



TRABALHO JUVENIL EM REDES DE FAST FOOD: IDEOLOGIA E EXPLORAÇÃO

YOUTH WORK IN FAST FOOD CHAINS: IDEOLOGY AND EXPLOITATION

Letícia Barros Palma da Rosa¹

RESUMO

Este artigo tem o objetivo de indicar apontamentos iniciais no que concerne à discussão sobre experiências laborais juvenis, particularmente as dos jovens inseridos nas redes de *fast food*, e as relações de exploração presentes nesse segmento específico do setor de serviços. Para tanto, realiza um debate a respeito dos modelos produtivos adotados pelo capital na contemporaneidade e das formas de organização da produção que contribuem para a disseminação da ideologia dominante. Com base na dissertação *Jovens trabalhadores das redes de fast food: experiência de trabalho e subjetividade* – elaborada a partir de resultados de pesquisas bibliográfica e de campo –, constata-se que os valores difundidos pela rede McDonald's são em grande parte incorporados pelos jovens, obscurecendo a exploração por eles vivenciada, e que a experiência do trabalho exaustivo restringe o desenvolvimento deles.

Palavras-chave: Juventude. Trabalho. Exploração. *Fast food*. Ideologia.

ABSTRACT

The article aims to indicate initial notes regarding the discussion on work experience by youth, particularly young workers of the fast food chains, and the relations of exploitation present in this particular segment of services sector. For this, the study presents a discussion about the productive models adopted by capital in contemporary society and the production organization forms that contribute to the

¹ Assistente Social formada pela Faculdade de Serviço Social da UFJF, mesma instituição pela qual é mestre. Doutoranda em Serviço Social pela PPGSS/UFRJ. E-mail: leticiabpr@yahoo.com.br.

spread of dominant ideology. From the dissertation *Young workers of fast food chains: work experience and subjectivity*, is noticed that values disseminated by McDonald's are largely incorporated by younger people, obscuring the exploitation they experienced, and that the experience of the exhausting work restricts their development.

Keywords: Youth. Work. Exploitation. Fast food. Ideology.

Submetido em 01/04/2014

Aceito em 21/09/2014

INTRODUÇÃO

O trabalho, enquanto atividade genuinamente humana, deve ser apreendido em suas diferentes dimensões, desde seu caráter positivo – enquanto atividade que possibilita o desenvolvimento de satisfação das necessidades do homem e sua diferenciação dos animais e da natureza, por meio de seu caráter teleológico – até o processo de obscurecimento de sua face criadora na sociedade burguesa, quando, no modo capitalista de produção, deixa de ser algo satisfatório ao trabalhador, devido à necessidade de vender sua força de trabalho.

Desenvolvido historicamente por meio de processos e transformações humanas, para além de seu caráter universal, o trabalho possui particularidades e singularidades que determinam situações diferenciadas de seu exercício. Quando se aborda o setor de serviços, percebe-se que os estudos sobre trabalho nesse setor ainda são escassos, sendo que resguarda características que lhe são próprias. Nesse sentido, o objetivo deste artigo é propor a discussão da exploração presente em um segmento particular dos serviços: os restaurantes de comida rápida ou *fast food*.

Para tanto, será apresentada uma discussão realizada a partir de produções de estudiosos do trabalho (como Marx, Braverman e Alves) e, inclusive, autores das áreas de administração e engenharia de produção (Corrêa e Caon e Leal), a fim de conhecer a base material na qual se localiza a discussão proposta.

O número de lojas do ramo no país vem aumentando constantemente e direcionando seus postos de trabalho para um segmento etário específico: a juventude. Os restaurantes de comida rápida, que possuem a padronização como um de seus pilares,

necessitam de uma força de trabalho ágil e que se submeta aos ditames por eles impostos por meio da assimilação de suas ideologias. Servem-se da falta de oportunidades oferecidas aos jovens para apropriarem-se não somente de seu corpo e de sua força de trabalho, mas também para invadirem seu cotidiano e sua mente. Ou seja, com a questão econômica sempre presente por trás dos mecanismos de exploração, o capital utiliza-se da vulnerabilidade de determinados segmentos populacionais a fim de intensificá-la. Para tanto, propaga sua ideologia dominante como se fosse propícia também à classe trabalhadora, sendo que essa ideologia não se expressa apenas em forma de discurso, mas também como prática social.

O McDonald's, maior cadeia de *fast food* presente no país, é reconhecido como grande empregador de jovens e grande explorador de trabalho. No sítio eletrônico da empresa, afirma-se que cerca de 67% de seus funcionários tiveram seu primeiro emprego em seus restaurantes (MCDONALD'S BRASIL, 2013). A questão a ser pensada diz respeito a que tipo de trabalho esses jovens estão sendo submetidos, de que forma está sendo realizado e como afeta o desenvolvimento de seus funcionários.

Nesse sentido, é importante estudar a forma como se dá a produção nesses espaços de trabalho, assim como a gestão da produção e da força de trabalho, já que, como afirma Alves (2011), no caso da utilização do toyotismo (modelo produtivo que se destaca na contemporaneidade),

todo o discurso de Ohno [criador da filosofia do Sistema Toyota de Produção], embora trate da “gestão de produção”, pressupõe como nexos essenciais uma “gestão do trabalho vivo”, que implica aumento da taxa de exploração. Desse modo, o discurso ohnista é um “discurso dúplice”, pois embora trate da gestão da produção, está tratando, na verdade, da gestão do trabalho vivo como elemento ineliminável da produção de mercadorias na ordem produtiva do capital (ALVES, 2011, p. 52).

Isto é, para Alves (2011), Taiichi Ohno apresenta propostas e formas de gestão de produção, sendo que, em seu cerne, estão inclusas estratégias de “gestão de trabalho vivo”, ou seja, formas

de ampliação da exploração. A partir da compreensão de que esses dois modos de gestão apresentam-se interligados é que se pretende considerar particularidades da exploração da força de trabalho juvenil presente nos restaurantes de comida rápida, levando em conta a disseminação da ideologia do capital nesses espaços.

A juventude brasileira é o segmento geracional que mais sofre com as mudanças no mundo do trabalho. Foi afetada diretamente pelas transformações econômicas e sociais ocorridas nas últimas décadas, com o grande impacto advindo de um desenvolvimento econômico desigual e da flexibilização do trabalho no país.

Esse contexto faz com que os trabalhadores, particularmente os jovens, necessitem de se submeter, cada vez mais, a condições laborais precárias e/ou com altos graus de exploração. Os jovens pobres, filhos da classe trabalhadora, são os mais atingidos por essas condições. Abramo e Branco (2005) ressaltam ainda que o acesso dos jovens às oportunidades de emprego é restringido em função de características como idade, sexo, condição econômica da família e até mesmo pela região de domicílio do jovem.

A inserção juvenil em determinados espaços de trabalho e sob certas condições, além de poder comprometer o desempenho escolar do jovem, pode influenciar diretamente suas possibilidades futuras. Pesquisas demonstram que quanto mais precoce a entrada no mercado de trabalho, menores os salários pagos aos jovens trabalhadores. Evidenciam também que aqueles que começam a trabalhar cedo possuem mais chances de abandonar os estudos, o que leva ao comprometimento de suas oportunidades de crescimento.

Campos (2010) afirma que a maioria da população juvenil advinda de famílias de baixa renda tem a necessidade de trabalhar e deixa os estudos precocemente e ressalta que os jovens trabalhadores mais novos são aqueles oriundos de famílias mais pobres. Desse modo, o trabalho, ao invés de propiciar melhorias de vida para os jovens e suas famílias, termina por perpetuar o ciclo de pobreza.

Com o objetivo de questionar padrões daquele que é frequentemente identificado como um emprego juvenil – o trabalho em redes de *fast food* –, foram realizados levantamentos bibliográficos e utilizada como base deste artigo a dissertação intitulada *Jovens trabalhadores das redes de fast food: experiência de trabalho e subjetividade*, a fim de evidenciar as práticas de exploração e o cerceamento do desenvolvimento juvenil exercidos, especificamente, pela empresa McDonald's. Para a elaboração dessa dissertação, além da pesquisa bibliográfica, foi realizada uma pesquisa de campo que contou com 14 entrevistas, contemplando jovens atendentes, treinadores, gerentes de plantão e gerentes de restaurante de duas lojas da rede McDonald's presentes no município de Juiz de Fora.

TRABALHO EM SERVIÇOS

A subordinação do trabalho ao capital, presente em todas as formas sociais e históricas do capitalismo, é intensificada, nas últimas décadas, por meio de novas estratégias desenvolvidas no bojo desse modo de produção. Dentre as mudanças ocorridas a partir da crise de 1970, está a instauração do toyotismo em nível mundial, flexibilizando não apenas os processos de produção, mas impactando também na gestão/exploração da força de trabalho e nas relações sociais. Alves (2011) afirma que a flexibilidade mais ardilosa para o capital é aquela relativa à força de trabalho. A ofensiva à legislação trabalhista e à regulação sindical e social do trabalho materializa investidas essenciais e estratégicas para a ampliação da acumulação do capital mediante a intensificação da exploração da força de trabalho, podendo ser esta considerada uma característica central da reestruturação produtiva.

O toyotismo possui, em sua centralidade, regras e normas que extrapolaram o setor industrial, sendo também amplamente utilizadas no setor de serviços. Nesse último, resguarda características que lhe são próprias e, no caso dos restaurantes de comida rápida, a organização, segundo Arend e Reis (2009, p. 145), “diferentemente de outros segmentos econômicos, é composta por um sistema em que no mesmo espaço há a produção de mercadorias e a prestação de serviço”.

Apesar da grande influência toyotista, é possível perceber na organização dos processos de trabalho das redes de *fast food* a presença de traços de diferentes modelos produtivos, como o taylorismo/fordismo. Embora comumente utilizados em análises referentes a indústrias, pode-se afirmar que o setor de serviços incorpora características significativas de tais padrões.

Como em uma montadora de veículos, que recebe todas as peças e partes do automóvel a ser produzido de terceiras e realiza apenas a montagem, os restaurantes de comida rápida “produzem” suas mercadorias na própria loja, no mesmo espaço em que os clientes são atendidos, a partir dos itens que recebem de determinados fornecedores. Fontenelle (2006, p. 46, grifos da autora) reitera essa afirmação quando descreve que no “sistema” McDonald’s “estão conectados, em um mesmo espaço, a produção do produto (às vezes, *parcial*, já que alguns componentes e ingredientes alimentícios vêm semipreparados de seus fornecedores) e um *serviço* de atendimento direto ao cliente”. Dessa forma, tal produção ocorre sob uma organização de trabalho que carrega grandes semelhanças com o sistema produtivo de uma indústria.

Nesse sistema de organização do trabalho existente em restaurantes de comida rápida, a produção homogeneizada, característica do fordismo, torna-se claramente perceptível. Da mesma forma, a racionalização do tempo por meio de sua regulação é algo que norteia a produção (que no caso das redes de *fast food* se dá através da montagem) nesses restaurantes, assemelhando-se a padrões tayloristas. O controle do tempo faz-se essencial para que o ritmo de trabalho não seja alterado, objetivando uma maior acumulação. Para tanto, a cobrança e o controle sobre os funcionários são intensos.

Além da agilidade exigida dos funcionários, outra característica do trabalho na rede McDonald’s é a rotatividade interna de funções, demandando a polivalência do trabalhador, um trabalhador multifuncional. A prática se realiza sob a alegação de que trabalhadores polivalentes e flexíveis sentem-se mais motivados por realizarem diferentes funções.

No caso dos atendentes, que se encontram na base da hierarquia dos restaurantes, embora possam trabalhar na chapa, na fritura, na montagem, no caixa ou na limpeza, independentemente do exercício realizado em determinado período de tempo, recebem um mesmo salário, que não sofre modificações. Vale ressaltar que o salário pago aos funcionários é calculado por hora trabalhada².

Na verdade, a rotatividade proporciona o desenvolvimento de habilidade de diversos funcionários nas diferentes áreas e isso possibilita a realocação de recursos humanos no interior da empresa. Essa “capacitação” vai permitir que os funcionários não fiquem ociosos, pois, caso haja baixa demanda em sua área, poderá ser realocado, eliminando os chamados “tempos mortos”.

A lógica dos treinamentos oferecidos pela empresa é a de capacitar seus funcionários para atuarem em qualquer seção do restaurante. Embora periodicamente os jovens tenham a oportunidade – obrigatória, diga-se de passagem – de mudar de setor, a ação mecânica e repetitiva continua a ser executada, sem nenhuma chance de ampliação da autonomia do sujeito. Ou seja, mesmo que a atuação se dê em diferentes áreas periodicamente, o trabalho continua com seu caráter metódico, que impossibilita o funcionário de criar e desenvolver suas potencialidades.

Corrêa e Caon (2008) afirmam que o sucesso operacional de uma empresa de serviços depende do modo como são organizados. Segundo os autores, a estrutura organizacional, “basicamente, é a forma com que as tarefas e responsabilidades são distribuídas entre agrupamentos de pessoas (e outros recursos) e como as relações de responsabilidade e coordenação entre os agrupamentos são definidas (Slack e Lewis, 2002)” (CORRÊA; CAON, 2008, p. 239-240). Assim, pode-se afirmar que a organização das empresas e o aprimoramento dos mecanismos de produção visam, portanto, ao desenvolvimento de estratégias que ampliem constantemente os lucros e as condições de acumulação

² O valor informado pelos entrevistados participantes da pesquisa de campo que compuseram o processo de construção da dissertação aqui referida é de R\$3,09/hora. As entrevistas foram realizadas no primeiro semestre de 2013.

dos capitalistas, como já afirmava Marx (2001). Nesse sentido, Alves (2011, p. 84) destaca:

Melhor qualidade, redução de estoque e eliminação de desperdício são léxicos do Sistema Toyota de Produção, idealizado por Taiichi Ohno, o novo produtivismo do capital que emerge sob a etapa de sua crise estrutural. Ele permeia o discurso de sociólogos do trabalho e engenheiros de produção que descrevem, com certa fascinação, o admirável mundo novo da produção do capital nos últimos quinze anos no Brasil.

Dentre os recursos utilizados, outro traço fortemente diagnosticado na organização da produção dos restaurantes de comida rápida refere-se ao *just in time*, no qual a eliminação de desperdícios é um valor de grande relevância, além do envolvimento dos funcionários e aprimoramento contínuo, como afirma Leal (2003). O professor explica que “o JIT é somente um meio de se alcançar o verdadeiro objetivo do modelo flexível, que é o de aumentar lucros através da completa eliminação de desperdícios” (LEAL, 2003, p. 40).

O aprendizado da execução do trabalho em todos os setores pelo conjunto dos funcionários, como já referido, também sofre influências do *just in time*, pois possibilita a realocação dos jovens de acordo com a demanda, otimizando a utilização dos recursos humanos disponíveis. Para Leal (2003, p. 43),

a realização de tarefas de suporte durante os períodos de baixa demanda permite que os funcionários concentrem-se nas tarefas essenciais durante os períodos de maior movimento. Esta estratégia requer treinamento multifuncional dos empregados para permitir o desenvolvimento de tarefas não relacionadas ao atendimento de clientes. [...] Empregados multifuncionais podem executar tarefas em diversas operações, criando uma capacidade flexível para atender picos localizados de demanda.

Da mesma forma, o empenho para a montagem de um lanche no prazo estabelecido ou da maneira correta objetiva o não desperdício de tempo e de ingredientes, daí a necessidade de movimentos e técnicas padrões executados em tais estabelecimentos.

Sob essa perspectiva, a negação do desperdício justifica a ininterupção do trabalho e a ampliação da exploração dos funcionários.

No bojo do novo padrão de acumulação vigente, a gestão e a organização do trabalho manipuladas pelo capital são inovadas cotidianamente a fim de ampliar sua eficiência. Uma estratégia amplamente utilizada tanto no setor da indústria quanto no de serviços diz respeito à cooperação e ao trabalho em equipe. No toyotismo, o estímulo aos trabalhadores que fazem parte de “um time” busca incentivá-los a manter a cooperação constante com os colegas e a gerência. Há responsabilidade por parte de todos, o que incentiva o comprometimento de cada um de modo a não prejudicar o grupo.

Da mesma forma, são chamados “colaboradores” em vez de serem identificados como empregados, o que procura induzir ao pensamento de que há colaboração mútua, tanto entre os trabalhadores quanto entre estes e a empresa, ou seja, que não há interesses de classe em disputa. Percebe-se aqui o obscurecimento das divergências existentes entre os interesses das diferentes classes sociais sob uma perspectiva “transclassista”.

Alves (2011) também ressalta a utilização do modelo de competências, que se faz muito presente no ambiente de trabalho. O autor afirma que

o modelo das competências profissionais é o terreno ideológico a partir do qual se disseminam as noções estruturantes de flexibilidade, transferibilidade, polivalência e empregabilidade que irão determinar o uso, controle, formação e avaliação de desempenho da força de trabalho. Este será o novo léxico ideológico que permeará a pedagogia escolar e empresarial imbuída do espírito toyotista (ALVES, 2011, p. 76, grifos do autor).

Mediante o exercício das competências, o aprendizado acumulado pelo trabalhador ao longo de seu processo educacional (adquirido por meio da escola formal ou de formação proporcionada pela empresa) é avaliado através da execução de tarefas. Além do resultado obtido pela execução do próprio trabalho, são realizados testes e avaliações periódicos a fim de verificar

conhecimento e habilidades e, ainda, a materialização do aprendizado nas ações profissionais.

Esse modelo carrega também a ideia de que os trabalhadores devem supervisionar uns aos outros, o que faz com que o controle seja constante, embora travestido de modo menos formal, o que corrobora o enfraquecimento do questionamento a seu respeito.

Além das normatizações presentes no modelo de competências, outro mecanismo adotado para otimizar o trabalho executado nas empresas, segundo Corrêa e Caon (2003), é o uso de *scripts*, que são instruções bastante específicas sobre a forma como se deve agir em cada operação determinada. Os autores reconhecem que o uso demorado de tal padronização pode levar à alienação dos funcionários, mas ao mesmo tempo afirmam que, se utilizados de maneira adequada, assegurariam maior grau de eficiência no processo de atendimento.

Em cadeias de *fast food*, por exemplo, funcionários são treinados com *scripts* que detalhadamente os instruem como: 1. saudar o cliente; 2. solicitar seu pedido (incluindo sugestões para itens adicionais); 3. montar o pedido (por exemplo, *drinks* frios antes da comida quente); 4. colocar os vários itens na bandeja; 5. receber o dinheiro e dar o troco; 6. agradecer e desejar a volta do cliente (CORRÊA; CAON, 2003, p. 231-232, grifos dos autores).

Os autores indicam também, como sistema que contribui para a otimização ainda maior do atendimento nesse tipo de serviços, a combinação da técnica de *scripts* com a “simulação de situações”, em que os funcionários são estimulados a lidar com situações hipotéticas, possíveis de acontecer. Dessa forma, preparam os trabalhadores para responderem da maneira “correta” em determinadas condições, como, “[...] por exemplo, como agir quando um cliente no *fast food* derruba sua bandeja acidentalmente assim que a pega no balcão? (CORRÊA; CAON, 2003, p. 232).

Assim, a padronização do atendimento é garantida, ao mesmo tempo que se restringe o desenvolvimento do funcionário

enquanto sujeito que pode desenvolver suas próprias ações, fortalecendo a negação da dimensão ontológica do trabalho.

É interessante a observação feita por Francisco de Oliveira na apresentação d'*O nome da marca*, em que o professor relata como os olhares da clientela, ou seja, os próprios clientes dos restaurantes substituem “o relógio de ponto da fábrica antiga” (FONTENELLE, 2006, p. 09). Nesse sentido, pode-se afirmar que os consumidores também naturalizam essa obrigação do cumprimento de funções em segundos, exigindo da loja padrões de excelência no que se refere ao tempo de atendimento – o que contribui para a existência das pressões exercidas sobre os funcionários, intensificando a exploração.

Diante da impossibilidade de o trabalhador desenvolver práticas diferenciadas e podendo apenas executar ações que se assemelham a um trabalho pautado na robotização, as relações de interação humana que poderiam estar presentes no contato com o cliente são abolidas. Passa a haver tão somente uma relação de compra e venda, mercadológica e impessoal. Como afirma Braverman (1981), tais relações não possuem exclusivamente caráter econômico e social, mas levam à desumanização das relações, o que gera consequências e impactos psicológicos e afetivos.

A intenção é de que o trabalhador seja moldado e submetido à aceitação de padrões e, dentre os corpos e mentes ambicionados, destacam-se aqueles que compõem a juventude. Daí a necessidade de compreender as estratégias utilizadas pelo capital, ávido por explorar cada vez mais essa geração.

JOVENS TRABALHADORES NO MCDONALD'S

Quando se discute a respeito dos modelos produtivos, para além das inovações organizacionais que os caracterizam, é imprescindível que se considere também a sociabilidade por eles sustentada, cuja relevância é vital a esse modelo produtivo. No caso do toyotismo,

as inovações sociometabólicas do capital se disseminam por meio de treinamentos em empresas, políticas governamentais, currículos escolares,

aparatos midiáticos da indústria cultural e, inclusive, igrejas, que constituem uma plethora de “valores, expectativas e utopias de mercado” que se cristalizam em noções, vocábulos ou conceitos que falam por nós nas instâncias de produção e reprodução social (ALVES, 2011, p. 90, grifos do autor).

A inserção no mercado de trabalho mostra-se como uma das experiências mais significativas para a juventude. Como já afirmado aqui, o McDonald’s privilegia a contratação de jovens em seus restaurantes e, de preferência, aqueles que não possuem nenhuma experiência laboral. Nesse sentido, a inexperiência colabora para que a empresa molde o trabalhador, facilitando o treinamento e a adequação do trabalhador às necessidades da rede. A “renovação geracional” (ALVES, 2001) é considerada um facilitador para a aceitação de normas impostas e para a disseminação dos ideais da empresa.

No sítio eletrônico do McDonald’s afirma-se que suas franquias estão localizadas em 119 países, contando com um número acima de 33 mil restaurantes e 1,7 milhão de funcionários, que atenderiam 64 milhões de clientes por dia. Com a expansão dos mercados, que hoje atuam em uma rede mundializada e desterritorializada, a cultura do consumo também se modifica e se expande, o que faz com que as práticas alimentares também se transformem. Arend e Reis (2009, p. 143) afirmam que

o modelo *fast food* transformou-se em um sinônimo de estilo de vida, em que o tempo é exíguo até mesmo para a realização das refeições. Na esteira da proliferação da indústria de *fast food* emerge a possibilidade de analisarmos, no mercado de trabalho contemporâneo, as experiências de uma classe trabalhadora em formação, constituindo-se na inserção de milhares de jovens brasileiros, de ambos os sexos, no emprego formal.

Existem hoje, no Brasil, quase 700 restaurantes e 75 McCafé. Ainda, segundo o *site* da empresa, a fim de atender 1,7 milhão de clientes, a rede emprega em torno de 50 mil funcionários no país e reconhece-se enquanto “núcleo de formação profissional, no qual os jovens são expostos a atividades educativas, visando à qualificação técnica, ao senso de comprometimento com o

negócio e a valores como espírito de equipe e responsabilidade social” (MCDONALD’S BRASIL, 2013).

Não se pode negar que a rede é responsável pela criação de um número bastante significativo de empregos juvenis. É importante, no entanto, conhecer quais as condições de trabalho desses jovens e desmistificar quais os interesses por parte da rede em empregar pessoas sem experiência. É possível perceber, a partir dos resultados obtidos por meio de Rosa (2013), que os jovens que estão vivenciando sua primeira experiência profissional assimilam mais – e incorporam – as normatizações da empresa, sem muitos questionamentos. Esse fator torna-se um determinante de grande relevância para uma empresa que tem como um de seus objetivos a disseminação de sua ideologia.

O slogan “Amo muito tudo isso” (do original inglês *I’m lovin it*) foi difundido mundialmente e é incorporado por muitos de seus jovens trabalhadores. A disseminação da ideia de uma empresa onde se constrói uma família e o jovem é um trabalhador feliz e satisfeito invade a subjetividade juvenil por meio de estratégias de *marketing*. Tais mecanismos produzem resultados positivos para a rede, interna e externamente, e faz com que muitos trabalhadores somente percebam o nível de exploração a que foram submetidos após seu desligamento da empresa.

Termos como *Mc Inferno* (referindo-se à empresa) e *Mc Escravos* (remetendo-se aos trabalhadores) são utilizados por ex-funcionários da rede. Sob a mesma lógica, a expressão da língua inglesa *McJob*, cujo prefixo “*Mc*” faz alusão ao *McDonald’s*, é empregada para caracterizar o trabalho mal remunerado e com poucas perspectivas de crescimento e futuro.

Dentre as questões que permeiam a discussão sobre trabalho em redes de *fast food*, destaca-se a preocupação com a relação entre estudo e inserção no mercado de trabalho, já que se sabe que o jovem se encontra em período de formação, quando a dedicação à aprendizagem é algo essencial e que implicará impactos no seu futuro. Essa discussão possui intrínseca relação com o tempo de jornada de trabalho, já que este irá determinar as horas sobranes destinadas a estudo, descanso, lazer e vida social.

No caso dos restaurantes estudados pela dissertação citada neste artigo (ROSA, 2013), os funcionários têm duas folgas semanais fixas e um domingo livre no mês (na semana em que descansam no domingo, os jovens trabalham em uma de suas folgas semanais). Entretanto, afirma-se que em “mês de venda”, como férias e final de ano, é diminuído um dia de folga.

A partir da pesquisa citada, constata-se que a maioria dos funcionários entrevistados procura conciliar as atividades de estudante e trabalhador, mesmo que isso gere desgaste e os sacrifique em alguns momentos, já que se assinala que não há – por parte da rede McDonald’s – incentivo para que seus trabalhadores continuem seus estudos. A rede oferece capacitações para os funcionários, porém direcionadas para o trabalho específico da empresa. Muitos trabalhadores encontram-se em situação de primeiro emprego, sem experiência e sem qualificação profissional. Quando deixam o restaurante, a qualificação profissional continua basicamente inalterada.

Jovens que tinham como objetivo continuar seus estudos para além do Ensino Médio acabaram deixando a rede. É possível notar que esse caminho deve ser percorrido por outros jovens que ainda trabalham nos restaurantes, uma vez que relatam o desejo de participar de cursos e estágios que seriam incompatíveis com a jornada exigida pela empresa.

Recentemente, a prática de jornada móvel, que faz com que o trabalhador fique à disposição da empresa muito mais tempo do que as horas trabalhadas, foi proibida judicialmente com decisão publicada pelo Ministério Público do Trabalho, no dia 19 de março de 2013. A prática, que era utilizada pela rede estudada, transfere ao empregado os riscos da atividade econômica. Como o pagamento efetuado pelo McDonald’s se baseia em horas trabalhadas, nos dias de pouco movimento alguns jovens eram dispensados do trabalho e, conseqüentemente, recebiam um valor inferior.

No entanto, apesar da proibição, deve-se observar que os jovens cumprem uma carga horária alta, que também prejudica sua formação. Considerando que dispendem oito horas diárias e, alguns deles, cerca de três horas no deslocamento,

aproximadamente onze horas de seu dia são dedicadas à empresa. Se parte deles ainda destina algumas horas à escola e aos estudos, afere-se que esse jovem trabalhador tem seu tempo completamente restrito.

Para além da discussão sobre o tempo necessário à dedicação aos estudos, é relevante destacar que os jovens trabalhadores necessitam também de momentos de descanso, lazer, ócio, convívio familiar e social. O trabalho realizado em feriados e aos finais de semana faz com que os momentos de sociabilidade fora do âmbito do restaurante tornem-se cada vez mais escassos para esse segmento.

Outra particularidade da rede que deve ser ressaltada diz respeito ao fato de que os funcionários não recebem vale-refeição, porém realizam o lanche no próprio restaurante. O alimento oferecido, que anteriormente era o mesmo vendido pela rede, hoje não é mais disponibilizado em forma de hambúrguer, mas no formato de refeição. No entanto, a carne e a salada são os mesmos que compõem os sanduíches.

Além disso, o horário de intervalo para as refeições, com duração de 1 hora, não é predefinido de acordo com o horário de entrada e saída dos funcionários. O jovem pode ser designado pela gerência a qualquer momento para fazê-lo, de acordo com a necessidade e movimento do restaurante. Dessa forma, muitos jovens ficam durante horas sem comer, prejudicando a sua saúde.

Ou seja, são utilizadas práticas que deixam o funcionário, jovem trabalhador, totalmente à mercê dos mandos e desmandos da gerência, conforme as necessidades da rede que, por meio da intensificação da exploração, visa à ampliação constante do lucro.

Recentemente, questões trabalhistas envolvendo o McDonald's têm se destacado mais nos meios de comunicação social, principalmente na *internet*. O jornal *Brasil de Fato*, desde 2011, tem publicado reportagens e denúncias relacionadas à rede. Segundo o jornal, constam, dentre outras, as seguintes denúncias na lista das “Mclrregularidades”: remuneração abaixo do salário mínimo, falta de comunicação dos acidentes de trabalho,

fornecimento de alimentação inadequada, não concessão de intervalo intrajornada, ausência de condições mínimas de conforto para os trabalhadores, prolongamento da jornada além do permitido por lei, assédio moral e sexual (BRASIL DE FATO, 2013).

Algumas questões estão sendo modificadas e, paulatinamente, direitos vêm sendo garantidos aos trabalhadores. No entanto, muito ainda há que se avançar. O cumprimento de longas e extenuantes jornadas de trabalho, portanto, vai influenciar diretamente na construção de perspectivas reais e oportunidades a serem apresentadas a esses sujeitos, restringindo-as. O documento da OIT reitera que

[...] pode-se afirmar que a inserção dos jovens em ocupações precárias e informais não contribui com sua qualificação profissional nem com possibilidades futuras de uma melhor inserção profissional. [...] Assim, uma parte importante da juventude de baixa renda no Brasil vive um dilema: a busca de trabalho por necessidade traz prejuízos à formação educacional formal, o que, por sua vez, gera impactos negativos sobre sua inserção futura no mercado de trabalho, em geral sem qualquer contrapartida significativa, em termos de aquisição de experiência profissional de boa qualidade, que contribua para a construção de uma trajetória de trabalho decente (OIT, 2009, p. 45).

É relevante destacar que o trabalho não deve ser visto como algo pernicioso. Porém, quando realizado pela juventude, deve respeitar as condições e necessidades próprias dessa geração. Daí a importância da interlocução trabalho juvenil associado aos estudos. Não apenas aquele estudo voltado para a capacitação no interior do restaurante, como ocorre no McDonald's, mas uma formação ampla, abrangente e de qualidade que possibilite ampliar os horizontes juvenis.

No entanto, a experiência de trabalho no McDonald's traz consigo mecanismos de restrição do desenvolvimento de seus jovens trabalhadores, cerceando suas possibilidades, sua imaginação, sua autonomia e até mesmo sua qualificação profissional. Esses trabalhadores inserem-se na rede de *fast food* sem experiência e sem qualificação. Por falta de tempo e condições, grande

parte deixará o emprego ainda sem qualificação e, dessa forma, as chances de conseguirem melhores postos de trabalho ficam reduzidas.

Além disso, esses jovens são privados de desenvolver plenamente sua sociabilidade pela restrição do tempo destinado a descanso e lazer. Perdem tempo de convívio com a família, amigos e apresentam problemas até em seus relacionamentos amorosos. A sociabilidade passa a se restringir ao próprio ambiente de trabalho, assim como o convívio concentra-se em torno dos colegas de trabalho. A esfera da produção “rouba” o tempo do trabalhador e invade cada vez mais suas relações sociais e seu cotidiano.

No modo de produção capitalista, todos os modelos produtivos visam à acumulação. Cada um deles, com suas características mais marcantes, busca, ao fim, a apropriação cada vez maior da vida do trabalhador. Na política empresarial do McDonald’s, que objetiva que seus trabalhadores “vistam a camisa” da marca, há um grande empenho para que sejam enquadrados às regras e às formas de agir e pensar difundidas pela rede. Alves (2011, p. 89) chama de

inovações sociometabólicas [as] mudanças no metabolismo social que contribuem para o novo clima ideológico (e emocional) dentro das grandes empresas. Elas se caracterizam pelo surgimento de uma plethora de valores-fetice, expectativas e utopias de mercado que constituem o lastro sociometabólico ou o ambiente psicossocial da “captura” da subjetividade posta como nexos essenciais da “ideologia orgânica” do toyotismo.

Afirma, portanto, que a ideologia é utilizada como instrumento poderoso pelo capital na construção do homem mais produtivo. Nas palavras de Chesnais (2001, p. 20):

É na difusão mundial de seus produtos (Coca Cola, Nike, McDonald’s...) que repousa a dominação econômica e política do capitalismo no aspecto tão decisivo do “imaginário” deste “capital simbólico” cuja vitória permite dominações de outro modo constrangedoras. Isso é acrescido pela amplitude dos recursos da publicidade que é exigida pela

estreiteza relativa do mercado, mesmo “mundial” e a rivalidade entre eles quase sempre feroz.

Nesse contexto, Alves (2011) afirma que dentre as estratégias utilizadas pelo capital está a renovação geracional. Os jovens de hoje não vivenciaram grandes lutas sociais e, ao contrário, vivem um momento de despolitização da política, criminalização dos movimentos sociais, enfraquecimento de sindicatos, além de uma situação de desemprego estrutural. Ainda, a propagação do ideário neoliberal e da linguagem empresarial já se encontra presente no cotidiano juvenil, o que facilita a internalização dos conceitos capitalistas.

Em meio à ideologia que exalta a produção e condena o ócio, a agilidade dos trabalhadores dessas redes passa a ser imperativo exigido não apenas pelos empregadores, mas também pelos próprios clientes, não sendo consideradas as condições sob as quais os funcionários se encontram. Logo, o tempo se faz controlador no trabalho em redes de *fast food*, cujo nome já apresenta a rapidez como característica primordial.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os mecanismos de exploração encontram-se presentes nos diversos setores da economia, abrangendo tanto a produção quanto os serviços. Em ambos os setores, o trabalho alienado contribui para a restrição do desenvolvimento da subjetividade humana, reforçando que a divisão entre “Capital x Trabalho” não se efetiva apenas na esfera econômica, mas abarca e constitui as esferas social, cotidiana e subjetiva do sujeito social.

Apesar disso, afere-se que, no ramo específico dos serviços que diz respeito às franquias de comida rápida, a exploração da força de trabalho juvenil se dá de forma aguda, embora revestida por uma ideologia que exalta a cultura da fragmentação do tempo e da robotização do sujeito.

O desenvolvimento da subjetividade desses jovens trabalhadores será restringido devido as normatizações e limitações impostas pelo trabalho específico vivenciado. Formas de padronização, elaboração de *scripts* e simulações de situações inibem o desenvolvimento do sujeito, e as possibilidades de criar, imaginar,

experimentar e se superar – que são essenciais ao desenvolvimento juvenil – ficam restritas.

Nesse sentido, a política de contratação de jovens inexperientes demonstra-se como estratégia essencial à empresa, favorecendo suas práticas padronizadoras e em alguns aspectos, abusivas. Sendo assim, é importante desmistificar a conotação social atrelada a essa política da rede e perceber, para além do imediato, que existem outras determinações que compõem o sistema adotado pelo McDonald's.

Desse modo, as condições de trabalho nas quais se insere o jovem devem ser constantemente questionadas, reconhecendo a natureza política desse tema e chamando a atenção para as situações de exploração e cerceamento vivenciadas por esses jovens, retrato de uma realidade que tem pressa em ser mudada.

A juventude é uma geração em construção. Mas é na vivência do presente, no tempo e no espaço em que se localiza que seu futuro está sendo construído. Sendo assim, a restrição do desenvolvimento de sua subjetividade diminuirá as possibilidades a serem por ela vivenciadas no futuro.

REFERÊNCIAS

ABRAMO, Helena; BRANCO, Pedro (Org.). **Retratos da Juventude Brasileira**: análise de uma pesquisa nacional. São Paulo: Perseu Abramo, 2005.

ALVES, Giovanni. **Trabalho e subjetividade**: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório. São Paulo: Boitempo, 2011.

AREND, S. M. F.; REIS, A. M. D. Juventude e restaurantes *fast food*: a dura face do trabalho flexível. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 142-151, dez. 2009.

BRASIL DE FATO. Disponível em: <<http://www.brasildefato.com.br/>>. Acesso em 20 mar. de 2013.

BRAVERMAN, H. **Trabalho e capital monopolista**: a degradação do trabalho no século XX. 3. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1981.

CAMPOS, A. **Juventude e Ação Sindical**: crítica ao trabalho indecente. Rio de Janeiro: Letra e Imagem, 2010.

CHESNAIS, François. Mundialização: o capital financeiro no comando. **Outubro – Revista do Instituto de Estudos Socialistas**, São Paulo, n. 5, 2001.

CORRÊA, H. L.; CAON, M. **Gestão de Serviços**: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

FONTENELLE, I. A. **O nome da marca**: McDonald's, fetichismo e cultura descartável. São Paulo: Boitempo, 2006.

LEAL, F. **Um diagnóstico do processo de atendimento a clientes em uma agência bancária através de mapeamento do processo e simulação computacional**. 2003. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – UNIFEI, Itajubá, 2003.

MANNHEIM, K. O problema sociológico das gerações. In: FORACCHI, M. M. (Org.). **Mannheim**. São Paulo: Ática, 1982. p. 67-95. (Coleção grandes cientistas sociais, 25).

MARX, K. **O Capital**: crítica da economia política. 18. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.

MCDONALD'S BRASIL. Disponível em: <<http://www.mcdonalds.com.br/>>. Acesso em 24 ago. 2013.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO – OIT. Escritório Brasil. Disponível em: http://www.oit.org.br/sites/default/files/topic/youth_employment/pub/trabalho_decente_juventude_brasil_252.pdf. Acesso em 14 ago. 2013.

ROSA, L. B. P. **Jovens trabalhadores das redes de fast food**: experiência de trabalho e subjetividade. 2013. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2013.