



UNIFACS

UNIVERSIDADE SALVADOR

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES*

INVISIBILIDADE SOCIAL E TRABALHO NOTURNO: REFLEXÕES A PARTIR DE REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE GARÇONS

SOCIAL INVISIBILITY AND NIGHT WORK: REFLECTIONS FROM WAITERS' SOCIAL REPRESENTATIONS

EL TRABAJO NOCTURNO Y LA INVISIBILIDAD SOCIAL: REFLEXIONES SOBRE LAS REPRESENTACIONES SOCIALES DE LOS MESEROS

Ana Paula Rodrigues Diniz

Universidade Federal de Minas Gerais/Brazil

anaprdiniz@hotmail.com

Alexandre de Pádua Carrieri, Dr.

Universidade Federal de Minas Gerais/Brazil

alexandre@face.ufmg.br

Amon Narciso de Barros, MSc

Universidade Federal de Minas Gerais/Brazil

amonbarros@gmail.com

RESUMO

Neste artigo, objetivamos compreender como garçons e garçonetes representam a profissão na qual estão inseridos. Pretendemos descrever as representações desses sujeitos sobre a profissão e as peculiaridades de seu trabalho, bem como pensar as relações de trabalho a partir dessas representações. Para tanto, inicialmente, elucidamos os principais postulados da Teoria das Representações Sociais. Aspectos do setor e da profissão foram discutidos, enfatizando a representatividade dessa ocupação no cenário brasileiro, o desprestígio social desses profissionais e a incipiência de estudos na Administração que os priorizem. A parte empírica consistiu em uma abordagem qualitativa, com a coleta de trajetórias profissionais de garçons e garçonetes e de entrevistas com representantes de instituições expressivas no contexto belo-horizontino. Para a análise dos relatos, utilizamos categorias da Análise do Discurso. Foi possível apreender dois percursos semânticos acerca da profissão em foco. O primeiro refere-se ao discurso de valorização, no qual se observou uma tentativa de ressignificar a profissão positivamente e de defender seus conhecimentos e especificidades. Já o segundo relacionou-se aos trabalhos em turno e noturno, ressaltando os malefícios decorrentes, com ênfase para o cansaço e a limitação das relações interpessoais. Findamos esse artigo com algumas reflexões para a Gestão de Pessoas e as relações de trabalho.

Palavras-Chave: Teoria das Representações Sociais; Garçons; Invisibilidade social; Trabalho noturno.

ABSTRACT

In this paper, we aimed discuss the social representations of waiters' about their profession. We aimed to describe the representations of those subjects about their profession and the work's peculiarities, as well as think the work relations through these representations. For this, first, we highlighted the main constructs of Social Representations Theory. Second, sector and Professional aspects were discussed, emphasizing representativeness of the occupation in Brazil, the social discredit of them, and the absence of management studies about these subjects. The research

INVISIBILIDADE SOCIAL E TRABALHO NOTURNO: REFLEXÕES A PARTIR DE REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE GARÇONS

consisted in a qualitative approach with data collect of “professional trajectories” from waiters and waitress and collect of interviews from representants of expressive institutions in Belo Horizonte context. To analyze, we used Discourse Analysis methodology. It was possible to observe two semantical streams about this profession. First, the discourse about appreciation which tries to reframe positively the profession and advocate its knowledge and specificities. The second one was related with shifts and night work, pointing the harms of this way of work organization, emphasizing fatigue and limitation of personal relationship. Last, we pointed in this paper some reflections for Human Resource Management and work relations.

Keywords: Social Representations Theory; Waiters; Social invisibility; Night work.

RESUMEN

En este artículo, que tuvo como objetivo identificar las representaciones sociales de los camareros de su profesión. Tenemos la intención de describir las representaciones de los sujetos acerca de su profesión y las peculiaridades de su trabajo y cómo pensar acerca de las relaciones de trabajo basadas en estas representaciones. Para ello, primero de discuten los principales postulados de la Teoría de las Representaciones Sociales. Discutimos aspectos de la industria y la profesión, con énfasis en la representación de esta ocupación en el escenario brasileño, el prestigio social de estos profesionales y la ausencia de estudios de gestión de estos temas. La parte empírica consistió en un enfoque cualitativo con datos de colecta la “trayectoria profesional” de los meseros y meseras y entrevistas con representantes de las instituciones importantes en el contexto de Belo Horizonte. Para el análisis de los informes, se utilizaron las categorías de análisis del discurso. Fue posible identificar dos rutas de enfoque semántico de la profesión. En primer lugar, el discurso sobre la apreciación que trata de replantear de manera positiva la profesión y promover su conocimiento y especificidades. La segunda estaba relacionada con los cambios y el trabajo nocturno, señalando los efectos nocivos de esta forma de organización del trabajo, haciendo hincapié en la fatiga y la limitación de la relación personal. Por último, hemos señalado en este artículo algunas reflexiones para la gestión de recursos humanos y relaciones laborales.

Palabras clave: Teoría de las Representaciones Sociales; Meseros; Invisibilidad social; El trabajo nocturno.

1 INTRODUÇÃO

A Teoria das Representações Sociais (TRS) foi inicialmente desenvolvida por Moscovici (1978). Em sua obra *As Representações da Psicanálise*. O autor, influenciado pelo conceito de “representações coletivas” de Emile Durkheim, delineou os primeiros traços de uma abordagem relacionada à Psicologia Social Moderna, na qual se defendia a mútua influência entre o sujeito e o social. Com o desenvolvimento da temática, observou-se sua inserção em diversas áreas do conhecimento (ARRUDA, 2002), abrangendo estudos no campo da Administração e, em especial, na área dos Estudos Organizacionais (AZEVEDO et al. 2012; LESCURA et al. 2012; GUERRA, ICHIKAWA, 2011; CORRÊA et al., 2007; CAVEDON; FERRAZ, 2005; WAIANDT; JUNQUILHO, 2005; PEREIRA; BRITO; BRITO, 2006; SILVA, 2007). De acordo com Azevedo et al. (2012) e Pereira, Brito e Brito (2006), tais pesquisas priorizam a interdisciplinaridade e buscam na TRS instrumentos teórico-metodológicos para análise e compreensão de questões circunscritas ao universo organizacional.

Alinhado a esses estudos, neste trabalho objetivamos compreender como garçons e garçonetes representam a profissão na qual estão inseridos. O que pretendemos com essa proposta foi tanto descrever como esses sujeitos significam a profissão e as peculiaridades de seu trabalho, quanto pensar a Gestão de Pessoas e as relações de

INVISIBILIDADE SOCIAL E TRABALHO NOTURNO: REFLEXÕES A PARTIR DE REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE GARÇONS

trabalho por meio dessas representações. Nesse sentido, esse artigo tangencia os campos dos Estudos Organizacionais e da Gestão de Pessoas, ao buscar nas representações sociais construídas pelos profissionais, reflexões para a melhoria nas relações de trabalho e na gestão organizacional. Ao mesmo tempo, ao abordar uma profissão pouco estudada, fazemos coro à discussão proposta por Bamberger e Pratt (2010) que entendem que publicações na área de administração privilegiam o nível gerencial, “esquecendo-se” dos outros membros de uma organização.

O enfoque conferido à profissão dos garçons se deu, primeiramente, pela incipiência de estudos na Administração que priorizem esses trabalhadores e o setor em que estão inseridos. Durante o levantamento bibliográfico, surpreendemo-nos com a lacuna de estudos sobre esse ramo de atividade e, em especial, sobre os inúmeros profissionais que o compõem. Associado a isso, tem-se o desprestígio social desses profissionais, considerados desqualificados intelectualmente e executores de um trabalho braçal e precário, em detrimento da importância dos mesmos na prestação de serviços à sociedade.

Tendo em vista tais constatações, desenvolvemos uma pesquisa qualitativa, cuja coleta de dados se deu por meio de entrevistas semiestruturadas. Essas entrevistas foram realizadas com garçons e garçonetes, buscando recuperar a trajetória profissional desses sujeitos, e com representantes de instituições relacionadas à profissão, objetivando melhor compreender o contexto institucional vivenciado por esses profissionais. Ao final da fase de campo, foram entrevistados 9 garçons e garçonetes e os representantes da Associação Brasileira de Bares e Restaurantes de Minas Gerais (ABRASEL-MG), da Associação dos Garçons e Profissionais Similares de Minas Gerais (AGMG) e do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC). Os relatos colhidos foram apreciados segundo categorias da Análise do Discurso.

Esse trabalho está dividido em seis seções, incluindo esta introdução. No primeiro tópico, apresentamos o aporte teórico sobre as representações sociais, construto central no desenvolvimento desta pesquisa. Em seguida, discutimos a profissão do garçom e o setor de alimentação fora do lar. Na terceira seção, os caminhos percorridos para a coleta e análise dos dados são analisados para, no quarto tópico, apresentarmos as análises realizadas. Por fim, apresentamos as considerações finais, momento em que retomamos as contribuições do trabalho, trazendo reflexões sobre as relações de trabalho e a relevância tanto da profissão estudada, quanto das discussões acerca do trabalho em turno e noturnos.

2 AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS

As representações sociais, segundo Jodelet (2005, p. 40), podem ser entendidas como “teorias socialmente criadas e operantes, [que] se relacionam com a construção da realidade cotidiana, com as condutas e comunicações que ali se desenvolvem, e também com a vida e a expressão dos grupos no seio dos quais elas são elaboradas”. Essas são construções sócio-históricas resultantes dos processos de socialização e envolvem as tensões existentes entre o sujeito e o social. De acordo com Jovchelovitch (2003), as representações se articulam entre essas duas esferas, o que

INVISIBILIDADE SOCIAL E TRABALHO NOTURNO: REFLEXÕES A PARTIR DE REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE GARÇONS

leva a enfatizar a importância do espaço público e as construções das identidades e dos símbolos. O espaço público é não só o lugar da alteridade, como também da perenidade da história, onde as tradições e as transformações são manifestas em artefatos e narrativas. É nesse espaço que as pessoas transmitem umas para as outras, com base no diálogo e na conversação, os saberes básicos, tipificações de condutas institucionalizadas – denominadas por George Herbert Mead por “Outro Generalizado” –, as quais norteiam e constroem as práticas sociais.

A partir dessa interiorização cada sujeito possui “um ‘nós’ necessário para a constituição de cada ser humano” (JOVCHELOVITCH, 2003, p. 70). A formação do outro generalizado na consciência não só implica a internalização de aspectos da sociedade e da realidade objetiva, como também o estabelecimento de uma relação simétrica entre objetividade e subjetividade. Assim, a diferenciação entre o que está “dentro” e “fora” do sujeito é configurada, entendendo-se duas realidades que coexistem sem, no entanto, serem coextensivas (BERGER; LUCKMANN, 1996). Com isso, observa-se o estabelecimento da dialética necessária à construção das subjetividades: a tensão permanente entre o “eu” e os “outros”.

Reconhecer o caráter dialético da construção das subjetividades implica em evidenciar o espaço de atuação dos sujeitos na formação das próprias representações e sua consequente pluralidade. O “Outro Generalizado” atua como uma referência para o estabelecimento de semelhanças e diferenças entre o sujeito e o social, e nessa distância a subjetividade se constrói. Nesse sentido, notamos que, apesar de resultar na interiorização da realidade vivenciada pelos outros, essa internalização pode ser vista como um processo único para cada sujeito, na medida em que uma vez “assumido o mundo do outro”, a nível individual, este pode ser modificado ou até mesmo recriado (BERGER; LUCKMANN, 1996).

Conforme Jodelet (2005) e Moscovici (2003), o processo de familiarização “do mundo dos outros” se dá por meio de dois mecanismos baseados na historicidade: a ancoragem e a objetivação. A ancoragem corresponde ao processo de atribuição de sentido às ideias estranhas, à introdução do novo em um contexto familiar. Já a objetivação diz respeito à organização e correlação das informações advindas do mundo exterior, com o intuito de naturalizá-las e dá-las *status* de realidade objetiva. Nesse sentido, tais mecanismos permitem a familiarização do desconhecido, “primeiramente transferindo-o a nossa própria esfera particular, onde nós somos capazes de compará-lo e interpretá-lo; e depois, reproduzindo-o entre as coisas que nós podemos ver e tocar, e, conseqüentemente, controlar” (MOSCOVICI, 2003, p. 60-61).

Os mecanismos de ancoragem e objetivação implicam na recriação dos objetos, fazendo com que estes se tornem aquilo que nos parece. Temos, assim, a ilusão de que, objetivamente, as coisas são aquilo que nós percebemos, o que faz com que a realidade seja visualizada de maneira única por cada sujeito. Associado a isso, conforme Moscovici (1978), ao organizar os objetos, o sujeito se constrói, uma vez que dependente da organização que ele dê para o real, ele será localizado em um universo social e material específico. Nesse sentido, não só negamos uma possível dicotomia entre sujeito e objeto, afirmando que o universo objetivo não se significa *a priori*, mas sim atribuímos a todos os momentos significações a este de acordo com nossa história e nossa visão de mundo;

INVISIBILIDADE SOCIAL E TRABALHO NOTURNO: REFLEXÕES A PARTIR DE REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE GARÇONS

como também ressaltamos que objeto e sujeito se constituem mutuamente. Assim, “a representação social é uma ‘preparação para a ação’, ela não o é somente na medida em que guia o comportamento, mas, sobretudo, na medida em que remodela e reconstitui os elementos do meio ambiente em que o comportamento deve ter lugar” (MOSCOVICI, 1978, p. 49).

Evidência deve ser dada à relação representação-prática. Segundo Rouquette (1998), as práticas e as representações estão intrinsecamente relacionadas. Em outras palavras, “o que pensamos depende daquilo que fizemos [...] e aquilo que fazemos em um dado momento, depende daquilo que pensamos então, ou daquilo que pensamos anteriormente” (ROUQUETTE, 1978, p. 39). No entanto, as influências entre pensamentos e práticas não se dão de forma equivalente. Como afirma Rouquette (1998), o sujeito constrói representações em coerência com a sua história e suas capacidades. Dessas representações eleitas derivam (mesmo que ilusoriamente) as práticas. Nesse sentido, o autor observa que as representações atuam como condição das práticas. Em contrapartida, as práticas, diferentemente das representações, não são livres para a escolha. Isso porque pressões sociais constroem os sujeitos a adotarem determinadas condutas socialmente aceitas ou não planejadas. Desse modo, a experiência da realidade determina revisões das representações, situando as condutas como agentes transformadores das mesmas.

Nesse sentido, o processo de construção das representações deriva tanto dos processos de socialização como dos psicológicos. O caráter multifacetado das representações sociais permite afirmar que elas afetam e são afetadas pela experiência dos sujeitos na sociedade. Assim, o processo de interação molda as representações (MOSCOVICI, 1978) e o homem produz-se ao mesmo tempo em que constrói a realidade objetiva em que está incluído (BERGER; LUCKMANN, 1996). Ancorado nessa perspectiva, neste trabalho, buscamos compreender como garçons e garçonetes representam a profissão na qual estão inseridos. Para tal, na próxima seção serão discutidos o setor e a profissão dos garçons, com vistas a contextualizar a profissão enfocada.

3 O SETOR DE ALIMENTAÇÃO FORA DO LAR E A PROFISSÃO DOS GARÇONS

Segundo Marinelli (2011), o mercado de alimentação fora do lar chegou a 181,1 bilhões de reais em 2010, tendo dobrado de tamanho nos últimos seis anos, o que evidencia a importância deste setor para a economia. Pode-se afirmar que os garçons representam parte significativa dos empregados nesse setor da economia, que, de acordo com dados da Associação Brasileira de Bares e Restaurantes, ABRASEL (s.d.), emprega seis milhões de pessoas no país. Além disso, como afirmam Cavalli e Salay (2007) ao mencionar a Classificação Brasileira de Ocupações do Ministério do Trabalho, as ocupações de cozinheiros, garçons, *barmen* e assemelhados, centrais a esse tipo de estabelecimento, estão entre as que mais geraram postos de trabalho na década de 1990 no Brasil, e Estudos de Econômica do Turismo indicam tal atividade como a principal geradora de ascensão socioeconômica no país (ABRASEL-MG, 2009).

Segundo a ABRASEL-MG (2009), Belo Horizonte é atualmente um dos centros de bares e restaurantes mais representativos da América Latina. A entidade aponta que existem atualmente cerca de 12.000 estabelecimentos

INVISIBILIDADE SOCIAL E TRABALHO NOTURNO: REFLEXÕES A PARTIR DE REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE GARÇONS

desse tipo – número que, configurando a maior distribuição *per capita* do país, valeu menção na seção de viagens do jornal *The New York Times* (KUGEL, 2007). De acordo com a ABRASEL-MG, os bares e restaurantes empregam por volta de 80.000 trabalhadores formais, sendo que a estimativa, com a inclusão dos informais, ultrapassa 200.000 empregados¹. A importância do segmento para a cidade é manifestada também na existência de lei que estabelece um “Dia Municipal dos Botecos” (BELO HORIZONTE, 2009). Diante de tais informações, é notória a importância de estudos que contemplem essa organização de trabalho e, de modo mais específico, os seus envolvidos, entre os quais se destacam os garçons.

Segundo Pacheco (2005), entre as profissões existentes em um restaurante, as mais importantes são a dos cozinheiros e garçons. Enquanto os primeiros produzem as refeições a serem servidas, os segundos incubem-se de vendê-las e servi-las, sendo dois profissionais indispensáveis ao serviço dessa organização. A profissão dos garçons se torna crítica quando considerado o seu contato direto com os clientes. Esse contato faz com que as atividades dos mesmos extrapolem as convencionais, de preparação do restaurante e de servir os produtos, incluindo também aquelas frequentemente associadas aos vendedores. Isso também faz desses profissionais representantes das empresas, encarregando-os da responsabilidade pela criação de parte da imagem da mesma.

Pacheco (2005) salienta que o perfil do garçom tem se alterado nos últimos tempos. Tal fato, de acordo com o autor, decorre não só da concepção de trabalho provisório ou de fonte alternativa de renda que esse tipo de ocupação tomou, levando à inclusão, muitas vezes, de jovens universitários, mas também da inserção de novas tecnologias. Questões relevantes a serem consideradas e que aumentam a atratividade da profissão no Brasil estão relacionadas à rentabilidade financeira da profissão quando comparada ao baixo grau de instrução e conhecimento necessários para exercê-la (PACHECO, 2005).

Cavalli e Salay (2007), em um estudo realizado sobre a Gestão de Pessoas em restaurantes de Campinas e Porto Alegre, atestam a prevalência de funcionários com nível de instrução ensino fundamental completo e incompleto, totalizando 60% da amostra pesquisada. Ainda quanto aos níveis de instrução e capacitação, Zanata (2007) afirma que, do ponto de vista dos próprios profissionais, suas maiores carências referem-se ao desconhecimento de técnicas de postura e de vendas, de informações mais profundas sobre os produtos que oferecem, sobre outros idiomas e de formas de trabalho em equipe. Em pesquisa sobre a mesma temática, Walker e Lundberg (2003) discutem que as principais características de um garçom devem ser equilíbrio, autocontrole, coordenação, presteza no atendimento, organização e gosto pelo contato com o público. Cavalli e Salay (2007) complementam que fator de extrema relevância para o exercício da profissão é a boa apresentação pessoal.

Ressaltamos, ainda, o desprestígio da profissão e do profissional, muitas vezes considerados desqualificados intelectualmente e executores de um trabalho braçal e precário, em detrimento da importância dos mesmos na prestação de serviços à sociedade e mesmo à autoestima destes sujeitos. Tal desprestígio tem culminado, inclusive, em violências e humilhações, retratadas em reportagens que relatavam a existência de bares e restaurantes onde os garçons e os macacos serviam os clientes como uma equipe (PARADA, 2008) ou onde os clientes pagavam para

INVISIBILIDADE SOCIAL E TRABALHO NOTURNO: REFLEXÕES A PARTIR DE REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE GARÇONS

bater nesses profissionais e, com isso, extravasar o estresse (BBC NEWS, 2006). Nesse contexto de depreciação do trabalho dos garçons, conjuntamente com o crescimento acelerado do número de trabalhadores inseridos na profissão, justificamos a realização de um estudo que priorize a realidade desses profissionais. Neste artigo, buscamos compreender como estes trabalhadores representam a profissão em que estão inseridos e como percebem as peculiaridades de seu trabalho. Como dito, o que intentamos com essa proposta foi não só descrever as representações desses sujeitos sobre a profissão e as peculiaridades de seu trabalho, mas, sobretudo, pensar as relações de trabalho por meio dessas representações.

4 CAMINHOS PERCORRIDOS

A escolha metodológica adotada nesse estudo segue a proposta de Moscovici (1978). Segundo o autor, para que a representação se distancie de uma mera opinião formulada em um momento específico e mediante o estímulo do pesquisador, deve-se acessar o contexto de formação daquela representação, o que é corroborado por Jodelet (2005). Nesse sentido, uma pesquisa qualitativa que analise em profundidade os discursos dos sujeitos se mostrou pertinente, uma vez que procura abordar, em variadas dimensões, os aspectos relativos à representação. Tal abordagem nos permitiria também construir um quadro substantivo dos elementos que constituem as representações dos sujeitos que foram entrevistados, realçando as especificidades do objeto escolhido.

Ao mesmo tempo, conforme a discussão de Bansal e Corley (2011), a pesquisa qualitativa possibilita ideias novas ao permitir que o leitor se aproxime do objeto estudado. Destacamos, assim, que não visamos com essa análise a generalização dos achados de pesquisa, mas a exploração das minúcias que compõem as representações, buscando na particularidade dos dados a validade dos resultados obtidos (REY, 2005; DEGOB, PALASSI, 2009). Conforme Bamberger e Pratt (2010) pesquisas que se valem de amostras ou contextos pouco convencionais tem potencial de enriquecer o campo da administração ao trazer outras perspectivas para a área.

A estratégia de pesquisa foi construída em duas vertentes. Na primeira, enfocaram-se as trajetórias de vida e profissionais de garçons e garçonetes. Esse percurso se mostrou interessante por favorecer a reinserção do sujeito em sua história, permitindo captar suas relações com a sociedade, suas experiências e suas visões acerca dos temas abordados. Acreditamos que por meio das narrativas, foi possível reconstruir as trajetórias e os padrões de socialização vivenciados pelos sujeitos e, por meio desses, compreender como os sujeitos de pesquisa representam a profissão dos garçons e o que sustenta tais representações, buscando a explicação dessas questões a partir dos próprios entrevistados (BECKER, 1994).

O critério inicial de escolha dos sujeitos de pesquisa foi exercer a profissão há mais de um ano, na medida em que teriam uma vivência mais vasta na ocupação. No entanto, com o intuito de ampliar a diversidade dos relatos, buscamos entrevistar trabalhadores com diferentes formações profissionais e escolares, períodos de exercício da profissão e inseridos em organizações distintas. Objetivamos, com isso, constituir um *corpus* de dados diverso,

INVISIBILIDADE SOCIAL E TRABALHO NOTURNO: REFLEXÕES A PARTIR DE REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE GARÇONS

que favorecesse o acesso à complexidade dos discursos. O perfil dos entrevistados pode ser sintetizado conforme a tabela 1.

Tabela 1 – Perfil dos entrevistados

Ent.	Sexo	Idade	Escolaridade	Formação para a profissão	Tempo de exercício da profissão
1	M	22	Ensino superior em curso	Programa SENAC em curso	1
2	M	24	Ensino Médio Completo	Programa SENAC em curso	4
3	F	19	Ensino Médio Incompleto	Programa SENAC em curso	1
4	M	55	Ensino Superior Incompleto	Cursou SENAC e outros cursos curtos	17
5	M	27	Ensino Médio Incompleto	Participou de cursos de treinamento empresariais	7
6	M	48	Ensino Médio Completo	Cursou SENAC e outros cursos curtos	19
7	F	27	Ensino Médio Completo	Participou de cursos de treinamento empresariais	7
8	F	23	Ensino Médio Completo	Participou de cursos de treinamento empresariais	5
9	F	30	Ensino Médio Completo	Participou de cursos de treinamento empresariais	4

A fim de melhor compreender as representações construídas, na segunda vertente, realizamos entrevistas temáticas (VERGARA, 2005) com representantes de instituições belo-horizontinas vinculadas à profissão. Temas como caracterização do profissional, motivos para inserção no ofício, vantagens e desvantagens enfrentadas, entre outros, foram priorizados. Para a escolha dos representantes a serem entrevistados, primeiramente, mapeamos as instituições presentes na cidade, as quais: 1) ABRASEL-MG, seccional da associação patronal nacional; 2) AGMG, que agrega profissionais do setor vinculados ou não a alguma empresa; 3) Sindicato dos Empregados no Comércio Hoteleiro, Bares, Restaurantes e Similares, o qual reúne apenas os profissionais vinculados a alguma empresa; e 4) SENAC, principal centro de formação de garçons no Brasil.

Após o mapeamento, foram entrevistados o Gerente de Relacionamento da ABRASEL-MG, o presidente da AGMG e o responsável pelos cursos profissionalizantes para garçons no SENAC de Belo Horizonte. Ressaltamos que não foi possível entrevistar um representante do Sindicato dos Empregados no Comércio Hoteleiro, Bares, Restaurantes e Similares, na medida em que, durante a fase de coleta de dados, estavam em processo eleitoral do presidente do sindicato e, nesse contexto, não se disponibilizaram a participar da pesquisa. Destacamos ainda que, com exceção do gerente da ABRASEL-MG, os demais representantes entrevistados tinham vasta experiência na

INVISIBILIDADE SOCIAL E TRABALHO NOTURNO: REFLEXÕES A PARTIR DE REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE GARÇONS

profissão, sendo que o presidente da AGMG trabalhava há vinte e três anos como garçom e o coordenador do SENAC trabalhou por sete anos na profissão e como instrutor de cursos completava dezenove anos.

Ao final da fase de campo, coletamos 12 relatos – 9 de garçons e garçonetes e 3 de representantes institucionais –, os quais foram analisados segundo algumas categorias da Análise do Discurso Francesa (FERNANDES, 2005). De acordo com Maingueneau (2000), uma das vantagens oferecidas por essa técnica relaciona-se às possibilidades de se trabalhar as ideologias implícitas no discurso, indo além do que é explícito. Carrieri (2001) argumenta ainda que os discursos estão amparados em determinadas visões de mundo que influenciam e balizam o comportamento dos sujeitos e que, nesse sentido, podem ser entendidos como socialmente construídos e transformados, sendo, portanto, um elemento que da mesma forma surge das experiências dos sujeitos.

A análise foi realizada por trechos das entrevistas, enumerados de 01 a 24, e a fim de resguardar a identidade dos sujeitos de pesquisa, os enunciadores foram identificados segundo rubricas, sendo os representantes, pelas siglas de suas instituições, e os profissionais, pela sequência de E1 a E9. Nessa, alguns elementos foram detalhados, os quais: (1) Percursos semânticos: caracterizam-se pelos elementos que perpassam e relacionam os discursos. (2) Seleções lexicais: as palavras são selecionadas de forma a dar coerência à argumentação do enunciador e, assim, não podem ser vistas como escolhas aleatórias. (3) Relações entre explícitos e implícitos: os argumentos implícitos são aqueles que não estão claros na enunciação, mas que, no entanto, deixam “pistas” para o interlocutor. Nesse trabalho, foram empregados os implícitos pressupostos, resultantes de uma relação lógica com o apresentado, e os subentendidos, frutos de inferências do pesquisador. (4) Delineamento de personagens: entendemos que a construção de personagens discursivas também contribui para a argumentação do narrador. (5) Silenciados: questões que não se encontram nos discursos, mas, que de acordo com o contexto, podem ser relacionadas (FARIA; LINHARES, 1993).

Ressaltamos, por fim, que na análise realizada trechos dos depoimentos foram destacados com o recurso **negrito**, com o intuito de chamar a atenção do leitor para as diferentes partes que balizaram a apreciação.

5 AS REPRESENTAÇÕES DA PROFISSÃO E DAS PECULIARIDADES DO TRABALHO DOS GARÇONS

A partir da análise dos dados, foi possível apreender dois percursos semânticos sobre a profissão dos garçons. O primeiro refere-se ao discurso de valorização, no qual se observa uma tentativa de significar a profissão positivamente e, até mesmo, de estimar suas especificidades e defendê-las frente a discriminação e a invisibilidade social. Já o segundo relaciona-se aos trabalhos em turno e noturno, ressaltando os malefícios e sofrimentos decorrentes dessas formas de se organizar o trabalho.

Circunscritos ao discurso de valorização, primeiramente, destacamos os trechos a seguir, os quais tratam da definição do papel e da importância dos garçons nos restaurantes.

(01) O garçom ele é o vendedor do restaurante. Igual você chega, por exemplo, na [...] [loja de eletrodomésticos] e é atendido por um vendedor, num restaurante você chega e é atendido por um vendedor. A diferença é que na [...] [loja de eletrodomésticos] você pega seu produto na expedição e no caso do restaurante, **o vendedor traz esse produto para você.** Então, esse é um vendedor mais completo do que o vendedor da [...] [loja de eletrodomésticos]. [...] Então, o garçom é isso: **ele tem grande poder de influência.** Ele pode fazer você pedir um prato mais caro e te oferecer uma bebida mais cara. E, assim que sua bebida vai terminando, ele termina de servir e oferece mais uma bebida. Então, **é um trabalho diferenciado de venda, de vendedor (ABRASEL).**

(02) Antes, eu achava que garçom era atendente. Por exemplo, uma pessoa levantava a mãozinha, eu ia lá e atendia. Só que hoje, eu descobri que ser garçom é completamente diferente. **A palavra garçom é vendedor!** [...] Eu acho que garçom é vendedor, **é ser cordial e carismático** com os clientes, **saber vender, saber mostrar o que a casa tem de melhor (E1).**

Nos trechos acima, observamos a representação do garçom como um vendedor diferenciado. Tal diferenciação, em ambos os fragmentos, se dá por meio da comparação do garçom com outras personagens. No trecho 1, de ABRASEL, a personagem garçom é delineada em relação a outra personagem, o vendedor de uma loja “convencional”. Interessante notarmos que o garçom, ao mesmo tempo em que equivalido aos vendedores em geral, ele é distinguido, sendo apresentado como um vendedor “mais completo”. Essa distinção se dá tanto pelo papel deste profissional em servir o cliente, quanto pela condução do processo de venda, levando a um maior consumo e também à compra de produtos mais caros. Significação similar podemos depreender do trecho 2 de E1. Nesse, o entrevistado contrapõe a personagem atendente ao garçom. O atendente pode ser entendido a partir do relato como aquele que passivamente executa ou operacionaliza o pedido do cliente. O garçom, por sua vez, é detentor de um conhecimento que o permite ocupar um papel mais estratégico na organização, mostrando em sua venda “o que a casa tem de melhor”, ao mesmo tempo em que é dotado de competências comportamentais diferenciadas.

A estratégia discursiva de valorização da profissão se dá, inicialmente, por meio da delimitação de uma identidade profissional que é comparada e sobreposta a outras identidades. Nesse contexto de delimitação de uma identidade profissional valorada, alguns elementos são reforçados, como o saber vender, a persuasão, a cordialidade e o carisma destacados, ao passo que outros são refutados. A criação de um ‘eu-garçom’ e um outro, é uma das estratégias utilizadas na delimitação do lugar destes profissionais. No fragmento 03 de E3, a dualidade existente na construção dessa identidade profissional é apresentada de modo explícito, destacando as características necessárias à identificação de um profissional como um garçom, como a humildade, a postura e a educação, e aquelas que o desqualificariam como tal, como a brutalidade e a má educação. Destacamos, ainda, como as características associadas à postura são enfatizadas tanto nos trechos anteriores como no seguinte, as quais compõem a representação do profissional como um *gentleman*.

(03) Você tem que ser mais humilde, você tem que aproximar com cuidado, você tem que ter um tato a mais. Você não pode ser bruto, você não pode ser mal educado,

isso tudo são quesitos que têm que estar fora da ficha do garçom. [...] Então, é mais aprendizado de **humildade**, de **postura**, de **educação (E3)**.

A delimitação de uma identidade valorada para profissão pode ser percebida como uma tentativa de estabelecer um lugar simbólico para “o garçom”, que viabilize o reconhecimento desse profissional. No trecho 04, E2 afirma que a possível discriminação sofrida por quem desempenha essa função se dá pelo fato de quem não conhece a profissão entendê-la como de “quaisquer”. Tal lexema, neste contexto, remete à ideia de que aqueles que não conhecem a profissão entendem que qualquer pessoa pode desempenhá-la, uma vez que essa não demanda conhecimentos e competências específicas. Ao mesmo tempo reverbera o despreço percebido face àqueles que se dedicam a esta atividade. Entretanto, essa ideia é contraposta no relato de E2, enfatizando que para ser reconhecido como um “garçom mesmo”, o profissional deve apresentar uma série de características e conhecimentos que compõem um saber específico. Nesse sentido, aqueles que não dispõem desse saber e, ainda assim, desempenham a função, não são vistos como garçons, mas como “carregadores de bandeja”. Destacamos o termo empregado, presente também em outros relatos, o qual explicita a possível redução – a ser combatida – da profissão ao operacional. E ressaltamos que subentendido no relato está o discurso de que as profissões mais operacionais são inferiores àquelas entendidas como mais intelectuais.

(04) Garçom, por quem não conhece a profissão, às vezes, é até um pouco discriminado, tipo: “Ah! Garçom”, **tipo qualquer**. Mas, **carregador de bandeja você encontra muito no mercado**. Pessoas que dizem que trabalham há 20 anos como garçom, mas só sabem carregar uma bandeja, vai trabalhar e **não sabe servir, têm uma postura totalmente informal**. Para você ser um garçom mesmo, **você tem que ter um conjunto de coisas**. Além de você saber carregar bandeja e fazer o serviço direito, você tem que **ser ágil**, tem que **pensar rápido**, garçom tem que **ser bom de cálculo**, tem que **ser muito esperto (E2)**.

O discurso de valorização do profissional frente ao preterimento pode ser também observado no trecho 5, no qual E5 reafirma o valor de seu trabalho, explícito pelo lexema dignidade, e refuta a ideia de que o garçom é ser “um qualquer”. Importante notarmos a relevância dada à personagem “cliente”, o qual aparece nos relatos como o agente da discriminação. Ainda sobre a relação com os clientes, outra importante representação do garçom pode ser identificada: o submisso. A submissão, implícita na expressão “escravo” empregada por E9, está explícita nos fragmentos de E5 e SENAC Ressaltamos que, como colocado por SENAC no trecho 10, a submissão é um dos atributos preconizados ao bom profissional, o qual “tem que sorrir, mesmo que não seja o dia dele sorrir”, mesmo que isso implique em sofrimentos como os demonstrados por E5.

(05) Ele [o cliente] **vê a gente como um escravo, como um qualquer e o meu trabalho é muito digno (E9)**.

(06) [Quais foram os momentos de crise?] **Indiferença**, aquele olhar, tipo: a esposa do ricasso. **Ela não me olha** e não faz o pedido, do tipo: **“Eu não posso falar com a garçonete e descer do meu patamar”** (E8).

(07) [O que não lhe agrada?] Pessoa mal educada, cliente grosso. **E não me agrada não poder responder, não poder bater, não poder fazer nada**. Isso me mata de raiva! Eu ter que ficar calado, ouvindo grosseria (E5).

(08) Então, a pessoa **tem que se encaixar no perfil** do profissional. **Ele tem que sorrir, mesmo que não seja o dia dele sorrir**. Se ele não puder sorrir, pelo menos não ficar triste (SENAC).

O discurso de valorização da profissão e do profissional abarcou também a importância dos garçons no contexto social e, de forma mais específica, no contexto belo-horizontino. Como apontado, Belo Horizonte é uma cidade reconhecida no setor de alimentação fora do lar, fator reforçado por ABRASEL no depoimento 11. A relevância do profissional, nesse sentido, se dá em dois aspectos. O primeiro refere-se à importância do garçom para esses empreendimentos, principalmente, quando se considera o volume dos mesmos na cidade. Já o segundo, relaciona-se ao grande potencial de geração de empregos e à consequente inserção e/ou ascensão socioeconômica que tal profissão viabiliza. A valorização da profissão também é observada no que tange à sua própria função no contexto social: permitir o entretenimento. E4, no trecho 10, argumenta que a diversão é também viabilizada pelo trabalho dos garçons e que, dessa forma, todos deveriam valorizá-la, como sugerido por “todo mundo tem que conscientizar disso”.

(09) **É uma das profissões mais importantes de Belo Horizonte**. Não tenho medo de falar isso, sabe por quê? **Por causa da representatividade do setor de alimentação fora do lar dentro de Belo Horizonte**. [...] **Então, aí está a grande relevância desse profissional, que é o garçom, para BH** (ABRASEL).

(10) **Garçom é trabalhar enquanto ele se diverte**. Acho que a única consciência que todo mundo em qualquer festa, restaurante, bar, tem que lembrar que **se você está distraído, é porque ele está trabalhando**. Eu acho que todo mundo **tem que conscientizar disso** (E4).

Por fim, destacamos a temática do emprego e da renda como relevantes no percurso em análise. Essa se relaciona à facilidade de se encontrar emprego nesse ramo de atividade e aos retornos financeiros advindos das comissões e das gorjetas, entre outros, conforme explicitado no relato 11 de ABRASEL. A expressividade dos retornos financeiros, para SENAC (trecho 12), se mostra ainda mais evidente quando considerados os ganhos de um garçom em relação à formação requerida e quando comparado tais ganhos com de outros profissionais, como os médicos, os quais empregam maior esforço no processo educacional.

(11) Quem trabalha em um restaurante **tem ganhos muito bons**, porque **tem a questão da gorjeta, os 10% [...] e tem oferta de emprego grande (ABRASEL)**.

(12) Aliás, se eu falar os pontos positivos, os ganhos financeiros. Muitas vezes, **se você for comparar, tem garçom hoje no mercado que ganha quase igual um médico, sem ter se dado a todo o trabalho de estudar tanto tempo (SENAC)**.

O segundo percurso semântico refere-se à forma de organização temporal do trabalho dos garçons, a qual envolve o trabalho em turnos. De acordo com Rutenfranz, Knauth e Fischer (1989), entende-se por trabalho em turno a jornada de trabalho que difere essencialmente da efetuada pela média da população, sendo o trabalho noturno um tipo específico de trabalho em turnos executado no período da noite. Nos trechos a seguir, observamos a representação da profissão como cansativa em decorrência do trabalho aos finais de semana, feriados e datas comemorativas. Associado ao trabalho não convencional, E9 ressalta o número limitado de dias para o descanso e a necessidade de uma maior resistência para o trabalho, como sugere a expressão **não é para qualquer um não**. Já E1 destaca a impossibilidade de diversão como uma desvantagem dessa forma de se organizar o trabalho. Essa restrição, possivelmente, advém do desencontro de horários, na medida em que se está trabalhando nos momentos em que outros se divertem e vice-versa. E, por fim, SENAC evidencia a limitação das relações interpessoais, tendo em vista o desencontro mencionado, questões essas melhores discutidas posteriormente.

(13) É cansativo, porque trabalhar de terça a domingo, folgar segunda e um domingo por mês, **não é para qualquer um não (E9)**.

(14) [O que você não gosta?] da carga horária, porque a carga horária é meio puxada. Por exemplo, você trabalha sábado, domingo e feriado. Às vezes, **não dá para você se divertir (E1)**.

(15) [Quais desvantagens você vê na profissão?] Cargas horárias um pouco pesadas. Os finais de semana, quando a gente abraça essa área. Toda profissão tem os ossos do ofício, na nossa não é diferente. Sábado, domingo, feriado, dia dos pais, dia das mães, dia dos namorados, datas comemorativas que, muitas das vezes, **você poderia estar junto à sua família ou junto aos seus queridos e você está sempre trabalhando (SENAC)**.

Também vinculado ao cansaço, está o trabalho noturno, como explicita ABRASEL, no depoimento 16. Tal ligação deriva da dessincronização do ciclo biológico ao dia – manifesta em **a noite foi feita para dormir** –, fenômeno nomeado por Regis Filho (1998) como o rompimento com o ciclo circadiano. Entende-se por ciclo circadiano a regularidade e articulação dos ritmos biológicos no transcurso de vinte e quatro horas. Ao trabalhar à noite e dormir durante o dia, os trabalhadores têm a periodicidade diária de suas funções orgânicas transpostas, na medida em que se dá o rompimento da mesma com o ciclo circadiano. Em decorrência disto, tentativas de adaptação surgem no corpo, podendo, caso esta não seja alcançada em sua totalidade, gerar distúrbios sociais, mentais e físicos e, no longo prazo, culminar em doenças. Este aspecto traz uma especificidade extra à análise de trabalhadores que

INVISIBILIDADE SOCIAL E TRABALHO NOTURNO: REFLEXÕES A PARTIR DE REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE GARÇONS

atuam a noite e que pode ser considerada como fator interveniente em praticamente toda profissão que exija uma adequação dos ritmos do corpo.

(16) É um trabalho um pouco cansativo. Muitas vezes, o trabalho é noturno. Não adianta a gente falar que: Ah! Eu fui feito para trabalhar à noite. **A noite foi feita para dormir.** Nessa profissão, não existe sábado, não existe domingo, não existe feriado, não existe dia santo. Você trabalha todos esses dias (**ABRASEL**).

A negatividade do trabalho noturno também é discutida por AGMG, no fragmento 19. O entrevistado apresenta a representação da noite como **má** e, logo após, aponta-a como a única desvantagem da profissão. Tal desvantagem é relacionada a duas especificidades. A primeira refere-se à violência urbana, a qual se agrava no período noturno. Já a segunda alude ao cansaço, discutido anteriormente, seguido tanto do ambiente agitado de trabalho, quanto pelos prejuízos ao descanso. Outra importante questão relaciona-se ao trabalho noturno como uma realidade para o garçom e à impossibilidade desse profissional evitá-lo, conforme destacado ao final do relato.

(17) A noite é má. [...] A desvantagem é a noite. Os riscos da madrugada. Vivemos hoje numa cidade que, não precisa falar nada, não é? Risco você corre todo momento. E **o peso da noite: música alta; noites e noites de sono perdido, porque não tem como, o profissional garçom é quando a pessoa comum está descansando, ele está trabalhando** (AGMG).

Observamos ainda a representação da profissão como limitadora das relações interpessoais, tendo em vista a forma de organização do trabalho. Para E8, no depoimento 18, tal restrição se dá, principalmente, pelo desencontro de horários com pessoas que se inserem em outros meios que não o de sua profissão. Salientamos também que na tentativa de manter tais vínculos, o enunciatador entra em um ciclo vicioso de adotar rotinas cada vez mais noturnas. No mesmo sentido, E7, no trecho 19, destaca os impactos em sua vida social e a influência destes no processo de identificação com a profissão, quando alega ficar “desanimada” devido a tais malefícios. O rompimento de laços sociais decorrentes das limitações impostas pela profissão é um aspecto que impacta negativamente na representação da profissão e foi recorrentemente citado.

(18) [...] acaba que **eu perco um pouco a minha vida social**, o convívio com pessoas que estão em outros meios. **Eu estou sempre trabalhando no fim de semana** e quando eu saio, vou encontrar, as pessoas **ou já estão de saída ou então eu acabo numa rotina de sempre muito tarde**, muito tarde. (**E8**)

(19) [E o que você menos gosta?] O fato de sair tarde. Isso me incomoda. **De não ter vida social**, porque é todo dia, feriado, dia dos namorados, dia do Natal, isso eu não gosto. O domingo, principalmente, que é o dia que eu mais gosto da semana, **isso me deixa muito desanimada.** (**E7**)

INVISIBILIDADE SOCIAL E TRABALHO NOTURNO: REFLEXÕES A PARTIR DE REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE GARÇONS

O sofrimento decorrente da limitação da vida social se mostra crítico quando considerado o isolamento dos familiares. E9, no excerto 20, explicita o sofrimento derivado do distanciamento da família, afirmando-o como inerente à profissão. Nesse sentido, o profissional deve escolher entre o trabalho ou a família, se vendo diante de uma escolha complexa em termos subjetivos já que ambos universos trazem elementos importantes para a existência saudável. Ademais, destacamos o discurso 21, de E5, no qual ele discute a restrição das relações familiares em função da inversão de horários, seja pelo trabalho diurno e noturno, seja pelo trabalho aos finais de semana.

(20) Eu sinto falta demais da minha família. Não vê o sobrinho crescer, brincar, coisa de família. Eu sinto muita falta, mas eu acho que, **nessa profissão, você tem que escolher: ou a família ou o trabalho.** (E9)

(21) Eu quase não vejo a minha esposa. Eu trabalho de dia e ela trabalha à noite, a gente quase não se vê. Eu tenho pouco tempo para a minha filha. Durante a semana para mim é complicado isso, porque o horário que ela está em casa eu estou trabalhando e o pouco tempo que eu tenho em casa, ela está estudando. **Sábado e domingo que eu poderia ver, são os dias que eu mais trabalho.** Então, eu a vejo uma vez por semana. (E5)

Ressaltamos que em decorrência dos malefícios do trabalho noturno a profissão também é representada como passagem. Conforme destacado por E7, no trecho 22, o trabalho dos garçons é positivo apenas para aqueles que o veem como uma forma alternativa de renda até a inserção em outra atividade. Isso porque, segundo o enunciador, a idade atua como um limitador ao exercício de profissão, principalmente, se considerado os malefícios da noite. Nesse sentido, o enunciador reafirma que a profissão é “uma fase”, algo a ser executado por tempo determinado. Na medida em que se visualiza a profissão como um período de tempo com final anunciado, é evidenciado que as dificuldades, especialmente as decorrentes da ruptura de laços sociais e da adequação forçada dos ritmos biológicos são elementos que forçam uma resolução por parte do sujeito. Observamos também a referência aos benefícios financeiros como algo que mantém esses trabalhadores vinculados à profissão, embora outras adequações também se façam necessárias para que o sujeito se mantenha garçom. Da contraposição dos argumentos “por mais grana que dê” e “não consegue sustentar por muito tempo a profissão”, subentendemos uma possível ambiguidade vivenciada por esses sujeitos, à medida que eles desejam sair da profissão, mas pelas vantagens financeiras, se sentem impelidos a permanecer em um trabalho que não os realiza.

(22) Eu acho que garçom é uma fase, é enquanto você se prepara para outras coisas. Porque, **por mais grana que dê,** por mais vantagens financeiras que o garçom tem, **ele não consegue sustentar por muito tempo a profissão.** De dia pode até ser que sim. Tem garçom com 50 anos de casa. **Agora, à noite, é muito difícil.** (E7)

Observamos, assim, as representações sociais construídas pelos sujeitos dessa pesquisa sobre a profissão dos garçons, bem como as especificidades da mesma. Passaremos agora à discussão acerca de tais resultados,

INVISIBILIDADE SOCIAL E TRABALHO NOTURNO: REFLEXÕES A PARTIR DE REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE GARÇONS

buscando enfatizar as diversas dimensões e, com base nessas, refletir sobre os aspectos relacionados à administração e, de forma mais específica, à Gestão de Pessoas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho tivemos por objetivo compreender como garçons e garçonetes representam a profissão na qual estão inseridos. Por meio da análise dos dados, foi possível perceber dois percursos semânticos acerca da profissão enfocada. Com relação ao primeiro, o percurso de valorização da profissão, observamos uma tentativa de ressignificar a profissão positivamente e, até mesmo, de estimar seus conhecimentos e especificidades e defendê-los. Tal processo de valoração perpassou, primeiramente, pela delimitação de uma identidade profissional para o profissional, a qual incluía algumas representações, como a dos garçons como vendedores mais completos, e excluía outras, como o “carregador de bandeja”, o qual reduz o seu trabalho ao operacional.

Quando considerado o contexto de valorização das profissões de ordem intelectual e, de forma antagônica, o desprestígio das braçais, pode-se depreender que tal processo de defesa relaciona-se ao enfrentamento das próprias condições de subalternização averiguadas na sociedade, as quais determinam inúmeras hierarquias de exclusão. Deste modo, o discurso de valorização configura uma tentativa de romper com a marginalização na qual a profissão e o profissional se encontram e de posicioná-los em patamares de valor e reconhecimento mais altos e próximos das profissões distintas socialmente. Isso pode ser percebido nas discussões acerca do relacionamento entre o profissional e o cliente, nas quais se reafirma o valor da profissão perante o preterimento; e na comparação com outras profissões, ressaltando-se, inclusive, a possibilidade de ganhos superiores ou semelhantes sem igual esforço de formação e profissionalização.

O debate sobre o processo de valoração dos garçons descortina uma importante questão ainda pouco discutida no âmbito da Gestão de Pessoas: a construção das identidades em profissões desqualificadas socialmente. Como afirma Dubar (2005), o reconhecimento é fundamental na legitimação das identidades dos sujeitos. Quando tal legitimidade não é alcançada, configura-se um conflito identitário, tendendo a rupturas entre o espaço ocupado pelo indivíduo – desvalorizado – e outro projetado – supervalorizado. Salientamos que uma possível implicação de tal processo é o abandono da profissão em busca de outras com maior reconhecimento, além dos sofrimentos e angústias decorrentes.

Se considerado a crescente importância que o trabalho tem tomado na construção identitária dos sujeitos, salientam-se os impactos que tal processo de preterimento pode desencadear. Esses impactos não findam nas possibilidades de mudança de espaço, conforme discute o autor, mas abrangem, sobretudo, sofrimentos, estresse, angústia e, em situação limite, estados de anomia. Destacamos, neste esteio, a relevância de que os profissionais de gestão de pessoas reflitam sobre essa lacuna, uma vez que uma de suas atribuições será o estabelecimento de medidas estratégicas que viabilizem a reversão ou atenuação desse quadro. Argumentamos ainda que tal constatação

INVISIBILIDADE SOCIAL E TRABALHO NOTURNO: REFLEXÕES A PARTIR DE REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE GARÇONS

pode ser expandida para outras profissões de *status* semelhante, como os garis, *motoboys*, faxineiros, seguranças, porteiros e tantas outras invisibilizadas na sociedade.

Já quanto ao segundo percurso semântico, o trabalho noturno e o trabalho em turnos, outro assunto negligenciado nos estudos da Administração, observamos que os sujeitos atribuem representações negativas à profissão na qual estão inseridos. Os trabalhos em turnos e, em especial, o noturno, como apontado por Diniz, Murta e Barreto (2009), foram colocados no discurso dos entrevistados como motivador de cansaço, de isolamento social e de maior exposição à violência urbana. Em decorrência desses impactos, a própria profissão é vista como uma passagem, configurando mais uma pressão para a mudança de espaço. Observamos, assim, as expressivas e evidentes implicações dessas formas alternativas de organização do trabalho e a necessidade de se pensar sobre essa outra lacuna, também carente de posicionamentos.

Primeiramente, com relação aos desgastes físicos e psíquicos inerente ao trabalho em turno e noturno, destacamos que, conforme expõem Rutenfranz, Knauth e Fischer (1989) e Regis Filho (1998), esses são inevitáveis. Entretanto, avanços no campo da ergonomia têm sido desenvolvidos de modo a atenuar os malefícios da inversão noite-dia. Faz-se importante, assim, que a gestão adote uma postura proativa, no sentido de buscar nessas alternativas formas de se minimizar o sofrimento advindo dessa forma de se organizar o trabalho. Já quanto à limitação das relações interpessoais, ressaltamos a necessidade de se implementar turnos diferenciados, que contribuam para a manutenção das relações com familiares e amigos. Rutenfranz, Knauth e Fischer (1989), em seu livro, debatem alternativas de jornadas de trabalho. Neste sentido, atualmente, diversas empresas têm adotado o modo 12 horas de trabalho, por 36 de descanso, o qual favorece tais questões.

Finalizamos as discussões apresentadas, ressaltando as contribuições e limitações desse estudo. A relevância desse trabalho consiste, primordialmente, no aprofundamento das questões atinentes a uma profissão até então negligenciada nos estudos de Administração. Além disso, este trabalho toca em problemas também desconsiderados pela área: os trabalhos noturnos. Observamos na pesquisa bibliográfica que esta parte do dia – a noite – não é pesquisada, podendo até mesmo dizer desprezada nas pesquisas em Administração. A noite, como já dito e mostrado, não é mais uma parte do dia em que a “cidade” toda dorme. Na noite, desenvolveram-se categorias profissionais que ajudam a compreender o desenvolvimento do capitalismo atual. E desta forma, faz-se fundamental o enfoque a esse *status* do trabalho, na medida em que esse não só determina formas e práticas totalmente distintas, mas também auxilia na compreensão de um todo, muitas vezes considerado apenas em partes. Já quanto às limitações desse estudo, destacamos a não generalização dos resultados e a restrição do *corpus* à cidade de Belo Horizonte, o que também remete a novas agendas de pesquisa.

Agradecimentos

Os autores agradecem ao CNPq pela bolsa de estudos de mestrado concedida. Agradecem, ainda, à FAPEMIG pela bolsa de estudos para realização de doutorado.

REFERÊNCIAS

- ARONOWITZ, N.W. **The Rise of Waiters and the Fall of the Middle Class**, 2011. Disponível em: <<http://www.stumbleupon.com/su/2lwf0P/www.good.is/post/the-rise-of-waiters-and-the-fall-of-the-middle-class/>>. Acesso em : 10 marc. 2011.
- ARRUDA, A. Teoria das Representações Sociais e Teorias de Gênero. **Cadernos de Pesquisa**, n. 117, nov., 2002.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES DE MINAS GERAIS. **Dados do Mercado**. Disponível em: <http://abrasel.com.br/sala/?page_id=48>. Acesso em: 1 out. 2011.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES DE MINAS GERAIS. **Números do segmento de alimentação fora do lar**. Belo Horizonte, 2009. Mimeo.
- AZEVEDO, D.; WALBER, A. L. S.; SCHUJMAN, A.; GARAY, A. B. S. Representações sociais de rh: um estudo exploratório com alunos de graduação.. **Organizações & Sociedade**, v. 19, n. 60, p. 51-66, 2012.
- BAMBERGER, P.A.; PRATT, M.G. Moving forward by looking back: reclaiming unconventional research contexts and samples in organizational scholarship. **Academy of Management Journal**, v. 53, n.4, pp. 665-671, 2010.
- BANSAL, P.; CORLEY, K. The coming of age for qualitative research: embracing the diversity of qualitative methods. **Academy of Management Journal**, v.54, n.2, p.233-37, 2011.
- BBC NEWS. **Em bar chinês, clientes pagam para bater nos garçons**. 2006. Disponível em: <<http://noticias.terra.com.br/popular/interna/0,,OI1090296-EI1141,00.html>>. Acesso em: 27/08/2011
- BECKER, H. S. **Métodos de pesquisa em ciências sociais**. 2 ed. São Paulo: Hucitec, 1994.
- BELO HORIZONTE. **Agora é oficial: Belo Horizonte é a Capital Mundial dos Botecos**. 2009. Disponível em: <<http://portalpbh.pbh.gov.br/pbh/ecp/noticia.do?evento=portlet&pAc=not&idConteudo=29900&pIdPlc=&app=salanoticias>>. Acesso: 1 out. 2011.
- BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. **A construção social da realidade**: tratado de sociologia do conhecimento. 25. ed. Petrópolis: Vozes, 2005. 247p.
- BOSI, E. **Memória e sociedade**: lembranças de velhos. São Paulo: Companhia das Letras, 2004.
- BOSI, E. **O tempo vivo da memória**. São Paulo: Atelier, 2003.
- BRANT, F. **Mercado Central**. Belo Horizonte. Conceito Editorial, 2004.
- CARRIERI, A. de P. **O Fim do “Mundo Telemig”**: a transformação das significações culturais em uma empresa de telecomunicações. 326f. Tese (Doutorado em Administração) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2001.
- CAVALLI, S. B.; SALAY, E. Gestão de pessoas em unidades produtoras de refeições comerciais e a segurança alimentar. **Revista de nutrição**. Campinas, n.20, v. 6, p. 657-667, nov./ dez., 2007.

INVISIBILIDADE SOCIAL E TRABALHO NOTURNO: REFLEXÕES A PARTIR DE REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE GARÇONS

CAVEDON, N. R.; FERRAZ, D. L. S. Representações Sociais e estratégia em pequenos comércios. **RAE-eletrônica**, v. 4, n. 1, art. 14, jan./jul. 2005.

CORRÊA, A. M. H.; GONTIJO, M. C. L.; ASSIS, L. B.; CARRIERI, A. P.; MELO, M. C. O. L. Soldadinhos-de-chumbo e bonecas: representações do masculino e feminino em jornais de empresas. **RAC**, v. 11, n. 2, abr./jun. 2007. p. 191-211.

DEGOB, R.; PALASSI, M. P. Os sentidos da participação dos colaboradores nos projetos e ações sociais dos Correios do Estado do Espírito Santo. **Organizações & Sociedade**, v.16, p.265-286, 2009.

DELGADO, L. A. N. História oral e narrativa: tempo, memória e identidade. **História Oral**, v.6, p. 9-25, 2003.

DINIZ, A. P. R.; MURTA, I. B.; BARRETO, R. de O. “**É que nem morcego**”: a construção identitária de trabalhadores noturnos. In ENCONTRO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 32, 2009, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2009.

DUBAR, C. **A socialização**: construção das identidades sociais e profissionais. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

FARIA, A. A. M. de; LINHARES, P. de T. F. S. O preço da passagem no discurso de uma empresa de ônibus. **Cadernos de Pesquisa**, Belo Horizonte, v. 10, p. 32- 38, 1993.

FERNANDES, C. A. **Análise do discurso**: reflexões introdutórias. Goiânia: Trilhas Urbanas 2005.

FROM THE EDITORS. The coming of age for qualitative research: embracing the diversity of qualitative methods. **Academy of Management Journal**, v.54, n.2, p.233-37, 2011.

GABRIEL, Y. Narratives, stories and texts. In: GRANT, D.; HARDY, C.; OSWICK, C.; PUTNAM, L. (Ed.). **The Sage Handbook of Organizational Discourse**. London: Thousand Oaks, New Delhi: SAGE, 2004.

GUDOLLE, L. S.; ANTONELLO, C. S.; FLACH, L.. Aprendizagem situada, participação e legitimidade nas práticas de trabalho. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 13, n. 1, p. 14-39, 2012.

GUERRA, G. C. M.; ICHIKAWA, E. Y.. A institucionalização de representações sociais: uma proposta de integração teórica. **Revista de Gestão**, v. 18, n. 3, art. 2, p. 339-359, 2011.

HOLANDA, L. A. **Resistência e apropriação de práticas de Management no organizar de coletivos da cultura popular**. Tese (Doutorado). Recife: Propad/UFPE, 2011.

JODELET, D. **Loucuras e representações sociais**. Petrópolis/RJ: Vozes, 2005.

JOVCHELOVITCH, S. Vivendo a vida com os outros: intersubjetividade, espaço público e Representações Sociais. IN: GUARESCHI, P.; JOVCHELOVITCH, S. (Org). **Psicologia Social**: textos em Representações Sociais. Petrópolis: Editora Vozes, 2003.

KUGEL, S. A Town Where All Ther World is a Bar. In **The New York Times**. Travel. Central and South America. Brazil, 2007. Disponível em: <<http://travel.nytimes.com/2007/10/28/travel/28next.html>>. Acesso em 01/08/2011.

INVISIBILIDADE SOCIAL E TRABALHO NOTURNO: REFLEXÕES A PARTIR DE REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE GARÇONS

LAHART, J.; HAGERTY, J.R. Where Have The American's Jobs Gone? In **The Wall Street Journal**. Business, 2011. Disponível em: <http://online.wsj.com/article/SB10001424052702304584404576440203602314190.html?mod=WSJ_hp_LEFTTopStories>. Acesso em: 01 ago. 2011.

LESCURA, C.; BRITO, M. J.; BORGES, A. F.; CAPPELLE, M. C. A. Representações sociais sobre as relações de parentesco: estudo de caso em um grupo empresarial familiar. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 16, n. 1, p. 98-117, 2012.

LIMA, G. C. O. **Memórias da Gestão**: o percurso da identidade administrativa de tropeiros em Minas Gerais. Dissertação (Mestrado) Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

MAINGUENEAU, D. Termos-chave da análise do discurso. Belo Horizonte: Editora UFMG, 1998. 154 p.
MARINELLI, L. Alimentação Fora do Lar no Radar das Múltis. In **Valor Econômico**. São Paulo, 06/06/2011. Empresas/Tendências Consumo, p.B4.

MARTINS, J. S. **A sociabilidade do homem simples**. São Paulo: Hucitec, 2008.

MATOS, O. C. F. Walter Benjamin: anamorfoses da citação e da história. *Revista D O Leitura*, São Paulo, v.18, p. 21-26, 2000.

MATTOS, P. L. C. L. Administração é ciência ou arte? E que podemos aprender com este mal-entendido? **RAE**, n. 3, v. 49, São Paulo, p. 349-360. jul./set. 2009.

MOSCOVICI, S. **A Representação Social da Psicanálise**. Rio de Janeiro: Editora Zahar, 1978.

MOSCOVICI, S. O Fenômeno das Representações Sociais. In: MOSCOVICI, S. **Representações Sociais: Investigações em Psicologia Social**. Petrópolis: Vozes, 2003.

MUMBY, D. Discourse, power and ideology: unpacking the critical approach. In: GRANT, D., HARDY, C.; OSWICK, C.; PUTNAM, L. (Ed.) **The Sage Handbook of Organizational Discourse**. London: Sage, p.237-258, 2004.

MUMBY, D. K; CLAIR R. R. Organizational discourse. In: VAN DIJK (Org.). **Discourse as Social Interaction**. London: Sage, P. 112-130, 1997.

PACHECO, A de O. **Manual de serviço do garçom**. 6 ed. São Paulo: Editora Senac, 2005.

PARADA, R. **Macacos Garçons**, 2008. Disponível em: <<http://www.odesemprenunca.com.br/2008/10/23/macacos-garcons/>>. Acesso em: 01 nov. 2008.

PEREIRA, M. C.; BRITO, V. G. P.; BRIT, M. J. A fábrica representa um espaço para a construção do saber? Uma análise do processo de aprendizagem em células de montagem. **O&S**, v. 13, n. 37, abr. /jun. 2006. p. 15-32.

PUTNAM, L.L.; FAIRHURST, G.T. Discourse analysis in organizations. In: JABLIN, F.M; PUTNAM, L.L. (Ed.). **The New Handbook of Organizational Communication**. Thousand Oaks, CA: Sage, 2001. p.78-136.

REGIS FILHO, G. I. R. **Síndrome da Maladaptação ao trabalho em turnos**: uma abordagem ergonômica. 1998. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Curso de Pós-graduação em Engenharia da Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1998.

REY, F. G. **Pesquisa Qualitativa e subjetividade**: os processos de construção da informação. São Paulo: Pioneira Tomson Learning, 2005.

ROUQUETTE, M. L. Representações e Práticas Sociais: alguns elementos teóricos. IN: MOREIRA, A. S. P.; OLIVEIRA, D. C. de. (Org). **Estudos Interdisciplinares em Representação Social**. Goiânia: Editora Cultura e Qualidade, 1998.

RUTENFRANZ, J.; KNAUTH, P.; FISCHER, F. M. **Trabalho em turnos e noturno**. São Paulo: Editora Hucitec, 1989. 135p.

SÁ, C. P. de. **A Construção do Objeto de Pesquisa em Representações Sociais**. Rio de Janeiro: Editora UERJ, 1998.

SÁ, C. P. de. **Núcleo Central das Representações Sociais**. Petrópolis: Editora Vozes, 1996.

SILVA, A. R. **As práticas sociais e o fazer estratégia**, 2007. Tese (Doutorado em Administração) – Curso de Pós-graduação em Administração, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

SOUZA, J.. **Gramática social da desigualdade brasileira**. A Invisibilidade da desigualdade Brasileira. Belo horizonte: UFMG, 2006. p.23-54.

VERGARA, S. C. **Métodos de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2005.

VILAS BOAS, R. Gestão cultural. In: RUBOM, L. (Org.) **Organização e produção da cultura**. Salvador: Edufba, 2005. p.99-116

WAIANDT, C.; JUNQUILHO, G. S. Representações familiares em transição: a experiência da gestão em uma organização capixaba de bebidas. IN: ENCONTRO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 29, 2005, Brasília. **Anais...** Brasília: ANPAD, 2005.

WALKER, J. R.; LUNDBERG, D. E. **O restaurante – conceito e operação**. 3ª edição: Bookman, Porto Alegre, 2003.

ZANATA, S. C. **O profissional de Alimentos e Bebidas (garçons)**: um estudo com base no Sistema de Avaliatividade. 2007. Dissertação (Mestrado em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem) – Curso de Pós-graduação em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem, Pontífica Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2007.

ⁱ A expressiva distância entre as estimativas apresentadas, conforme a ABRASEL-MG (2009), pode ser justificada pela grande informalidade do setor.