vendo aquela tela ali? (aponta através do visor para um canto da sala). Você estava aparecendo ali quando estava conversando comigo em minha sala (risos)" e eu tentei sorrir para ser educada. Complementa: "Aqui só não tem câmara no banheiro, porque não pode!" Interpreto, de início, que, alem de uma grande sinalização, naquele espaço todos são vigiados [...] (DC).

Instala-e, assim, uma espécie de *panoptismo* cibernético, pois importa estabelecer as presenças e as ausências *saber onde e como encontrar os indivíduos, instaurar as comunicações úteis, interromper as outras, poder a cada instante vigiar o comportamento de cada um, apreciá-lo, sancioná-lo, medir as qualidades ou os méritos* (FOUCAULT, 2007, p.123). As câmaras, as filas, o controle do tempo do trabalho e do comer são formas de controlar os trabalhadores, num processo que se dilata desde o controle e a disciplina no interior da empresa até o controle do comportamento e das ações em outros espaços.

O espaço de alimentação no trabalho segue a mesma lógica de vigilância e controle, no TM, mas também em outros setores. No setor industrial, por exemplo, o controle do que, do como, do quando e do quanto o trabalhador vai se alimentar, ao se dirigir ao refeitório, faz parte de estratégias para conter o trabalhador no espaço de trabalho. No intervalo para as refeições, ainda que o trabalhador do setor industrial dirija-se ao refeitório (e a outros espaços de convivência), ele continua "cercado" e pronto para a produção. Reconhece-se, no entanto, maior possibilidade de convívio social, de trocas e interações, principalmente entre aqueles que se reconhecem fazendo parte do mesmo turno de trabalho.

Quanto ao setor de TM, no projeto arquitetônico da empresa, na disposição dos trabalhadores no espaço de trabalho (ilhas e baias), na fila de espera do cliente por atendimento, na prescrição do TMA o mais baixo quanto possível, na posição estratégica dos olhares humanos e não-humanos, na disposição e arrumação do refeitório, no tempo prescrito do intervalo para repouso e alimentação, com controle tanto do espaço de dentro quanto do de fora da empresa, estabelece-se, com riquezas de detalhes, o que Foucault nomina de *espaço disciplinar*. O espaço disciplinar tende a se

dividir em tantas parcelas quantos corpos ou elementos há a repartir, com o objetivo de *anular os efeitos das repartições indecisas, o desaparecimento descontrolado dos indivíduos*. Trata-se de estratégias de *antivadiagem*, de *antiaglomeração***.** Importa, diz Foucault, *saber onde e como encontrar os indivíduos, poder a cada instante vigiar o comportamento de cada um, apreciá-lo, sancioná-lo [...] para* ***conhecer, dominar e utilizar.*** *A disciplina organiza um espaço analítico* (FOUCAULT, 2007, p.123, grifos nossos).

O ato de instalar máquinas do sistema *vending* no espaço interno da empresa pode ser analisado como mais uma tentativa da organização do trabalho de controlar os trabalhadores, aliado ao tempo limitado para comer, pois, ainda que eles recorram ao comércio de comida de rua (também controlado, em alguma medida, pela empresa), há um esforço de saber o que ocorre com aqueles trabalhadores em qualquer espaço, em qualquer lugar. Ademais o sistema *vending* não é flexível, combinando com o trabalho altamente padronizado, onde há uma tentativa de prever todas as situações, de criar trabalhadores homogêneos para atender a solicitações e atitudes de clientes homogêneos. E o sistema de alimentação deverá seguir a mesma lógica de homogeneidade, através do que é disponibilizado para consumir no espaço do refeitório (e também fora dele), e da maneira como é consumida (RITZER, 1999).

Pode-se dizer que o trabalho, organizado fortemente pelos os princípios do taylorismo, serve-se do planejamento de uma alimentação taylorizada[28], em que *os tempos e movimentos* são vigiados por aparatos tecnológicos sofisticados, colocados em cena pela gestão da empresa, a partir dos quais é possível controlar indivíduos e grupos, em sistemas de controle coletivo. A forma como esses trabalhadores incorporam tais sistemas de controle, principalmente no intervalo do repouso e alimentação, passa pelo uso de sistema de alertas sucessivos nos relógios digitais e no telefone celular, sempre se antecipando em alguns minutos, para haver tempo de encher as garrafas de água, usar o banheiro e deslocar-se até o posto de trabalho. Vale ressaltar que algumas pessoas parecem não estar preocupadas com os relógios e celulares, com a justificativa de que interiorizaram o esquema de controle e retornam ao trabalho sem atrasos. Muitas

[28] Proponho o termo *alimentação taylorizada*, de alguma forma inspirada também por Fischler (1995), que anuncia: ... *hoje a alimentação cada vez mais se submete aos ritmos de trabalho: com as jornadas contínuas, com as pausas cronometradas, uma espécie de* ***taylorismo alimentar*** *se generaliza, da fábrica ao escritório* (Fischler, 1995, p.372 tradução e grifos nossos).

narrativas expressam insatisfação com o tempo destinado ao intervalo de repouso e alimentação de vinte minutos, considerado insuficiente pelos trabalhadores, o que, aliado à qualidade da oferta de alimentos, limita a escolha, a satisfação.

É importante salientar que a aceleração imposta pelo trabalho em TM é passada para os vendedores, que têm de entrar no ritmo para dar conta das demandas. O estabelecimento que resiste a atender no tempo do TM apresentou-se com baixo fluxo de clientes. Todos os outros entram no esquema com estratégias para acelerar o ritmo de seu trabalho e dar conta de cumprir o tempo destinado à alimentação. Os trabalhadores pressionam os vendedores quanto à rapidez no atendimento e, nesse jogo, todos ficam mais acelerados e controlados pela organização do trabalho do TM!

Considerações finais

O controle do tempo que aparece nas narrativas dos interlocutores deste estudo, nas mais diversas formas de enunciação, pode ser interpretado como importante aspecto que pode explicar a comensalidade modificada nessa categoria de trabalhadores, sendo a pressa o principal elemento norteador das distintas formas acionadas para aliar o *tempo curto* à necessidade de comer no trabalho. Comer sem mastigar direito, comer rápido, comer engolindo qualquer coisa em qualquer lugar, ou até mesmo não comer no trabalho são expressões de um tempo ritmado pela pressa. As cenas que se repetem em qualquer espaço destinado à alimentação se caracterizam por pessoas apressadas: entrar, estar e sair rapidamente são marcas dessa nova comensalidade que se apresenta entre os trabalhadores do *call center* estudado.

A opção de levar comida de casa como estratégia para comer no trabalho aciona uma dimensão afetiva individualizada e de cuidado com a escolha do que e do como se transporta essa opção, circunscrita ao espaço íntimo de casa, para o espaço público, do refeitório da empresa. Tal estratégia foi descrita como necessária para os que pretendem economizar com os gastos alimentares, ou insistem no consumo de opções mais próximas do hábito familiar, diante as opções circunscritas à realidade do trabalho em TM. A empresa não disponibiliza condições estruturais para proporcionar o uso dessa

opção com menos riscos, no que se refere à manutenção da cadeia de temperatura durante o acondicionamento até o momento do intervalo de repouso e alimentação.

O sistema de autosserviço de alimentação disponibilizado pela empresa por meio da contratação da prestação de serviço de alimentação através das MVAA é uma opção acessada essencialmente para bebidas quentes. Salienta-se uma maior frequência de utilização dessa opção nos finais de semana e no período noturno, momentos que coincidem com a inexistência ou a permanência de poucos pontos de venda em funcionamento nas intermediações da empresa. No entanto, são recorrentes os ruídos quanto à utilização das MVAA. Trata-se de algo que mexe com o imaginário dos trabalhadores, que acionam dimensões subjetivas, como a *"cara do alimento"* e *"sentir fé no vendedor"* para explicar algumas de suas escolhas alimentares. Ademais, constata-se que os preços praticados são, em sua maioria, mais altos que as outras opções, o que pode explicar, em parte, a aversão à utilização desse sistema.

Nesse cenário, o comércio de *comida de rua* configura-se como importante opção. Os vendedores e vendedoras reconhecem que não possuem as melhores condições estruturais para a confecção e a venda de produtos alimentares, buscando oferecer serviços com indicativos da dimensão domiciliar, ao ressaltarem as características de preparo no dia, ou na hora. Demonstram, ainda, interesse por aspectos da vida e do trabalho dos clientes e oferecem produtos, em geral, mais baratos do que as opções das MVAA, principais concorrentes para os que preferem *lanchar* a *comer comida*.

Cabe ressaltar que a presença marcante da dimensão econômica, através da busca por opções mais baratas para comer no trabalho, é complementar à dimensão afetiva que envolve a preferência pela comida de casa e pelo atendimento mais humanizado dos vendedores do comércio de *comida de rua*, em contraposição às MVAA, apesar dos inúmeros inconvenientes anunciados por nossos interlocutores. A valorização da *comida de casa* como mais saudável, saborosa, qualificada e com forte conteúdo afetivo, principalmente quando é preparada pela mãe, envolve o valor afetivo da comida, mesmo nesse mundo acelerado do TM.

Por sua vez, no comércio de *comida de rua*, convivem elementos *da casa* e *da rua*, reelaborados de forma a se ultrapassarem os limites desses espaços. Por um lado, na rua, existe a possibilidade de opções alimentares preparadas de forma padronizada para

atender a um coletivo, em companhia de desconhecidos, entre os transeuntes e até mesmo colegas de trabalho que não se conhecem bem, marcando a presença de elementos próprios da rua. Por outro lado, naquele espaço, buscam-se elementos próprios da casa, na pessoalidade do atendimento e na característica do preparo: *feito no dia, o feito na hora.*

Para qualquer estratégia eleita observa-se que faz parte da arquitetada planificação da organização do trabalho a tentativa de objetivar, racionalizar o comer no trabalho. Deixam-se de lado os tradicionais rituais de comensalidade, nas distintas formas de abreviação e simplificação dos utensílios, dos espaços e das formas de acessar o que comer.

Ressalta-se, a lacuna existente quanto à dimensão da regulação da alimentação do trabalhador como tema importante no contexto da saúde do trabalhador. O referido tema suscita um aprofundamento que poderá ser realizado em estudos futuros, ressalvando-se a necessidade e urgência de estudar a regulação da alimentação do trabalhador no Brasil. Os resultados apresentados no presente artigo ajudam a suscitar informações quanto à complexidade das questões referentes à alimentação do trabalhador, quando, por exemplo, reflete-se sobre a normatização especifica para o setor de *telemarketing* que, como já foi assinalado, aponta apenas alguns aspectos quanto à alimentação. A oportunidade de olhar para a alimentação do trabalhador do setor de serviços, mais especificamente do TM, serve de estímulo para continuar seguindo nessa trilha.

Na tentativa de entender a dinâmica da alimentação no setor de TM, através de um estudo de cunho etnográfico a partir de um *call center*, foi possível perceber que as estratégias colocadas em cena pelos trabalhadores para aliar o tempo e a necessidade de comer no trabalho fazem parte de um processo mais amplo de produção, que (re)cria paulatinamente novas e velhas maneiras de acessar a comida a partir de demandas que se reinventam. Tendo presentes a pressa, a vigilância, o controle nos momentos de trabalho e de comer, os trabalhadores e trabalhadoras do setor de TM reivindicam melhores condições para exercer o direito a uma alimentação digna, como preconizam as políticas públicas de alimentação e nutrição. Nessa direção, cabe ressaltar o papel do Estado em considerar a necessidade de oferecer condições para alimentação de trabalhadores e trabalhadoras que encontram, no setor de TM, a possibilidade de manter-se no mercado formal de trabalho. Espera-se, com este estudo, contribuir para as

demandas da categoria quanto às condições para alimentação no trabalho, de forma a se articularem estratégias pautadas nas reais necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras do setor.

Referências

1. ARAÚJO, Maria da Purificação Nazaré; COSTA-SOUZA, Jamacy; TRAD, Leny Alves Bomfim. A alimentação do trabalhador no Brasil: um resgate da produção científica nacional. **Hist. Cienc. Saúde, Manguinhos**, Rio de Janeiro v.17, n. 4, p. 975-992, out.-dez., 2010.

2. BAIÃO, Mirian Ribeiro; DESLANDES, Suely Ferreira. Práticas alimentares na gravidez: um estudo com gestantes e puérperas de um complexo de favelas do Rio de Janeiro (RJ, Brasil). **Ciênc. Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.15, p. 3199-3206, out., 2010. Suplemento 2.

3. BEZERRA, Aída Couto Dinucci. O alimento de rua em Cuiabá - MT. In: BEZERRA, A.C.D. (org.). **Alimentos de rua no Brasil e Saúde Pública**. São Paulo: Annablume; Cuiabá: FAMPEMATE/EdUFMT, 2008. p. 67- 70.

4. BOURDIEU, Pierre. A dominação masculin. Tradução Maria Helena Huhner. 2 ed. Rio de Janeiro: Editora Bertrand Brasil, 2002.

5. BOURDIEU, Pierre. A distinção:crítica social do julgamento. Tradução Daniela Kern; Guilherme J.F. Teixeira. São Paulo: Edusp; Porto Alegre, RS: Zouk, 2008.

6. BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Portaria nº 09, de 30 de março de 2007. Aprova o Anexo II da NR17, Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil,** Poder Executivo, Brasília, DF, 02 abril 2007.

7. CARDOSO, Ryzia de Cassia Vieira, et. al. Alimento de Rua na Bahia: o perfil do consumidor em Salvador e a caracterização do comércio em Mutuípe. In: BEZERRA, A.C.D. (org.). **Alimentos de rua no Brasil e Saúde Pública**. São Paulo: Annablume, Cuiabá: FAMPEMATE/EdUFMT, 2008. p. 53-60.

8. CARRASCO, Sílvia Pons. Pontos de partida teórico-metodológicos para o estudo sociocultural da alimentação em um contexto de transformação. In: CANESQUI, A.M.; GARCIA, R.W.D. (org.). **Antropologia e nutrição: um diálogo possível**. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2005. p. 101-126.

9. COLLAÇO, Janinne Helfst Leitch. Um Olhar Antropológico sobre o Hábito de Comer Fora. **Campos – Revista de Antropologia Social**, Paraná, v. 4, p.171-194, 2003.

10. _____. Restaurantes de comida rápida, os *fast-foods* em praças de alimentação de *shopping centers*: transformações no comer. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, n. 33, p. 116-135, jan.–jun. 2004.

11. CONTRERAS, Jesus Hernandez; GRACIA-ARNAIZ, Mabel. **Alimentación y Cultura. Perspectivas antropológicas**. Barcelona: Ariel, 2005.

12. DAMATTA, Roberto. **O que faz do brasil, Brasil?** Rio de Janeiro: Rocco, 1986.

13. DIEZ GARCIA, Rosa Wanda. Práticas e comportamento alimentar no meio urbano: um estudo no centro da cidade de São Paulo. **Caderno Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.13, n.3, p. 455-467, jul.-set., 1997.

14. FISCHLER, Cloud. Gastro-nomía e gastro-anomía: sabíduria del cuerpo y crisis biocultural de la alimentación contemporânea. In: CONTRERAS, Jesús Hernández (org.). **Alimentación y cultura. Necesidades, gustos y costumbres**. Barcelona: Universidad de Barcelona, 1995. p. 357 – 380.

15. FONSECA, Alexandre Brasil, et.al. Modernidade alimentar e consumo de alimentos: contribuições sócio-antropológicas para a pesquisa em nutrição. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.16, n. 9, p. 3853-3862, out., 2011.

16. FORTUNA, Daniele Barros Silva; FORTUNA, Jorge Luis. Avaliação da qualidade microbiológica e higiênico-sanitária da água de coco comercializada em carrinhos ambulantes nos logradouros do município de Teixeira de Freitas (BA). **Revista Baiana de Saúde Pública**, Salvador, v.32, n.2, p.203-213, mai.-ago., 2008.

17. FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir: história da violência nas prisões**. Tradução de Raquel Ramalhete, 34 ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

18. GEERTZ, Clifford. **Interpretação das Culturas**. Rio de Janeiro: LTC, 1989

19. GÓES, José Ângelo Wenceslau. **Fast-Food: um estudo sobre globalização alimentar**. Salvador: EdUFBA, 2010.

20. GRACIA-ARNAIZ, Mabel. (org.). **Somos lo que comemos. Estudios de alimentación y cultura en España**. Barcelona: Ariel, 2002.

21. _____. De Modernidades y Alimentación: Comer Hoy en España. **Horizontes Antropológicos**, Porto Alegre, ano 16, n. 33, p. 177-196, jan./jun. 2010.

22. LUCCA, Alessandra; TORRES, Elizabeth Aparecida FS. Condições de higiene de "cachorro-quente" comercializado em vias públicas. **Rev. Saúde Pública**, São Paulo, v. 36, n. 3, p. 350-352, 2002.

23. MENÉNDEZ, Eduardo L. **La parte negada de la cultura. Relativismo, diferencias y racismo**. Barcelona, Ediciones Bellaterra, 2002.

24. MINAYO-GOMEZ, Carlos; THEDIM-COSTA, Sônia Maria da Fonseca. A construção do campo da saúde do trabalhador: percurso e dilemas. **Caderno Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 13, p.21-32, 1997. Suplemento 2.

25. _____. Incorporação das ciências sociais na produção de conhecimentos sobre trabalho e saúde. **Caderno Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 1, p.125-136, 2003.

26. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT). Una deficiente alimentación en el trabajo, afecta la salud y la productividad. Nuevo informe de la OIT. **Comunicado de Prensa**. Sept. 15 de 2005 (OIT/05/35). Disponível em: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/press-and-media centre/news/WCMS_006116/lang--es/index.htm>. Acesso em junho de 2010.

27. ORTIGOZA, Silvia Aparecida Guarnieri. Alimentação e Saúde: As Novas relações espaço-tempo e suas implicações nos hábitos de consumo de alimentos. **R. RA´E GA,** Curitiba, n. 15, p. 83-93, 2008.

28. PENA, Paulo Gilvane Lopes. Aspectos conceituais do setor de serviços e a saúde do trabalhador. In: MINAYO GOMES, C; MACHADO, J M H; PENA, P G.L. (Org.). **Saúde do trabalhador na sociedade brasileira contemporânea**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2011. p. 411 – 432.

29. PROENÇA, Rosana Pacheco Costa. **Inovação tecnológica na produção de alimentação coletiva.** Florianópolis: Insular, 1997.

30. RITZER, George. **La McDonalización de la sociedad. Un análisis de la racionalización en la vida cotidiana**. Tradução de Ignacio Hierro y Ricardo Hierro. Barcelona: Ariel, 1999.

31. _____ (org). **Los tentáculos de la la McDonalización.** Traducción Miguel Sautié, Madrid: Popular, 2007.

32. RODRIGUES, Kelly Lameiro et. al. Condições higiênico-sanitárias no comércio ambulante de alimentos em Pelotas-RS. **Ciênc. Tecnol. Aliment**.,Campinas, v. 23, n. 3, p. 447-452, 2003.

33. SANTOS, Lígia Amparo da Silva. **O corpo o comer e a comida: um estudo sobre as práticas corporais, alimentares cotidianas a partir da cidade de Salvador-Bahia**. Salvador: EdUFBA, 2008.

34. TORRES, Elizabeth Aparecida da Silva; HANASHIRO, Agnes; DUAILIBI, Sandrz Hojas; LUCCA, Alessandra. O alimento de Rua em São Paulo – SP. In: BEZERRA, A.C.D. (org.). **Alimentos de rua no Brasil e Saúde Pública**. São Paulo: Annablume, Cuiabá: FAMPEMATE/EdUFMT, 2008. p. 61-66.

35. WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). Food Safety Unit. Division of Food and Nutrition. Essential safety requirements for street-vended foods (Revised edition). 1996. Disponível em: <http://www.who.int/fsf/96-7.pdf>. Acesso 15 em agosto de 2010.

ARTIGO 4

Compartilhar é o natural no que à comida se refere; não compartilhar com outra pessoa supõe 'matar sua essencia y destrui-la para si mesmo e para os demais'

(Igor Garine, 1995)

“Aqui a gente não come, engole”: comer para trabalhadores e trabalhadoras do *telemarketing*

RESUMO

Neste artigo, pretende-se discutir a alimentação como dimensão importante para o planejamento de ações no campo da saúde do trabalhador, buscando um diálogo entre a dinâmica do trabalho e a dinâmica da alimentação no trabalho. Com foco na alimentação de trabalhadores do setor de *telemarketing*, desenvolveu-se um estudo de cunho etnográfico com o objetivo de analisar, no cotidiano de trabalho de um *call center*, elementos que podem incidir sobre os modos de perceber o comer dentro e fora do trabalho e as possíveis repercussões da forma de organizar o trabalho nas modificações das práticas alimentares. A *alimentação taylorizada*, como opção desumanizada do comer, é imposta pela organização do trabalho. Por sua vez, os trabalhadores, traduzem o *engolir* como categoria para expressar as distintas insatisfações com o comer no trabalho. Os achados deste estudo permitiram formular a hipótese de que a dinâmica do trabalho interfere na dinâmica do comer. Neste caso específico, a aceleração do trabalho no *call center* estudado impõe uma aceleração do comer em que a vigilância, o controle, a disciplina, a ansiedade, a pressa e outros fatores estressantes são incorporados como marcas do cotidiano de trabalho e de vida, com repercussões importantes nas práticas alimentares e, consequentemente, na saúde dos trabalhadores.

Palavras-chave: alimentação do trabalhador; alimentação coletiva; saúde do trabalhador; telemarketing.

ABSTRACT

In this article it was discussed food as an important dimension for planning actions in the worker health field, keeping a dialogue between working dynamics and eating dynamics. Focusing on alimentation for telemarketing workers, it was conducted an ethnographic study with the objective to analyze elements able to influence on the ways one can understand the eating action in and out of workplace and its repercussions in organizating work according to the food practice modifications. The taylorized food service or dehumanized feeding option is imposed by the working organization. In their turn, workers translate the *swallow* action as a category to express different dissatisfactions with the eating at workplace action. Findings in this study allowed pointing out elements to formulate the hypothesis that the working dynamics interfere in the eating dynamics. In that specific case, the accelerated rhythm of working in the studied call center imposes an accelerated rhythm of eating. In doing so, vigilance, control, discipline, anxiety, haste, among other stressing factors are incorporated as a mark of working and living routine, which achieves important repercussions for feeding practice and workers health, in consequence.

Key Words: worker alimentation, collective alimentation, worker health, telemarketing.

Introdução

A alimentação é considerada uma dimensão da vida humana intimamente vinculada com a sobrevivência básica e, ao mesmo tempo, com elementos social e simbolicamente construídos. Por sua vez, o comportamento relativo à comida liga-se diretamente à identidade social do indivíduo, e isso parece valer para todas as pessoas em qualquer ambiente em que se encontrem: no trabalho, na rua, em casa e no lazer (MURRIETA, 2001; MINTZ, 2001).

Na atualidade, a maioria das categorias profissionais realiza pelo menos uma refeição durante a jornada diária de trabalho. Dada a importância da alimentação para o campo da saúde do trabalhador, em artigo de revisão recente, lançou-se um olhar para os estudos que se debruçaram sobre o tema alimentação do trabalhador no Brasil. Constatou-se que o tema é rarefeito nos estudos de saúde do trabalhador e que, mesmo na nutrição, as investigações são poucas, predominantemente de natureza quantitativa, desconsiderando a categoria processo de trabalho nas análises (ARAÚJO; SOUZA; TRAD, 2010).

Considerar o processo de trabalho nas análises pertinentes aos estudos na área de alimentação do trabalhador pressupõe deslocar a mirada meramente dos espaços que produzem e distribuem refeições e circular o olhar sobre outras esferas. Nesse sentido, o campo das Ciências Sociais e Humanas apresenta-se como imprescindível nessa empreitada de confluir para a análise do processo de trabalho, pois se configura, com *poder explicativo* da gênese dos agravos à saúde em segmentos específicos de trabalhadores, por permitir identificar as *transformações necessárias* para a melhoria das condições de trabalho e de saúde (MINAYO-GOMES; LACAZ, 2005:803, grifos nossos). A alimentação, como importante aspecto dessas *transformações necessárias*, poderá constar como pauta nesse contexto das ações no campo da saúde do trabalhador.

Cabe esclarecer que alimentação e trabalho, como temas complexos e multidisciplinares, não serão, neste artigo, discutidos em sua plenitude, senão apresentados como possibilidade de interação para o planejamento de futuras intervenções no campo da saúde do trabalhador. Trata-se neste artigo de apresentar parte dos resultados de uma investigação de cunho etnográfico, com foco na alimentação de trabalhadores do setor de *telemarketing* (TM), pretende-se problematizar

as condições para a alimentação no trabalho, considerando tanto a dinâmica do trabalho quanto da alimentação. Para tal tarefa, foram considerados aspectos da cultura alimentar, do processo de trabalho e da organização do trabalho, como tentativa de contribuir para pensar a confluência das dimensões trabalho e alimentação como temas relevantes na direção do planejamento de ações futuras voltadas para o campo da saúde do trabalhador, neste caso especifico, pautadas nas reais necessidades de trabalhadores do setor de TM.

No que tange à alimentação, por considerá-la como um marcador social e cultural importante neste estudo, as relações de produção e de consumo foram apreendidas como parte de um processo dinâmico que inclui *a seleção dos alimentos, fruto das disponibilidades e aprendizagens sociais e individuais no que influem fatores socioeconômicos, ecológicos e psicológicos* (GRACIA ARNAIZ, 2000, p.37). Nessa direção, o conceito de cultura alimentar é central, como *conjunto de representações, de crenças, conhecimentos e de práticas herdadas e ou aprendidas que estão associadas à alimentação e que são compartilhadas pelos indivíduos de uma dada cultura ou de um grupo social determinado dentro de uma cultura* (CONTRERAS, 2002:222, CONTRERAS, GRACIA ARNAIZ, 2005, p.37, tradução nossa). Apesar de esse conceito ser utilizado no âmbito da antropologia da alimentação, para este estudo, foi necessário complementá-lo com o conceito enunciado por Gracia Arnaiz (2002, p.17):

> Conjunto de atividades estabelecidas pelos grupos humanos para obter do entorno os alimentos que possibilitam sua subsistência, abarcando desde o aprovisionamento, a produção, a distribuição, o armazenamento, a conservação e a preparação dos alimentos até seu consumo, e incluindo todos os aspectos simbólicos e materiais que acompanham as diferentes fases desse processo (tradução nossa).

O conceito de processo de trabalho, originário da escola marxiana, é composto pelos seguintes elementos: atividade orientada a um fim, objeto de trabalho e os meios de trabalho (MARX, 2008). Esse conceito surge associado à conformação do operariado urbano industrial, e foi elaborado para interpretar o modo de acumulação de capital no trabalho industrial-fabril (MINAYO-GOMES, 2011).

Para este estudo, pretende-se acolher as orientações de Pena e Minayo-Gomes (2010) e Pena (2011), que trazem aportes teóricos importantes para se entenderem as contribuições da análise do processo de trabalho para saúde de trabalhadores do setor de

serviços. Pena (2011, p.417) salienta que o *conceito de processo de trabalho é complexo, e a sua aplicação no setor serviço envolve considerações teóricas, particularidades e problemáticas diversas quando comparadas ao processo de trabalho industrial*. Tais considerações são apontadas por Pena e Minayo-Gomes (2010, p.371), ao apresentarem a hipótese da *proximidade entre trabalhador e consumidor, como uma das principais características das relações de trabalho do setor de serviços com possibilidades de repercussões específicas nos processos saúde e doença*. Sob essa perspectiva de análise, são incorporados alguns conceitos e noções, entre os quais o de simultaneidade, co-presença, coprodução, autosserviço e gestão emocional, que são considerados importantes como componentes diferenciadores do setor de serviço para a saúde do trabalhador.

Quanto à organização de trabalho no setor, características do taylorismo são apontadas, nos estudos do modelo utilizado pelos *call centers*, onde se combinam técnicas de trabalho ditas modernas, através do advento da informática e da telemática, com modelos arcaicos de gestão do trabalho (BRAGA, 2006; VENCO, 2006; ROSENFIELD, 2007; THIRIÓN, 2007; PENA, CARDIM, ARAÚJO, 2011). Tais formas de organização do trabalho são nominadas de *infotaylorismo* (BRAGA, 2006) e *taylorismo cibernético* (PENA, CARDIM, ARAÚJO, 2011). O taylorismo é considerado um modelo de organização do trabalho onde há um controle pela gerência das tarefas, e uma separação entre o planejar e o executar do trabalho. Dessa forma, cabe à gerência prescrever o tempo, o conteúdo e a divisão das tarefas, cabendo aos trabalhadores apenas a sua execução. O taylorismo inaugura um sistema de trabalho organizado de forma racional, baseado na introdução da tecnologia, da previsibilidade, do controle e do cálculo, produzindo um aumento da eficiência à custa dos trabalhadores, que não suportam a irracionalidade e a desumanização provenientes desse contexto. Tal assertiva revela a desumanização do processo de trabalho, retirando do trabalhador sua autonomia e a capacidade de pensá-lo na sua totalidade (BRAVERMAN, 1987).

Em estudos sobre as condições de trabalho em *call centers* (VILELA, ASSUNÇÃO, 2004; MARINHO-SILVA; ASSUNÇÃO, 2005; MARINHO-SILVA, 2007; RAMALHO, et al., 2008; PENA, CARDIM, ARAÚJO, 2011), são destacados os seguintes fatores que afetam a saúde dos trabalhadores: pressão temporal, rigidez

postural, necessidade de contornar situações difíceis e inusitadas, rotinas de trabalho rigidamente impostas com o controle do tempo e da qualidade do trabalho, estímulos à competitividade, gestão temporal de múltiplas tarefas, insuficiência de pausas, existência de curtos intervalos para recuperação entre os atendimentos e restrições ao diálogo, gestão emocional, forte solicitação da memória, monitoramento eletrônico das chamadas, imposições afetivas para lidar com o público, utilização contínua da voz, exposição aos sons gerados pelo fone de ouvido e ao ruído ambiente, desconfortos térmicos, iluminação deficiente, restrições à satisfação das necessidades fisiológicas, entre outros.

No setor de TM, a utilização de novas técnicas gerenciais (informática, informacional, comunicacional e mecânico-sensorial) assume papel central, assim como a utilização de práticas de precarização do trabalho, cujo resultado tem sido o aumento de enfermidades clássicas e outras ainda desconhecidas no processo de saúde e doença relacionado ao trabalho. Nos estudos realizados, é possível verificar relatos de diversas queixas, sintomas e patologias que podem estar relacionadas direta ou indiretamente à alimentação. No entanto, evidencia-se carência de estudos que abordem a alimentação do trabalhador nesse setor, que parece estar invisível aos distintos olhares.

Na tentativa de preencher importante lacuna e entendendo que os desafios enfrentados pelos indivíduos para alimentar-se, somam-se a uma infinidade de outros, nessa complexa rede que envolve trabalhar e viver no cenário contemporâneo, levou-se a cabo um estudo de caso no setor de TM, como projeto de tese de doutoramento[29], sendo este artigo um dos produtos apresentados. Adotou-se como objeto de estudo a alimentação do trabalhador do setor de *telemarketing*, visando a problematizar as condições para a alimentação no trabalho, tendo em conta tanto a dinâmica do trabalho quanto da alimentação. Considerou-se, ademais, a esfera dos significados atribuídos pelos trabalhadores à sua alimentação dentro e fora do trabalho, em função das peculiaridades de suas atividades laborais. Na articulação dessas duas dimensões, alimentação e trabalho, apresenta-se a seguinte hipótese central: a dinâmica do trabalho pode interfeir na dinâmica da alimentação. Mais especificamente, a aceleração do trabalho em

[29] Pós-graduação no Instituto de Saúde Coletiva, UFBA, com estágio de doutoramento no exterior realizado na Universidad Rovira I Virgili, Espanha, com bolsa da CAPES (PDEE, processo 25251-0).

telemarketing pode levar à aceleração do comer, implicando mudanças na relação com o comer e com a comida, o que pode repercutir na saúde do trabalhador.

Destacam-se, como perguntas orientadoras para este artigo: "*Quais são as experiências com a alimentação entre trabalhadores e trabalhadoras do setor de TM, dentro e fora do trabalho? Que significados são atribuídos à alimentação no trabalho, considerando que eles estão submetidos a controles no tempo de trabalho e de comer? Em que medida a dinâmica do trabalho modifica suas práticas alimentares?*". Nessa direção, este artigo tem por objetivo analisar, no cotidiano de trabalho de um *call center*, elementos que podem incidir sobre os modos de perceber o comer dentro e fora do trabalho e as possíveis repercussões da forma de organizar o trabalho nas modificações das práticas alimentares dos trabalhadores.

Percurso metodológico

O estudo foi desenvolvido, prioritariamente, em um c*all center* (empresa A[30]) localizado na cidade de Salvador (Bahia), que presta serviços a usuários de telefonia móvel em todo Brasil, funciona 24 horas em todos os dias do ano, com turnos de 6 horas de trabalho/dia. A observação e a entrevista foram priorizadas como técnicas nessa fase do estudo, período compreendido entre março e setembro de 2010.

Ainda que se considere a experiência dos seis meses de imersão em um *call center* como fase de imersão em campo, cabe considerar que, desde o ano de 2008, inúmeras estratégias foram colocadas em cena na tentativa de aproximar-se do campo de investigação, como, por exemplo, participação em curso de *capacitação para operador de telemarketing* e observação sistemática no comércio de alimentos circunvizinho aos dois principais *call centers* da cidade de Salvador. Essas e outras experiências contribuíram de forma decisiva para a consecução de todas as etapas que envolveram este estudo.

[30] No sentido de preservar o nome da empresa onde foi realizada a maior parte da fase de imersão em campo, ela será nominada de empresa A. Na mesma direção, as outras empresas que aparecem nas narrativas dos interlocutores serão nominadas como empresa B, C e D.

As observações foram realizadas nos distintos turnos de trabalho e dias da semana, incluindo feriados e finais de semana, nos diferentes espaços que compõem a empresa e adjacências, na tentativa de estar na cena cotidiana de trabalho e nos diversos lugares destinados à alimentação. O que? Como? Quanto? Quando? e com quem comem,além dos comportamentos nos momentos de trabalho e de comer, foram às inquietações que orientaram, inicialmente, a trajetória de investigação. Incluem-se também os odores, os ruídos, as cores, os sabores. Dentro da medida do possível, tentou-se adentrar nos processos que envolvem desde o abastecimento até o consumo nas diferentes estratégias utilizadas para "comer" no trabalho.

Além das anotações, em diário campo, de inúmeros diálogos com os distintos interlocutores desta pesquisa, as entrevistas foram realizadas com 19 pessoas, obedecendo-se à lógica do ponto de saturação das informações. A maioria das entrevistas foi gravada e realizada de forma individual. No entanto, diante da dinâmica de campo, acolheu-se o imperativo de realizá-las em dupla, com ou sem o uso do gravador. Treze das entrevistas foram realizadas entre interlocutores do *call center* onde se realizou a etapa de observação (02 supervisoras, 11 representantes, sendo dois do sexo masculino) e 2 trabalhadoras de outros *call centers.* Quanto ao tempo de experiência com trabalho no setor de TM, houve uma variação de 5 meses como experiência de primeiro emprego e 8 anos com inserção em 4 *call centers.* A faixa etária do grupo foi de 19 a 32 anos, com média de idade de aproximadamente 25 anos. Destacam-se como momentos importantes, quatro entrevistas realizadas com os vendedores do comércio de alimentos circunvizinho à empresa. Cabe ressaltar que foram necessários mais de um encontro para a realização de algumas entrevistas, agendadas sempre de acordo a avaliação da necessidade de aprofundar alguns temas e da disponibilidade das pessoas.

O perfil de trabalhadores, neste estudo, coincide com o encontrado na literatura consultada: predomínio de mulheres, jovens, com segundo grau completo, ou estudantes universitários, comprovada habilidade com a informática, que recebem pouco mais que um salário mínimo. Porém há de se registrar a presença crescente de mulheres, que trabalham um turno e se dedicam às atividades domésticas no outro. Para os que não ingressaram na universidade, existia o desejo de inserção como possibilidade de melhorar as condições de vida. A assistência à saúde é supletiva, cabendo ao trabalhador o custo com um percentual dos gastos. Porém muitos não aderem ao plano

de saúde, com o argumento de que o salário muito baixo é destinado para outras necessidades, como ajudar nas despesas domésticas e (ou) pagamento da universidade e cursos que poderão ajudar a conquistar outro posto de trabalho fora do TM. Quanto às condições para alimentação no trabalho, a empresa disponibiliza cartão alimentação e as máquinas de vendas automáticas de alimentos (MVAA) no refeitório.

Considerando-se que *o campo da saúde do trabalhador compreende um corpo de práticas teóricas interdisciplinares, multiprofissionais e interinstitucionais na esfera da saúde coletiva,* e que *os trabalhadores constituem-se como sujeitos políticos coletivos, depositários de um saber derivado da experiência e agentes essenciais de ações transformadoras* (MINAYO-GOMES, 2011, p. 27), durante todas as fases deste estudo manteve-se uma escuta dos trabalhadores, considerando-se, como os principais interlocutores, os operadores (ou representantes), os supervisores, mas também os responsáveis pela gestão da empresa e os vendedores de alimentos e comidas nas imediações do c*all center.* Adotou-se, como recurso teórico metodológico, o ponto de vista do ator (MENÈNDEZ, 2002), considerando-se os representantes como interlocutores principais, sem perder de vista a contribuição dos outros atores envolvidos no processo. Não foi possível fazer entrevista com o administrador no *call center* estudado, diante das contingencias de campo. No entanto, em alguns momentos de interação, e, na medida do possível, algumas informações foram obtidas.

Duas categorias centrais para a formulação da hipótese deste estudo foram nominadas como “dinâmica do trabalho” e “dinâmica da alimentação”. A categoria “dinâmica do trabalho” está centrada nas características do processo e organização do trabalho, sem perder de vistas outros aspectos da relação do trabalhador com o seu entorno. A categoria “dinâmica da alimentação” foi formulada no sentido de abarcar os aspectos pertinentes à dimensão alimentar, considerando-se o conceito de cultura alimentar originário da antropologia da alimentação. Dessa forma, estão inseridas as estratégias para comer no trabalho, infraestrtura e tempo disponível, a comensalidade, os comportamentos, as práticas alimentares, etc.

A análise do material etnográfico foi orientada pelos significados atribuídos pelos interlocutores da pesquisa a respeito da dinâmica do trabalho e da alimentação, abarcando as experiências de um conjunto de fatores existentes na(s) empresa(s) de *TM* em que trabalha ou trabalhou. Procurou-se a consonância entre o narrado pelo diversos

atores posicionados socialmente e a observação das práticas nos momentos de trabalho e de comer, na tentativa de analisar as práticas para além do relato subjetivo, contrastando-as, complementando-as. Ademais, explorou-se o que e o como foi dito, valorizando-se metáforas, ironias, ditos populares, entre outras formas discordantes de dizer alguma coisa, pois elas podem revelar muito dos contextos sociais e culturais, e *oferecem à investigação antropológica um caminho para compreender os processos pelos quais os indivíduos compreendem e explicam suas experiências* (ALVES; RABELO, 1993:176).

O projeto de pesquisa foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Maternidade Climério de Oliveira da UFBA (Parecer 012/2008) e ainda se obteve a aprovação da pesquisa junto ao sindicato da categoria. Os nomes dos interlocutores foram preservados e indicados por codinomes nos extratos de suas narrativas.

Resultados e discussão

Na tentativa de responder as questões levantadas para este estudo, os resultados serão apresentados destacando-se, inicialmente, aspectos relativos à dinâmica do trabalho, seguidos da dinâmica da alimentação, nominados por itens que emergiram predominantemente das narrativas dos interlocutores. Inicia-se pelo item *"Só não tem câmara no banheiro, porque não pode"*, para caracterizar o trabalho vigiado por olhares humanos, potencializados pelo uso de tecnologias capazes de controlar o trabalhador em quase todos os espaços. Segue-se com o *"Ruim com ele pior sem ele"*, onde as expectativas positivas dos trabalhadores quanto às possibilidades no campo do TM são mostradas como um processo que se modifica ao longo do tempo (entre outros aspectos inerentes às condições de trabalho no setor), como as experiências conflitantes com os clientes, superiores hierárquicos e colegas Assim, a insatisfação circunda as narrativas nos diversos setores e entre os distintos interlocutores.

Diante do apresentado nos itens anteriores, o item *"Os espaços de descarrego"* vem reforçar a dimensão de estresse a que estão submetidos os trabalhadores, ao buscarem espaços onde seja possível expressar os descontentamentos e extravasar as tensões advindas do trabalho. No item *"A desumanização do comer: frente ao tempo escasso, a opção é engolir"*, fala-se das estratégias colocadas em cena para aliar o tempo considerado escasso à necessidade de alimentar o corpo para o trabalho, em que o

engolir aparece como categoria que expressa tanto as insatisfações com as dimensões do trabalho quanto do comer no trabalho, quando o modelo escolhido para organizar o trabalho racionaliza o comer no trabalho. Por último, mas não menos importante, discute-se, no item *"Muita coisa mudou depois que comecei a trabalhar no telemarketing: um olhar sobre as práticas alimentares"*, as possíveis repercussões do trabalho nas dimensões do comer, centrando o olhar sobre as modificações das práticas alimentares dos trabalhadores. Ressaltam-se, nessa complexa rede anunciada nos itens acima, sinalizações de processos de adaptação e de resistências quanto às condições impostas para comer no trabalho.

"Só não tem câmara no banheiro, porque não pode!"

A edificação onde está instalada a empresa A é composta por três andares que se comunicam por escadas, em um prédio reformado para esse fim. A hierarquia é bem demarcada, e a empresa se organiza por setores a cargo de cada coordenador, que trabalha com vários supervisores; estes, por sua vez, contam com auxiliares de supervisão, que são chamados de *anjos*, selecionados entre os operadores (chamados, nessa empresa, de representantes) de melhor desempenho e por tempo determinado. Os supervisores, que são monitorados pelos coordenadores, monitoram os representantes. O arsenal tecnológico utilizado permite monitoramento constante da quantidade e qualidade das ligações e dos comportamentos. Conta-se, entre outros aparatos tecnológicos, com o auxílio de câmaras de vigilância, que estão localizadas em pontos estratégicos de toda a empresa, com exceção do banheiro.

No TM, a ideia norteadora é o controle individual e coletivo. Assim, lança-se mão de um projeto arquitetônico que permite uma visão global da área e de apoio tecnológico como câmaras localizadas em pontos estratégicos onde é possível visualizar os movimentos e a disposição de cada indivíduo durante a jornada de trabalho. Os *softwares* auxiliam no controle das chamadas, do conteúdo e do tempo de atendimento, entre outras informações. A partir de um computador o coordenador acessa as estatísticas necessárias para exercer o seu papel, quando, a depender dos indicadores estabelecidos, solicita da supervisão o controle da sua equipe. O indicador de controle da equipe está, entre outros elementos, na manutenção do TMA dentro ou abaixo da meta estipulada, com consequente redução da fila virtual. As formas de organização das filas, ainda que virtuais, podem ser consideradas como estratégias para transferir

para o cliente algumas funções gerenciais, com o intuito de avaliar, vigiar e acelerar o trabalho do prestador de serviços (PENA, 2011; PENA, MINAYO-GOMES, 2010). Desse modo, o *cliente é conduzido a se tornar agente 'estressor' do trabalhador, como um cliente-risco para sua saúde* (PENA, 2011, p.422), uma vez que há constantes sinalizações quanto ao tamanho da fila, e a tendência é atender o mais rápido possível para reduzir o TMA e reduzindo o tempo de espera menor, senão *o cliente já chega estressado.*

> ... essa tensão acelera o trabalho e, portanto, o ritmo, os movimentos repetitivos e o estresse. Por consequência, na esfera da fila virtual do atendimento à distância circunstanciada pelo modelo gerencial que determina uma relação entre operador e cliente, assim como na fila presencial, a aceleração das atividades aumenta risco de LER e de doenças psicossomáticas. Muitos desses efeitos perversos são desconhecidos e resultam de revoluções técnicas que mudam continuamente as formas de telerrelacionamento. A base estrutural do desenvolvimento de tecnologias utilizada nas empresas – na esfera da cibercultura – cria novas formas de trabalho, facilita a precarização do trabalho e muda modos de relacionamento com o cliente (PENA, CARDIM, ARAÚJO, 2011, p.145).

O tempo, vigiado no passado, no presente e no futuro, desdobra-se em escutas feitas pela monitoria, que podem ser feitas em tempo real, ou são gravadas para posterior análise. Não apenas o tempo cronológico, mas a sua qualidade, diante das avaliações centradas no cumprimento da cordialidade, do sorriso na voz, do *script*, das informações corretas, entre outros requisitos que devem ser realizados pelos trabalhadores como é rigorosamente preconizado pela empresa. O trabalhador não sabe precisar o momento da escuta, mas ele sabe que existe, *pois o essencial é que ele se saiba vigiado; excessivo, porque ele não tem necessidade de sê-lo efetivamente* (FOUCAULT[31], 2007, p.167).

A vigilância e o controle sobre o trabalho sempre existiram, mas, nesse caso, ganham novas roupagens, com o advento de tecnologias da informação e da comunicação inerentes à telemática. Ajuda a entender este processo pensar que, no plano laboral, a racionalidade, como forma de gerir e organizar o trabalho, mais especificamente no TM, leva à utilização de técnicas tayloristas, subordinando os trabalhadores a essa forma de trabalhar, gerando medo e agressões à saúde (MERLO; LAPIS, 2007). Com a possibilidade de exclusão do mercado formal de trabalho o trabalhador submete-se a

[31] Ao relatar um dos princípios do "Panoptismo de Benthan": "O poder devia ser visível e inverificável" (Foucault, 2007, p. 167).

uma nova forma de servidão, aprisionado à sua sobrevivência e à de seus dependentes, gerando sofrimento (DEJOURS, 2007), o que parece explicar, ainda que parcialmente, *o ruim com ele, pior sem ele*.

"Ruim com ele, pior sem ele"

Era de interesse do estudo ouvir os trabalhadores sobre suas experiências laborais, e as narrativas nessa direção apareciam, muitas vezes, de forma espontânea, numa descrição que demonstrava, em sua maioria, estado de insatisfação, mal estar, conflito, indignação e sofrimento com o vivenciado nesse mundo do trabalho, descrito como *estressante, controlado, exigente, acelerado.*

A insatisfação também foi relatada pelo gestor, logo no primeiro contato, através do que ele chamava de *falta de vínculo do trabalhador com a empresa*. Ao ouvir atentamente os seus relatos, paira a interpretação de *tentar atribuir à classe trabalhadora a culpa quanto à alta rotatividade característica do setor de TM* (Diário de Campo - DC). Assim iniciamos e concluímos a fase de campo com a insatisfação permeando os diálogos entre pessoas e setores.

As histórias laborais no *TM* são narradas em trajetórias marcadas pelo o *gosto* e o *desgosto* como processos cambiantes nas distintas fases e situações que os trabalhadores vivenciam entre iniciar-se e manter-se no trabalho.

> Eu não estou nem um pouco satisfeita! Se alguém disser que trabalha no *call center* porque gosta é mentira, pois passado um tempo, vai desgostar, porque ninguém gosta. Eu acho que todo mundo que está aqui não é um querer da pessoa, é a necessidade realmente! Não tem outra opção no momento, pois todo mundo que está aqui está procurando algo melhor lá fora e, quando achar, a primeira coisa que faz é sair (Margarida).

O tempo entre *gostar* e *desgostar* pode variar de acordo as experiências de cada um. Desgostar não significa, necessariamente, a possibilidade de sair, pois, para a maioria, não se admite a probabilidade de desemprego, devido a suas condições sociais. Parece ser o caso de todos os nossos interlocutores. Bruna, por exemplo, em diversos momentos de nossos encontros questiona a *correria* que é sua vida. Mora distante do trabalho e inicia seu dia dimensionando o tempo entre deslocamento de casa para o trabalho em transporte público, chegar, estar, comer, deslocar-se para a faculdade, voltar para casa, etc. *Ao final, chego em casa pela noite já muito tarde, cansada, já*

imaginando o outro dia. Bruna é jovem em seu segundo trabalho formal. Visualiza no TM a possibilidade de estudar e trabalhar para pagar a faculdade e ajudar nas despesas familiares. Mora com a mãe e irmãos e sonha em concluir a faculdade, conseguir outro trabalho e buscar sua independência financeira.

> Com o meu salário eu ajudo nas despesas de casa, pago a faculdade, transporte, apostilas. É muita coisa para uma pessoa só. Então, assim, assumir isso não está sendo fácil, mas ruim com ele pior sem ele! Eu sei da consequência que eu iria passar desempregada. No mundo de hoje, para você conseguir alguma coisa, você tem que lutar. Mesmo atingindo seu desgaste, seu físico, seu emocional, sua alimentação, vai valer a pena! [Paira um silêncio... Por um longo tempo permanece o silêncio. Quando julguei pertinente, perguntei: O que é "valer a pena", Bruna?]. Valer à pena é atingir o meu objetivo, conseguir pagar a minha faculdade, me formar, não precisar estar me sujeitando ao que eu estou me sujeitando hoje: correr atrás, me preocupar, me desgastar, me estressar muito. Certo de que nem todas as empresas funcionam como o setor de TM. Mas o TM é o mais complicado, realmente, para você manter sua saúde! Como eu já te falei naquele dia, já emagreci, estou até com medo de pegar uma fraqueza ou algo parecido, mas a gente tem que lutar, realmente, mas tem que pensar, também, no nosso bem estar [...].

Ruim com ele, pior sem ele, expressão recorrente entre nossos interlocutores, utilizada para justificar um *empurrar com a barriga* enquanto se espera *algo melhor*, o que, muitas vezes, se configura como a troca de uma empresa por outra no mesmo ramo de atividade, mas que, teoricamente, oferece melhores condições de trabalho e (ou) remuneração. A história de algumas pessoas demonstra um circular pelas empresas do setor de TM como forma de manter-se no mercado de trabalho formal. Entre os estudantes, o sonho de *algo melhor* pode ser vislumbrado com a conclusão do curso. Até que isso ocorra, admite-se todo empenho para *suportar* as condições que o trabalho nessa atividade oferece. No entanto, observamos que as pessoas que participavam dos treinamentos eram jovens, a maioria em seu primeiro vínculo formal de trabalho, e a cada nova turma era possível perceber manifestações de boas expectativas com aquela oportunidade de trabalhar na empresa A. Naquele período, a empresa A estava com uma *política de incentivo à admissão de jovens sem experiência em TM e sem os vícios de outros call centers* (DC, depoimento de uma das coordenadoras).

Antes de iniciar suas atividades no posto de atendimento (PA), os trabalhadores fazem treinamento com carga horária teórica e prática, em que são abordadas várias temáticas, sobretudo quanto às normas da empresa e de cordialidade com o cliente. Em relação à alimentação, apenas são pontuados o tempo destinado ao *intervalo de repouso e*

alimentação, normatizado em 20 minutos para uma carga horária de 6 horas diárias, e a orientação para o uso da água (BRASIL, 2007). Os treinamentos, ao que parece, ensinam os protocolos a serem seguidos, na tentativa de perseguir a máxima homogeneização possível no atendimento aos usuários dos serviços prestados. Apesar do treinamento, é o dia a dia de trabalho que faz a diferença na forma de lidar com as situações prescritas e não-prescritas. Assim, ao lidar com trabalhadores com distintas experiências no TM, percebeu-se que há relatos de comportamentos que são próprios *dos novatos*, e outros que já não são admitidos para *os veteranos*. No entanto, na maioria das histórias, aparece certa desilusão ao se deparar com uma rotina de trabalho que se apresenta distinta do que estava no imaginário dos *novatos*.

As expectativas dos trabalhadores em relação ao trabalho no setor podem variar de acordo com o projeto profissional e de vida no momento em que se iniciam na atividade. Nossos achados concordam com os apontados por Ramalho et al. (2008), no que diz respeito ao seguinte fato: ao se perceberem absorvidos pela oferta de emprego no mercado formal, tendo em vista o grande número de vagas oferecidas, para alguns trabalhadores, esse vínculo pode funcionar como *porta de entrada* para um campo profissional futuro, no sonho de uma trajetória profissional promissora. Assim, o sentido da inserção nas atividades de TM é o de meio e não o de fim. Nessa direção, o trabalho em TM, segundo Mocelin e Silva (2008), pode ser caracterizado como *emprego trampolim.*

Ainda que as expectativas iniciais pairem nessa direção, nem sempre se consegue inserção em outras atividades, mesmo após a conclusão do curso universitário e de outras capacitações. As histórias de muitos jovens são ilustrativas dessa questão, quando narram uma espécie de marca deixada pela inserção nas atividades de TM, difícil de ser apagada, principalmente para quem depende dos serviços de intermediação de mão de obra. Luma é casada e mãe de uma menina. Trabalha em um turno e dedica-se às atividades domésticas no outro. Conta sua trajetória de trabalho, marcada pela experiência de quatro contratações no setor de TM.

> O campo de trabalho está muito restrito. Então, quando a gente inicia na área de *TM* e vai encarar um SIMM ou SINE[32], eles só colocam a gente no perfil

[32] SIMM – Serviço Municipal de Intermediação de Mão de Obra.

SINE – Sistema Nacional de Emprego – Ministério do Trabalho e Emprego.

> para Operador de TM. Eu tenho curso de auxiliar de enfermagem, e, assim quando eu entro lá, apesar do meu cadastro com os vários cursos, sempre dizem que só tem vaga como operador de TM. Sempre para TM, então a gente passa a acreditar que só tem perfil para aquilo, entendeu? Não tem jeito, tem que ir para o *TM* para não ficar sem fazer nada (Luma).

Ao que parece, depara-se com um aparente paradoxo ao analisar outras histórias de jovens que procuraram o TM como primeiro emprego: na expectativa de buscar *algo melhor*, estariam eles "marcados", com dificuldade de conseguir outras inserções laborais? Assim como Luma, outras histórias passam por experiências parecidas. Margarida concluiu a graduação em pedagogia e voltou para o TM após seis meses de demissão de um *call center*. Ana trabalhou por 3 anos no TM. Concluiu sua graduação e conta que foi em busca de outra atividade. Conseguiu trabalhar durante 2 anos em outro ramo, mas foi demitida e, após dois meses desempregada, decidiu procurar emprego:

> ... aí, num dado momento, eu disse: eu vou para rua procurar emprego... Só que uma coisa que eu tinha dentro de mim, eu não queria mais trabalhar em *Call Center*. Só que, quando você coloca no seu currículo *telemarketing*, das várias opções que você teria, esteja certa de que essa é uma possibilidade-chave de você trabalhar. E foi isso que aconteceu comigo, e hoje eu estou aqui na empresa "A", após dois meses de desempregada. Comecei no dia dois de dezembro, sou supervisora. Foram muitos os desgastes que eu sofri na empresa "B"; aqui trabalho muito mais insatisfeita com a remuneração, mas é algo que eu já sabia, então a minha insatisfação cabe a mim, não posso transferir para meu trabalho (Ana).

A trajetória de Margarida não foi muito diferente

> Já trabalhei num outro *Call Center* quando fazia faculdade. Depois, trabalhei como professora, eu sou professora! Quando fui demitida da escola [...], eu não queria ficar sem trabalhar, eu não queria ficar em casa, e aí não tive opção. Fui para o SIMM, fiz a seleção e, outra vez, para *Call Center*. Mas não foi uma opção que eu queria, preferia minha área de professora, mas, daí, eu vim trabalhar de novo no *Call Center* para eu não ficar desempregada (Margarida).

As atividades realizadas no *Call Center* pressupõem prestação de serviços em dois grandes grupos de atendimento: ativo e receptivo. No ativo, o trabalhador toma a iniciativa do contato telefônico com o cliente. Em sentido oposto, no receptivo, a iniciativa do contato telefônico parte do cliente. Tanto no ativo quanto no receptivo, o trabalhador, que tem sua voz como instrumento fundamental de trabalho, é rigidamente avaliado pela monitoria quanto ao uso correto do *script* que indica tanto a prescrição de frases quanto a modulação do discurso, estabelecendo-se normas na fala, como proibição do uso de gírias, desligar o telefone antes do cliente, expressar emoções

artificiais na fala, como o sorriso na voz (GUENA, 2009). O *script* é uma tentativa de padronizar as condutas nem sempre possível, pois o sotaque local, ao ser percebido por clientes de outros estados, em algumas situações, é criticado e, em outras, elogiado. Com o *script* e o sorriso na voz, estabelecem-se pseudo-relações com os clientes, próprias dos sistemas racionalizados (RITZER, 1999). O uso do *script*, alvo de múltiplas insatisfações, é criticado pelos representantes, que gostariam de ter mais liberdade para falar; também, é visto como argumento de defesa diante da monitoria, principalmente em situação de conflito com o cliente.

A organização do trabalho está centrada no cumprimento das metas a serem perseguidas por todos indistintamente. Periodicamente, é exposta em vários locais (principalmente no refeitório), a listagem das pessoas premiadas com "troféus", por alcançarem as mencionadas metas. No pódio de premiação, são exibidos os brindes em forma de presentes e (ou) folgas. Estabelece-se, como efeito "bola de neve", um jogo de cobranças, em que cada cargo ocupado na hierarquia do *call center* deve ter como lema o cumprimento rigoroso dessas metas. Os representantes recebem pressões, tensões e cobranças advindas de todas as direções: dos superiores hierárquicos, dos clientes, dos colegas. Por sua vez, os supervisores as recebem dos coordenadores e dos gerentes, e assim sucessivamente. Assim, na escala de hierarquia da empresa, percebe-se esse efeito dominó, pois cada um, do lugar que ocupa nessa escala, vai executando protocolos de controles, muitas vezes sem conseguir refletir sobre as razões desse procedimento. Dessa forma, tais atividades podem ser consideradas como experiências alienantes. Com essa forma de organizar o trabalho, a autonomia dos trabalhadores é nula. Ademais, com base em suas pesquisas entre trabalhadores, Dejours (1994) aponta que o trabalho organizado com os princípios do taylorismo pode ocasionar consequências desastrosas no psiquismo humano, culminando em doença mental.

Trata-se de um trabalho acelerado, controlado por rígidos sistemas de controle do tempo e da qualidade, que exige, para sua realização, movimentos repetitivos relacionados não apenas à digitação, mas à visualização, leitura e mudança de múltiplas telas, demandando sobrecarga principalmente para membros superiores, olhos e aparelho fonador. Tal descrição não prescinde de destacar a forte exigência no controle emocional, ou na gestão emocional, para realizar um trabalho prescrito, que demanda concentração, esforço psíquico, sem autonomia e que se caracteriza como de conteúdo

pobre. Tal realidade pressupõe desgastes físico, mental e emocional, que o sorriso na voz não deveria deixar passar para os clientes (PENA, CARDIM, ARAÚJO, 2011).

Similar ao constatado em outros estudos, a organização do trabalho no *call center* estudado remete a características do taylorismo, onde se combinam técnicas de trabalho advindas da informática e da telemática (BRAGA, 2006; VENCO, 2006; ROSENFIELD, 2007; THIRIÓN, 2007, PENA, CARDIM, ARAÚJO, 2011). Como assinalado anteriormente, a principal fonte de agressão à saúde do trabalhador é a própria organização do trabalho, pois a fragmentação da tarefa exige respostas fortemente personalizadas, que direcionam, prioritariamente, para o medo e a monotonia, significando a desumanização do processo de trabalho, retirando do trabalhador sua autonomia e a capacidade de pensar sua totalidade (BRAVERMAN, 1987; MERLO, LAPIS, 2007).

No mundo do trabalho em TM, como já foi mencionado, aparece, nas entrelinhas, uma divisão do que pode ou não ser admitido como comportamentos e atitudes de *novato* ou de *veterano*. Os *novatos* são aqueles que estão se iniciando na atividade e, assim, não controlam bem o TMA, demonstram emoções publicamente, muitas vezes através de choro e indignação quando recebem maus tratos dos clientes, reclamações do supervisor ou chateações com os colegas, entre outros. Os *veteranos*, ao contrário, dimensionam bem seu tempo, entendem que a irritação do cliente é com a empresa, aparentam calma quando *o cliente já chega estressado* e dizem não se importar com os conflitos.

Paulo apresenta-se como um veterano e está sempre disposto a conversar com os colegas, ensinando estratégias para manter-se bem, como, por exemplo, identificar pelo tom de voz aquele cliente que *aperta mente do operador*, perceber, de início, o que pode acontecer, deixar o cliente *desabafar* e *recuperar aquele tempo gasto em outro atendimento*, pois *preocupação com TMA é coisa de novato*. No entanto, nem sempre se consegue o equilíbrio almejado para manter-se ou parecer ser um *veterano* durante toda jornada de trabalho.

Os conflitos com os clientes, que aparecem em muitas narrativas, podem gerar diferentes formas de agravos à saúde, com repercussões físicas e psíquicas as mais diversas. *Geralmente, o cliente, ao estabelecer a relação de proximidade real ou virtual com o trabalhador, expressa nele sentimentos de revolta para com a empresa e suas mazelas na atividade mercadológica* (PENA, 2011, p.421). Os conflitos com os clientes

aparecem como parte dessa relação complexa do setor TM, verbalizados muitas vezes em sentimentos de revolta, ainda que se diga que *é preciso se colocar no lugar do cliente*, ou que é algo inerente *à dinâmica do trabalho em TM, que é muito estressante em qualquer Call Center*. Para a saúde do trabalhador, essas condições trazem o cliente como agente de risco, pois o processo de trabalho se realiza através da relação direta com ele.

Nessa perspectiva, pensar o processo de trabalho em TM e as possíveis repercussões na maneira de comer, na interface entre os modos de trabalhar e de comer, perpassa por algumas inquietações. Como os indivíduos interpretam as normas a que estão submetidos, pensam e fazem a suas mediações? Que elementos aparecem como um processo de resistência a essas situações? Essas são questões particularmente importantes para os estudos sobre a alimentação do trabalhador.

As centrais de atendimento têm sido consideradas como um grande fenômeno econômico e social, por conta do volume de recursos gerados e por se constituírem em forma rápida de crescimento de emprego. Se por, um lado, o setor de TM desenvolve-se de forma exponencial, utilizando um contexto econômico e estrutural favorável, por outro, os estudos das repercussões desse processo mostram uma situação excludente por adoecimento, onde se sobressaem as precárias condições de trabalho (VILELA, ASSUNÇÃO, 2004; SANTOS, 2004; MARINHO-SILVA, 2004; BRAGA, 2006; MARINHO-SILVA, 2007; ABT, 2007; RAMALHO, et. al., 2008; MOCELIN, SILVA, 2008; PENA, CARDIM, ARAÚJO, 2011). Nessa perspectiva, não é possível pensar em respostas mais ou menos uniformes às situações vivenciadas no mundo do trabalho. O corpo do trabalhador a serviço do trabalho reage de formas distintas às agressões inerentes ao processo de trabalho, ainda que observadas numa mesma categoria profissional que, teoricamente, estaria exposta a fatores de risco similares.

Durante o período de convivência com trabalhadores *novatos* e *veteranos*, foi possível evidenciar a magnitude do esforço tanto físico quanto mental demandados pelas atividades de TM. Os recursos das Ciências Sociais e Humanas foram imprescindíveis nessa empreitada, por ajudar não apenas a entender as possibilidades de adoecer, mas, nesse caso em particular, por evidenciar como as condições em que o trabalho se realiza podem se refletir na alimentação. Independentemente da valorização de apresentar-se como *veterano*, observam-se espaços dentro e fora da empresa onde é possível

descarregar as emoções e tensões geradas no ambiente de trabalho: banheiro e locais destinados à alimentação são os mais utilizados.

Os espaços de "descarrego"

Durante nossa estadia na empresa A, percebemos que o banheiro (estivemos apenas no feminino) e os espaços destinados à alimentação são locais onde as cenas de desabafo são mais explicitas. O banheiro, único lugar no interior da empresa que não está vigiado pelas câmaras, apresentou-se como um local onde é possível telefonar, conversar, falar alto expressando desagrados, lavar freneticamente as mãos e o rosto, bater a porta com força, e chorar! Outro espaço que não possui câmaras é o do comércio de comida de rua em frente da empresa, privilegiado para a escuta na interação com os *tios* e *tias* que vendem comida. Alguns se aproximam do ponto dizendo: *Tia, o de sempre para comer!* Logo depois, ainda quando estão sendo servidos já se iniciam os contos, relatos e queixas. Nesse espaço, recheado de informações, foi possível aprender muito sobre o cotidiano daquelas pessoas. Algumas vezes, as narrativas pareciam expressar certo "exagero" quanto ao ocorrido no trabalho, assim escrevi de início. Depois, me aproximei da compreensão das reais dimensões daqueles desabafos e da necessidade de aquelas pessoas se utilizarem daquele espaço para fazê-los. Também no refeitório, apesar de vigiado por inúmeras câmaras, muitas cenas foram presenciadas, principalmente no manuseio das MVAA: falam, chutam, batem e brigam com elas. Vejamos um relato extraído do diário de campo

> Observo uma trabalhadora que entra e tenta usar a segunda máquina (com refrigerantes, sanduíches, quibe e etc). Com uma cédula de R$ 2,00 em uma das mãos, ela posiciona-se diante da máquina e faz a primeira tentativa de compra, e a máquina devolve o dinheiro. Ela respira, bate os pés nos chão em movimentos repetitivos, demonstrando impaciência e faz a segunda tentativa, sem sucesso. Então, ela passa o dinheiro na quina da máquina (gesto frequente para desamarrar a cédula), repete os comandos e, outra vez, não consegue. Seu corpo inteiro expressava indignação, nervoso, impaciência. Pensei em levantar e ajudá-la. Antes, porém, lanço meu olhar para as mesas do refeitório e todos estão ali aparentando não se importar com o ocorrido. Cada um com suas demandas de tempo, todos vão conversando ao celular e comendo. A maioria, apesar de compartilhar a mesma mesa, parece não se conhecer, pois não conversam entre si. Em outra mesa, observo um grupo menor, com 4 pessoas, que demonstrava certa interação. Uns comem olhando fixamente a TV e outros falando ao celular! Volto o olhar para a cena anterior e, quando já estava levantando, percebo que, diante da quarta tentativa frustrada, já visivelmente irritada, ela olha para máquina e diz: "Assim, não dá, tenho pouco tempo de pausa e este troço não funciona! Vai se catar!" Golpeia a máquina com um chute e sai

> balbuciando alto e rápido algo que não consegui mais decifrar. Nesse momento, algumas pessoas olham para cena e voltam para o que estavam fazendo (DC).

Os problemas com a utilização do sistema de autosserviço de alimentação implantado pela empresa foram analisados em outro artigo, fruto deste projeto de tese[33]. Cabe aqui relatar que paira, entre os trabalhadores, uma sensação de insegurança por terem vivido, presenciado ou ouvido falar de inúmeros casos de mau funcionamento do sistema.

As táticas para *perceber o cliente que aperta a mente do operador*, contornar situações difíceis e inusitadas das quais o *script* não dá conta, as tentativas de acionar as MVAA, o comportamento na fila de espera para aquecer a comida no forno microondas, as expressões de insatisfação durante o atendimento, ainda que tenham de manter o sorriso na voz são alguns exemplos de reações que passam pelo corpo e acompanham o trabalhador, muitas vezes, a outros espaços de casa, da intimidade, de estudos, do lazer.

> É um trabalho muito cansativo, muito mais cansativo que pegar peso. Falar seis horas seguidas, problema com a linha do cliente, muita responsabilidade! Chego em casa com a cabeça pesada e você não relaxa nem durante o sono. Mesmo estressada, tem que passar o sorriso na voz. Repare, quando você pega peso, fica cansada, mas é um cansaço que passa quando você vai dormir. No TM, não, fica aquele cansaço diferente (Iasmin).

> Acho que todo mundo que trabalha em *Call Center* já teve esse sonho. Eu sonhei que um cliente estava saindo pelo fio do telefone, um sonho besta. Foi assim: A última ligação que eu atendi nesse dia foi por volta de 9 e 35 da noite, já ultrapassando meu horário de saída, pois eu não podia derrubar a ligação. Aí eu fiquei, expliquei direitinho, e ele falando, falando, aí teve uma hora que ele falou: 'essa @$%#@#@ & (insultos) dessa B [nome da empresa] que não resolve o meu problema, vou dar uma queixa! Vocês operadores vai pra @$%#@#@ & (xingamentos)' [posiciona-se de forma ereta e fala a frase sem respirar]. Aí eu disse: "Senhor, por falta de cordialidade eu vou ter que desligar". Aí não teve jeito, desconectei ele. Quando eu cheguei em casa, não tive ânimo para nada: não tomei banho esse dia, não comi nada, deitei na cama, fiquei dura lá, estendida [posiciona-se diferente no sofá para demonstrar o estado de tensão que estava, simulando um cadáver com pés juntos e braços por cima do peito). Vou te dizer, tem vezes que a gente derrama lágrima lá (Carla).

[33] Artigo intitulado *Um estudo etnográfico das condições para alimentação do trabalhador do setor de telemarketing.*

Como bem assinala Marx (2008), o desgaste físico e psíquico do trabalhador, a cada jornada de trabalho, depende das condições em que se desenvolve o processo de trabalho. Em 1956, o clássico estudo de Le Guillant já descrevia a "neurose das telefonistas", divulgando a tensão nervosa gerada pelo processo de trabalho como fator de rendimento e aceleração das tarefas, sendo a piora dos sintomas das telefonistas atribuída aos sistemas de controle (LE GUILLANT et al., 2006). Por sua vez, Pena, Minayo-Gomes (2010) apresentam a hipótese da proximidade ainda que virtual entre trabalhador e cliente como uma das principais características das relações de trabalho do setor serviços, com possíveis repercussões específicas nos processos saúde e doença. Proximidade virtual que necessita acionar a gestão das emoções para a concretização do trabalho, nos casos em que o produto do trabalho é o conflito com o cliente, onde o avaliador do serviço prestado (cliente) é o próprio agressor, como no caso relatado por Carla.

Inseridos em um contexto de trabalho que se apresenta muitas vezes degradante, o rito de passagem entre *novato* e *veterano* é vivenciado de formas e em tempos os mais diversos. Parece que, através dessas experiências, vão sendo elaborados processos de ressignificação entre o aprender o que está prescrito e lidar com as situações que não estão prescritas, mantendo-se na atividade apesar das insatisfações, o medo e a insegurança de perder o vínculo formal de trabalho. Assim, é comum dizer que, *para trabalhar em telemarketing é preciso ter jogo de cintura*. A metáfora *jogo de cintura* expressa certa forma de resolver problemas, de sair de uma situação inusitada, demonstrando a contradição de estar inserido em um trabalho que se propõe essencialmente racionalizado, mas que demanda muita maleabilidade do trabalhador. Maleabilidade que é adquirida pouco a pouco, no cotidiano do trabalho, para resolver o inesperado, o que não está no *script*. Recorre-se ao *jogo de cintura* para resolver certas irracionalidades que o sistema racionalizado apresenta (RITZER, 1999).

A organização do trabalho persegue a padronização e a objetividade como habilidades para o trabalho e para o comer no trabalho, estratégias que desagradam a maioria dos trabalhadores, que tentam, com *jogo de cintura*, utilizar da melhor forma possível os vinte minutos destinados ao intervalo de repouso e alimentação, pois o tempo para comer é muito curto. *Com o intervalo muito pouco não tem como manter uma boa alimentação, e eu sei que futuramente quem vai ser prejudicado nessa história sou eu.*

Caramba! É destruição da saúde, pra mim isso aí é para ferir o ser humano, isso pra mim é totalmente inadequado. Resumo: totalmente desumano [...] (Aristóteles).

"A desumanização do comer": frente ao tempo escasso, a opção é "engolir"!

O uso termo *desumanização do comer* faz referência, mais especificamente, às contribuições de três autores: Braverman (1987), que nos ajuda a pensar na desumanização do trabalho nas sociedades capitalistas, Ritzer (1999), que analisa a McDonaldização da sociedade e lança foco sobre os sistemas racionalizados de comer, e Gallian (2007), que, numa perspectiva histórica, analisa como o ato de comer, que foi se constituindo *como humanizador por excelência*, vem se transformando, com o desenvolvimento do capitalismo, principalmente nas grandes metrópoles, em um *ato de consumo* e de grandes negócios.

No setor de serviços, em geral, por não haver investimentos para a instalação de restaurantes dentro do espaço físico das empresas, como acontece, por exemplo, no setor industrial, os trabalhadores utilizam o comércio circunvizinho de alimentos para fazer suas refeições. Na maioria das vezes, há o repasse de recursos financeiros através de *tickets* ou cartões para alimentação, ou como valor adicional ao salário. Cabe, então, ao trabalhador providenciar a forma de acesso à sua alimentação. Tal processo, no entanto, não é tão simples, por mobilizar uma série elementos construídos social e simbolicamente. No TM, onde tudo é padronizado, vigiado, disciplinado, cronometrado, controlado, a alimentação segue a mesma lógica. A organização do trabalho demanda uma padronização das atividades, através (mas não somente) do uso de um *scrip* que restringe a criatividade e, segundo Guena (2009), assemelha o trabalhador a uma máquina. No momento da alimentação, são disponibilizadas as máquinas, MVAA, com opções alimentares também padronizadas, e as instruções sobre como utilizá-las são feitas através de um roteiro (*script*). Seguindo-se as instruções do *script* e obedecendo-se rigorosamente o enunciado exibido no visor digital, é possível acessar o que comer. Poder-se-ia dizer que a organização do trabalho em TM disponibilizada para os trabalhadores uma alimentação também taylorizada[34].

[34] Proponho o termo *alimentação taylorizada* inspirada também, por Fischler que anuncia que *hoje a alimentação cada vez mais se submete aos ritmos de trabalho: com as jornadas contínuas, com as pausas cronometradas, uma espécie de* ***taylorismo alimentar*** *se generaliza, da fábrica ao escritório* (Fischler, 1995 (b), p.372, tradução e grifos nossos).

Sabe-se que, historicamente, a alimentação tem sido foco de estudos em distintas áreas do saber, por se tratar de um tema multidisciplinar. Uma vez que comer não é uma atividade meramente biológica, não poderia ser estudada apenas pela vertente biomédica. Na atualidade, os estudiosos do campo das ciências sociais e humanas têm mencionado a alimentação como um dos grandes "temas-problema" de nosso tempo. Tal assertiva abarca a complexa rede que envolve o ato de comer no mundo moderno, levando em consideração as inúmeras vozes que ecoam dos distintos discursos e saberes, e das condições objetivas e subjetivas de indivíduos e grupos fazerem suas escolhas (FISCHER, 1995; CONTRERAS, 1995; POULAIN, 2004; CONTRERAS, GRACIA ARNAIZ, 2005).

A constatação de que, na maioria dos *call centers*, a opção disponibilizada para alimentação é um sistema de autosserviço, automatizado em todas as suas etapas, através de MVAA, causou inquietações desde os momentos inicias deste estudo, por se tratar de uma opção que podemos nominar de desumanizada em relação à forma de acesso, mais especificamente, no momento da compra. Depois de conhecer as outras estratégias que são utilizadas para aliar o tempo, considerado escasso, com as outras demandas, na escolha do que comer para manter-se apto para o trabalho, foi possível vislumbrar um campo ainda mais vasto de possibilidades. Todavia, conhecemos, ao estudar o funcionamento das MVAA, o trabalho humano que está por trás dos sistemas de abastecimento e manutenção, ainda que esse não seja o ponto forte do sistema, pois o que marca, para os trabalhadores, é o contacto com a máquina. Assim, em algumas situações, um sistema mais humanizado é reivindicado

> Só ter a máquina não dá, porque a máquina erra e muito. Pode errar? Pode! Mas se ela errar, errou, acabou! O problema é nosso, não é problema da máquina. É nosso porque a gente vai ficar sem comer. Se tiver uma pessoa, um humano ali trabalhando não, vai ser variável. Se a máquina falhar, a gente pode pedir para ele abrir, pegar o que a gente quer, fechar a máquina de novo, pronto! Se porventura não aceitar o dinheiro, ele bota o dinheiro na máquina, nos dá o que a gente quer e pronto! Sabe, é... (pausa) o medo de o dinheiro ficar preso, de ficar com fome e ainda ser chamada atenção, advertida por atrasar a pausa. O rapaz deveria ficar lá para a manutenção. Não tem isso, o rapaz não fica (Margarida).

A aproximação com Ritzer (1999, 2007) permite vislumbrar a influência do processo de McDonaldização nas maneiras de comer desses trabalhadores, orquestradas pela organização do trabalho, que parece perseguir os quatro princípios fundamentais

destacados pelo autor[35]: eficiência, quantificação, previsibilidade e controle. Mais especificamente, ele conceitua McDonaldização como *o processo mediante o qual os princípios que regem o funcionamento dos restaurantes de comida rápida têm dominado um número cada vez mais amplo de aspectos da sociedade norte-americana, assim como o resto do mundo.* (RITZER, 1999, p. 13, tradução nossa)

Quando a empresa disponibiliza unicamente as MVAA, o faz na esteira das estratégias colocadas em cena para controlar os trabalhadores durante todo o processo de trabalho, circunscrito ao espaço disciplinar interno à empresa. Para utilizar o sistema *vending*, o indivíduo posiciona-se de frente para máquina e aciona os comandos anunciados pelo visor eletrônico. É possível acessar apenas um item por vez. Nessa escolha do que comer, utiliza-se apenas a visão; o que poderia ser captado pelos outros sentidos fica no imaginário da pessoa. O sistema, automatizado em todas as etapas, é planejado para ser rápido, mas às vezes não funciona adequadamente, em situações que podem ocasionar atrasos para o retorno ao trabalho ou redução do tempo que seria destinado à alimentação. Assim, esse sistema pode se configurar como mais uma fonte de estresse, além de tantas outras enfrentadas pelos trabalhadores no seu cotidiano de trabalho.

Ainda que a empresa disponibilize o sistema *vending*, outras estratégias são utilizadas para aliar o tempo e a necessidade de comer por um preço mais barato. Para as escolhas, observamos uma dimensão de segurança alimentar verbalizada em *sei o que estou comendo*, para comida trazida de casa, em oposição a *não sei como foi feita* para as outras formas. Preferir utilizar as marmitas pressupõe um apoio familiar para compra, preparo e acondicionamento, pois, para maioria, com as demandas de trabalho e de estudo, não sobra tempo para essas tarefas. Trazer marmita de casa pode ser interpretado, também, como uma tentativa de humanizar o comer no trabalho, de trazer para aquele ambiente o que a casa representa: *calma, repouso, recuperação, hostilidade, enfim, tudo aquilo que define ideia de "amor", "carinho" e "calor humano" [...] a rua é um espaço definido precisamente ao inverso [...] está sempre repleta de fluidez e movimento. A rua é um local perigoso* (DAMATTA, 1997, p.57). Entre nossos interlocutores, a casa também foi reconhecida como *lugar da segurança, do conhecido, onde os riscos de contato com o que é impuro são controláveis* (COLLAÇO, 2004,

[35] No artigo intitulado *Alimentação do trabalhador do setor de telemarketing: reflexões teórico-metodológicas a estudo de caso em um call center* esses princípios são especificados.

p.122). Aristóteles, usuário assíduo da comida vendida na rua, narra a sensação de insegurança com os aspectos higiênico-sanitários

> Não gosto, mas na verdade me *acostumei, condicionei* a só me alimentar de hambúrguer, até porque se for observar a chapa que ele coloca as frituras eu nunca vi limpando. Outra questão também é que não tem banheiro, não possui local onde lavar a mão! Todo esse cenário você já imagina a tragédia que é o tanto de bactérias que possui. *Mas ainda assim é o que tem aqui, é o que tem disponível*. E o que você faz? O suco também eu tomo com um pouco de repulsão. Geralmente, quando tem guaraná eu peço, por que o suco eu fico imaginando que vai água da torneira, não sei como é que está sendo feito, é realmente a questão da necessidade. [Pergunto: E em relação ao atendimento?] Não, Jorge é uma pessoa super boa e possui agilidade invejável em relação ao atendimento, a recepção. Jorge é um cara legal. (Aristóteles, grifos nossos).

A narrativa de Aristóteles representa a ideia de que *fora de casa não dá para a gente comer bem,* que reflete o sentimento de incerteza e insegurança quanto à comida *da rua*. Esse sentimento vai sendo relativizado nas narrativas dos que necessitam utilizá-la por motivos os mais diversos. Pois *a necessidade impõe um gosto de necessidade que implica uma forma de adaptação à necessidade e, por conseguinte, de aceitação do necessário, de resignação ao inevitável, disposição profunda que não é, de forma alguma, incompatível com uma intenção revolucionária* [...] (BOURDIEU, 2008, p. 350). Há também de se considerar que, no espaço *da rua*, onde estão localizados pontos de venda ambulantes, existe um marcador importante em relação à opção disponibilizada pela empresa: ser atendido por uma pessoa, ao invés de ser atendido por uma máquina.

> Eu comia naquele verdinho[36] que tem ali na porta, eu comia ali meio receosa entendeu? Mas o lanche de Jorge eu confio, não me pergunte por quê. Acho que assim, quando eu tenho proximidade com a pessoa, eu posso estar enganada, mas eu passo a ter uma relação de confiança e aí acabo comendo tranquilamente, a de Chica, principalmente. [Pergunto: Alguma vez você teve receio de comer fora?] Sim. Inicialmente, foi quando Chica começou a vender quentinha, e assim o receio acabou, me deixando com um alerta, porque sempre que eu ia comer tava azedo **[...]** Ai a gente começou a conversar, eu comecei interagir com ela, porque outras pessoas estavam comprando, ela tava nova e aí a gente começou a conversar, aí a coisa

[36]Refere-se ao único ponto de venda fixo e que não entra na lógica de acelerar o atendimento e, por conseguinte, é o menos frequentado. Maiores esclarecimentos foram relatados em artigo anterior: *Um estudo etnográfico das condições para alimentação do trabalhador do setor de telemarketing.*

> começou a melhorar, e agora vez ou outra acontece isso. Mas é questão de temperatura, a gente não pode, infelizmente, *não pode exigir muito*. Jogar a culpa nela, se é por uma questão de temperatura, porque as condições que eles vendem, como todos sabem, são muito precárias (Ana, grifos nossos).

A busca de vínculos com os lugares onde habitualmente são feitas as refeições também foi relatado por Diez Garcia (1997) em estudo do comportamento alimentar no contexto urbano, e pode ser interpretado como uma tentativa de gerar proximidade com o alimento, de forma a sentir segurança ao consumi-lo, uma maneira de trazer elementos da casa para rua, ainda que se saiba que cada local guarda peculiaridades distintas.

Aceitar, como consumidora, que *não se pode exigir muito* diante das condições adversas que a rua oferece para o comércio de alimentos demonstra uma flexibilização diante do fato de que Chica, durante algum tempo, foi a única vendedora de marmita e chegava cedo, atendendo aos clientes de 11 até as 14 horas, constituindo-se, naquele período, em única possibilidade de *comer comida* para os que não traziam marmita de casa. A compreensão quanto aos pontos de venda do lado de fora é acionada na busca por uma interação que não é possível estabelecer com o sistema automatizado de dentro da empresa. As narrativas quanto aos problemas de funcionamento das MVAA são menos tolerantes quando comparadas com as da "comida de rua". Em verdade, aquele espaço *da rua*, distante da vigilância das câmaras, parece ser o privilegiado para as relações sociais. Entre as opções no comércio de alimentos próximo à empresa, há as *tias* e os *tios* que tentam oferecer opções mais baratas que as disponibilizadas no sistema automatizado, com o diferencial no atendimento, através de inúmeras táticas, sendo as mais marcantes: ouvir as queixas advindas do trabalho, expressar preocupação com *o tempo*, dar conselhos, enunciar as qualidades dos produtos vendidos.

Montam-se estruturas para minimizar o tempo de espera, pois *o tempo é curto, elas já chegam aqui correndo: chegam correndo, comem correndo e saem correndo. Então, tem que ser tudo muito rápido* (DC). Em alguns pontos de venda, tem-se a possibilidade de anotar os gastos em uma "caderneta de fiados", para serem pago quando se recebe o salário. Essa e outras estratégias são utilizadas para tornar o atendimento mais humanizado quanto possível.

> Eu digo aqui. Não é bom você ficar comendo só lanche. Não é bom para a saúde. Tem que procurar almoçar, comer feijão, *comer comida*. Sempre digo: o lanche é para a hora do aperto, mas tem que comer a comida alguma hora. O que eu não quero prá mim, não quero para o próximo. Jamais eu vou vender uma coisa dormida para o meu cliente, uma coisa que não vai fazer

> bem, para, no outro dia, vir reclamação! Graças a Deus, eu tenho nove anos aqui e nunca recebi uma reclamação. Porque, assim, a mercadoria que eu pego é de primeira, vem sequinho, vem sem óleo e o que eu faço aqui não tem tanto óleo. Aqui é mais chapa, não leva óleo e *não é dormido*, por que é ruim você comer uma coisa e se dar mal, ficar com problema e aí vai ser ruim até pra mim né? Porque não vai voltar e também passa um para o outro e aí vai. "Olhe ali não sei o que, comi e me dei mal" e aí vai estragar meu ponto. Então, o que eu não quero pra mim eu não quero pra ninguém. Aqui é assim: se sobrou alguma coisa, jogamos fora, ou então vamos dar a alguém que queira comer logo, no mesmo dia para não ficar para o outro dia, porque eu já tive uma infecção intestinal e quase morro. Então, eu não quero isso pra ninguém, não quero! (Jorge, grifos nossos)

Os conselhos de Jorge são similares aos de D. Carmen, que, diante das informações do que faz bem ou não para saúde, tentam demonstrar a preocupação com a qualidade da alimentação. O atendimento diferenciado para os clientes do TM torna-se importante na tentativa de uma relação mais humanizada que o prestado dentro da empresa. Isabel, a responsável pelo ponto de venda da salada de frutas, apesar de saber que os seus principais clientes são os transeuntes daquela região, diz que tem algumas clientes da empresa A, que são facilmente identificadas pela pressa, visível na maioria dos trabalhadores durante o intervalo de repouso e alimentação.

> Algumas meninas eu já conheço assim pelo perfil [...] A maioria eu já gravei, até o gosto (risos), já sei que algumas são muito light, é só aveia, granola, já tem algumas que pedem mais incrementada. Chegam com pressa "tenho cinco minutos" e é rápido e é ligeiro, e eu fico querendo agilizar (risos). "Muito, muito rápido, só dá tempo de engolir' (risos). É, mas eu falo com elas, só dá tempo de engolir é? E o tempo de preparar aqui! (risos) Mas estão sempre na pressa. A opção da salada eu acho que é mais rápido e também é mais fácil para elas digerirem. O movimento da empresa A aqui é razoável, não é o principal, se tivesse um pouquinho mais próximo, porque o intervalo é muito estreito entendeu? Então não dá tempo, mas geralmente as que já conhecem vão passando para outras. Vêm correndo, elas vêm ligeiro, já vem dando sinal de longe, falando: "Eu quero assim, assim, assim"; aí eu já vou colocando para liberar logo elas [...] No horário de maior fluxo, quando tem mais gente aqui, fica complicado, aí você já tem que saber mesmo, se são elas para adiantar logo o lado delas, para dar prioridade (Isabel).

A dinâmica acelerada do TM atravessa os muros da empresa, passa pela rampa e atinge os vendedores do lado de fora, que entram no ritmo acelerado de atender no menor tempo possível. Com muito jeito, eles explicam aos outros clientes do ponto os motivos de priorizar o atendimento às pessoas da empresa A. Assim, o TMA dos vendedores deverá, igualmente ao TMA dos trabalhadores, ser o mais baixo quanto possível para

atender às demandas do TM. No tempo do TM, o *jogo de cintura* também é necessário para pensar estratégias para comer no trabalho: *tem que ser tudo rápido, pois o tempo para comer é muito curto*. Esse tempo deve ser controlado pela supervisão, que dispõe de um arsenal tecnológico capaz de esquadrinhá-lo em suas frações mínimas e registrar, por exemplo, segundos de atraso de retorno ao trabalho, pois se trata *de constituir um tempo integralmente útil [...]. O tempo medido e pago deve ser também um tempo sem impurezas nem defeito, um tempo de boa qualidade, e durante todo o seu transcurso o corpo deve ficar aplicado a seu exercício [...]* (FOUCAULT, 2007, p.128). Assim, a objetividade, como habilidade exigida para o trabalho, apresenta-se como objetividade para comer. Com os vinte minutos rigorosamente controlados em suas frações de segundos, o tempo aparece como marcador importante. Vejamos:

> No começo, eu tive dificuldade de comer muito rápido [...]. Eu não dividia bem meus 20 minutos, eu gastava todos os 20 minutos para comer. Mas eu chegava atrasada e tomava bronca. Fui me acostumando a comer cada vez mais rápido, agora uso 15 minutos para comer e os 5 minutos restantes para outras coisas (Liz).
>
> Em casa, eu como rápido, acredito que foi por conta daqui, acredito, e aí é muito rápida a mastigação, parece que a gente não mastiga, engole a comida, é um gesto que a gente adquire com o tempo, devido ao trabalho. A gente engole a comida, não come. A gente joga de um lado, joga do outro e engole rápido, não tem aquela paciência de mastigar, pois não dá tempo! (Luma)
>
> Eu não gostava de comer rápido. Mas, tinha que correr para comer [...], comia correndo para dar tempo [...] Sabe, ás vezes, sentia fome no trabalho, sentia uma dor na barriga que incomodava trabalhar. Mas só em lembrar que só tinha 20 minutos, só são 20 minutos e, para comer correndo, eu preferia comer pouco, mas sentia fome depois. Gostava de comer com calma, mastigando no meu tempo. Mas, aqui não dá, tudo é correndo, é muito estresse. Aqui a gente não come, engole! (Iasmin)

A metáfora "aqui a gente não come, engole" é utilizada em diversos contextos. Recorrendo a Ricouer (1989, p.159), que nos ensina que interpretar é *tomar o caminho de pensamento aberto pelo texto*, podemos dizer o *comer* pressupõe prazer, utilizar os sentidos para apreciar e decifrar as cores, aromas, texturas e sabores. O engolir, ao contrário, significa certa perda do prazer, do gosto, pois não há tempo para apreciação, comensalidade, sociabilidade, para refeições ritualizadas, ou melhor, os rituais são outros: da pressa, da ansiedade, da aceleração. Assim, engole-se qualquer coisa, de qualquer forma, em qualquer lugar, como ícones de um processo que tenta homogeneizar as ofertas, as escolhas, e o consumo.

Cabe lembrar que a refeição, como ato de comer humanizado por excelência, envolve, sem dúvida, o corpo, na medida em que sua existência se deve ao seu serviço. A refeição existe para alimentar o corpo, mas não apenas de comida. Uma verdadeira refeição deve, antes de tudo, alimentar os sentidos: a vista, o olfato, o tato e, claro, o paladar. Toda verdadeira *refeição*, simples ou mais sofisticada, *significa, comunica e evoca algo* que é preciso decifrar e identificar (GALLIAN, 2007, p. 180).

Se, no *telemarketing*, é difícil fazer uma "verdadeira refeição", não é possível "comer", resta apenas "o engolir" para manter o corpo apto para o trabalho. O ato de engolir pressupõe um componente líquido que ajude nesse processo. O líquido ajuda a engolir sem "entalar", engole-se com mais fluidez, o que não foi mastigado, apreciado, desejado. Assim, durante o intervalo de "repouso e alimentação", diante da pressa, utilizam-se sucos, água ou refrigerantes para ajudar a engolir sem mastigar direito. Também o líquido, em forma de água, é utilizado em sua rotina de trabalho, quando se demanda o "jogo de cintura" para contornar situações difíceis e inusitadas, muitas vezes em que o trabalhador deve "engolir a seco" as agressões verbais de certos clientes insatisfeitos. Nessa perspectiva, o líquido ajuda a molhar a garganta e lubrificar o caminho para se "engolir" o não-desejado: engole-se o alimento, o cliente, os superiores hierárquicos, e, algumas vezes o colega! Engole-se a organização e o processo de trabalho!

Visualiza-se como um processo de resistência às condições impostas pela organização do trabalho o trazer comida de casa ou utilizar a comida de rua, em aparente contraposição ao uso das MVAA, para atestar a procura não somente pela opção mais econômica, mas também a busca de relações afetivas como forma de humanizar a complexa relação entre alimentação e trabalho. A organização do trabalho, por sua vez, não estabelece escuta sensíveis às necessidades materiais, simbólicas e subjetivas dos trabalhadores e trabalhadoras do setor. Porém uma luz se acende no caminho da resistência desse processo desumanizador do comer, quando se percebem tentativas de sociabilidade, por exemplo, através dos lanches coletivos. Para tal estratégia, é necessário pedir autorização prévia ao supervisor, pois, em geral, ultrapassa-se o tempo do intervalo. No entanto, tal iniciativa não agrada a maioria dos trabalhadores, por causar congestionamento na fila do forno para aquecer porções maiores.

Cabe agregar algumas dimensões apresentadas anteriormente que ajudam a complementar a noção de *alimentação taylorizada*. A primeira dimensão passa pelas

condições para alimentação no TM, onde, para qualquer estratégia utilizada para comer – comprar nas MVAA ou no comércio de comida de rua, trazer de casa –, o tempo destinado à alimentação no trabalho, controlado em suas frações de segundos, é o principal coadjuvante, quando se necessita acionar diversas formas de compor as opções alimentares e quando o *fast* (rápido) se impõe. Outra dimensão aparece ao se observarem os comportamentos referentes ao comer, também impostos pelo tempo curto, quando a pressa afeta a comensalidade, abreviando os rituais mais estruturados. Assim, é possível comer qualquer coisa, de qualquer forma, em qualquer lugar. Outra dimensão pode ser descrita pela padronização das opções alimentares, quando se pode pensar em monotonia alimentar. Nessa direção, há uma tentativa de vigiar, controlar, disciplinar os trabalhadores em um esquema de docilidade que lhes confere, como principal opção, driblar não apenas o tempo, mas também os riscos de consumir alimentos ricos em gorduras saturadas e açúcar e em condições pouco seguras do ponto de vista higiênico-sanitário. Tais comportamentos, durante a jornada de trabalho, fortalecem hábitos prejudiciais à saúde, dentro e fora do trabalho, uma vez que o *habitus permite estabelecer uma relação inteligível e necessária entre determinadas práticas e uma situação cujo sentido é produzido por ele em função de categorias de percepção e de apreciação; por sua vez, estas são produzidas por uma condição ao objetivamente observável* (BOURDIEU, 2008, p.96).

"Muita coisa mudou depois que comecei a trabalhar no *telemarketing*": um olhar sobre as práticas alimentares.

Diante das narrativas dos trabalhadores, é possível perceber que não se passa pelo trabalho em TM sem modificações nas práticas alimentares. Tais modificações referem-se às mudanças frequentes do horário de trabalho, ao tempo destinado à alimentação no trabalho, ao que se acresce a disponibilidade de alimentos e preparações, além das demandas exigidas pelo trabalho, que interferem direta e indiretamente nestas modificações. O horário de trabalho redefine o horário de comer. Para os que estudam e trabalham, parece que o impacto é maior, pois se passa a maior parte do dia "na rua" e, como já foi assinalado, *fora de casa não dá para a gente comer bem.*

Estudo realizado em dois *call centers* aponta que 48,2% dos trabalhadores referiram ganho de peso após trabalhar no TM e, entre os motivos para isso, estavam os horários de lanche, diferentes a cada dia, o estresse do trabalho e o beliscar alimentos. A ansiedade no trabalho foi responsável pela alteração no consumo alimentar de 68 % dos trabalhadores (CRISTOFOLETTI, et al. 2006).

A alimentação, como prática, está envolta no convívio familiar e social, atrelada, sobretudo, a uma referência afetiva. A passagem da alimentação do âmbito familiar ao espaço público traz implicações na relação do sujeito com sua alimentação. Diante das opções alimentares cada vez mais simplificadas, destina-se menos tempo para comer. No que diz respeito ao comportamento alimentar, isso repercute no enfraquecimento dos rituais, e é possível promover mudanças nos padrões alimentares pelo esvaziamento das rotinas mais estruturadas de alimentação. Com o tempo cada vez mais exíguo para comer, a pressa transforma-se em traço visível da caracterização do modo de comer contemporâneo (DIEZ GARCIA, 1994; DIEZ GARCIA, 1997). O tempo de (ou para) comer no TM é rigorosamente controlado em suas frações de segundos. Assim, a pressa, a ansiedade e o medo, como expressões de um comer particular (onde não se come, engole-se), configuram-se como habitualidades nos modos de perceber o comer dentro e fora do trabalho. Nesse processo estruturante, o hábito alimentar é uma produção do trabalhador que come e tem pressa, e vice-versa, nesse lugar propício para a formação de hábitos prejudiciais à saúde. O *habitus*, como produto da história, *é um sistema de disposições abertas que não cessa de ser afrontado por experiências novas e, portanto, não cessa de ser afetado por elas. Ele é durável, mas não imutável* (BOURDIEU, WACQUANT, 1992, p. 108 -109).

Quanto aos horários de trabalho, perceberam-se, maiores queixas quando o horário de trabalho coincide com o horário habitual do almoço, por exemplo, e não há possibilidade de fazer essa refeição com calma ou em casa, pois *a comida de meio dia e jantar são as que têm maior dimensão social* (GRACIA ARNAIZ, 2010, p. 181)

> A questão é sempre os horários daqui que mudam. Também não fica aquele horário fixo, sempre está mudando e de acordo com planejamento da empresa. Então, a gente tem que estar apto a essas situações. Eu já trabalhei de meio dia às dezoito horas. Então, eu acordava um pouquinho mais tarde, ao invés de tomar café, eu já almoçava. Não tomava café, já acordava para almoçar e vinha para cá. Eu almoçava mais ou menos umas dez e meia. Eu acordava dez horas, saía de casa onze horas e almoçava dez e meia, perto já

> de sair de casa, engolia. Acho assim, é um corre-corre para a pessoa conciliar. Quando eu estava no horário de meio dia às dezoito, eu almoçava, mas não tomava café. Então, assim sempre os horários... (respira fundo), sempre os horários interferindo... (Bruna).

No caso de Bruna, que trabalha e estuda, a opção é levar marmita para o trabalho como forma de manter um melhor padrão alimentar e diminuir o custo com alimentação fora de casa. Trabalha seis horas (de 11 às 17). Sai do trabalho direto para faculdade, e, ao voltar para casa, prefere *comer qualquer coisa*. Vejamos:

> Chego em casa às 11 da noite já morta para dormir, para, no outro dia, começar a rotina novamente. Às vezes, eu como um biscoito, como *qualquer coisa*. Tomo café, *qualquer coisa* e vou dormir. Não *como comida* à noite, porque tira meu sono. Teve um tempo que eu estava até comendo, pois chego com fome, mas eu percebi que eu tava indo dormir duas horas da manhã, acabou tirando meu sono e uma coisa leva a outra, está interferindo na minha vida total. (Bruna).

A tentativa de adaptar-se às mudanças dos horários de comer significa, para os que retornam para casa depois do trabalho, *lanchar* no trabalho em horário que seria para *comer comida* e almoçar ou jantar quando se chega em casa. Poulain (2004, p.74) anuncia a simplificação do almoço como um fenômeno que se inscreve no modo de vida urbano, que é tão mais intenso quanto maior for a distância do trajeto entre o domicílio e o local de trabalho. Ressalta ainda o autor que esse fenômeno *diz respeito mais as mulheres que aos homens e às categorias dos assalariados em geral e dos executivos do setor terciário. Ao contrário, nem a idade, nem o nível de renda têm influências sobre esta prática*. Ainda que se observe que a principal refeição feita em casa é um jantar que substitui o almoço, muitas vezes, porém, omite-se a refeição principal e passa-se o dia comendo itens da categoria *besteiras*. Nessa perspectiva, mantém-se um padrão parecido com aqueles que relatam uma maior desestruturação por conta de ter de passar o dia na rua por demandas de trabalho e estudo.

> Da alimentação, a questão dos vinte minutos eu acho pouco. Eu nunca trago almoço de casa, sempre eu lancho. Eu tenho sentido meu corpo físico muito abalado. Assim, a questão de sentir cansaço, fadiga, às vezes... Muitas das vezes eu saio do trabalho, quando chego em casa geralmente já passou a vontade de *comer assim uma comida*, aí nem opto mais por almoçar, entendeu? Nem é mais almoço, já é uma janta. Eu chego em casa, aí eu começo a cutucar uma merenda aqui, outra ali, quando chega à noite, eu tomo café com pão e pronto. Nem sempre eu *como comida* durante meu dia. Então, eu senti meu corpo físico abalado. É... (pausa), é meu esposo sentiu a diferença, entendeu? Então, eu não sou aquela pessoa que tenha um horário determinado para estar fazendo seus

> lanches, o almoço, a janta, não é mais dessa forma. O trabalho interferiu bastante na minha estrutura física. Eu emagreci (Eduarda).

> Eu sempre, antes de ir para o trabalho, eu tomava meu café em casa, eu não era de sair sem tomar café, e agora eu saio, mas é por causa do meu horário de trabalho. Trago meu café e tomo na hora da minha pausa. Às vezes, eu nem sinto fome mais assim, acho que eu já estou tão acostumada... Sei que não é bom para o organismo, mas eu fico sem comer. Perdi uns dois ou três quilos, acredito que por causa da falta de alimentação no horário certo e, às vezes, não me alimentar, além de não comer no horário [...] Eu sinto fome é entre 11 e 40 e 12 horas. Acho que é o costume de dizer: ó é meio dia, hora de comer. Mas, aí já passou a pausa, eu bebo água e pronto, a fome morre no corpo. Quando chego em casa, nem sempre como comida. Por exemplo, eu poderia almoçar hoje normal, mas, assim, comi um hambúrguer em Jorge. Hoje eu já não almoço e não sei mais tarde, pode ser que eu faça um suco e talvez eu não tome mais nem café à noite. Aquela coisa para mim já é uma coisa normal, eu não sinto aquela diferença. Porque, assim, tenho uma prima que ela tem que almoçar, mesmo que ela coma um hambúrguer, ela tem que almoçar, para dizer, naquele dia, "eu almocei", mesmo que seja duas, três horas da tarde. Eu não. Para mim, o almoço pode passar despercebido, eu não tenho aquela coisa: ah! eu não almocei, eu tenho que almoçar, eu não tenho isso comigo [...] Isso depois do TM. Antes, eu comia, no meu horário normal, mas eu não tenho mais aquela, aquela coisa, de dizer assim: eu tenho que almoçar (Luma).

O impacto do horário do trabalho nas práticas alimentares parece ser mais representativo entre aquelas pessoas que cumprem escala no horário habitual do almoço ou jantar. No caso de Luma, o processo de adaptação passa também pela qualidade do que se come em casa, pois, quando a *fome morre no corpo* que trabalha, ao voltar para casa, pode-se comer *qualquer coisa* ou *besteira*, relato mais frequente entre aquelas pessoas que não contam com apoio familiar para preparar a comida. Eduarda e Luma saem do trabalho e, ao voltar a seus lares, enfrentam as demandas dos afazeres domésticos e de cuidado com a família. Araújo e Scalon (2006) sinalizam para as dificuldades de conciliação que algumas mulheres experimentam por afastar-se do ambiente doméstico, no que seria a *crise de identidade feminina* apontada por Fischler (1990) ao discutir a *feminização da sociedade*. Nesse cenário, a lista das tarefas domésticas entra no elenco de justificativas para não se fazer uma refeição mais estruturada todos os dias. Já para aqueles que contam com algum apoio familiar para confecção da comida, sinalizam uma ansiedade para o momento de chegar em casa, na expectativa de *matar a fome*.

> O tempo que a gente tem é muito curto. Eu mesmo não consigo comer em 20 minutos. Eu não consigo, porque, quando eu estou em casa, eu me sento, como com calma, mastigo bem os alimentos, eu gosto de comer com

> paciência. Antes, eu só trazia biscoito para lanchar e comprava o líquido ou bebia água. Depois, uma colega começou a me incentivar para eu trazer almoço. Eu trouxe no máximo foi quatro dias, mas eu não conseguia comer, eu comia ligeiro e começava a me sentir mal, ficava com dor no estômago. Aí parei, comecei a comer lanche, salada de frutas. Eu saio de casa 8 e 30 da manhã, para pegar trabalho 10 horas. Tomo café 8 horas mais ou menos, sendo que, no café da manhã, eu como um pão, dois pães com café, só isso e saio. Então, quando a gente chega aqui, já está com fome, porque pega engarrafamento, espera ônibus. Aí você chega aqui vai falar, falar, falar e você já esta com fome. Aí, quando sai para comer, é uma salada de frutas, um salgado. Naquele momento ali, você pode dizer: enchi minha barriga. Mas daqui a uma hora você já está com fome, porque o que comeu não foi necessário. [...] A gente já sai daqui com fome, quer chegar logo em casa, ainda pega engarrafamento, ônibus cheio. Eu desço na entrada do bairro, ainda dou uma andada de vinte minutos mais ou menos. Então, nessa caminhada, eu vou ligando para casa, pedindo para minha mãe já ir esquentando a comida. Porque a fome está terrível. É mesmo a fome... E ainda tem dia que minha mãe, ela trabalha o dia todo e não faz comida, aí quando eu chego em casa que não acho o que comer, eu fico mais desesperada ainda. Aí eu como qualquer besteira que eu enxergar na frente. É biscoito, pão e, enquanto a comida está no fogo, eu estou comendo besteira (Maria).
>
> Desde o início que é esse ritmo de correria. Às vezes, eu cheguei a sair de casa sem me alimentar, porque eu não gostava de comer tão cedo. Aí eu sempre optei em fazer lanche meio dia aqui e almoçava quando eu chegava em casa que meu horário era de quê? De 09 às 15hs. Saía de casa, às vezes, eu comia... A única coisa que eu consigo comer pela parte da manhã é o quê? Maçã, banana e iogurte. Aqui, fazia o lanche às 11:30, 11:40 hs, ia almoçar quando chegava em casa quatro horas mais ou menos. Chegava em casa, ai vem àquela coisa, né, muita fome e você *começa a comer tudo que vem pela frente*, eu já cheguei a comer tanto que senti dor de estômago. Eu chegava com fome, tava em casa meu Deus! Estou liberada, estou em casa, não tem nada (risos)... Ai eu ia almoçava, tomava suco, comia biscoito e fazia aquela misturada toda. Mas aí, comecei regular, almoçava, dava aquela pausa de duas e três horas ia e comia o que eu queria[...] Depois que comecei a estudar à tarde, chego em casa entre 5 a 6 horas. Saio daqui eu vou direto pra o curso, eu sempre levo algum lanche na bolsa, também para não ficar muito tempo sem comer. Às duas, duas e vinte, como novamente um biscoito, ai quando eu chego em casa cinco e meia, seis horas, ai que eu almoço, já é um jantar né, pelo horário. Chego azoada de fome e corro em busca do que comer (Eulália, grifos nossos).

O comer correndo, sem mastigar, engolindo, parece ser a única maneira de conseguir *encher a barriga* no tempo destinado ao intervalo de repouso e alimentação. São recorrentes as narrativas em torno das inúmeras tentativas acionadas para aliar o tempo escasso à necessidade de comer por um preço mais barato. Afinal, a questão econômica não pode ser desprezada, uma vez que o valor referente ao auxílio-alimentação, de aproximadamente R$ 80,00, pressupõe um valor de quase R$ 3,00/dia, considerando uma folga semanal. Dessa forma, o valor não seria suficiente para consumir dois

lanches, por exemplo. O *trazer comida de casa* é referido como uma opção mais barata, ainda que se tenha de reduzir o volume, por conta do tempo disponível para comer. Porém trazer marmita, por exemplo, não é uma alternativa viável para todos, além do fato de que a empresa não disponibiliza estrutura suficiente para os que insistem em utilizar tal estratégia. Trata-se de uma opção que é feita por conta e risco dos trabalhadores.

Maria está entre as pessoas que não conseguem *comer comida* no trabalho e prefere aguentar a fome em seu corpo de aparência frágil, visivelmente emagrecido e com história anterior de anemia. Até chegar em casa às 17 e 30, faz um almoço, que é o jantar*: Quando eu chego em casa eu sento e sempre almoço. Almoçar não, é quase janta. Porque eu chego às 05 e 30 mais ou menos, então já é janta!*

Eulália, por sua vez, sempre leva alguma opção de casa para *lanchar* no trabalho. Na maioria das vezes, a opção é por biscoitos. Levar *comida* é uma opção descartada por motivos similares aos de Maria. Relata uma ansiedade peculiar entre os que preferem *lanchar* no trabalho e almoçar em casa a *comer tudo que vem pela frente*. Compulsão que parece ter sido controlada. No entanto, quando iniciou o curso técnico em Nutrição, no período da tarde, sua rotina de comer biscoitos como lanche duas vezes por dia fez com que a ansiedade em busca do que comer ao chegar a casa retornasse. Afinal, além das questões financeiras, não há tempo, na sua rotina, de sair do trabalho direto para o curso, para fazer uma refeição mais estruturada. Mesmo sentindo seu corpo mais frágil, insiste na mesma opção de só almoçar ou jantar em casa e vive a contradição que aparece em muitas de suas narrativas, ao ter possibilidade de estudar e saber que está com um padrão alimentar indesejado, e a necessidade de ter de se submeter a essa rotina.

A pressa de chegar a casa pode representar a possibilidade de comer da forma que se deseja, a busca pela dimensão pessoal: *A esfera de casa inventa uma leitura pessoal; a da rua, uma leitura universal* (DAMATTA, 1986, p.80*).* Harvey, recorrendo a Bachelard, diz que o *espaço fundamental para memória é a casa, pois é dentro desse espaço que aprendemos a sonhar. Nele, ser já é um valor. A vida começa bem, e começa encerrada, protegida, aquecida, no seio da casa [...] é esse o ambiente onde vivem os seres protetores [...]* (HARVEY, 2001, p.200). Nesse contexto, a casa parece ser o lugar propício para *matar a fome*, uma fome que pode anunciar não apenas a

necessidade física de comer. Como anuncia Freitas (2003), que estudou a fome em um bairro popular da cidade de Salvador, a fome pode ser expressa de distintas maneiras e, por estar associada a outros fenômenos, como o desemprego, a violência, as drogas, entre outros, não poderá ser analisada de forma isolada. Ressalta essa autora que *a abordagem fenomenológica vem revelar os significados da fome a transcender a imagem corpórea da carência de alimentos, indo ao encontro de outras concepções sustentadas por um sistema de símbolos, gerados pela insegurança concreta de alimentar-se* (FREITAS, 2002, p.57).

Uns dizem que a fome morre no corpo que trabalha, outros a sinalizam na sensação de estômago vazio, de irritação e mal estar. Para Paulo, por exemplo, que se apresentou como um veterano, nas suas narrativas está sempre pontuando a necessidade de adaptação (resignação) às condições impostas pelo trabalho como algo natural, e diz que a mudança de *humor facial* é a sinalização de que está com fome

> ... sempre a gente sente fome, né? A gente toma café em casa, aí, quando a gente começa a atender e está utilizando o corpo, a mente, e aquilo ali vai desgastando, a comida vai embora, o café da manhã vai embora... Principalmente nesses dias, que está com muito engarrafamento. Então, dentro do ônibus mesmo já foi meu café da manhã ali, e aí chego aqui no trabalho com fome [...] . [Pergunto: Como é essa sensação de fome?] Como é a dona fome? Primeiramente, é... (ri e bate no estômago). [Ressalto: Pode falar como você sente, do jeito que você quiser falar]. O estômago reclama, ele ronca, é... Ah! Uma coisa importante, eu fico mal humorado, sem perceber que eu estou com fome. Assim, quando eu estou com fome, eu estou bem por dentro, de bom humor por dentro. Mas meu rosto vai fechar sem eu perceber, tipo uma nuvem, mas não é porque eu quero... É por causa da fome, eu não controlo... É... o meu humor facial, mas eu estou bem, não trato pessoa nenhuma com ignorância por porque eu estou com fome. Se bem que a fome, a cara da fome é feia, né? Aí, sei lá.. Já tive situações que eu tava mal humorado justamente por causa da fome, isso fora do trabalho... Mas aqui no trabalho, não. A fome bate, eu fico lá sempre quieto, para economizar energia, eu acho... (pausa, pensa) Acho que é para isso, por isso eu fico quieto, calado, sereno, pra economizar energia.

Paulo ressalta a noção de que o estresse (gerado pelo sistema de transporte público, com engarrafamentos constantes e possivelmente com o trabalho) consome o que foi ingerido no seu café da manhã, composto basicamente de café com pão, muitas vezes feito às pressas. Ao descrever as sensações da fome, reforça a ideia de que o atender (o trabalhar), que necessita acionar o corpo e a mente, vai desgastando as reservas e, quando chega a exaustão, com a sinalização do mau humor facial, é necessário acomodar o corpo quieto, para não gastar mais energias até a hora do intervalo, quando,

no seu caso, opta por um lanche (trazido de casa ou comprado no comércio de comida de rua). Ele utiliza um sistema de classificação do humor: o interno e o externo expresso na face. Assim, tenta descrever a fome como algo que é percebido pelo mau humor externo, que chega devagar, como uma espécie de nuvem, e ele, ao que parece, vai controlando para não atingir completamente o corpo que trabalha, para não afetar o interno. Pois, naquele espaço, ele, como veterano, não pode expressar fragilidades. O trabalho não é lugar para queixas, para os fracos. Fora do trabalho, é permitido mostrar seu mau humor com a fome, mas, dentro do trabalho, não!

Para Paulo, a adaptação às adversidades marca sua trajetória de vida. No trabalho, mostra-se contido, centrado nas atividades, tentando conter as emoções, pois, para ele, há duas alternativas: adaptar-se ou mudar.

> Você se adapta ou muda! Antes de você entrar aqui, no treinamento, já tem noção, já tem as informações do que é o tempo de trabalho e o tempo de lanche. Se bem que as duas últimas vezes que eu entrei nas empresas de TM, eu não fiquei sabendo do tempo de lanche e nem das pausas! É! Mas acaba sabendo quando está aqui dentro, mas não é nada que me surpreenda não. Se são seis horas, então você quer ter o quê? Uma hora de almoço? Não tem como, não é? Então eles colocam os horários e as pessoas se adaptam. Quem não quiser, vá procurar outro emprego, até porque a pessoa tem o tempo de experiência: se não gostar do trabalho, sai. Ou se gostar ou precisar, permanece.[Pergunto: E quais são as estratégias que você usa para esses vinte minutos darem para você comer?]É isso, biscoitos, coisas rápidas. Às vezes, ainda me atraso com biscoito. Mas tem gente que come fácil com as marmitas que traz, acho que aí é questão de gosto. No TM, são seis horas, o seu horário de almoço vai reduzir e aí você se adapta àquilo (Paulo).

Na narrativa acima, são colocadas duas possibilidades: adaptar-se ao que é imposto pelo trabalho, ou mudar de emprego. No entanto, adaptar-se não é um processo tão fácil, mesmo para os veteranos. Paulo, por exemplo, solta todas as emoções contidas no trabalho assim que chega em casa, ao destampar as panelas. Ao mesmo tempo em que come biscoitos, *belisca a panela*, travando uma verdadeira guerra com sua mãe, que diz que ele deve ter *educação para comer*. Sua frase *adapte-se ou mude* se relaciona à necessidade de estabelecer estratégias de adaptação para o que não se consegue mudar.

Adaptar-se, no caso da alimentação, seria incorporar a pressa, a ansiedade, o medo, a fome, sem reclamar? Adaptar-se seria fechar os olhos para as sinalizações do corpo que trabalha e não valorizar os sintomas de infecção urinária, gastrite, má digestão, refluxo, perda e ganho de peso, fome, fraqueza? A narrativa de Margarida demonstra as

tentativas e erros como experiências desse cenário que marca a alimentação no setor de TM.

> Eu me preocupo com minha alimentação. Eu tenho gastrite, o médico disse que pode ser pelo estresse do trabalho. Eu trazia almoço todos os dias, certinho. Só que deixei de trazer, porque por duas vezes minha comida azedou. Aí comecei a trazer congelada e demorava um tempão para descongelar. Quando eu ia comer, só tinha mais água, porque tinha descongelado toda, eu tinha de fazer repescagem da comida, era um nojo! Daí em diante, comecei a lanchar. Lancho salada, muita salada de frutas, porque, no começo, comia salgado, mas depois vi que o salgado tava doendo minha barriga, o salgado da tia não estava me fazendo bem. Como salada, mas eu estou achando que a salada também não está me fazendo bem. Não sei se, na verdade, é a salada que não está me fazendo bem, ou se também é o tempo que a gente tem pra comer, porque a gente come muito rápido. Na verdade, a gente tem que engolir, porque mastigar, se for mastigar demais, não dá tempo. Você bota na boca, engoliu, pronto! E sem falar que eu não posso mastigar muito rápido, por causa do aparelho (risos)... É mesmo! (risos)! Se eu mastigar demais... (para e pensa). Assim, eu tenho que comer rápido tentar não sujar o aparelho, o que é praticamente impossível, e depois que eu acabo de comer, eu vou subindo assim, limpando... (coloca a língua sobre o aparelho e faz sinal de que tenta aspirar a comida presa no aparelho). Se for escovar os dentes, eu atraso muito mais a pausa. A escova está até aqui, só que não dá, porque, se eu for parar pra escovar, meu Deus do céu! Eu vou para vinte e três minutos de pausa. E aí é assim: sobe correndo (coloca a língua para fora para expressar a forma rápida e ofegante como sobe a rampa e as escadas), a barriga doendo, barriga cheia, está doendo, mas tem que subir rápido, tem que chegar lá em cima logo, porque senão a gente atrasa a pausa. Porque são exatamente vinte minutos, não são vinte minutos e trinta segundos, são exatamente, perfeitamente, vinte minutos. O tempo que a gente tem pra lanchar que é muito pouco. Às vezes a gente já sai reclamando do tempo de comer e já volta reclamando que parece que foi menor ainda... Quanto mais a gente reclama, parece que o tempo é menor ainda [...] E quando eu volto para casa, é outro processo. Além de pegar o ônibus lotado, porque não é cheio, é lotado, vou em pé e ainda pego um engarrafamentozinho (fala em tom de ironia)... Quando chego em casa, estou desesperada de fome. E tenho vontade assim, sabe? De bater em todo mundo, sair batendo em todo mundo, sabe? Quem encostar em mim, quem triscar em mim, porque eu já estou com fome, *querendo comer alguém no meio do caminho*... Ainda tem uns que querem me empurrar e pisar no meu pé, fica difícil... Menina, vou te dizer: è coisa, viu? Não é fácil, é muita luta! (Margarida, grifos nossos)

Tempo, fome, desespero, adaptação, correria, ansiedade, pressa, doença, estresse, são sinalizações da *luta* diária que a narrativa de Margarida parece sintetizar bem. Depois de um dia de trabalho o sair *querendo comer alguém no meio do caminho* parece expressar as condições objetivas e subjetivas de um trabalho acelerado, que certamente acelera a vida da maioria dos trabalhadores e trabalhadoras do setor de TM.

A rapidez e a ansiedade são maiores nos *dias de medição* da ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações). O *dia de medição* é aquele em que é realizada a auditoria por parte da ANATEL. Nos horários destinados à auditoria, todos ficam "logados", visando a prestar o melhor atendimento possível no menor tempo, pois o tempo de espera na fila virtual para atendimento é uma das dimensões supervisionadas. Tal supervisão considera apenas *a legislação de defesa do consumidor e desconsidera a legislação de defesa da saúde do trabalhador [...] adicionam tensões que as gerências repassam para o operador de telemarketing* (PENA, CARDIM, ARAÚJO, 2011, p.145). Essas tensões são percebidas nos ambientes de trabalho e são levadas para os ambientes de alimentação nos primeiros momentos após a auditoria. Esse é um dia atípico, inicialmente, no sentido da calmaria nos espaços de alimentação, na faixa de horário da auditoria. Depois, há uma correria mais acelerada do que antes. Passado o período de auditoria, em que não é permitido solicitar quaisquer pausas ou intervalo, a liberação para usufruir do intervalo de repouso e alimentação é feita por andar. A cena, nos espaços destinados à alimentação, é de uma multidão apressada, invadindo cada milímetro desocupado, competindo pelo atendimento, improvisando mais que antes, lugares, comidas e formas de comer. Entram mais apressados que nos outros dias, reclamando de fome, falando alto, etc. Diz uma trabalhadora, ao entrar no refeitório: *desde 6 horas sem comer, quem aguenta? Estou com a barriga roncando. Vamos lá para fora, está muita agonia aqui*, diz a outra. *Temos que nos virar nos 30*[37] *para atender a todos de vez*, diz D. Carmen em um dia de medição.

Ao observar o comportamento do coletivo de trabalhadores durante o intervalo de vinte minutos destinado à alimentação, foi possível perceber que, diante das condições para a alimentação no contexto do trabalho em TM, independentemente da estratégia utilizada, a cena mais comum, dentro ou fora da empresa, é a de pessoas em constante movimento. Uns entram, outros saem, e, nesse ir e vir de corpos apressados, é possível observar odores, cores e texturas de distintos alimentos, acessados das mais diversas maneiras. Recorrente é a pressa, possível de se perceber ao entrar, ao estar e ao sair.

[37] "Se virar nos 30" é uma expressão que faz referencia a um quadro de um programa de televisão, denominado "Se vira nos 30", no qual as pessoas inscritas tinham exatos 30 segundos para realizar alguma performance inusitada.

Considerações finais

Focar o olhar sobre a dinâmica do trabalho no *call center* estudado permitiu perceber a insatisfação verbalizada de distintas formas pela maioria dos trabalhadores, os quais acionam diversas estratégias para manter-se nesse tipo de trabalho qualificado como *estressante*, *controlado, exigente, acelerado* e de ritmo intenso. Tal configuração é decorrente, entre outros aspectos, da racionalidade gerencial que organiza o trabalho com pouca valorização de uma dimensão mais humanizada de trabalhar e de comer no trabalho.

A organização do trabalho no *call center* estudado busca a objetividade como habilidade para o trabalho, racionalizando tanto o trabalho quanto a alimentação do trabalhador. Nesse cenário de trabalho precarizado, pode-se falar em precarização do comer, através de uma *alimentação taylorizada*, ritmada tanto pelo cronômetro que controla rigorosamente um tempo considerado exíguo, quanto pelas condições adversas para qualquer estratégia eleita para comer. Percebeu-se que a vigilância, o controle, a disciplina, a ansiedade, o medo e outros fatores estressores são incorporados como marcas do cotidiano, proporcionando, como alternativa, um comer apressado, com repercussões importantes nas práticas alimentares dos trabalhadores dentro e fora do espaço de trabalho. Adaptar-se a essas condições, única via para os que necessitam permanecer nesse trabalho, significa *engolir* o não-desejado, o não-apreciado. Significa ainda acelerar os ritmos, os tempos e os movimentos, o que se reflete de diversas formas no corpo do trabalhador sob a forma de fome, perda e ganho de peso, fraqueza, falta de ânimo – sinalizações importantes. Em qualquer das estratégias utilizadas para comer no trabalho, a pressa aparece como marca do tempo expresso como *curto para comer*,

Trata-se da prescrição de um ritmo imposto pela organização do trabalho, que persegue a objetividade e a racionalidade tanto do trabalho quanto do comer, e o *engolir* aparece como categoria para expressar as distintas insatisfações com tais condições. Os achados desta tese permitiram formular a hipótese de que a dinâmica do trabalho interfere na dinâmica da alimentação. Nesse caso específico, a aceleração do trabalho no *call center* estudado impõe uma aceleração do comer, em que a vigilância, o controle, a disciplina, a ansiedade, a pressa e outros fatores estressantes são incorporados como marcas do cotidiano de trabalho e de vida, com repercussões importantes nas práticas alimentares

e, consequentemente, na saúde dos trabalhadores. A pressa, como um dos elementos marcantes na hora de comer, afeta a comensalidade, os gostos, os comportamentos, as práticas alimentares dentro e fora do trabalho.

A organização do trabalho impõe uma *alimentação taylorizada* como opção desumanizada do comer. Por sua vez, os trabalhadores, imersos nessa complexa rede de elementos conflitantes quanto à "escolha" de estratégias para comer no trabalho, apresentam indicações de um processo de resistência, quando insistem na opção de *levar marmita*, apesar da falta de estrutura da empresa para apoiar essa possibilidade, ou consumir *comida de rua*, apostando que *comer comida* é melhor do que *comer besteira*. O processo de resistência pode ser lido nas entrelinhas de suas falas, quando persistem, ainda que com menor frequência, no intento de organizar lanches coletivos. São atitudes que mostram a necessidade de esses trabalhadores terem direito a uma refeição digna, a um comer humanizado, questão particularmente importante para o campo da saúde do trabalhador. Para qualquer categoria profissional, a humanização do comer no trabalho pode implicar a humanização do trabalho, ou vice-versa, com prováveis repercussões positivas na sua qualidade de vida. Nessa perspectiva, a alimentação – entendida como importante aspecto das *modificações necessárias* em prol da saúde do trabalhador – deve ser priorizada na agenda política e em atuações técnicas centradas na escuta dos trabalhadores como agentes transformadores da realidade.

Referências

1. ARAÚJO, Clara; SCALON,Celi. Gênero e a distância entre a intenção e o gesto. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 21, n. 62, 2006.

2. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESERVIÇOS. *Pesquisa da PUC-SP radiografa o call center brasileiro*. Disponível em: < http://www.abt.org.br>. Acesso em 08 de setembro de 2007.

3. ALVES, Paulo César B.; RABELO, Mirian Cristina M. Significação e metáforas na experiência da enfermidade. In: Rabelo, Mirian Cristina M; Alves, Paulo César B.; Souza, Iara Maria A. **Experiência da doença e narrativa**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 1999, p.171-185.

4. ARAÚJO, Maria da Purificação Nazaré; COSTA-SOUZA, Jamacy; TRAD, Leny Alves Bomfim. A alimentação do trabalhador no Brasil: um resgate da produção científica nacional. **Hist. Cienc. Saúde, Manguinhos**, Rio de Janeiro v.17, n. 4, p. 975-992, out.-dez., 2010.

5. COLLAÇO, Janinne Helfst Leitch. Restaurantes de comida rápida, os *fast-foods* em praças de alimentação de *shopping centers*: transformações no comer. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, n. 33, p. 116-135, jan.–jun. 2004.

6. CONTRERAS, Jesús Hernández (org.). Alimentación y cultura: necesidades, gustos y costumbres. Barcelona: Publicacions Universitat de Barcelona, 1995.

7. _____. Los aspectos culturales en el consumo de carne. GRACIA-ARNAIZ, Mabel. (org.). **Somos lo que comemos. Estudios de alimentación y cultura en España**. Barcelona: Ariel, 2002

8. CONTRERAS, Jesús Hernández; GRACIA ARNAIZ, Mabel. **Alimentación y Cultura. Perspectivas antropológicas**. Barcelona: Ariel, 2005.

9. CRISTOFOLETTI, Maria Fernanda, et al. Prevalência de sobrepeso, obesidade e obesidade abdominal em operadores de duas centrais de atendimento telefônico de São Paulo. **Rev. Bras. Med. Trab**., Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 37-46, jan-jul, 2006.

10. DAMATTA, Roberto. **O que faz do brasil, Brasil?** Rio de Janeiro: Rocco, 1986.

11. DAMATTA, Roberto. **A casa e a rua: espaço, cidadania, mulher e morte no Brasil**. 5ª ed., Rio de Janeiro, Rocco, 1997

12. DEJOURS, Cristophe; ABDOUCHELI, Elisabeth. Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise das relações prazer, sofrimento e trabalho. Ed. Atlas. São Paulo, 1994.

13. DEJOURS, Christophe. A banalização da injustiça social. 7 ed. Tradução Luis Alberto Monjardin. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2007.

14. DIEZ GARCIA, Rosa Wanda. Representações sociais da comida no meio urbano: algumas considerações para o estudo dos aspectos simbólicos da alimentação. *Revista Cadernos de Debate*, São Paulo, vol. II, 1994.

15. _____. Práticas e comportamento alimentar no meio urbano: um estudo no centro da cidade de São Paulo. **Caderno Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.13, n.3, p. 455-467, jul.-set., 1997.

16. FISCHLER, Claude. **L'(H)omnivoro. El gusto, la cocina y el cuerpo**. Traducción de Mario Merlino. Barcelona: Editorial Anagrama, 1995.

17. _____. Gastro-nomía e gastro-anomía: sabíduria del cuerpo y crisis biocultural de la alimentación contemporânea. In: CONTRERAS, Jesús Hernández (org.).

Alimentación y cultura. Necesidades, gustos y costumbres. Barcelona: Universidad de Barcelona, 1995. p. 357 – 380. (b)

18. FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir: história da violência nas prisões**. Tradução de Raquel Ramalhete, 34 ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

19. FREITAS, Maria do Carmo Soares. Uma abordagem fenomenológica da fome. Rev. Nutr., Campinas, 15(1):53-69, jan./abr., 2002.

20. _____. *Agonia da Fome.* Salvador: EDUFBA; Rio de Janeiro: Ed. FIOCRUZ, 2003.

21. GALLIAN, Dante Marcello Claramonte. A desumanização do comer. *Estud. Avançados*, vol.21, n.60, pp. 179-184, 2007.

22. GRACIA-ARNAIZ, Mabel (org.). **Somos lo que comemos. Estudios de alimentación y cultura en España**. 2. ed. Barcelona: Ariel, 2002.

23. GRACIA, Mabel Arnaiz. La complejidad biosocial de la alimentación humana. **Zainak. Cuadernos de Antropología-Etnografía,** n. 20, 35-55, 2000.

24. _____. De Modernidades y Alimentación: Comer Hoy en España. **Horizontes Antropológicos**, Porto Alegre, ano 16, n. 33, p. 177-196, jan./jun. 2010.

25. GUENA, Renata Mallet. **Dando voz ao trabalhador: os significados da disfonia para os operadores de telemarketing.** [Dissertação]. Universidade Federal da Bahia. Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva. Mestrado em Saúde Coletiva. Salvador, Bahia, 2009, 123 p.

26. HARVEY, David. **Condição pós moderna**. Uma Pesquisa sobre as Origens da Mudança Cultural. Tradução: Adail Ubirajara Sobral; Maria Stela Gonçalves. Edições Loyola, São Paulo, Brasil. 5 edição. 1992. Original 1989.

27. LE GUILLANT, LOUIS et al. **A neurose das telefonistas**. In: Lima, Maria Elizabeth Antunes (org.). Escritos de Louis Guillaant: daergotera á psicopatologia do trabalho. Tradução de Guilherme Teixeira. Petropólis, RJ: Vozes, 2006, p.175; 188p.

28. MARINHO-SILVA, Airton. **A regulamentação das condições de trabalho no setor de teleatendimento no Brasil: necessidades e desafios.** Dissertação (Mestrado em Medicina Preventiva) - Faculdade de Medicina, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004.

29. MARINHO-SILVA, Airton. Condições de trabalho e adoecimento dos trabalhadores em teleatendimento: uma breve revisão. **Revista de Gestão Integrada em Saúde do Trabalho e Meio Ambiente**. v.1, n.3, p.1-18, 2007.

30. MARINHO-SILVA, Airton; ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Negociações sociais para melhoria das condições de trabalho no setor de teleatendimento: o descompasso entre a posição das empresas e a realidade do trabalho. **Comunic, Saúde, Educ**, v.9, n.18, p.553-70, set/dez, 2005.

31. MARX, Karl. **O Capital: Crítica da Economia Política.** 25 ed. Livro primeiro, O Processo de Acumulação do Capital. Vol I.Tradução Sant' Anna, Reginaldo.Rio de Janeiro: Editora Civilização Brasileira, 2008..

32. MENÉNDEZ, Eduardo L. **La parte negada de la cultura. Relativismo, diferencias y racismo**. Barcelona, Ediciones Bellaterra, 2002.

33. MERLO, Álvaro Roberto Crespo; LÁPIS, Naira Lima. "A saúde e os processos de trabalho no capitalismo contemporâneo: reflexões na interface da psicodinâmica do trabalho e da sociologia do trabalho. **Psicologia & Sociedade**, v. 19, n. 1, p. 61-68, jan.-abr, 2007.

34. MINAYO-GOMEZ, Carlos; LACAZ, Francisco Antonio de Castro. Saúde do trabalhador: novas – velhas questões. **Ciência e Saúde & Coletiva**, v.10, n. 4, p.797-807, 2005.

35. MINAYO-GOMEZ, Carlos. Campo da saúde do trabalhador: trajetória, configuração e transformações. In: MINAYO GOMES, C; MACHADO, J M H; PENA, P G.L. (Orgs.). **Saúde do trabalhador na sociedade brasileira contemporânea**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2011. p. 23-34.

36. MINTZ, Sidney W. Comida e antropologia: uma breve revisão**. Rev. bras. Ci. Soc.**,v.16, n.47, p.31-42, oct., 2001.

37. MOCELIN, Daniel Gustavo; SILVA, Luís Fernando Santos Corrêa. o telemarketing e o perfil sócio-ocupacional dos empregados em *call centers.* **Caderno CRH**, Salvador, v. 21, n. 53, p. 365-387, mai.-ago., 2008.

38. MURRIETA, Rui Sérgio Sereni. Dialética do sabor: alimentação, ecologia e vida cotidiana em comunidades ribeirinhas da Ilha de Ituqui, Baixo Amazonas, Pará. **Revista de Antropologia**, v. 44, n. 2, p. 39 -88, 2001.

39. PENA, Paulo Gilvane Lopes; MINAYO-GOMES, Carlos. Premissas para a Compreensão da Saúde dos Trabalhadores no Setor Serviço. **Saúde Soc**. São Paulo, v.19, n.2, p.371-383, 2010.

40. PENA, Paulo Gilvane Lopes. Aspectos conceituais do setor de serviços e a saúde do trabalhador. In: MINAYO GOMES, C; MACHADO, J M H; PENA, P G.L. (Orgs.). **Saúde do trabalhador na sociedade brasileira contemporânea**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2011. p. 411 – 432.

41. PENA, Paulo Gilvane Lopes; CARDIM, Adryanna; ARAUJO, Maria da Purificação Nazaré. Taylorismo cibernético e Lesões por Esforços Repetitivos em operadores de telemarketing em Salvador-Bahia. **Cad. CRH**. 2011, vol.24, n. spe 01, p. 133-153, 2011.

42. POULAIN, Jean-Pierre. **Sociologias: os comedores e o espaço social alimentar**. Tradução de Rossana da Costa Proença, Carmen Silva Rial, Jairo Conte. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2004.

43. RAMALHO, Carolina Calmon, et al. Viver na baia: dimensões psicossociais da saúde e do controle no trabalho de teleatendimento. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 11, n. 1, p. 19-39, 2008.

44. RICOUER, Paul. O que é um texto? In: **Do texto à ação. Ensaios de hermenêutica II**. Porto, Portugal: RÉS Editora, 1989.

45. RITZER, Georg (org). **Los tentáculos de la la McDonalización.** 2.ed. Traducción Miguel Sautié, Madrid: Popular, 2007.

46. RITZER, George. **La McDonalización de la sociedad. Un análisis de la racionalización en la vida cotidiana**. Tradução de Ignacio Hierro y Ricardo Hierro. Barcelona: Ariel, 1999.

47. ROSENFIELD, Cinara. L. Paradoxos do capitalismo e trabalho em *call centers*: Brasil, Portugal e Cabo Verde. *CADERNO CRH*, Salvador, v. 20, n. 51, p. 447-462, Set./Dez., 2007.

48. SANTOS, Valétia Correia As múltiplas tarefas e atividades interferentes em centrais de atendimento telefônico. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v.109, n. 29, p. 21-29, 2004.

49. THIRIÓN, Jordi Mickeli. Los Call Centers y Los Nuevos Trabajos del Siglo XXI. *Confines*, Nuevo León, v.3, n. 5, p. 49-57, 2007.

50. VENCO, Selma. Centrais de Atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. *Rev. Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, v. 31, n. 114, p. 7-18, 2006.

51. VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira; ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 4, p. 1069-1078, jul.-ago., 2004.

Desafios futuros

1. Incremento no arsenal metodológico, no sentido de ampliar o período histórico e preencher algumas lacunas importantes da história da alimentação do trabalhador no Brasil.

2. Considerar as peculiaridades do processo de trabalho no planejamento alimentar.

3. Estudo aprofundado da regulação da alimentação do trabalhador, relevante no contexto da saúde do trabalhador.

4. Ampliar a dimensão doméstica no estudo das práticas alimentares do setor de TM.

5. Planejar trabalhos de intervenção no campo da alimentação do trabalhador de TM, dialogando com os distintos atores envolvidos neste processo, para pensar estratégias voltadas às reais necessidades dos trabalhadores do setor.

APÊNDICES

1. Quadro 1: Competências pessoais para o trabalho em telemarketing de acordo a CBO, 2002

2. Quadro 2: Questões típicas e subquestões da pesquisa

3. Lista dos trabalhos aceitos para participação em eventos científicos

Número	Competências exigidas
1	Trabalhar a qualidade vocal
2	Demonstrar clareza de dicção
3	Demonstrar capacidade de expressão oral
4	Demonstrar compreensão oral (saber ouvir)
5	Demonstrar capacidade de compreensão escrita
6	Demonstrar capacidade de expressão escrita e oral em língua estrangeira
7	Demonstrar capacidade de expressão escrita
8	Registrar informações com precisão
9	Demonstrar paciência
10	Auto-controlar-se
11	Demonstrar poder de persuasão
12	Demonstrar empatia
13	Administrar conflitos
14	Demonstrar objetividade
15	Tomar decisões
16	Demonstrar capacidade de trabalhar sob pressão
17	Trabalhar em equipe
18	Demonstrar agilidade no atendimento
19	Demonstrar agilidade de digitação

Quadro 1: Competências pessoais para o trabalho em telemarketing de acordo a CBO, 2002
Fonte: Ministério do Trabalho e Emprego. Classificação Brasileira de Ocupação,2002

Questões	Subquestões
Em que condições os trabalhadores exercem suas atividades no telemarketing (TM)?	Para responder tem-se um olhar sobre a literatura que descreve tais condições e outro olhar sobre a dinâmica do trabalho no call center estudado, buscando entendê-la enquanto processos que envolvem elementos da forma de organizar o trabalho e aspectos do processo do trabalho em TM. Em relação ao primeiro, tem-se a seguinte questão que iluminará a pesquisa bibliográfica: "Como os estudos realizados no Brasil descrevem as condições de trabalho no setor de TM?". Já em relação ao segundo, a partir das técnicas da observação participante e entrevista, buscar-se-á, aproximação com as seguintes questões: 1.Como os trabalhadores descrevem suas condições de trabalho? 2.Qual o nível de satisfação com o trabalho? 3.Em que medida há o cumprimento das Normas Regulamentadoras (NR) do MTE, pertinentes às condições em que o trabalho é realizado?
Como se apresenta a alimentação no setor de TM?	1.Quais as opções de alimentos disponibilizados pela empresa? 2.O que os trabalhadores acham sobre suas refeições no trabalho? (aspectos positivos e negativos) 3. Como eles percebem a qualidade do que é disponibilizado. Se sentem "seguros", confiam na qualidade do que é disponibilizado pela empresa? 4. Há condições de acesso a alimentos vendidos (disponibilizados) fora do espaço de trabalho? Por que eles procuram alimentação de fora da empresa? a. Como se dá o acesso e em que condições? b. Como os trabalhadores avaliam as refeições/alimentos disponibilizadas dessa maneira? c. Se sentem "seguros", confiam na qualidade do que é disponibilizado 5. Quais estratégias são utilizadas pelo grupo para aliar o tempo e a "necessidade" de alimentar-se? 6.Como estes, submetidos a controles de tempo de trabalho e de comer significam as condições do comer? 7. Quais as condições de alimentação no trabalho em TM? a. Local, higiene e limpeza, ambiência, tipo de alimentação, conservação, tempo de exposição dos alimentos.
O que significa para	Como o trabalhador descreve e percebe seus modos de comer, o que comem

os trabalhadores o "ritual do comer" dentro e fora do trabalho?	sua comensalidade, dentro e fora do horário de trabalho?
Os trabalhadores identificam mudanças em suas práticas alimentares a partir de sua inserção no setor de TM?	1. Quais os significados dessas mudanças? a. Como eles percebem as mudanças no seu cotidiano? b. De que forma se apresentam? c. Como e quando percebem a mudança? d. Como avaliam as mudanças? 2. Houve mudança de peso após trabalhar no TM? a. Quais os fatores anunciados para a mudança de peso? b. De que forma se apresentam? c. Como e quando percebem a mudança? d. Como avaliam as mudanças?
Quais os significados da alimentação no trabalho para os trabalhadores do setor de TM?	1. Qual o papel da alimentação frente às demandas de trabalho? 2. A alimentação no trabalho é vista como direito? 3. A alimentação é relacionada á saúde? De que forma? 4. Quais significados os trabalhadores atribuem a sua alimentação no trabalho? 5. Possibilidades de empreendimentos para enfrentamento das questões advindas das dificuldades de se alimentar no trabalho 6. Principais problemas de saúde relacionados á alimentação, relatadas pelos trabalhadores? 7. Alimentos protetores ou prejudiciais à saúde e ao bom desempenho no trabalho.
Informações complementares	Religião/ trajetória profissional dos pais/ o que faz no tempo livre, descrição de um dia típico/ sonhos e desejos/ notícias. Espaço aberto

Quadro 2: Questões típicas e subquestões da pesquisa

... A despeito dos achados apontados ao longo da tese, a ideia foi mostrar parte do que foi possível ser visto com a oportunidade de estar ***NO OUTRO LADO DA LINHA!***