

VIVENDO
A EXPERIÊNCIA
DE SER UM
TRABALHADOR
INVISÍVEL



VIVENDO A EXPERIÊNCIA DE SER UM TRABALHADOR INVISÍVEL

Porto Alegre/RS
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região
2019

Qualquer parte desta publicação pode ser reproduzida, desde que citada a fonte e respectiva autoria. O teor dos textos publicados é de total responsabilidade dos seus autores, não refletindo, necessariamente, a posição do editor.

B823v

Brasil. Tribunal Regional do Trabalho (Região, 4ª).

Vivendo a experiência de ser um trabalhador invisível / Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região. Escola Judicial. -- Porto Alegre: Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região, 2019.
206p.

ISBN 978-85-62873-10-2

1. Magistrado. 2. Juiz do Trabalho. 3. Formação Profissional. 4. Formação de magistrados. 5. Alteridade. 6. Invisibilidade pública. 7. Trabalho invisível. 8. Trabalho subalterno. 9. Justiça do Trabalho. 10. Rio Grande do Sul I. Brasil. Tribunal Regional do Trabalho (Região, 4ª). Escola Judicial. Coordenadoria de Formação e Aperfeiçoamento Jurídico. II. Título.

347.962:331

Bibliotecárias Responsáveis:

Adriana Godoy da Silveira Sarmiento CRB 10/1165

Carla Flores Torres CRB 10/1600

Capa: Karin Kazmierczak

Projeto gráfico e diagramação: Juliana Ruggiero A. Santana

Tratamento de imagens: Jocelito Ribeiro (Hello-Graf Acabamentos Gráficos), Ana Luiza de Azambuja Mattos (estagiária do TRT4) e Karin Kazmierczak.

Editoração eletrônica e revisão: Hello-Graf Acabamentos Gráficos

Endereço: Joao Reffo, 452, sala 01, Santa Felicidade

82410-000 - Curitiba - PR / (41) 3364-0800 / www.hellograf.com.br

Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região

Escola Judicial

Av. Praia de Belas, 1432, Prédio III, 2º andar

90110-904 – Porto Alegre – RS

Fone: (51) 3255.2689

Versão digital disponível no site do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região:

www.trt4.jus.br

DIREÇÃO

Carmen Izabel Centena Gonzalez - Desembargadora do TRT4

VICE-DIREÇÃO

Ricardo Hofmeister de Almeida Martins Costa - Desembargador do TRT4

COORDENAÇÃO ACADÊMICA

Adriano Santos Wilhelms - Juiz Titular da Vara do Trabalho de Farroupilha

VICE-COORDENAÇÃO ACADÊMICA

Marcelo Caon Pereira - Juiz Titular da 3ª Vara do Trabalho de Passo Fundo

CONSELHO CONSULTIVO

*MANDATO ATÉ 2019

Teresinha Maria Delfina Signori Correia - Desembargadora aposentada do TRT4

Marcelo José Ferlin D'Ambroso - Desembargador do TRT4

Adriano Santos Wilhelms - Juiz Titular da Vara do Trabalho de Farroupilha

Maria Cristina Santos Perez - Juíza Substituta

Natacha Moraes de Oliveira - Servidora

*MANDATO ATÉ 2020

George Achutti - Desembargador do TRT4

Brígida Joaquina Charão Barcelos - Desembargadora do TRT4

Marcelo Caon Pereira - Juiz Titular da 3ª Vara do Trabalho de Passo Fundo

Cesar Zucatti Pritsch - Juiz Substituto

Nadir da Costa Jardim - Servidora

CONSELHEIROS SUPLENTE

*MANDATO DE DOIS ANOS, CONTADOS DE 15/12/2017

Denise Pacheco - Desembargadora do TRT4

Láís Helena Jaeger Nicotti - Desembargadora do TRT4

Ricardo Fioreze - Juiz Titular da 15ª Vara do Trabalho de Porto Alegre

Bárbara Fagundes - Juíza Substituta

ORGANIZAÇÃO:

Ane Denise Baptista, Camila Frigo, Diogo de Seixas Grimberg, Luciana Cristina Corso e Priscila Mósena de Godoy.

EQUIPE DA ESCOLA JUDICIAL:

Adriana Godoy da Silveira Sarmiento, Adriana Werner, Alexandre Goettens Zoratto, Ana Luiza de Azambuja Mattos, Ana Rogéria Martins Pedroso, Ane Denise Baptista, Beatriz Teresinha Marcante Flores, Camila Frigo, Carla Teresinha Flores Torres, Carlos Roberto Vargas Schultz, Cláudia Cassarotti, Dênis Ricardo Schorr, Diogo de Seixas Grimberg, Guacira de Souza Oliveira, Isadora Schaidhauer Mahl, John Cassiano Pereira Cavalheiro, Luciana Cristine da Silva Leal, Pedro Vinhaes Munhoz, Thiago Neves Batista, Joni Josselito Johann, Karin Kazmierczak, Lara Gobhardt Martins Borges Fortes, Liandra Araújo Tocchetto, Luciana Cristina Corso, Magda Rigon, Marco Aurélio, Popoviche de Mello, Maria Luiza Beck Rad, Norah Costa Burchardt, Priscila Mósena de Godoy, Rafael Filla Nunes, Silvia Regina Martini, Tamira Kiszewski Pacheco.

SUMÁRIO

VIVENDO A EXPERIÊNCIA DE SER UM TRABALHADOR INVISÍVEL

PREFÁCIO

Ministro Luiz Philippe Vieira de Mello Filho.....5

APRESENTAÇÃO

Carmen Izabel Centena Gonzalez.....9

NOTA AO LEITOR

Ministro Luiz Philippe Vieira de Mello Filho.....11

DIÁRIOS DE CAMPO.....13

Asun Supermercados.....15

Carla Sanvicente Vieira.....17

Giani Gabriel Cardozo.....25

Luciano Ricardo Cembranel.....33

Companhia Carris Porto-Alegrense.....45

Carmen Izabel Centena Gonzalez.....47

Marcelo Caon Pereira.....57

Grupo Auxiliadora Predial.....67

Luísa Rumi Steinbruch.....69

Tiago Mallmann Sulzbach.....77

Grupo Zaffari.....89

Carolina Santos Costa.....91

Marcela Casanova Viana Arena.....105

Rafael Moreira de Abreu.....113

Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre.....	123
Rita Volpato Bischoff.....	125
Tânia Regina Silva Reckziegel.....	133
Sheraton Porto Alegre Hotel.....	149
Adriano Santos Wilhelms.....	151
Shopping Total.....	157
Luís Henrique Bisso Tatsch.....	159
Tatyanna Barbosa Santos Kirchheim.....	175

NOTA DE ESCLARECIMENTO

Fernando Braga da Costa.....	183
-------------------------------------	------------

ABOLICIONISTAS CONTEMPORÂNEOS

Fernando Braga da Costa.....	185
-------------------------------------	------------

REGISTROS FOTOGRÁFICOS.....	191
------------------------------------	------------

PREFÁCIO

*Luiz Philippe Vieira de Mello Filho**

Desafio. Coragem. Mudança. Novos paradigmas foram introduzidos pela Enamat para a formação dos magistrados trabalhistas brasileiros, amparados em valores éticos que presidem os eixos para a formação inicial e permanente, bem como uma política pedagógica sustentada no desenvolvimento de habilidades e competências profissionais específicas, por meio de oficinas e construção coletiva de conceitos e reconhecimento de valores indispensáveis aos magistrados trabalhistas para o exercício de suas funções.

Edgard de Moura Bittencourt costuma dizer que o bom juiz é produto da formação cultural e espiritual da pessoa, enquanto a magistratura é uma etapa da civilização e que nem sempre é bem-sucedida, o que não afasta a existência e o reconhecimento de bons juízes. Nada mais verdadeiro. Entretanto, quem somos nós, os juízes? Quanto nos conhecemos como pessoas e como cidadãos ou como cidadãos-juízes ou juízes-cidadãos? Como nos reconhecemos na sociedade em que vivemos e como a sociedade nos reconhece? São inúmeras indagações que nos levam à construção da figura do juiz e que precisam ser trabalhadas para que possamos, a partir do nosso autoconhecimento, desenvolver nossas habilidades profissionais.

Mas e o Outro? Alteridade, tolerância, questões relativas à intersubjetividade devem presidir as nossas ações para que possamos reconhecer aqueles que são os verdadeiros destinatários das nossas decisões. Não apenas aqueles que representam o universo do qual somos originários em sua imensa maioria, os juízes, mas o universo do Outro, exatamente aquele lugar em que não nos colocamos, em que a sociedade invisibiliza e humilha socialmente.

Não se trata de uma questão ideológica, como alguns tentam definir a experiência da vivência do trabalho subalterno, muito menos de uma tentativa empírica de dessacralizar a figura do magistrado, mas cuida de uma experiência ímpar de nos colocarmos no lugar daquele que não reconhecemos, identificamos, visibilizamos no nosso dia a dia, mas que são parte fundamental do nosso cotidiano e nos conectam com a verdadeira essência da nossa sociedade, de suas diferenças, indiferenças e conexões intrínsecas, além da perfeita identificação com a essência do próprio Direito do Trabalho. Como diz Roberto Fragale Filho, estar a serviço do Outro é o compromisso assumido pelo serviço público da justiça.

*Ministro do Tribunal Superior do Trabalho e Diretor da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados do Trabalho - Enamat.

1. MAUSS, Marcel. *O Ensaio sobre a Dádiva*. São Paulo: Casac & Naify, 2003.

Experiência inédita da Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região, foi incorporada pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados do Trabalho – Enamat, tendo como origem a pesquisa de um psicólogo da USP, Fernando Braga da Costa, que, por mais de dez anos, inseriu-se entre os garis do campus da Universidade de São Paulo, para desenvolver seu trabalho “homens invisíveis: relatos de uma humilhação social”.

Nós, magistrados, nos tornamos um grupo muito fechado e isolado, além de pertencermos à camada mais elevada do extrato social e, é claro, do irreduzível isolamento social em que podemos nos colocar. A necessidade de nos prepararmos tecnicamente para o exercício das funções judicantes, com elevadas horas de estudo doutrinário e aperfeiçoamento jurídico, também pode comprometer nossa capacidade de ouvir, tolerar e ver o outro e suas necessidades enquanto seres humanos oriundos de classes sociais com notórios déficits socioeconômicos e que depositam na Justiça do Trabalho sua única possibilidade de ter voz em uma relação absolutamente assimétrica.

Portanto, o bom juiz não é somente o juiz mecânico, técnico, distante. É o juiz que acolhe, concilia, instrui e decide, ciente da sociedade complexa, fragmentada, virtual e dinâmica em que vive. E de suas carências.

Pois bem, este foi o desafio.

A coragem, a partir deste projeto, foi colocar luzes sobre ele, garantir sua imprescindível necessidade e revelar a imensa transformação que ele pode proporcionar na pessoa do juiz, como figura humana capaz de elevar-se moralmente, pelo olhar do Outro e não apenas como reflexo do olhar do Outro. Esse mesmo olhar nos remete transversalmente à alteridade e, ao mobilizá-la, repetindo Fragale, “está-se sugerindo que a constituição da individualidade, o falar de si, consiste em pensar sua própria identidade a partir da interação com os Outros”.

Tudo isso nos remete à solidariedade, ao reconhecimento das minorias, das necessidades de imensos grupos sociais estancados ou segmentados na nossa sociedade, no mundo em que vivemos, no nosso cotidiano. Será que todos esses grupos, constituídos em suas individualidades e suas coletividades, não almejam exatamente o que nós almejamos? Um projeto de vida, de família, de profissão e de... futuro? Por que somente nós faríamos jus a tudo isso? Reconhecer nos Outros os mesmos projetos e idealizações de vida nos une e nos conecta como um todo e faz com que reconheçamos a necessidade de construirmos um futuro comum em um mesmo lugar. Nossa terra, nosso País. Estamos todos juntos neste mesmo lugar.

Mas coragem concreta diz daqueles que, voluntariamente, se ofereceram, se abriram para a experiência de viver, ainda que por um dia, o trabalho subalterno, invisível. Não importa se foram muitos, importa que esses juízes e juízas captaram algo inigualável para suas vidas: viver a vida daqueles que não

costumamos ver, ou melhor, ser. O paradoxo da experiência entre a brutalidade do cotidiano do trabalho invisível e a beleza do mundo dos oprimidos, trouxe luz sobre uma sombra do nosso universo não reconhecido: ao tempo em que somos diferentes, somos iguais.

Os relatos de Adriano, Carmen, Carolina, Tânia e todos os outros nos emocionam e emocionaram a todos eles, porque ao tempo em que se viram distantes do lugar em que vivem, inclusive no preparo, às vezes exagerado, para não serem reconhecidos nos locais de trabalho, encontraram acolhimento, solidariedade, respeito, cumplicidade e afetividade em suas experiências. Atrevo-me a dizer que talvez até mais que em seus ambientes sociais e profissionais.

O desenvolvimento dessa experiência etnográfica impele a uma ruptura lógica com o isolamento institucional da magistratura e o compartilhamento de uma atividade valorativa-pedagógica para a ampliação da percepção do papel social do magistrado do trabalho, sua importância no contexto social e, sobretudo, em uma sociedade economicamente desigual.

Este mesmo juiz é o ponto de equilíbrio entre dois mundos diferentes, mas de pessoas com direitos iguais, e é o mesmo que ampara e pacifica, decide e iguala as diferenças sob a Constituição e a lei.

Ao fim, na esperança de que construamos uma magistratura voltada para servir a sociedade brasileira e que, sem embargo das necessárias e adequadas condições de trabalho, não se torne em mais uma burocracia preocupada apenas com privilégios e vantagens. Não se trata de reconhecer as condições dignas de trabalho de que nos são necessárias, mas de promover uma atuação social relevante e indispensável para o desenvolvimento econômico de nosso País, desde que não olvidamos as origens do direito ao qual nos comprometemos a aplicar e das reais razões que levaram à edificação desta Justiça do Trabalho em nosso solo.

A grande transformação está na legitimidade, na credibilidade e no reconhecimento que poderá advir da sociedade brasileira, ainda que com críticas ideológicas de ambos os lados, pois ninguém almeja a unanimidade. O que devemos almejar é o respeito e não o privilégio, o que somente será possível quando soubermos o nosso lugar de fala que preserve os direitos individuais, proteja a diversidade cultural e promova a democracia e o desenvolvimento dos direitos humanos, em alinhamento com os fundamentos e objetivos de nossa Carta Republicana.

Agradeço, por fim, à Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região, a honra que me concedeu de me inserir nesse projeto arrojado e inédito na magistratura, ainda que por essas breves linhas, e que certamente transformou as vidas daqueles juízes que neles se empenharam corajosamente.

APRESENTAÇÃO

*Carmen Izabel Centena Gonzalez**

O livro que o leitor tem nas mãos integra o projeto mais amplo de uma iniciativa pioneira no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região.

Trata-se do registro impresso da observação participante de quinze magistrados do trabalho, distribuídos entre sete empresas, que responderam a uma oportunidade que se lhes foi aberta pela Escola Judicial, qual seja: viver, por um dia, a experiência de ser um trabalhador invisível.

Pois bem: o Direito do Trabalho é uma área do conhecimento aberta sobre o social. E assim o é porque o próprio trabalho consiste em um fato social.

Há muito, ao se aprofundar no estudo de sociedades antigas, a antropologia identificou fatos sociais cuja especial complexidade os diferenciava dos demais¹

Tratou-os como *fatos sociais totais*, porque foram capazes de mobilizar, a um só tempo, a atuação de múltiplas instituições sociais, da economia à moral, da política ao jurídico.

Nesse compasso, o trabalho representa expressão inequívoca de um *fato social total*, o que cobra a quem lhe dá tratamento – tanto mais quando em decorrência do próprio exercício profissional – a humildade de sabê-lo complexo.

Essa humildade parece haver despertado o interesse dos magistrados do trabalho que se decidiram por deixar o conforto de seus gabinetes e tomar parte no presente projeto.

Sob certo ângulo, tal interesse assume viés emancipatório, na medida em que implica o desligamento da simplificação retratada na experiência controlada do trabalho adstrito aos limites da *litiscontestatio*; das abstrações da distribuição do ônus da prova; do solene ritual das salas de audiência... um interesse plasmado na pretensão de buscar, no laboratório do real, sem outras intermediações que não as da própria consciência, o que há de humano, afinal, nas relações de trabalho ocultadas pela estrutura social.

Pensar o direito do ponto de vista antropológico, no Brasil, pode soar inusitado nos dias de hoje. Dias de exaltação ao tecnicismo da especialização do conhecimento e de lamentável difamação das ciências sociais.

Subtrair essa perspectiva das etnografias produzidas no correr do presente projeto, entretanto, seria como desprezar a profundidade de sua essencialidade.

O contato direto do juiz – anônimo, integrado, igualado pelo despojo de sua autoridade – com os sujeitos e as circunstâncias da relação de trabalho, no contexto imediato em que se desdobram essas relações, apresenta o potencial pedagógico de lhe suscitar, tal como ao antropólogo em uma pesquisa de campo, reflexões de instabilização aptas a pôr em xeque valores que até então não problematizara.

*Desembargadora e Diretora da Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região.

São altos os riscos desse estranhamento, que desafia a tranquilidade e a segurança de convicções por vezes arraigadas há muito; alta, no entanto, também se pode revelar a recompensa de havê-los corrido. O tema foi assim abordado por Malinowski, em atenção ao trabalho do etnólogo*:

Há, porém, um ponto de vista mais profundo e ainda mais importante do que o desejo de experimentar uma variedade de modos humanos de vida: o desejo de transformar tal conhecimento em sabedoria. (...). Nosso desejo final ainda é enriquecer e aprofundar nossa própria visão de mundo, compreender nossa própria natureza e refiná-la intelectual e artisticamente. Ao captar a visão essencial dos outros (...) estamos contribuindo para alargar nossa própria visão.

O Direito do Trabalho pode se aviltar comodamente atrás do exercício dogmático das abstrações próprias à estrita racionalidade jurídico-formal; é provável, entretanto, que já não venha a sê-lo por quem se deixe contaminar, ainda que por um único dia, pela crua e complexa riqueza da vivência mesma de sua fonte material.

No seio de uma ordem social animada pela pressa e por discriminações transversais, dentre as quais a de classe, mesmo quando invisibilizado, para quem o presta, o trabalho subsiste como meio de luta por dignidade e como a esperança, pelo reconhecimento social, de realização do próprio ego.

A chance de apreendê-lo assim, revestido de predicados tão relevantes, permitiu valioso exercício de sensibilização e empatia, além de uma experiência tão única quanto à flor da pele.

Guiados pela mão do Professor Doutor Fernando Braga da Costa – responsável pelas indicações do percurso dialético entre teoria e prática, mediado por paradas reflexivas –, participaram da experiência em tela os seguintes magistrados do trabalho: Adriano Santos Wilhelms, Carla Sanvicente Vieira; Carolina Santos Costa; Giani Gabriel Cardozo; Luciano Ricardo Cembranel; Luis Henrique Bisso Tatsch; Luísa Rumi Steinbruch; Marcela Casanova Viana Arena; Marcelo Caon Pereira; Rafael Moreira da Abreu; Rita Volpato Bischoff; Tânia Regina Silva Reckziegel; Tatyanna Barbosa Santos Kirchheim; Tiago Mallmann Sulzbach; e Carmen Izabel Centena Gonzalez.

Foram parceiras imprescindíveis na realização do projeto em foco as empresas abaixo arroladas: Asun Supermercados; Grupo Auxiliadora Predial; Companhia Carris Porto-Alegrense; Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre; Shopping Total; Sheraton Porto Alegre Hotel; e Grupo Zaffari.

Espero que a leitura desses relatos seja tão enriquecedora para o leitor, quanto foi a vivência dessa experiência para os magistrados do trabalho que participaram do projeto da Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região, denominado *Vivendo a experiência de ser um trabalhador invisível*.

*MALINOWSKI, Bronislaw. *Argonautas do Pacífico Ocidental: Um relato do empreendimento e da Aventura dos nativos nos arquipélagos da Nova Guiné Melanésia*. São Paulo: Abril, Vol. XLIIIL, 1976, p. 375.

NOTA AO LEITOR

Os nomes utilizados nos quinze diários são fictícios e foram alterados de modo a preservar a identidade dos trabalhadores envolvidos.

Todas as opiniões expressas neste livro são de responsabilidade dos autores e não correspondem necessariamente à opinião institucional da Escola Judicial e do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região, nem tampouco expressam uma manifestação jurisdicional sobre empregados e empregadores.

DIÁRIOS DE CAMPO



ASUN SUPERMERCADO



A Rede ASUN é uma empresa familiar de imigrantes espanhóis que iniciou suas operações no Brasil em 1964, tendo como sua fundadora a matriarca Asunción Romacho Garcia de Ortiz.

Asunción chegou ao Brasil em 1960, seguindo o marido, Ernesto Ortiz, que, em viagem de turismo, aportou em Porto Alegre e se encantou pela cidade. Trouxe consigo os filhos Ernesto, Antônio e José, com idades entre dois e seis anos, assim como a experiência de sete anos como dona de uma ferragem na cidade de Guadix, na Andaluzia.

Ao chegar no Brasil, Asunción trabalhou como costureira, doméstica e vendeu sapatos de casa em casa, até que em 1964 reuniu coragem “e contrariou a lógica de um Brasil que vivia tempos difíceis”, abrindo um pequeno mercado, no bairro Cavallhada, que prosperou até 1975, com um único caixa que ficava aos seus cuidados, sendo uma das primeiras lojas a implantar o sistema de autoatendimento.

Em 1975, a família fechou esta unidade e decidiu iniciar uma nova operação na praia de Quintão, com muitos desafios, pois naquela época não havia luz elétrica na cidade.

Dez anos depois, mantendo a loja de Quintão, retornou a Porto Alegre com a abertura da Padaria ASUN, na Avenida Benjamin Constant, no Bairro São João. Os anos se passaram e foram inauguradas muitas lojas. 2007 foi um ano muito importante, pois adquiriu a rede de supermercados Bird, que contava com 5 lojas e inaugurou a 1º loja de Atacado Leve Mais. Em 2016, mais uma vez contrariando a crise, adquiriu 05 lojas do supermercado Nacional da Rede Walmart e inaugurou uma nova loja em Dois Irmãos.

Dentre muitos desafios, há mais de 50 anos a empresa vem ampliando suas atividades, sendo reconhecida pela sua aproximação com os clientes, comprometimento com a qualidade e inovação da gestão. A rede continua em expansão somando mais de 30 lojas e gerando mais de três mil empregos diretos.”

CARLA SANVICENTE VIEIRA

Fui designada para trabalhar em um supermercado de Porto Alegre, como auxiliar no setor de hortifrutigranjeiros.

A atividade envolvia dois dias: um dia de treinamento em uma loja da rede, em Cachoeirinha, na região da Grande Porto Alegre, e outro, de oito horas de trabalho em uma loja de Porto Alegre.

Na véspera do treinamento, era um domingo chuvoso e, desviando de um veículo que me cortou a frente, derrapei e colidi com meu carro no cordão da calçada, estragando o eixo das rodas.

Não poderia mais, como havia planejado, pegar carona com meu filho; assim, pesquisei pelo celular, no aplicativo de transporte coletivo, qual a linha de ônibus que me poderia levar para Cachoeirinha, município vizinho e local onde seria o treinamento.

Ainda no domingo, deixei minha amada cadelinha Sookie na casa do meu filho e de minha nora para que eles a cuidassem por dois dias, já que eu teria que acordar mais cedo do que o habitual para me deslocar a locais por mim ainda desconhecidos, e nos quais não poderia me atrasar. Sookie perdeu seu passeio matinal

Na segunda-feira fazia frio, mas por sorte não chovia, e saí com quase duas horas de antecedência, chegando ao supermercado onde ocorreria o treinamento às oito horas.

Na porta do supermercado, disse ao segurança que estava indo para o treinamento, e ele me orientou a aguardar na porta da loja, quando vi, então, que já havia umas três mulheres esperando no mesmo local.

Aos poucos, foram chegando mais pessoas, adultos jovens e alguns nem tanto. Já com mais de cinquenta anos, como eu, havia apenas uma mulher e um homem. No total, umas quinze pessoas. Só duas conversavam.

Às oito horas e trinta minutos, uma empregada do RH veio nos chamar, entramos na loja quase que em fila indiana e fomos passando por corredores, pelo açougue (quando o empregado nos cumprimentou dando as boas vindas) e entramos na parte restrita a empregados, subimos umas escadas e fomos para uma pequena sala de treinamento. Nunca havia entrado na parte interna de um supermercado e achei bem interessante, uma espécie de labirinto.

Na sala, a empregada do RH, uma jovem de menos de 30 anos, que estava acompanhada de outros dois empregados, apresentou-se:

— Bom dia, pessoal, meu nome é Sabrina. Fiquem à vontade. Ali tem banheiro e aqui tem salgadinhos e docinhos, além de café e água. Estes são Luis, técnico em segurança do trabalho, que vai falar um pouquinho com vocês, e Lau-

ra, que também é do RH, responsável pelas contratações, e que vai me acompanhar porque semana que vem entro em férias e ela vai assumir essa atividade.

De forma comedida, eu e meus novos colegas nos servimos de café e dos salgadinhos e docinhos. Alguns colegas, tendo vindo de longe, também utilizaram o banheiro.

Luis fez uma chamada (em que eu não estava alistada, assim como mais dois colegas) e a entrega de uniformes (na qual eu estava).

Laura questionou o nome das pessoas que não estavam e, quando informou o meu, ela disse:

– Ah, é um estágio, não?

Sendo essa a informação que eu tinha recebido para dar, não tive nenhum problema.

Após Luis fazer uma abordagem sobre a importância da segurança no trabalho e do uso de Equipamentos Individuais de Segurança, ele despediu-se de nós e Sabrina e Laura assumiram, primeiro falando sobre a trajetória de cada uma na empresa e pedindo para que nos apresentássemos.

Bom, eu já tinha pensado no que dizer, e a apresentação feita por Suzana, um pouco antes de mim, ajudou-me, já que Suzana era mais velha, assim como eu (mas nem tanto).

Assim como Suzana, falei que estava muito agradecida pela oportunidade, e disse que antes trabalhava com idosos, e que a crise nos empregos me levou a tentar trocar de área.

Entre nós, havia pessoal que ia atuar na limpeza, no hortifrutigranjeiros (eu), no açougue, no caixa (várias) e até chefes de loja, como o outro homem mais velho.

Logo depois de mim, Marília, uma jovem mocinha, primeiro emprego, também disse que cuidava de idosos.

Depois da apresentação, Sabrina e Laura falaram sobre a origem da empresa, dando ênfase à origem familiar, inclusive mencionado que o atual “dono”, filho dos proprietários que deram origem à empresa, costumava visitar as lojas sem aviso, e também relatando que havia diversas oportunidades de crescimento profissional, inclusive sendo dada preferência ao aproveitamento do pessoal interno para a ocupação de novas vagas, em vez de contratar pessoal externo.

Chegada a hora do almoço, este foi oferecido no pequeno refeitório, que ficava no mesmo corredor da sala de treinamento. Havia duas mesas, com umas dez cadeiras cada, aproximadamente. As pessoas foram se servindo e se sentando, umas ao lado das outras, mas sem grandes conversas.

Depois do almoço, o tempo era livre, e dei uma volta pelos corredores da loja, logo saindo para a rua, onde encontrei cerca de cinco colegas, algumas fumando e outras apenas acompanhando-as. Entre elas, a jovem sorridente Marília e Suzana.

Uni-me ao grupo. Conversavam já sobre as experiências de trabalho, filhos, chamando-me atenção que pelo menos duas delas haviam recentemente se separado de seus companheiros, e ficado em situação econômica mais difícil. Uma moça muito bonita - que seria caixa em Eldorado do Sul, cidade próxima à Porto Alegre - contou que havia sido sócia do companheiro em um restaurante, mas haviam se separado, e o companheiro ficou com tudo.

Encerrado o horário do almoço, voltamos à sala de treinamento, mais descontraídos, e isso aparentemente ajudou nas atividades que se seguiram: dinâmicas motivacionais e trabalhos em pequenos grupos, para debater as missões e os valores informados da empresa.

Em duas das atividades, participei com um colega que seria caixa, ou empregado de açougue, e mais um colega que seria fiscal de caixa ou chefe de loja.

Mesmo achando que as opiniões dos colegas eram boas, pareceu-me que havia um respeito maior pelas ideias daquele que ocuparia uma função hierarquicamente mais elevada.

Chegamos ao final do dia de integração bem mais comunicativos do que quando do início, desejamo-nos sorte (afinal, os trabalhos seriam em lojas diferentes) e nos despedimos.

A parada de ônibus era próxima, e Suzana e eu pegamos o mesmo ônibus em direção ao centro de Porto Alegre. Sentamos lado a lado, embora com o corredor interno do ônibus nos separando, e só trocamos rápidas palavras.

Cheguei em casa cansada. Afinal, foram momentos diferentes da rotina, e uma data esperada com grande ansiedade.

Mas ainda havia o dia seguinte, e a expectativa ainda existia.

Tinha medo de que fosse me colocar em alguma atividade de carregamento e descarregamento. Afinal, no hortifrúti existe muita mercadoria para abastecer.

Procurei dormir cedo e consegui, mas também acordei cedo, perdendo o sono.

Fui de carro para o trabalho, usando serviço de aplicativo.

A loja em que eu iria trabalhar era na Rua da República, numa zona central e boêmia de Porto Alegre. Eu deveria procurar pela gerente Leticia e dizer que viera fazer um estágio de um dia naquela loja.

Quando perguntei pela gerente Leticia, o segurança da loja disse que ela estava na matriz e só voltaria bem mais tarde.

Fiquei decepcionada e sem saber o que fazer, mas, passados alguns instantes, passou por ali um empregado e o fiscal comentou a situação com ele.

Esse rapaz, cujo nome não me lembro, prontamente disse que iria avisar o subgerente Osvaldo.

Osvaldo veio logo em seguida, e nos apresentamos. Ele não pareceu estranhar o fato de eu fazer um estágio rápido no hortifrúti. Talvez tenha pensado que iriam examinar se eu tinha condições de ser contratada.

O fato é que me perguntou onde eu havia feito entrevista (na agência ou no RH?) e se eu tinha experiência no hortifrúti. Depois de eu dizer que foi no RH (achei melhor assim) e que não tinha experiência, só no trato com idosos, ele pediu para a Adriana, uma fiscal de perecíveis, me levar até o vestiário para colocar o uniforme.

De forma amistosa, Adriana me levou aos “bastidores” da loja, que me pareceu um labirinto maior do que o da loja de Cachoeirinha, apresentando-me a algumas pessoas que encontrava pelo caminho, inclusive a cartunista (empregada que elaborava os cartazes de preços, promoções, etc), dizendo-me que, até as oito horas, eu poderia tomar café da manhã na loja, entre outras informações.

Coloquei o uniforme e voltamos ao setor de hortifrúti.

Ao chegar lá, vi que não havia ninguém trabalhando.

Na balança, havia um cartaz orientando os clientes a pesar os produtos na padaria.

Oswaldo falou que três homens trabalhavam ali, mas o encarregado do setor estava em férias, o outro estava de folga, e o terceiro, Junior, entrava ao meio dia.

Fiquei decepcionada. Pensei: “Droga, não vou interagir com ninguém!”

Oswaldo começou a me mostrar detalhadamente o setor, explicando, entre outras coisas, que todos os produtos deveriam a informação da sua procedência, para que o cliente pudesse conferir; que os produtos que começavam a estragar deveriam ser retirados do meio dos demais, e posteriormente pesados para descarte; que era dia de entrega de mercadoria; que no dia seguinte era dia de feira e de grande movimento na loja; que a boa apresentação do setor era muito importante; que a loja ficava em uma região em que existe grande quantidade de pessoas que moram sozinhas e cozinham para um só dia, comprando em pequenas quantidades.

Nesse giro pelo setor, Oswaldo verificou que a batata havia acabado.

Era um dia frio de inverno e, além de a batata ser um tubérculo que vende bem em qualquer dia, deveria ter muita procura para sopa naquele dia, suponho.

Depois de uns quinze minutos me mostrando o setor, disse-me para ir organizando os tomates, que estavam bastante desalinhados na gôndola, enquanto ele ia ver “lá em cima” se havia batatas. Falou-me para eu organizar uma espécie de pirâmide.

Coloquei-me feliz na tarefa. Pensei: “coloco os tomates de cabeça para cima ou de cabeça para baixo?”.

Lembrei logo que, como cliente, eu pego o tomate virado de cabeça para baixo e o viro, para ver se não está machucado, e aí pensei em facilitar a vida do cliente, já colocando o tomate virado de cabeça para cima. Fiz uma pirâmide bonita até, mas, quando Oswaldo desceu, informando que infelizmente não

havia mais batatas no depósito, disse, com tato, que os tomates deveriam ser colocados de cabeça para baixo.

Eu ri, e contei para ele qual foi o meu raciocínio. Ele não me explicou o motivo de colocar o tomate daquele jeito, e eu perdi uma importante chance de saber a razão, porque depois, nem no google eu descobri.

Logo em seguida, entre idas e vindas ao setor, já que, na ausência de Luana, por vezes ele era chamado a resolver algo, Osvaldo me pediu para separar bergamotas que estavam passadas, tirar umas cascas das cebolas, o que as deixava mais atraentes, organizar os “verdes” que estavam todos desalinhados na prateleira.

Deveriam ser no máximo nove horas e trinta minutos até então, e o cartaz informando para pesar os produtos na padaria ainda estava ali, mas, como eu estava no setor, de uniforme, então, muitas pessoas passavam ali e faziam perguntas, principalmente se não havia batata e, mesmo estando o cartaz ali, se deveriam pesar na padaria.

Em determinado momento, uma senhora não conseguiu pesar na padaria (acho que a pessoa que estava ali não sabia o código de algum hortifrúti) e foi ao setor que eu estava, quando eu lhe disse que não saberia pesar a mercadoria, e que a pesagem deveria ser ainda na padaria.

Ao ser assim informada, essa senhora se voltou para retornar à padaria, mas também disse:

– Estamos mal de funcionários, hein?

Não sei exatamente o que senti quando ouvi isso.

Por um lado, como alguém que não tem o compromisso de manter aquele trabalho, achei engraçado.

Por outro, colocando-me no lugar de alguém que precisaria ser aprovada no emprego recém iniciado, fiquei bastante incomodada, triste até.

Logo depois deste incidente, veio até o setor uma empregada da padaria, a Ju, e me ensinou a pesar.

Eu comentei com ela o que havia ocorrido, e ela foi muito atenciosa, dizendo que qualquer coisa eu a chamasse, que no início era assim, e que estava ali para ajudar. Adorei a Ju e agradei muito a atenção dela.

Nossa, eu queria muito trabalhar na balança.

Dali eu via o movimento da loja, clientes e empregados, e me sentia útil.

Sabia, é certo, que a alegria que sentia ali não poderia ser comparada ao sentimento do trabalhador que passa ali o dia todo, com a obrigação de estar ali.

As pessoas foram chegando com os produtos para pesar e eu ia consultando os preços na tabela que havia perto da balança e os pesando. A atividade ia, no início, devagar, porque havia produtos que deveriam ser diferenciados um do outro, como o tipo de banana, de laranja, de batata doce, entre outros.

Mas em nenhum momento me senti mal, pois ia pedindo desculpas pela demora, e as pessoas diziam que não havia problema, sendo mais compreensivas do que eu pensava que iriam ser.

Algumas chegavam falando sobre o que fariam com os produtos comprados: gengibre para um chá para rouquidão, batata doce (já que não havia batata inglesa) para um sopão, outros perguntavam sobre a utilidade de um produto, como, por exemplo, qual o tomate bom para molho, outros pediam informações sobre a localização de produtos na loja; e alguns até elogiavam o setor, que havia recentemente sido modificado no expositor das bananas.

De vez em quando passava por ali o sr. Celestino, da limpeza, com uma vassoura ou rodo, e puxava uma conversinha.

Da primeira vez, perguntou-me em que eu trabalhava antes. Da segunda vez, perguntou onde eu morava. Da terceira vez, apenas se queixou: é, a rapadura é doce, mas não é mole não.

Emblemático esse ditado popular trazido aparentemente do nada pelo Sr. Celestino para a nossa atividade de campo, pois remete às dificuldades da vida do trabalhador para obter o sustento digno.

Na hora em que ouvi esse ditado, não pude evitar de pensar nisso.

Mas o trabalho físico seguia, e o movimento foi aumentando por volta das 11 horas e, em determinado momento, vi uma funcionária do TRT. Alguém que inclusive já trabalhou na Vara em que atuei, e que agora trabalha na biblioteca. Fiquei acompanhando o movimento dela de longe, mas ela não passou pelo hortifrúti; ficou a curiosidade de saber se ela me reconheceria.

Chegado o meio dia, Osvaldo disse para eu ir para o intervalo. Não me lembro de quem ficou por ali no hortifrúti.

Almocei no refeitório da loja, pequeno como o de Cachoeirinha. Senti-me um pouco deslocada, pois as duas ou três pessoas que estavam ali se conheciam, eram de outros setores, e conversavam entre si.

Depois do almoço, fui ver onde era a sala de descanso, mas a achei desagradável, era uma sala com cadeiras escolares, em que as pessoas, sem conversar, recostavam a cabeça ou mexiam no celular. Então, saí dali e passei novamente pelo refeitório, onde Ju e outras colegas conversavam animadamente, de “arreganho”, fazendo brincadeiras entre si, mas depois se dispersaram.

Sem saber exatamente o que fazer, tirei o uniforme e dei uma volta pela vizinhança da loja, mas também não havia onde ir. Voltei para a sala de descanso e esperei a hora e meia do intervalo terminar.

Voltando ao setor, Junior, o empregado cujo horário de trabalho iniciava às doze horas, já estava trabalhando e Osvaldo me apresentou a ele, fazendo uma brincadeira de que assim que chegassem os caminhões com os produtos, eu iria ajudá-los a descarregar.

Depois dessa apresentação, Osvaldo disse que havia uns produtos que deveriam ser fracionados, como moranga e cabotia, e outros que estavam querendo começar a estragar, como as vagens, mas que ainda tinham aproveitamento. Ele me levou a uma sala onde ficava a câmara refrigerada, onde me ensinou a cortar a moranga em dois e a passar o papel filme para embalar-las. Para isso, utilizava-se de um equipamento que selava o plástico com o calor. Também separamos as vagens boas das já prejudicadas e ele me ensinou a montar bandejas e embalar-las com a mesma máquina.

Preparadas as bandejas e as morangas, voltamos à loja, pesamos estes produtos e os colocamos em exposição para venda.

Osvaldo, durante estas atividades, sempre foi atencioso, e lá em cima, enquanto embalávamos as vagens, repetiu o que eu já ouvira no treinamento, sobre a oportunidade dada às pessoas, comentou sobre o meu trabalho com idosos, sobre a delícia de comer vagem preparada com carne moída, entre outros variados assuntos.

Deveriam ser quase umas quinze horas quando os caminhões com as mercadorias finalmente chegaram.

Osvaldo me deixou na balança e foi ajudar Junior com o descarregamento.

A essas alturas, eu já havia decorado os códigos dos produtos com maior saída naquele dia: cebola, tomate longa vida, batata doce branca, batata doce rosa, banana prata e caturra.

Em determinado momento, Osvaldo me apresentou rapidamente à gerente Leticia, que já havia voltado da reunião da matriz.

Também no decorrer da tarde, Celestino comentou, queixando-se, que não poderia sair no seu horário normal, às dezesseis horas, pois parece que vinha alguém da matriz fazer uma filmagem.

Percebi, também, que Leticia e Osvaldo conversavam, relativamente preocupados, e Leticia dizia que não sabia do que se tratava.

Ju, que fiquei sabendo ser encarregada na padaria, designou uma colega de setor para ficar junto a mim na balança e, quando ela apareceu por ali, disse que a haviam mandado para fazer isso, com uma cara que parecia desolada, como se eu não estivesse indo bem no meu primeiro dia. Pode ser só uma impressão falsa, mas foi o que me parecia.

Uns trinta minutos se passaram e vi se aproximarem do setor um rapaz da Escola Judicial e alguém que depois descobri ser do jurídico da empresa, juntamente com a gerente Leticia.

Ele se dirigiu a mim, perguntou se eu era a juíza e já começamos a conversar sobre onde seria a revelação e com quem eu queria fazê-la.

Indiquei Adriana (que já havia ido embora), Osvaldo, Junior, Ju, Celestino, Leticia e o rapaz que chamou Osvaldo.

Sabendo que Osvaldo e Junior estavam ocupadíssimos na descarga do caminhão, revelei-me a eles rapidamente, explicando que o desafio era passar um dia de forma incógnita, vivenciando as atividades de um trabalhador normal.

Acredito que o trabalho foi bem aceito, despedimo-nos e seguimos nossas vidas.

Pode parecer que pouco fiz nesses dois dias. Realmente, perto de um trabalhador que efetivamente exerceria aquela atividade no hortifrutigranjeiro, eu realmente não fiz tudo: não me desloquei integralmente como um trabalhador economicamente pobre o faria, e nem tive o medo de manter o emprego que um trabalhador teria frente às adversidades, como a da senhora que se queixou dos empregados da loja.

No entanto, considero que a vivência de dois dias nesse ambiente de trabalho me trouxe uma proximidade com uma realidade bastante educativa e relativamente diferente da expectativa que tinha.

Eu esperava sofrer fisicamente mais do que efetivamente sofri (embora somente tenha sentado na hora do intervalo) e não estranharia se passasse por situações de humilhação com clientes e colegas, também por imaginar antecipadamente que isso poderia ocorrer.

Porém, surpreendi-me com um ambiente de trabalho amistoso, de colaboração e receptividade entre colegas. Ainda que, efetivamente, a rapadura seja doce, mas não seja mole não.

GIANI GABRIEL CARDOZO

O projeto envolveu preparação psicológica e organizacional, pois além da possibilidade de choque social, a forma de se portar e se vestir poderia revelar o nosso disfarce. Nosso comportamento, vestes e acessórios demonstram traços de nossa identidade profissional e posição econômica.

Os cuidados para não ser reconhecido passaram pela prévia escolha das roupas que eu vestiria nos dias de treinamento/integração e de trabalho, passando pelo detalhe de não usar alguns objetos evidentemente sofisticados e caros, incluindo o não uso do carro pessoal para deslocamento.

A questão do carro pode parecer tola, mas ele reflete a renda da pessoa, seja porque alguns trabalhadores sequer recebem o suficiente para adquirir e manter um automóvel e outros conseguem ter um modelo mais econômico.

Observadas as orientações recebidas nos dois dias de preparação na Escola Judicial, desloquei-me para o município de Cachoeirinha, localizado na GPA (grande Porto Alegre), por meio do uso de carro de aplicativo de economia compartilhada, onde seria realizado o treinamento/integração.

Cheguei com alguns minutos de antecedência e me apresentei para a atividade, quando então fui orientado a aguardar em frente ao supermercado, local em que seríamos chamados. O supermercado está localizado na avenida central de Cachoeirinha, tendo um estacionamento pequeno, poucas dezenas de vagas, tratando-se de prédio com fachada bem conservada.

A partir de então, passei a identificar quem seriam meus parceiros naquele dia.

Do total de 18 novatos, cinco eram venezuelanos. Isso chamou bastante a minha atenção, pois me permitiu ter maior noção da crise econômica que assola o país vizinho e demonstra o quanto as pessoas se esforçam para conseguir um emprego que lhes proporcione algum tipo de alento econômico, ainda que tão longe das suas casas.

Às 08h39min fomos convidados a entrar no mercado e dirigirmo-nos ao local onde seria realizada a nossa integração. Logo após tomarmos nossos assentos, foi feita chamada e apenas o meu nome não constava na lista. Um tanto preocupado, com receio de ser descoberto ou convidado a me retirar da sala de aula, busquei disfarçar o nervosismo e fiz de conta que não percebi esse detalhe. Na sequência, mandei uma mensagem para a Escola Judicial informando a situação. Depois de poucos minutos – que me pareceram uma eternidade – a pessoa que fez a chamada retornou à sala e perguntou se tinha algum “Jean” ali para o cargo de estagiário. Com a similaridade de nome e por ser o meu cargo, levantei a mão e disse que seria eu. Minutos depois ela retornou à sala com meus dados completos e corretos e então, o projeto começava firme e forte. Respirei, enfim, aliviado.

O treinamento iniciou com noções básicas de saúde e segurança do trabalho, cujos ensinamentos foram ministrados pelo técnico em segurança, José¹.

A sala de treinamento estava bem organizada e limpa, havia espaço para uso de projetores de slides, o piso era de parquet (taco), portanto antigo, sentamo-nos em cadeiras com braço, escolares (cadeiras universitárias) de madeira, com algum tempo de uso, mas todas bem conservadas. Era um espaço que comportava entre 25-30 alunos confortavelmente, salvo naquele dia, pois o ar condicionado não estava funcionando e a temperatura não ajudou muito.

A segunda parte da integração ficou a cargo de Cássia, empregada no RH da rede Asun e estudante de psicologia.

Durante todo o dia, o grupo se manteve em constante silêncio. Todos manifestavam-se apenas quando solicitados, permanecendo quietos. Não consegui identificar se o silêncio seria em razão do medo de falar ou fazer algo errado no primeiro dia de trabalho (todos tiveram a carteira de trabalho assinada a partir daquele dia), por timidez ou por não nos conhecermos. Afinal, apenas os 5 venezuelanos se conheciam previamente naquele dia.

Na parte da manhã, ocorreram dois incidentes dignos de registro. No primeiro, a colega em treinamento, sentada à minha frente, virou-se para trás, olhou nos meus olhos e disse: “Se você começará como estagiário é por que tentará ser encarregado!”.

Fiquei nervoso. Foi a primeira vez que algum dos meus novos colegas de trabalho se dirigia a mim naquele ambiente. Respondi que isto dependia do futuro e que, por enquanto, seria estagiário. Eu, ela e uma colega que se sentava ao meu lado rimos, mas não foi o suficiente para quebrar o gelo que tomava conta da sala de treinamento. No primeiro momento, achei que ela tinha captado a minha condição de “intruso”, de “observador”. Depois, dei-me conta do que ela estava, no fundo, me dizendo.

Para ela, minha condição de “estagiário” representava alguém que estava estudando, buscando qualificação, alguém que tinha “potencial” para buscar a função mais importante, de se encarregar dos demais. Percebi que, para ela, tão só pela minha condição de “estagiário”, eu já era alguém diferenciado dela própria, como se a ela não fosse possível a mesma ambição (ao menos não naquele primeiro momento).

Por alguns minutos, conjecturei quais experiências de vida ela deve ter passado para achar que ela era diferente de mim. Teria sido a falta de estudo? Talvez a idade mais avançada? Ou a falta de oportunidades anteriores? Não sei. Mas percebi que a vida, às vezes, impõe seu ritmo de modo a aniquilar oportunidades de progresso, inculindo nas pessoas um sentido de “ser menor”, “ser menos capaz” que os demais ao seu redor e senti a importância de sempre incentivar cada um conforme sua capacidade e de valorizar o esforço de cada

um, compreendendo o quanto cada passo representa para aquela pessoa, diante da realidade de sua origem.

O segundo episódio que merece registro ocorreu quando José falava sobre a obrigatoriedade de os trabalhadores cumprirem as normas de saúde e segurança do trabalho, pois caso não o fizessem, teriam que acertar as contas com “o homem da capa preta”, em alusão à toga dos Magistrados. Fiquei refletindo sobre a importância da imagem do Juiz como indicação do que é correto, justo, legal (no sentido de cumprir a lei). Refleti também sobre o efeito “bicho papão” que a “capa preta” causa nas pessoas em geral (se não cumpríssemos as normas de segurança, o “bicho papão da capa preta” viria nos pegar) e sobre a relevância da nossa aproximação com a sociedade, enquanto juízes, para que ela nos conheça melhor e para que nós a conheçamos melhor.

A importância da aproximação com a sociedade está presente desde o edital do concurso para Magistratura, pois ele prevê prova de conhecimentos em Formação Humanística, ou seja, desde os estudos para o certame, o candidato a Magistrado aprende sobre o ser humano. Ocorre que no dia a dia do Juiz, ele se depara com inúmeras situações que não vivenciou profissionalmente e nem com as pessoas até o momento da aprovação no concurso. Portanto, a empatia necessária para julgar os casos virá da aproximação com a sociedade, tal como ocorreu na minha experiência de trabalhador invisível.

Mas este conhecimento melhor da sociedade também pode advir da convivência com pessoas de fora do “mundo jurídico”, tal como por meio de amigos feitos em uma praça, em quadras de esportes públicas ou em clubes. No meu caso, fiz amizade com pessoas ocupantes das mais variadas profissões, como motorista de aplicativo, médico, vendedor, dono de loja no camelódromo de Porto Alegre, bancário, representante comercial, cartunista, empresário do ramo de táxi aéreo, diretor de empresa de telecomunicação, sócio de loja de artigos esportivos, funileiro, mecânico, corretor de imóveis, aposentados, militar e até desempregados. Ao conversar com eles eu vejo seu ponto de vista a respeito das relações sociais, inclusive as decorrentes dos contratos de trabalho que devo analisar e julgar diariamente.

Retomando o relato da experiência como trabalhador invisível, havia um colega bastante participativo: Giusepe. Talvez pelo fato de ter mais idade, ser mais maduro que os demais, ele já tivesse vivenciado aquela experiência de integração em outras oportunidades. Ou talvez apenas tivesse mesmo um perfil mais ativo.

Todos almoçamos no refeitório da unidade e um ou outro deixou o local para cuidar de assuntos pessoais. Durante o almoço, o silêncio tomou conta. Tentei conversar duas vezes com um colega que vestia camiseta de futebol, mas as respostas eram quase monossilábicas, o que me fez frear as tentativas de integração, até porque ninguém estava batendo papo.

O espaço onde se localiza o refeitório encontra-se ao lado da sala de treinamento, mas é necessário voltar ao corredor e passar por uma sala onde não vi ninguém trabalhando, porém nela havia material de escritório, o que me faz pensar que seria destinada a alguma tarefa administrativa ou contábil. Assim que entramos no refeitório já nos deparamos com o local onde se forma a fila, mas por ser uma peça não muito grande, os intervalos dos trabalhadores são determinados de modo que não venham muitos ao mesmo tempo e falte espaço para todos se sentarem. A comida estava muito boa, havia saladas, legumes e vegetais, além de alguns tipos de carboidratos, feijão e uma proteína. As porções não são controladas, cada um se serve do que e do quanto quiser. Havia suco e água para beber.

As duas mesas dispostas em paralelo e as cadeiras eram fixas, todos revestidos com fórmica na cor branca. De fato, eram bancos do mesmo comprimento que as mesas. O ambiente era bem iluminado e arejado, separado da cozinha onde os alimentos eram preparados, por uma divisória de MDF e vidro com, no máximo, dois metros de altura, a qual tinha uma porta dupla para facilitar a passagem.

Entre na cozinha para lavar o copo, os talheres e o prato que utilizei para fazer a minha refeição. Aliás, todos entramos, pois cada um deveria lavar os seus utensílios.

Ao final da refeição, retornamos à sala de aula, onde permanecemos por quase uma hora, cada qual com seu dispositivo móvel como melhor amigo. O intervalo de 1h30min não terminava...

No período da tarde, criamos certa liberdade para conversar e descobri que uma colega de treinamento, Ivanise, trabalharia na mesma loja que eu. Cheguei a cruzar por Ivanise na loja no dia seguinte, mas eu estava puxando uma zorra com várias caixas de frutas e verduras e apenas nos cumprimentamos.

Terminado o treinamento, voltei para casa, ansioso pelo dia de trabalho que estava por vir.

No dia seguinte, meu primeiro (e único) dia de efetivo trabalho, também cheguei alguns minutos antes do horário, apresentei-me no balcão de informações e perguntei pelo gerente Leonardo, o qual me apresentou a Loreno, meu chefe imediato, responsável pelo setor de hortifrutigranjeiros (onde eu iria trabalhar).

Loreno é natural de Recife, torcedor do Sport e de fala muita calma. Mais adiante retomarei o tema futebol.

Também trabalhei no setor de “horti” com Márcio e com Fabrícia, mas não tive oportunidade de conversar suficientemente com eles, pois o setor permite que o trabalhador pare. Temos que repor as frutas, legumes, ovos e verduras que os clientes adquiriram e expô-las para novos clientes comprarem.

Aqui pude ver outra maneira do trabalho competir com a amizade. Eu criei uma espécie de regra para minhas relações de trabalho, após ter sido vítima

de assédio laboral, segundo a qual não temos obrigação de fazer amigos no local de trabalho, mas somos obrigados a respeitar os colegas.

Ocorre que algumas rotinas não permitem sequer que conheçamos as pessoas que trabalham no mesmo setor. Enquanto oficial de justiça, por exercer atividade externa e utilizar uma sala que ficava isolada das utilizadas pelas Varas e pela Distribuição do Fórum, não tinha contato com meus colegas, seja porque uns estavam em outros setores, seja porque alguns estavam realizando suas atividades na rua.

Não obstante a loja onde eu trabalhei não ser muito grande, o que consequentemente se repete no setor de “horti”, a dificuldade de conversar com os colegas decorre do fato de as atividades “não pararem”. Existe a necessidade permanente de se atender um cliente, repor ou receber produtos.

O setor de hortifrutigranjeiros fica no fundo direito da loja, em frente ao açougue. Ocupa cerca de 30 metros quadrados, dois corredores do mercado. De um lado fica a parte dos produtos mantidos resfriados, como as hortaliças; no meio ficam expostos alguns produtos e a ilha central é composta por duas balanças operadas por todos do setor (principalmente a Fabrícia). Logo atrás ficam os ovos e temperos e ervas embalados. Do outro lado ficam as prateleiras contendo os demais produtos do setor.

Minha primeira atribuição foi limpar e organizar o aipim na prateleira. Fiz o que me foi solicitado dentro do tempo esperado, ao que presumo, pois em nenhum momento Loreno ou Leonardo cobraram-me agilidade.

Na sequência solicitaram que eu organizasse a prateleira e repusesse as cenouras. Cumpri a segunda missão dada e me ofereci para o que fosse necessário, então Loreno pediu que eu colocasse em ordem e preenchesse as prateleiras de algumas frutas. Enquanto fazia isto, ouvi Loreno comentar com Leonardo que eu levava jeito para cuidar das prateleiras. Fiquei feliz com o comentário. Ora, eu estava no rumo certo!

Também busquei alguns produtos na câmara de resfriamento, levei caixas de frutas e verduras vazias para o respectivo depósito, limpei as caixas e prateleiras de frutas e verduras e descartei o que estava estragado nos tonéis de lixo orgânico, descartei caixas de papelão, fixei cartazes contendo preços de frutas e verduras e pesei itens nas balanças do setor.

Destaco que não se tratava de câmara fria. No mercado havia três câmaras com temperatura artificial e os produtos hortifrutigranjeiros que precisavam de temperatura controlada ficavam na menos fria, por assim dizer. Tanto que não vi necessidade de utilizar a jaqueta térmica indicada pelo Loreno, a qual ficava pendurada próxima das câmaras (uma era fria e a outra continha produtos congelados).

Um pouco antes do almoço pensei que minha identidade tivesse sido descoberta, pois uma colega que eu não havia visto ainda se aproximou de mim,

chamou-me de “senhor” e disse que eu deveria esperar, pois ela entregaria o meu vale para o almoço.

O fato de ela ser a tesoureira daquela unidade, mais madura do que eu e me tratar por “senhor” (apesar de eu ter 37 anos, não é comum ser chamado de “senhor” fora da Justiça do Trabalho), fez-me acreditar que ela sabia do “meu disfarce”, mas ela estava sendo apenas gentil e educada comigo.

Às 12h53min, já de posse do meu vale, fui almoçar com Loreno no restaurante localizado ao lado do mercado.

O restaurante era muito simples, mesmo padrão observado pelo buffet de saladas e pratos quentes. O vale dava direito à refeição e incluía suco em pó que o estabelecimento mantinha dentro de garrafas pet. As mesas eram parafusadas no chão e os bancos feitos de tijolos eram próximos demais da mesa, ao menos para uma pessoa com 1,90 metro de altura – meu caso.

Eu já estava um pouco cansado e perguntei ao Loreno se havia algum lugar para me sentar e descansar após a refeição, ao que ele sugeriu a praça localizada em frente ao mercado ou o refeitório. A praça se chama Princesa Isabel, é bastante arborizada, contando com muita sombra para quem quer sentar-se em um banco e descansar, mas nenhum espaço para crianças ou animais de estimação. É uma praça pequena e sem muita graça.

Tentei puxar conversa, inclusive perguntado ao Loreno se o colega sentado em mesa próxima não gostaria de sentar conosco, ao que me respondeu que o colega não gostava de se misturar, preferia comer sozinho.

No bate-papo conseguir conhecer um pouco do meu chefe imediato, que é natural de Recife, torcedor do Sport, casado com uma gaúcha e residente no município de Alvorada (GPA).

Sobre a cidade de residência, ele comentou que o ônibus demora cerca de uma hora para percorrer o trajeto de casa ao trabalho, mais o tempo que ele fica aguardando o transporte no ponto e a caminhada até a porta da sua casa. Disse demorar 1h40min no deslocamento.

Retomando o tema do futebol, recorro de ter perguntado para qual time ele torcia no Rio Grande do Sul, tendo ele respondido com uma indagação: Para que torcer para mais de um time? Para ter mais motivos para sofrer?

Verdade. Melhor torcer e sofrer apenas por um.

Após o almoço, percebi que minhas mãos seguiam bastante sujas, apesar de ter trabalhado somente um turno. Neste momento veio à minha lembrança imagens das mãos de trabalhadores impregnadas de óleos e graxas ou machucadas durante suas atividades laborais. Dei-me conta de que, mesmo que quisessem se preparar para alguma ocasião especial, dentre elas o seu “Dia na Corte”, ou para o convívio social com amigos (aqui recorro especialmente dos meus amigos Jones e Nadir que trabalham como metalúrgico e marceneiro, respectivamente, e suas mãos trazem os despojos do trabalho manual que desempenham há anos).

Devido ao cansaço, optei por descansar no refeitório do supermercado. Ali encontrei mais cinco colegas do açougue (presumo, devido ao uniforme branco que eles vestiam), dois estavam dormindo sentados, um debruçado sobre a mesa e outro sobre uma junção de duas cadeiras. Fabrícia foi a única pessoa do meu setor a comparecer ao refeitório para descansar, mas ela sentou-se longe e optei por respeitar a privacidade dela durante os minutos finais do descanso.

O alojamento era pequeno para o porte da loja. Tinha uma televisão do tipo tubo com 29 polegadas e sintonizada em canal aberto. Havia duas mesas para cerca de 12 pessoas, uma em cada extremo da sala. Na única geladeira eu percebi que os colegas guardavam seus mantimentos e havia um aviso bem destacado a respeito do descarte do que ficasse nela sem identificação ou data.

O período vespertino seguiu cheio de aprendizados para mim: assimilei que, para demorar menos tempo desmontando caixas, é possível desmontá-las com os pés, também soube como virar as caixas de frutas e legumes de modo mais rápido e com menos força etc.

As caixas de papelão chamaram a minha atenção, pois nunca imaginei quantas eram utilizadas em um setor que, via de regra, não vende produtos encaixados. Ocorre que alguns chegam em caixas e como é o setor que mais comercializa produtos, o fluxo de mercadorias é grande e, conseqüentemente, temos que descartar várias caixas vazias. Para otimizar tal tarefa, alguém desenvolveu a técnica de desmontá-las com os pés, pois as pernas têm mais força que os braços.

Mas o conhecimento não foi apenas técnico. Ensinaaram-me que eu tinha razão em algo que sempre digo para os servidores das duas unidades judiciárias em que atuo: “ninguém sabe tão pouco que não possa ensinar nada e ninguém sabe tudo a ponto de não poder aprender nada”. Ouí de um colega que devemos viver cada dia como se fosse o último, pois não queremos deixar este mundo brigados com pessoas de quem gostamos. Também ouví de outro colega que é importante dar bom dia a si mesmo assim que acordar, afinal, preciso desejar para mim o que desejarei para os outros.

Eu fui tão bem treinado naquele dia que, das 16h35min até as 17h10min, fiquei sozinho no setor de hortifrutigranjeiros, pois alguns colegas estavam auxiliando na descarga de itens, outros estavam no intervalo da tarde e sobreí no comando da balança.

Confesso que posso ter errado o preço de alguns itens, mas não é fácil saber, sem provar, qual a diferença entre o maracujá e o maracujá doce. Os códigos da balança são diferentes e os preços também e, pela surpresa da cliente ao aparecer o primeiro preço (bastante salgado), percebi que não seria maracujá doce aquele que eu estava pesando.

Apesar destes apuros, consegui consultar com agilidade a lista de códigos, porém contei com a ajuda de vários colegas que estavam passando pelo meu

setor. Várias vezes perguntei se o colega sabia o código daquele item e sempre fui ajudado com um sorriso no rosto.

Presenciei essa forma alegre de tratar o colega durante os meus dois dias de experiência como “trabalhador invisível”, tanto que, ao ir embora, recebi o último conselho do Loreno e do Márcio: “lembre-se que o Sr. Antônio gosta de moranga e repolho cortados. Sempre cuide para tê-los na prateleira e você conquistará o crescimento que busca na empresa.”

Ao me reportar ao gerente Leonardo para comunicar que estava encerrando minha jornada, ouvi dele perguntas demonstrando que se importava em saber se eu havia conseguido apreender ao menos um pouco das rotinas do setor. Também recebi palavras de incentivo para persistir na empresa, aceitar as oportunidades de capacitação que são ofertadas aos empregados, indicando-me, como exemplo das oportunidades que a empresa oferece, um colega que estava próximo dele, recentemente treinado para ser gerente de loja e que aguardava a abertura de mais uma unidade para poder assumir o cargo para o qual se preparou.

O principal sentimento que eu destaco da minha experiência é: gratidão.

Sou grato por poder vivenciar o que diariamente analiso nas ações trabalhistas. Sentimento de empatia é algo que podemos desenvolver, mas perfectibilizar a empatia, efetivamente calçar os sapatos do outro, isto somente as pessoas com muita sorte, tal como eu (ao ter sido contemplado com esta oportunidade), têm.

O maior aprendizado da experiência foi o clima de solidariedade entre os colegas de trabalho. Todos falavam que eu aprenderia rápido, deram dicas para memorizar os códigos das frutas (Márcio sugeriu que eu pedisse uma cópia e estudasse em casa), enfim, não havia concorrência para que eu fosse o menos preparado no cargo, de modo a ser o primeiro dispensado pela empresa em hipótese de crise econômica. Pelo contrário, todos me incentivaram a persistir e acreditar nas possibilidades de crescimento que a empresa oferece. Percebi que eles têm um senso de coletividade e coleguismo que não vivenciei nem como servidor, tampouco como magistrado.

De tudo que passei, restará para sempre a lembrança daqueles dois dias, da necessidade de entender a realidade de onde vem cada um e, essencialmente, da importância da empatia e do respeito nas relações profissionais, seja como Juiz, seja como trabalhador do setor de hortifrutigranjeiros.

1. Os nomes dos trabalhadores foram alterados para preservar suas intimidades e identidades.

LUCIANO RICARDO CEMBRANEL

Por intermédio da Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região participei do projeto *Vivendo a experiência de ser um trabalhador invisível* porque queria desenvolver competências humanas presentes, porém um pouco mitigadas pela própria dureza da vida. Trabalhei por um dia como “auxiliar de hortifrutigranjeiro” em uma rede de supermercados da região metropolitana de Porto Alegre.

Embora eu tenha participado no dia 17 de junho de 2019 do “dia de integração” em uma das unidades da rede, em Cachoeirinha (RS), e sobre o qual tecerei alguns comentários no decorrer desse relatório, efetivamente, vivi a experiência de ser um trabalhador invisível no dia seguinte, 18 de junho de 2019, em Porto Alegre.

Apresentação

Era um dia atípico de outono, quase inverno. Geralmente nessa época do ano já faz frio no sul do país, mas por volta das 7 horas da manhã fazia 18° C e o céu estava parcialmente nublado. A previsão, ao longo do dia, era de calor, cerca de 28° C. Cheguei à loja onde prestaria o serviço às 8 horas, com trinta minutos de antecedência. Ao chegar, fiquei na dúvida se esperaria o horário ou se já me apresentaria.

De fora, o mercado era bonito e moderno. Vi alguns poucos clientes e os empregados, em maior número, organizando as coisas para o início da jornada de trabalho.

Resolvi entrar e pedir pelo gerente, a quem eu deveria me apresentar. Falei com uma senhora, bem na entrada do mercado, que me indicou a pessoa que estava a poucos metros dela, arrumando um mostruário. Era o gerente. Aproximei-me, ele estava concentrado, e me apresentei dizendo que era o estagiário, pois essa foi a estratégia definida com a empresa para a apresentação do magistrado no ambiente de trabalho. Ele me recebeu muito bem. Fez algumas perguntas como: o que eu fazia antes e se já tinha trabalhado em mercado. Respondi que já tinha feito um pouco de tudo, mas que em mercado nunca tinha laborado; que não tinha experiência alguma em hortifrutí. A pequena entrevista durou uns três ou quatro minutos. Disse que tudo bem e perguntou se eu gostaria de tomar café. Agradei, pois já havia me alimentado.

Em seguida, parou o que estava fazendo e me conduziu à parte dos fundos do mercado. No caminho foi me apresentando para todo e qualquer empregado que topasse com a gente. De cara, pareceu-me um gerente bastante presente e envolvido no ambiente. Saímos da loja e entramos na “retaguarda”. Um corre-

dor de uns cinco ou seis metros de largura e muito comprido, situado na lateral e que iniciava na frente do mercado, indo até a parte de traz da construção. A primeira metade, da rua para os fundos, era usada para receber e conferir as mercadorias. Logo fui informado que por esse local só entrava mercadoria. A saída somente após passar pelos caixas da loja! A segunda metade era usada como depósito. Percorremos o corredor interminável e no final dobramos à direita, subindo uma escada até um mezanino. Ali tinha um pequeno refeitório onde havia umas seis ou sete pessoas tomando café. Fui apresentado a todas elas, inclusive, ao meu chefe imediato, o líder do setor de hortifrúti, José. Como eu agradeci o café, fui conduzido até o vestiário para colocação do uniforme.

Vestiário

O vestiário ficava no enorme mezanino, à esquerda da escada por onde subimos, do lado oposto ao refeitório. Havia um masculino e outro feminino. Era bastante simples, praticamente “franciscano”. Tinha aparência de vestiário de um pequeno clube de futebol do interior, parecido com o da minha cidade natal, no oeste de Santa Catarina. Alguns azulejos quebrados, um banco de madeira para se sentar, duas ou três baias com chuveiro e outras tantas com sanitários, além de duas pias com torneiras e um pequeno espelho. Os armários, cada um com seu respectivo cadeado, ficavam do lado de fora. Não havia um para mim.

Havia dois empregados se trocando e eu tratei de colocar o meu uniforme, que consistia num jaleco “azul de feirante” e um calçado de proteção, que por sinal não me serviu. O uniforme tinha sido fornecido no dia anterior, na integração. Como o calçado ficou pequeno comentei com o gerente que, imediatamente, solicitou à matriz o envio do EPI com o número maior. Nesse momento, outro trabalhador que estava se vestindo informou ao gerente que ele teria um par de botas novo no seu armário e que poderia me fornecer, se fosse o caso. Experimentei e, dessa vez, ficou muito grande. Fui autorizado, então, a trabalhar com o meu próprio calçado.

Trabalho - I

Devidamente uniformizado, o gerente pediu para que eu aguardasse o José, que me acompanharia o dia todo. Enquanto esperava, o gerente arranhou um lugar para eu colocar minhas coisas pessoais. Ficaram guardadas numa pequena sala de vidro, no corredor do depósito, praticamente “dois por nada”. Cabia uma pequena mesa e uma cadeira. Ali trabalhava a líder do setor de compras e recebimentos. Tinha visão total de quem entrava no depósito.

Sem demora, o José me encontrou e então comecei a segui-lo. No trajeto entre o depósito até o setor de hortifrúti, a exemplo do gerente, José foi me apresentando aos demais colegas de trabalho. O setor de hortifrúti ocupava o corredor de um bloco, havendo produtos dos dois lados e a balança ao final. A loja era dividida em três blocos. Os dois primeiros blocos com gôndolas altas fazendo corredores, sendo que no terceiro, no fundo da loja, ficavam a padaria e o açougue com gôndolas no centro, porém mais baixas que a dos outros blocos.

O hortifrúti ficava bem na entrada do mercado, à direita. Nesse corredor, da entrada para os fundos, à esquerda, no início, estavam dispostos os legumes: cebola, cenoura, batata inglesa, batata doce, abobrinha, moranga, beterraba, e etc. Na segunda metade, tinha coco, manga, mamão, melão e bananas. O lado direito do corredor iniciava com um balcão refrigerado, onde ficavam as frutas mais delicadas, verduras, temperos frescos como salsa, cebolinha e alho poró, além de kits de sopa, cozido e etc. As frutas mais sensíveis eram pera, uva e maçã importada. Tinha também morangos. Havia vários tipos de verduras como: rúcula, alface crespa, alface americana, alface roxa, agrião, espinafre, couve, couve-flor, dentre outras. Já perto da balança ficavam as bergamotas, laranjas, limões, maçãs, abacaxis e muitas outras frutas.

José me mostrou como deveria organizar o expositor. Ele tinha um pano que não parava de passar no balcão refrigerado. Naquele começo de manhã ainda não haviam chegado os caminhões com os produtos, então, basicamente, até por volta das 10h30min ou 11 horas, meu trabalho se resumiu a organizar os expositores, repondo e ajustando as mercadorias, bem como retirando os produtos estragados. Aliás, era grande a preocupação do chefe em apresentar produtos de qualidade, descartando os vencidos.

Iniciei com o expositor de laranjas. O outro colega, auxiliar de hortifrúti, Paulo, tinha deixado umas cinco caixas de laranjas para a reposição. Ao colocar as laranjas na gôndola eu já devia separar as estragadas. Após tal classificação, tinha que pesar a mercadoria a ser descartada e levar até uns tambores que ficavam no depósito, na parte de recebimento de mercadorias. Acredito que o local distava cerca de 30 ou 40 metros do setor. Ao que percebi, essas mercadorias estragadas seriam aproveitadas para o trato de animais, por isso, nos tambores não deveria ter papéis ou plásticos, somente produtos orgânicos. Fiz umas quantas viagens nesse sentido.

Quem operava a balança era um senhor chamado Pedro. Aqui uma situação curiosa. Quando cheguei no setor de hortifrúti o José apresentou o colega da balança como sendo João. E digo de passagem, que vários outros “Joões” tinham sido apresentados, além do adjetivo “macio”. Conto sobre o “macio” mais tarde. Muito bem. Toda vez que eu ia pesar os produtos a serem descartados, pedia o favor ao João. Ele era calado, mas simpático. Na décima quinta vez que isso aconteceu, José estava perto e ouviu eu chamar o colega da balança de João

e, dando risada, me perguntou: do que você chamou ele? João, eu respondi. Agora dando gargalhadas ele disse: não, o nome dele é Pedro. A gente chama todo mundo de João. Percebi que tinha que ficar esperto!

Fiz isso com as peras, maçãs e cenouras. Destas, tive que desfazer todo o expositor retirando as cenouras estragadas ou começando a estragar. Esse produto estava na gôndola há três dias. Depois de classificar, José assumiu a organização do expositor, colocando primeiro o produto que estava estocado e que fora trazido pelo colega Paulo, e finalizando com os produtos remanescentes da classificação. O expositor ficou digno de uma foto.

Paulo trabalhava “lá atrás”, na produção. Era uma pequena sala junto à câmara de resfriamento, cuja temperatura girava em torno de 15° C, ao que acredito. Na câmara havia termômetro marcando 12° C. Ele fracionava e embalava abóbora, por exemplo. Retirava a parte danificada do mamão ou melão e embalava a parte que ainda poderia ser comercializada.

Conheci essa parte do mercado quando José pediu que eu o auxiliasse no transporte de algumas mercadorias que estavam guardadas na referida câmara de resfriamento. A área ficava nos fundos do mercado, entre a padaria e o açougue. Usamos o depósito como acesso e, quase antes de chegar à escada que levava ao mezanino, dobramos à direita, na padaria. Antes de adentrar, entretanto, tivemos que colocar uma touca, disponível na porta de entrada. Medida de higiene rigorosamente observada. Atravessamos a padaria. Um calor! Fui apresentado à distância, a outro “João”. José disse, esse também é macio e o sujeito respondeu: macio é você! Na sequência entrou outro colega na padaria e rapidamente José falou: Esse é o Antônio, tem as mãos macias. Fiquei esperto, pois percebi que isso era outra “impunha” (expressão utilizada no Sul para “tirar uma onda”, aplicar uma brincadeira).

Depois de fazer várias viagens transportando mercadorias da câmara de resfriamento até o setor de hortifrúti, passei a levar as caixas vazias: ou para a rua, próximo onde os caminhões descarregavam, em frente ao depósito onde as mercadorias eram recebidas; ou, dependendo do fornecedor, para os fundos.

Reflexão

A jornada era longa, já começava a ficar cansado. Não tinha sentado nenhuma vez. Não parava de olhar o relógio e ainda eram 10:30! Entre uma viagem e outra, pensei: o que estou fazendo aqui? Lembrei-me, dadas as circunstâncias e guardadas as devidas proporções, dos três dias que fiquei no quartel do exército na época do serviço militar. Com dezoito anos de idade eu já estava na faculdade e não queria servir, cumprir o serviço militar obrigatório. Eu e muitos dos meus amigos em idade de serviço militar tivemos que nos apresentar. O quartel distava cerca de 50 quilômetros da cidade onde morava, no oeste

catarinense. Estava “obrigado” naquele lugar durante esses poucos dias. Em que pese a importância das Forças Armadas e as possibilidades profissionais então apresentadas, não queria ficar de jeito nenhum! Em vista do meu perfil, não via perspectiva naquela carreira. cursando direito já vislumbrava outras opções e aquilo, para mim, era uma limitação. Felizmente fui dispensado.

Essa comparação veio à tona, ao que acredito, por dois motivos: pela limitação que aquele ambiente apresentava, nada obstante as inúmeras possibilidades de uma carreira militar, mas incompatíveis com meu perfil, repito; e pela sua compulsoriedade. A limitação para um trabalhador sem qualificação é a realidade de muitos, na verdade, para a grande maioria dos trabalhadores brasileiros. É óbvio, que eu era um voluntário nessa experiência, mas me coloquei no lugar dos meus colegas. Talvez a vida não lhes tenha dado outras oportunidades e é “obrigação” deles fazer aquele tipo de trabalho. Não falo desse tipo de trabalho de maneira indigna ou pejorativa. Simplesmente porque nessa condição, o horizonte é muito estreito e a sujeição é uma imposição.

Confesso que no dia anterior, na integração, enquanto a psicóloga explicava direitos e deveres aos “admitidos” eu já tivera essa sensação de estar limitado, de certa maneira “preso”. Mas isso não se repetia nos demais colegas. Tinha uma jovem que estava sendo admitida como caixa. Era visível que a ambição da vida dela era ser caixa e nada mais! Tinha outro, um venezuelano, um senhor de uns 45 ou 50 anos, feliz porque fora admitido como fiscal de loja, também conhecido vulgarmente como vigia ou segurança. Todos que lá estavam tinham satisfação na admissão.

Invisibilidade

Na integração, também marcada para às 8h30min, numa unidade da rede no município de Cachoeirinha, estávamos em onze pessoas aguardando na entrada. Quando fomos chamados e ingressamos no mercado, tivemos que atravessar grande parte da loja, pois a sala de reuniões estava localizada no mezanino, nos fundos, e todos os empregados daquele lugar nos observaram com olhos curiosos. Parecia um desfile e nós éramos os modelos... Pensei isso não vai ser nada invisível!

Mas no dia seguinte observei que, efetivamente, o trabalho braçal pode sim ser invisível. E não falo apenas de o cliente ver o expositor repleto de mercadorias e organizado todo o tempo, sem se dar conta de que houve um trabalho humano por traz. Ocorreu umas duas ou três vezes de eu estar organizando a gôndola e o cliente, especialmente em idade ativa, pegar o produto praticamente por cima de mim e não me enxergar.

Isso, contudo, não ocorreu com as pessoas de mais idade. Todas, sem exceção, me cumprimentaram. Algumas até puxaram conversa. Já eram umas

10h45min / 11h da manhã, eu estava organizando um expositor de cenouras quando uma senhora, de uns 80 anos de idade, falou para mim o seguinte: não gosto de cozinhar! Fiz de conta que não era comigo, pois na integração orientaram a não tecer comentários sobre o que os clientes dizem. Ela insistiu: meu marido é um chato para comer e não sei o que fazer. Então eu respondi que, na verdade, ela devia estar na dúvida do que fazer para o almoço e não propriamente que não gostava de cozinhar. Ela concordou e respondeu: se eu faço abobrinha ele não gosta; se eu faço um 'guisadinho' ele reclama, mas só vou cozinhar para ele hoje porque vou viajar com minha irmã no feriado da quinta – feriado de Corpus Cristi – e saiu. José acrescentou que essa senhora vai todo dia no mercado e compra pequenas quantidades de produtos frescos para fazer o almoço...

Percebi que, além da praticidade e da qualidade que a refeição dessa senhora teria com produtos sempre frescos, na verdade ir ao mercado todo dia era um objetivo daquela pessoa já bastante vivida. Ter algo que a motivasse a tirar o pijama e a sair de casa... era isso! E a conversa que se desenvolveu comigo, um auxiliar de hortifrúti, talvez demonstrasse a solidão da vida dos mais experimentados.

Outra senhora, também, próxima dos 80 anos de idade, enquanto eu transportava os produtos para descarte, me indagou no corredor perguntando onde ficava a noz moscada em pó. À medida em que eu também me informava com o Pedro da balança, a simpática senhora conversava comigo dizendo que tinha o produto em bola, mas achava ruim ter que raspar. Encaminhei-a até o corredor onde ficavam os condimentos e, ao tempo em que procurávamos, outra senhora, esta bem mais jovem, entrou na conversa dizendo que a noz moscada em bola era muito mais aromática e deu dicas de como raspá-la com facilidade. Pronto! A respeitosa senhora agradeceu a minha ajuda dizendo que adorava a filosofia do Chacrinha: quem não se comunica se trumbica. Fiquei encantado com a sabedoria, humildade e flexibilidade daquela mulher, pois apesar de bem mais experiente, acatou prontamente as dicas da mais jovem, demonstrando que sempre é tempo de aprender.

Intervalo

Por volta das 11h30min meu chefe começou a me questionar sobre o almoço. Perguntou se eu já tinha recebido o vale. Respondi negativamente e ele foi providenciar. Passados uns quinze minutos ele pediu para acompanhá-lo até a tesouraria que estava localizada no mezanino, atrás do refeitório. A sala media uns 3m x 4m, fechada por divisórias e toda cercada por grades. O lugar era todo camuflado, pois não percebi essa sala na primeira vez que estive no mezanino pela manhã. Havia uma única empregada que trabalhava trancada no

local. Sua função era de tesoureira, mas também fazia as vezes de RH. Fomos atendidos pelo lado de fora da porta da grades. Perguntei o porquê das grades e se já havia ocorrido algum assalto. Ambos responderam de forma simultânea e afirmativamente.

O vale dava direito a uma refeição com bebida. Havia duas opções para almoçar. A primeira, a cerca de duas quadras do mercado, era um buffet livre com um copo de suco ou de refrigerante. A segunda, um pouco mais distante, era um bandejão.

Meu chefe não queria ir almoçar naquela hora, meio-dia, porque os caminhões com as mercadorias estavam para chegar. Ele questionou dois colegas para me fazer companhia no almoço e me indicar o lugar. O Paulo recusou, dizendo que iria mais tarde. O Jonas, outro auxiliar de hortifrúti, aceitou e fomos juntos almoçar. Já eram 12h45min. Os caminhões ainda não tinham chegado. Registro a grande preocupação do meu chefe em me incluir. Em nenhum momento fiquei de lado. A todo o tempo perguntava como eu estava.

Caminhamos até o local, uma esquina. Em outras circunstâncias eu jamais entraria naquele lugar. A aparência não convidava nenhum pouco. Era uma pequena casa, pintura precária, rodeada por varanda e totalmente cercada com grades. Buffet ao centro, mesas nas varandas, havia umas catorze ou quinze mesas, todas compartilhadas. Pelo calçado – botas EPI – usado pelos frequentadores, era possível deduzir que a maioria trabalhava na construção civil, em alguma obra próxima, pois eram visíveis as manchas de cimento, cal, tintas e poeira.

Havia feijão, arroz, massa, frango ao molho, linguiça, mandioca e batatas, além de saladas e sobremesa. Nos servimos e compartilhamos a mesa com um sujeito que logo foi embora. A bebida era servida na mesa. Bastava escolher entre suco e refrigerante. Optei pelo “refri” e o garçom (proprietário do local) com um “litrão” de guaraná serviu um copo cheio de gelo e ainda brincou conosco: Novo colega velho, hein? É que já estou um pouco grisalho... A comida era boa! Jonas me contou um pouco da sua experiência profissional. Estava empregado há uns três anos. Tinha 26 anos, era casado e pai de dois filhos: um de três anos e outro de dois meses. Contou que estava “se puxando”, pois queria ascender ao cargo de líder de loja. Para isso, frequentemente fazia horas extras e se colocava em disponibilidade à chefia.

O almoço durou uns vinte minutos. Quando retornamos havia dois caminhões descarregando. Me disponibilizei, mas meu chefe me impediu dizendo que eu teria que gozar integralmente meu intervalo mínimo de uma hora. Fui, então, para o mezanino. Já passava um pouco das 13h quando cheguei ao local. As luzes estavam parcialmente apagadas e havia umas dez pessoas descansando. Todas espalhadas. Algumas, perto dos armários, dormindo em cadeiras. Outras, próximas ao refeitório, com os respectivos telefones celulares e outras, ainda, conversando baixinho, na entrada, ao redor de uma mesa. Havia uma certa

penumbra. Fiquei descansando, literalmente, e atualizando os *e-mails* e *WhatsApp*s até completar minha hora de intervalo.

Nesse lugar também funcionava uma espécie de sala de criação ou *marketing*. Bem ao fundo havia dois computadores instalados em mesas que ficavam encostadas na parede e uma mesa enorme, tipo um balcão de bar, onde eram feitos os cartazes promocionais. Às 13h15min esse pessoal do *marketing* ligou as luzes e o ambiente ficou claro novamente. Muitos voltaram ao trabalho, assim como eu.

Trabalho - II

Quando reiniciei meu trabalho fui designado para auxiliar no descarregamento de um caminhão da própria rede. Eram oito pallets que ficariam naquela loja. Neles continha dois tipos de bergamota, batata inglesa, abóbora, limão, melão, maçã e hortaliças.

Com o auxílio de um transpalete hidráulico manual (paleteira) as mercadorias eram retiradas do caminhão, por meio de uma rampa hidráulica instalada no próprio veículo, e puxadas com tração humana até o terraço, na frente do mercado. Não foram diretamente para o depósito porque no dia seguinte, como acontece todas as quartas-feiras, seria realizada uma feira de hortifrutigranjeiros.

No terraço havia dois ombrelones enormes/barracas, não prestei muita atenção naquele telhado de lona, mas era bonito, e logo começamos a separar os produtos que iriam ser guardados no depósito daqueles que ficariam nos expositores a serem montados para a feira. As frutas estavam muito bonitas. Dava água na boca. Percebi que, de forma muito discreta, meu chefe e os demais colegas dividiam uma bergamota, o que também me foi oferecido. Ela foi aberta de maneira que as cascas faziam uma espécie de embalagem para os gomos. Cada um experimentou um pouco da fruta. De repente, o subgerente da loja chegou e percebeu que estávamos degustando um exemplar daquelas bergamotas pokans. Fiquei apreensivo. Sem cerimônia perguntou se estava gostosa e experimentou também. Tudo certo! Continuamos o trabalho...

As gôndolas da feira eram improvisadas com as próprias caixas vazias, com uma base de cinco caixas, duas posicionadas de comprido e três de lado, empilhadas em três camadas, tudo devidamente amarrado. Ficavam na altura e tamanho ideal para expor os produtos. Após a seleção, fui designado para transportar umas trinta caixas de pokan para os fundos do depósito. Aí começou o trabalho pesado! Fiz umas cinco ou seis viagens tracionando a paleteira e empilhando as caixas em lugar previamente designado pelo José.

Quando acabei com as bergamotas era hora de transportar batatas e abóboras. Interminável a quantidade de viagens tracionando a paleteira e carregando e descarregando sacos de 25 kg. A transpiração foi inevitável.

Enquanto isso, o Moisés, colega auxiliar de hortifrúti que começou a trabalhar no segundo turno, próximo das 12h, ficou montando os expositores para a feira. Fui informado de que todos os produtos seriam recolhidos e posicionados na entrada do mercado, pelo vigilante, quando do fechamento da loja, para facilitar a montagem no dia seguinte.

Logo em seguida, José pediu que eu guardasse na câmara de resfriamento umas caixas de maçã e outras de hortaliças. Fiz umas quatro viagens nesse sentido. Entre uma viagem e outra, lá no terraço, mesmo sabendo que o uso não era permitido, peguei meu celular para dar uma espiada no *WhatsApp*, pois aguardava o desfecho de um negócio particular. Meu colega, Moisés, percebeu que eu estava usando o telefone e discretamente se aproximou e disse: olha a câmara; olha a câmara! Guardei imediatamente o celular e agradeci a parceria.

O fim da minha jornada de trabalho foi transportando mercadorias do terraço até o depósito ou câmara de resfriamento. Estava exausto. Não parei um minuto sequer. Ao se aproximar das 17h, meu chefe José tinha curiosidade de saber se eu ficaria na loja trabalhando com eles ou não. Ele disse que apreciou meu trabalho e gostaria muito que eu ficasse.

Despedida

Minutos antes do encerramento do meu expediente, o gerente do mercado se aproximou. Acho que estava controlando meu horário de trabalho. Estava no terraço me despedindo de José e Moisés, quando ele chegou. Solicitei que tirasse uma fotografia com os colegas, o que foi prontamente atendido. Ele disse que, apesar de não ter ficado comigo o tempo inteiro, sempre me viu trabalhando, e que José já tinha comentado que gostara do meu trabalho, pois estive sempre disponível e realizei todas as tarefas designadas, além de mostrar iniciativa na organização das gôndolas. Aconselhou-me no sentido de continuar assim, que certamente seria efetivado.

Horário cumprido, fui até o vestiário. Antes peguei minhas coisas no meio do caminho, tirei e guardei o uniforme. Saí pela loja para comprar um litro de água, pois estava sedento. Havia um bebedouro no depósito, porém não tive muito tempo. Também comprei duas daquelas bergamotas que ajudei a repor nos expositores. Então, sai pelas caixas já sem o uniforme e estava invisível aos olhos dos empregados. Era apenas mais um cliente.

Conclusão

Estava bastante eufórico para viver uma experiência muito diferente do meu cotidiano. E aconteceu, em certa medida. Minha rotina é cansativa. Não propriamente física, mas, principalmente, mental. “Seco gelo” todo o dia! Nas

audiências apenas mudam-se as partes - as pessoas -, porém os conflitos são basicamente iguais. Salvo algumas nuances, é tudo a mesma coisa: conflito! Sem contar que, diariamente, tenho que lidar com inúmeras deslealdades processuais, de ambos os lados. É estressante...

Referi que a experiência foi diferente em certa medida, porque percebi que nas relações de trabalho as pessoas são solidárias entre si, não importando o nível socioeconômico. Naquele trabalho assalariado, todos foram receptivos comigo. Meu chefe, especialmente, dispendeu muita atenção, sempre no sentido de me integrar e demonstrar rotinas e procedimentos. O gerente da loja, igualmente, me deixou à vontade, procurando me inserir no ambiente. Os colegas de setor, da mesma forma, demonstraram acolhimento.

Mas isso também ocorre na unidade onde atuo como magistrado, notadamente, entre os servidores. Recentemente recebi um servidor novo, vindo do nordeste brasileiro. Escutei diversas vezes, do meu gabinete, outros servidores desejando boas-vindas e se colocando à disposição do novato para auxiliar, não só no trabalho, mas também na organização do seu novo lar, indicando qual a melhor região para morar, onde fazer compras, que colégio os filhos poderiam estudar, e assim por diante.

Da mesma forma aconteceu comigo, entre meus pares, quando investido na magistratura. Quando tomei posse, após aprovação em concurso, meus colegas juízes foram todos receptivos, solidários. Lembro-me de que, nos vários lugares em que substituí alguém, o colega titular me convidou para almoçar ou jantar na sua casa. Todavia, o mesmo não se pode dizer quando o juiz chega num novo lugar para trabalhar. Exceto o diretor ou o secretário de audiência, pessoas que trabalham diretamente com o juiz, os demais servidores parecem fugir. Há uma distância reverencial que incomoda.

De resto, duas coisas me causaram espécie. A primeira é que o trabalho desqualificado revela cruelmente a precariedade, a fragilidade da manutenção do contrato de trabalho pelo sujeito prestador do serviço. Carregar caixas, sacos, separar frutas estragadas e repor o estoque qualquer um faz. E tem um exército de pessoas classificadas como “qualquer um”. Com a lei de mercado, “oferta e procura”, a limitação é imposta pelo excesso de oferta de mão de obra não qualificada. Não há opção! O trabalhador nessas condições, sem qualificação, tem que se sujeitar a essas atividades pouco remuneradas. Se ele não quiser, tem uma multidão que quer. A única forma de manter o contrato de trabalho com toda essa concorrência é se mostrar disponível. Ter disposição e acatar a ordem, desenvolvendo o melhor possível a função. Esse trabalhador é facilmente substituído.

A segunda é a falta de perspectiva decorrente desse contexto de não qualificação. A ambição na carreira praticamente não muda seu status. Quero dizer que um auxiliar de hortifrúti que percebe remuneração pouco maior que o

salário mínimo, pode galgar, com muito esforço, o cargo de líder do setor, para receber 20 ou 30 por cento a mais que o seu pífio salário. Depois disso, pode almejar, também após muito tempo, esforço e dedicação, o cargo de líder de loja, para ter um acréscimo salarial semelhante. Finalmente, o topo da carreira, gerente de loja, que requer, praticamente, abnegação, para então, receber três ou quatro vezes o salário inicial, cuja importância, se comparado com países desenvolvidos, não ultrapassa muito o respectivo piso salarial. E pouco adianta ir para a concorrência, pois é a mesma coisa.

Tenho uma colega juíza que diz que duas coisas libertam: educação e dinheiro. Concordo em termos. O dinheiro pode ser passaporte para várias hipóteses e não requer, necessariamente, ter instrução para viver a liberdade que ele tem o efeito de proporcionar. Contudo, com ou sem cultura, o dinheiro pode ser opressor e escravizador. Todavia, tal recurso esses trabalhadores não têm. A educação, mais completa, do meu ponto de vista, permite a conquista daquele, do dinheiro. A instrução, a qualificação no ambiente de trabalho, coloca o trabalhador em outro patamar de negociação e até de manutenção de contrato. Com educação, o trabalhador dispõe de certa liberdade, pois detém maior ou menor margem de conformação, dependendo da sua qualificação.

Penso que a injustiça nisso tudo reside na desigualdade de oportunidades de instrução. A ideia de igualdade admite que a riqueza das pessoas possa diferir, uma vez que elas fazem opções diferentes em questões de investimento e consumo, além de reconhecer que as diferenças de talento e esforço também são diferenças de recursos. Contudo, a inobservância da igualdade de oportunidade, de acesso à instrução, influencia diretamente na imposição da desqualificação da grande massa de trabalhadores, resultando num ciclo vicioso de baixa expectativa financeira-profissional.

COMPANHIA CARRIS PORTO-ALEGRENSE



Mais antiga empresa de transporte coletivo do país em atividade, a Carris nasceu com a autorização do imperador Dom Pedro II, em 19 de junho de 1872. Na época, a Capital dos gaúchos era uma província com 44 mil habitantes, que recém havia completado 100 anos de fundação.

Inicialmente operando bondes à tração animal, em 1908 a companhia inaugurou o serviço de bondes elétricos, que foi desativado somente em 1970. Em 1928, a Carris passou também a oferecer o transporte por ônibus, para as localidades onde as linhas de bonde não chegavam.

Atualmente, a Carris detém 24 linhas. Destas, 17 são transversais, quatro são circulares e três são radiais. Da frota de 347 veículos, dos quais 315 estão em operação e 32 são da reserva. Do total de coletivos, 70% têm acessibilidade, 60% são dotados de ar condicionado e 100% são monitorados por câmeras.

A Carris conduz diariamente cerca de 141 mil pessoas, percorrendo um total de 52 mil km em quase três mil viagens. Cerca de dois mil funcionários trabalham na Companhia, entre motoristas, cobradores, mecânicos e outros profissionais.

A empresa é uma sociedade de economia mista com o controle acionário da Prefeitura de Porto Alegre, que detém mais de 99% das ações. Em 1999, a Associação Nacional dos Transportes Públicos concedeu à Carris o prêmio de melhor empresa de ônibus urbano do país. Há 20 anos consecutivos, a pesquisa da Revista Amanhã aponta a Carris como a empresa de ônibus mais lembrada pelos porto-alegrenses. Desde que a categoria é pesquisada, a Carris sempre aparece em primeiro lugar.

CARMEN IZABEL CENTENA GONZALEZ

Segunda-feira, 10 de junho de 2019. Acordei mais cedo do que o necessário, pois estava ansiosa. Na véspera, havia separado um tênis de caminhada antigo, branco e lilás, um *jeans* meio surrado, uma blusa e uma jaqueta de lã também antiga. Outono em Porto Alegre, e isso significa manhãs frescas, quase frias, e tardes quentes. Antes de dormir também havia deixado pronta uma pequena mochila preta com uma garrafa que enchi com água de coco e dois sanduíches de mortadela e queijo. Ao fazê-los, sorri ao lembrar que não comprara com pistache para não dar na vista meu pretenso gosto apurado. Coloquei também lenço de papel, um documento (tive que procurar uma carteira de identidade antiga que não uso há anos, pois não podia usar a carteira funcional) e dinheiro (apenas trinta reais).

Antes de dormir, carreguei meu iPhone. Pensava em não usá-lo no dia seguinte, mas tê-lo na mochila para eventual emergência. Tudo pronto, ainda fiquei pensando em como seria meu primeiro dia na Carris, empresa municipal de transporte urbano, onde faria treinamento teórico para ocupar a função de cobradora. Repassei os detalhes: vestir-me de forma simples, sem adereços. Deveria ter em mente que, se perguntada, informaria ser oriunda do concurso de 2015, iniciaria o treinamento agora por ter recebido a notificação enviada através dos correios para assumir a vaga, com atraso por troca de endereço. Pensei: melhor falar pouco, não usar celular, ser discreta, ouvir e aguardar os acontecimentos. Repassei a história de vida que havia criado, necessária para não ser descoberta: trabalhara antes como balconista em loja infantil; recepcionista em lavanderia e por último fora auxiliar de cabeleireiro, sendo cobaia dos novatos, o que explicava meu cabelo curtinho, com luzes; moradora do bairro Glória, na rua Dona Veva; uma filha estudante.

Levantei-me rapidamente, apesar de ser muito cedo, coloquei a roupa que separara, tomei meu café da manhã, e pensei que ir de ônibus poderia ensejar atraso. Decidi ir de aplicativo e saltar próximo ao endereço da Carris, na rua Albion. Ao entrar no automóvel, o motorista disse que demoraria uns 10 minutos a mais, já que o trânsito estava bem engarrafado. Ansiosa e com medo de ser descoberta por usar aplicativo ou carona, desci três ou quatro quadras antes da esquina da Av. Ipiranga com a Albion, e logo avistei a enorme garagem da Carris, com alguns trabalhadores na frente dos portões. Ao chegar, perguntei onde encontraria a pessoa que trabalhava no RH e que me receberia, tendo sido informada de que continuasse ainda uma quadra para encontrar a recepção. Na entrada, encontrei meu colega Marcelo e algumas pessoas que também aguardavam. A recepcionista chamava cada uma pelo nome, inseria dados no computador, fazia foto e mandava aguardar. Chegada minha vez, pedi desculpas pelo pequeno atraso, e ela disse que não havia problema.

A sala era pequena, com dois bancos para espera. Sentei-me no lado oposto ao Marcelo e olhei ao meu redor. Havia quadros de ônibus antigos, e pessoas simples, vestidas adequadamente. Eu era a mais simples, por isso pensava: *teria exagerado?* Fomos chamados, Marcelo e eu, e nos dirigimos a uma outra sala de espera, no interior do edifício, onde outros dois candidatos a cobrador esperavam. Já se conheciam, e mexiam no celular enquanto conversavam sobre o valor do adiantamento que receberiam, sem descontos, já que o valor do INSS, serviço de saúde e vale alimentação seria descontado quando do pagamento do saldo do salário de mais ou menos R\$1.600,00. Sorriam, faziam contas, mencionavam desconto de FGTS, para reconhecer em seguida que esse valor não seria objeto de desconto. Marcelo e eu ficamos calados, pois demonstrar conhecimento sobre a impossibilidade de desconto do valor do FGTS poderia gerar desconfiança.

Os colegas que estavam na recepção foram encaminhados para a sala de treinamento à esquerda, pois eram motoristas. Nós, que estávamos na sala de espera, fomos encaminhados à outra sala de treinamento: era a sala dos cobradores. Sentei-me na primeira fila, com minha mania de não perder nada. A meu lado, Carlos, um rapaz alto de olhos claros; na sua frente, Frederico, um moreno sorridente e jovem – *teria origem indígena?*, perguntei-me. Marcelo sentou-se na segunda fila, perto da parede. Do lado oposto, à minha direita, sentaram dois homens e, atrás deles, três mulheres: duas jovens, Carla e Maria, e Joana, uma mulher da minha idade, na casa dos sessenta. Na outra fila, mais três colegas: uma jovem cujo nome não soube até o final do treinamento, João e Antonio. Logo, entraram na sala o instrutor, Mansueto, e outros três homens mais velhos, que eram – depois soubemos –, motoristas vindos do benefício previdenciário, que precisavam passar por reciclagem.

A aula passou rapidamente, tratou sobre o que cada cobrador deve fazer ao chegar no local de trabalho, após saber qual o ônibus e a linha que trabalhará. Esmiuçou-se questões sobre letreiros, linhas, roletas, lacres, janelas. Ainda, sobre uma conferência que deve ser feita diariamente e de forma rápida: o número da roleta eletrônica deve coincidir com o da roleta mecânica; se isso não ocorrer, vale o número constante nesta. Intervalo para café: comprei café da Carla por um real. Dei dois reais, recebi o troco e um gostoso cafezinho. Pensei em deixar o troco como faria normalmente, mas me contive e peguei um real que ela me alcançou e guardei na mochila. Carla, sorridente, disse-me que, ao perceber que o café era mais caro nas redondezas, resolveu *trazer para os colegas e ganhar um dinheirinho*. Depois de tomar o cafezinho, fomos até a frente da empresa, batendo papo sobre a nova vida de cobradores. Voltamos, e a aula com o instrutor seguiu.

Terminada a aula de manhã, tivemos intervalo para o almoço. Em frente à sede da Carris há várias lanchonetes e restaurantes. Fomos no Albion, *buffet*

livre por R\$12,90 e à *la minuta* por R\$16,00. Sentamo-nos no fundo do restaurante: Maria, Carlos, Carla, Antonio e eu. Servi-me de feijão, arroz e frango; estava bem gostoso. Observei que meu prato era o menos cheio. Maria tem dois filhos, um de seis e outro de dois anos, é falante e vivaz. Vendia Avon e Natura. Carlos já foi cobrador em outra empresa de ônibus, estava tranquilo e seguro. Perguntou: *–Por que tu só veio agora?* Respondi: *– Houve um problema com a carta enviada pelos correios.* Comentei que estava nervosa com a quantidade de informações, perguntei os nomes de cada um, e pouco mais. Não queria ser tagarela e ser desmascarada pelo tom de voz ou pela forma de falar. Dei minha sobremesa para Maria, que ficou feliz como uma criança, pois adora doces e os repete sempre que pode. Tomei um café, pagamos a conta e voltamos para a sala de treinamento.

Chegou a instrutora Tarsila, que explicou sobre as formas de pagamento do transporte urbano (vale transporte, TRI, passe escolar, passe idoso, isenção dos rodoviários e também pagantes). Discorreu sobre cuidados com segurança pessoal, atenção para não receber dinheiro falso, cuidados com o preenchimento das planilhas de controle (que deve ser feita a cada volta completa da linha de ônibus trabalhada), atenção com os números coincidentes das roletas eletrônicas e mecânica etc. Fiquei preocupada com tantos detalhes, especialmente os relativos ao preenchimento da planilha e à prestação de contas. O “troco” é dado pela primeira vez pela empresa, mas a partir daí é obrigação do cobrador sempre ter valores para esse fim.

Pouco antes de terminar essa jornada, Marcelo e eu fomos chamados pela jovem gestora de RH, nosso contato na empresa, que informou a todos que, considerando termos iniciado atrasados o treinamento, teríamos outra rotina antes da prática no ônibus. Salvos pelo gongo, pois o instrutor já havia começado a indagar, um a um, o horário e linha desse treinamento no dia seguinte e, tanto eu quanto Marcelo, já sabíamos que nossos treinamentos nos ônibus seriam depois, dias 12 e 14, respectivamente. Portanto, não poderíamos dizer a ele qual a linha onde gostaríamos de trabalhar no dia seguinte, dia 11. Felizmente, a gestora do RH que sabia do projeto de que participávamos, disse que no dia do treinamento deveríamos chegar às 8h na mesma recepção e que seríamos encaminhados ao serviço, com um cobrador padrinho ou cobradora madrinha – isso foi tranquilizador. Disse também que o uniforme e o crachá estavam à nossa disposição e, assim, terminou o treinamento teórico. Marcelo e eu, então, saímos da empresa às 17h conversando sobre a experiência daquele dia. Para disfarçar, fomos até a av. Ipiranga e de lá cada um chamou um automóvel por aplicativo, para voltar para casa.

Dois dias depois chegou o dia em que realizaria a experiência de vivenciar a rotina de uma trabalhadora da Carris, cobradora de ônibus. Na véspera, experimentei a blusa com a logomarca, separei o mesmo *jeans* e o mesmo tênis

que usara na segunda-feira e preparei minha mochila com sanduíche e água. Na quarta-feira pela manhã, chamei um automóvel por aplicativo e pedi para ir pela Av. Bento Gonçalves e não pela Av. Ipiranga, pois seria mais rápido e ficaria mais perto da entrada, sem passar pelo enorme portão da garagem da empresa. Cheguei no horário, antes até, e no local estavam vários trabalhadores. Entrei, cumprimentei com um *bom dia* e sentei-me no único lugar disponível. A maioria estava em pé; uns quatro ou cinco, sentados. Observei que todos estavam corretamente trajados, de calça escura ou *jeans*, com camisa de manga longa, um ou outro de moletom. Todos de sapatos fechados ou tênis, asseados, barbeados, preparados para o primeiro dia de trabalho ou treinamento. Pareciam tranquilos e felizes com a oportunidade do novo emprego, especialmente por terem sido aprovados num certame público.

Depois de terminar a colocação dos dados de todos e de fotografar um a um, a recepcionista perguntou meu nome e se eu já tinha cadastro. Não pareceu lembrar-se de mim, procurou meu nome no computador e disse que logo seríamos chamados. Fomos até a sala de espera. Os colegas motoristas entraram na sala à esquerda – portanto, era treinamento – e o monitor dos cobradores, Guilherme, veio ao meu encontro. Pela porta entreaberta, vi meus colegas do treinamento teórico e sorri. Abanei e disse que precisava acompanhar Guilherme, que me levaria ao treinamento na rua. Neme, esse era seu apelido, foi conversando comigo amigavelmente, dizendo que eu teria um padrinho ou madrinha e que seria tranquilo. Eu disse que estava preocupada com o troco e o preenchimento das tabelas e ele repetiu que eu não me preocupasse.

Então, Neme levou-me até o chefe da escala, Grilo, que olhou no computador e disse que me daria a linha 8 do T9, com a melhor madrinha possível, Frida. Pediu para um colega fazer uma planilha (Boletim de Atendimento Diário – BAD) e encaminhou-me ao fiscal, um senhor alto com sobrenome de origem alemã, que ao me receber disse seu sobrenome. Não entendi logo, e ele, rindo, disse: – *Não te preocupa pode chamar como conseguir, ou Alemão. Guria, tem que esperar um pouco, toma um café, mas tem que pagar, viu? Daqui a pouco sai o teu.* E saiu apressado ziguezagueando entre os diversos ônibus encostados no meio fio, em fila indiana, que sairiam nos horários previstos nas planilhas.

Na frente dos ônibus, ao lado do enorme portão da garagem, há uma pequena estrutura de madeira. Ali, Teresa inicia seu trabalho de venda de café, água, refrigerante e lanches diversos. Pedi um café, R\$1,50, paguei e vi o horário de atendimento: das 04h às 13h30min. Ela disse: – *Sirvo café da manhã e lanches, e vou cuidar de meu filho e da minha casa de tarde.* Em seguida, apareceram a cobradora e o motorista que eu acompanharia, Frida e Nato. Ambos sorridentes, acharam graça da minha cara de assustada e disseram que não me preocupasse. Frida perguntou se eu já trabalhara com dinheiro; eu disse que não. Mostrou-me as roletas, “abriu o serviço”, e indagou se eu já queria ir senta-

da em seu lugar. Rapidamente eu disse que não e me segurei no estribo ao seu lado para assistir e acompanhar sua faina.

A linha T9 é muito longa, passa pela Av. Ipiranga e pelo bairro Boa Vista, atravessa Petrópolis e vai pela rua 24 de Outubro do Moinhos de Vento até a Praça Dom Feliciano, no centro da cidade. O trajeto de ida demora uma hora e pouco, e outro tanto para voltar. Fui e voltei na mesma posição, em pé, prestando atenção no trabalho de Frida que cumprimentava a todos com um educado *bom dia* e não se importava se o usuário não respondia ou resmungava. A maioria lhe devolvia o cumprimento e muitos a chamavam pelo nome. Frida tem pouco mais de 40 anos, trabalha há 23 anos na Carris, e há 9 anos na linha T9. Tem uma filha de 13 anos. Seu marido trabalha como mecânico numa empresa e também faz Uber.

Ela perguntou sobre meu trabalho anterior, e eu disse que lavava cabelos em um salão de beleza (esse era meu álibi, caso ela achasse *fashion* meu cabelo curtinho, cortado de forma desconectada e colorida sem uniformidade). Prestei muita atenção, fiz perguntas sobre o serviço, sobre as possibilidades de erro no troco, sobre assaltos, sobre as peculiaridades do serviço. A todas Frida respondeu de forma assertiva e tranquila. Disse que, com as câmeras de vídeo que existem agora nos ônibus, o número de assaltos diminuiu muito. Também falou que gostava de conversar e de ler. O momento mais estressante desse primeiro percurso, em que eu estava uniformizada, em pé, ao lado da cobradora, aconteceu quando uma de minhas manicures, Ângela, reconheceu-me. Sorri e já ia dizendo meu nome, quando eu lhe fiz um sinal quase imperceptível, e ela nada disse, apenas continuou a sorrir. Eu perguntei: *como vai?* E Ângela teve senso de oportunidade, dizendo: *ah, não sabia que usava o T9*. Pagou e seguiu para o meio do ônibus. Frida comentou: *a gente sempre encontra alguém conhecido*. E eu respondi: *é mesmo?* Não esperava encontrar ninguém conhecido, *moro no Alto da Glória e não uso esta linha de ônibus*. Na verdade, fiquei paralisada, com muito medo de ser descoberta já na primeira viagem de ônibus.

Seguimos o percurso e, ao retomar ao ponto de partida, na Albion, às 11h, tivemos intervalo de almoço, até 12h35min. Quando descemos do ônibus, eu disse à minha dupla que gostaria de ter uma foto com eles. Imediatamente Frida pediu para uma colega, que saía de outro ônibus, que nos fotografasse e alcançou seu celular. Em seguida, pediu meu número para enviar a foto pelo *WhatsApp*, o que logo fez. Fui almoçar no mesmo restaurante do dia do treinamento mas, naquele horário, não encontrei nenhum conhecido. Servi-me de peixe e purê de batata, e sentei-me à mesa em que estava uma moça com uniforme da Carris que me disse que não gostava da linha T9 porque *ah, dava muita volta*.

Depois do almoço, fui encontrar Frida no refeitório da empresa – um local amplo, arejado e limpo, com duas mesas de 8/10 lugares cada uma, tendo três

refrigeradores para os trabalhadores e as trabalhadoras armazenarem suas marmitas. Tem dois micro-ondas, armários e uma pia grande para que cada um limpe seus utensílios. Observei as marmitas: feijão, arroz, legumes, carne ou frango. Tudo bem feito e com um aspecto gostoso. Fui com Frida e Nato para nosso ônibus, para a segunda volta completa – nesta eu iria no lugar da cobradora. No caminho encontramos o despachante, que disse que, depois de terminar com Frida, eu voltasse, que ele me designaria outra linha e outro cobrador padrinho para que eu ficasse mais tranquila e preparada para sair sozinha, no dia seguinte. Sorri e disse que seria bom, pois ainda não me sentia preparada para sair sozinha. Ele sorriu e disse que eu poderia, nesse caso, *dar mais uma praticada*.

Agora não tinha jeito: na segunda volta no ônibus com Nato e Frida, fui sentada no banco da cobradora e tentei errar o menos possível – apertar o botão do lado direito, de isenção, quando passa um usuário com passe (escolar, idoso ou rodoviário), e apertar o botão do lado esquerdo quando o usuário é pagante, cuidando para dar o troco certo. O usuário que usa vale-transporte ou TRI apenas coloca o cartão na roleta eletrônica e o cobrador não precisa acionar nenhum botão. Bom, a verdade é que acionei o botão de isenção quando não era preciso, dei o troco corretamente, mas esqueci de acionar o botão de pagante e, aos trancos e barrancos, fiz minha tarefa. Frida, no final de cada uma das voltas, explicou-me pacientemente como preencher a planilha (Boletim de Acompanhamento Diário – BAD).

Quando terminou a segunda volta, Frida e Nato encerravam a jornada, que havia iniciado às 6h da manhã. Eu me despedi deles, agradeci a atenção e fui procurar o despachante que me encaminhou para outro ônibus, com a dupla Alfredo, motorista, e Rodolfo, cobrador padrinho, que foi logo dizendo: *tu teve a melhor madrinha. Vai no meu lugar e eu te ajudo, porque na volta vai ter muito movimento*. Assim foi, e eu fiz todo o trajeto como cobradora, sentindo-me um pouco mais segura e, esquecendo apenas uma vez ou outra, de apertar o botão do pagante depois de dar o troco certo. Os cobradores separam o troco por valores, em escaninhos na gaveta ou “meias”, em cinco compartimentos, em que cada espaço tem moedas separadas: 10 centavos, 25 centavos, 50 centavos e 1 real. No último compartimento, colocam 2, 5 e 10 reais em papel moeda. Na volta do centro, o cobrador Rodolfo disse ao motorista Alfredo: *enganei a dona Carmen, na vinda teve mais usuários, agora teve menos*. Ao final dessa volta, no retorno à garagem, disse aos dois: *gostaria de ter uma foto, sentada no banco do cobrador, pode ser?* Concordaram, mas não deram seus celulares. Não tive jeito a não ser dar o meu, dizendo: *esse celular iPhone, de rico, ganhei, depois conto a história, e não sei fazer selfie*. Alfredo sorriu: *mas eu sei!* E assim saiu a foto com minha segunda dupla de padrinhos.

Retornei ao despachante, fui informada de que estava encerrado meu treinamento e que deveria retornar no dia seguinte, no horário ajustado no RH.

No caminho do RH, encontrei João, Antônio e Carla, que estranharam que eu já tivesse feito treinamento na rua, pois o treinamento teórico durava cerca de duas semanas. Eu dei uma desculpa e saí de fininho. Ainda perguntaram se eu os encontraria na quinta-feira, dia seguinte, e eu disse que provavelmente sim, mas que iria confirmar no RH. Fui até o setor, conversei com a gestora que disse estar tudo certo e que aguardaria Marcelo voltar no dia da revelação.

Antes de sair da empresa fui ao banheiro, onde encontrei Carla. Saímos juntas em direção à Av. Ipiranga, conversando. Ela me disse que iria encontrar sua mãe no ginásio Tesourinha, e eu perguntei se ela estava com fome. Ela respondeu que sim, *como tu sabe disso? Ora, se eu estou com fome, também debes estar*, respondi. *Vamos dividir um sanduíche que eu trouxe...* E assim fomos pela Albion, atravessamos uma das passarelas da Ipiranga, comendo sanduíche. Entramos no T4, passamos nossos crachás de rodoviários, o cobrador sorriu alegremente, e ficamos em pé. Final do dia, ônibus lotado, seguimos nosso papo – sobre uma colega dela de outro trabalho, sobre a mãe, sobre minha filha, sobre a vida... Quando o ônibus começou a subir a Aparício Borges, dei uma desculpa e disse que precisava descer. Precisava retornar para a Escola Judicial? Tinha outro compromisso? Não, eu estava angustiada pelo fato de não poder dizer para aquela jovem ingênua e afetuosa que eu não era, de fato, sua colega. Aquilo me consumia, pensei *preciso dizer para eles que eu não sou quem eles pensam que sou. Não posso sumir e nunca mais saberem de mim*. Fiquei matutando sobre isso, muito angustiada, e, assim, fiquei feliz de ter previamente ajustado na Escola Judicial e com a Carris, que eu também participaria da revelação, juntamente com Marcelo – inicialmente só meu colega participaria.

Nessa noite, recebi um *WhatsApp* de Ângela, a manicure, dizendo que não havia entendido nada: *o que eu estava fazendo no T9 de uniforme da Carris?* Eu disse que era parte de um projeto, etc. E ela redarguiu: *ah, tu pode estar vestida como quiser, sem maquiagem nem joias, mas quem te conhece não tem como não te reconhecer. Acho que é o brilho dos teus olhos...* tive que rir, mas achei legal. Lembrei-me de uma canção da Bossa Nova: o teu olhar, o brilho dos olhos teus... é assim?

Na segunda-feira, dia 17, bem cedo recebi um *WhatsApp* da Frida, minha madrinha, que indagava como estava o treinamento. Eu respondi que encerraria naquele dia. Era fato, pois seria o dia da prática do Marcelo e no qual estava ajustado que haveria a revelação. Imaginei que ela estaria lá, no fim do dia e, portanto, saberia tudo, como os demais colegas. Às 16h, saí da Escola Judicial com Êrico, cinegrafista da Comunicação Social do TRT4 e nos encontramos os três, para que Marcelo e eu contássemos aos trabalhadores da empresa quem de fato éramos, e fosse feita a filmagem da revelação. Isso para mim era muito importante. Embora eu tivesse tido uma gratificante e enriquecedora experiência, tendo vivido um dia como cobradora, conhecendo, ainda que palidamente,

a realidade das pessoas que se esforçam para fazer diariamente o seu melhor, e a realidade da empresa e seus fluxos de trabalho, visando a que os usuários tenham condições adequadas de locomoção na cidade, o que certamente me deixou tensa e muito angustiada durante a realização do projeto foi o fato de ter criado uma *persona* e não poder dizer, para realizar a contento o projeto, quem eu era.

Eu havia sido agraciada com a atenção, o carinho e as confidências de vários colegas e suas chefias, tanto no dia da realização do treinamento teórico quanto no dia da prática. Talvez eu não tivesse recebido a mesma atenção, carinho, solidariedade, com tamanho desprendimento, tanto dos colegas quanto dos chefes de setores (escala, fiscais, despachantes), se eles soubessem, desde logo, quem eu era. Ademais, o projeto estaria inviabilizado, pois a vivência só tem sentido se os chefes imediatos e colegas te tratassem como um novato e, para isso, era preciso que não soubessem a tua verdadeira identidade. No entanto, saber que isso era fundamental para a realização do projeto não me tranquilizava pois, embora eu tivesse sido inteiramente eu durante as conversas, temia que os trabalhadores não entendessem e pudessem mesmo sentirem-se traídos em sua confiança.

Ao chegar na empresa, fomos encaminhados para a sala de treinamento, e lá estavam os colegas todos do treinamento teórico, mas nenhum dos motoristas e cobradores padrinhos, já que estes terminavam sua jornada mais cedo e não era razoável que aguardassem tanto tempo para presenciar a nossa revelação. Estavam, também, a diretora da Carris, o chefe do jurídico (pessoa que foi contatada inicialmente por mim, na Escola Judicial, juntamente com advogados de outras empresas, ocasião em que foi feito o convite às empresas para participarem desse projeto pioneiro no estado do RS), e outros chefes de setor. Marcelo foi o primeiro a falar, discorreu sobre o projeto e sobre a sua vivência, o que está contado em seu relato.

Quando chegou minha vez, estava muito emocionada, com os olhos marejados e fui dizendo aos borbotoes, que eu havia sido uma trabalhadora antes de fazer o concurso público para a magistratura e que havia sido muito enriquecedor e importante para mim vivenciar novamente a experiência de ser um trabalhador comum. Disse que a Escola Judicial do TRT4 teve conhecimento do projeto, realizado pela primeira vez na Escola Judicial do TRT1, Rio de Janeiro, e que, sendo Diretora da Escola Judicial, havia logo pensado que seria um divisor de águas no nosso Tribunal, propiciar a sua realização em nosso âmbito. Expliquei que entendia que é preciso que os juizes do trabalho tenham empatia, coloquem-se no lugar do outro, que saibam como é viver de uma forma completamente diferente da sua, ainda que apenas por um dia, e também conhecer as empresas e conhecer a complexidade dos fluxos de trabalho que envolve, no caso, o transporte urbano em Porto Alegre.

Disse-lhes que o que eu mais queria era desculpar-me por não ter informado quem eu era. Ressaltei que eu não havia dito nada que não fosse verdadeiro, com exceção da minha profissão, e que essa omissão era essencial para a realização do projeto. Mencionei cada um dos colegas com os quais eu havia tido maior contato: Carlos, Frederico, Carla, Maria, Joana, João, Antonio, Guilherme. E os abracei, um a um, inclusive aqueles com quem tive menos contato, afirmando, para finalizar, que, na verdade, nada mais havia a ser dito, afora agradecer à Carris por ter proporcionado minha participação em um projeto dessa natureza, pois sem o apoio das empresas como ela, não haveria postos de trabalho e, sem estes, não seria possível a realização do Projeto da Escola Judicial denominado *Vivendo a experiência de ser um trabalhador invisível*. Falei, ainda, que eu esperava que o projeto pudesse continuar para que mais magistrados do trabalho, gaúchos, pudessem vivenciar essa enriquecedora e gratificante experiência. Fizemos fotos e nos despedimos com promessas de encontros futuros.

Estaria encerrada a experiência? Para mim, não. Comentei com Marcelo que o fato de Frida e Nato não estarem ali era um complicador, pois eu precisava falar-lhes e revelar a minha identidade, já que haviam sido nossos padrinhos e havíamos convivido mais intensamente com os dois. Combinamos que eu entraria em contato com Frida por telefone, ainda naquele dia, e Marcelo o faria no dia seguinte. Nessa noite, porém, não consegui telefonar. Como eu diria para Frida, por telefone, *olha eu sou magistrada, diretora da Escola Judicial e não sou nem serei tua colega, mas fiz parte de um projeto*, etc. e tal? Imaginei sua perplexidade, seu espanto, seu eventual descontentamento. Assim, decidi que iria até o centro da cidade, no fim da linha do T9, para encontrá-los. No dia seguinte, bem cedo, mandei uma mensagem para Frida dizendo-lhe que eu precisava lhe falar e indagando qual seria o melhor horário. Respondeu tranquilamente, às 10h estarei na Praça Dom Feliciano. Fui trabalhar e às 9h40 fui ao local indicado.

Fiquei esperando, cada um dos ônibus que parava ali eu perguntava, mesmo vendo que não era o Nato o motorista, *Frida está aí? – Não...*, me respondiam. Às 10h, parou o ônibus em que estavam Nato e Frida. Abriram enormes sorrisos! Entrei no ônibus, beijei cada um, e sentei-me no banco em frente ao da cobradora, dizendo que precisava falar com ambos. Os usuários foram entrando e eu não podia falar enquanto tivesse uma fila de pessoas entrando e pagando, passando cartões, etc.

Quando o ônibus iniciou seu trajeto, comecei a falar: *olha, eu preciso contar uma coisa importante para vocês. Eu não sou, de fato, uma cobradora iniciante, estou participando de um projeto que pretende que pessoas possam viver a experiência de colocar-se no lugar do outro, de ser um trabalhador invisível por um dia...* Falei que a experiência tinha sido muito legal, que eu havia gostado muito de ambos, que foram muito generosos comigo e tiveram paciência quando eu, no papel de cobradora inexperiente, não sabia bem o que fazer etc., mas também que eu

estava muito angustiada. Estava me consumindo o fato de que eu não havia sido inteiramente eu, pois não havia dito a minha profissão. Pedi que compreendessem que, se eu revelasse o meu verdadeiro trabalho, o projeto não atingiria seu objetivo. Frida, então, perguntou se eu era psicóloga, e aí eu disse que era magistrada do trabalho, diretora da Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região, e que o projeto tinha envolvido quinze juízes que estavam fazendo seus trabalhos em locais diversos, como supermercados, portarias de edifícios, hotéis etc.

Tanto Frida quanto Nato disseram que era tudo muito legal, que entendiam por que eu não pude dar essa informação, que haviam gostado muito de mim. Nesse momento, duas passageiras que estavam na parte da frente do ônibus e a tudo ouviam, disseram que o projeto era incrível, inusitado e o Tribunal e seus magistrados estavam de parabéns por colocarem-se no lugar do outro dessa forma, participando de um projeto inovador como esse. Agradei e segui até o Parcão conversando com Frida e Nato, e no trajeto combinamos que ambos participariam da continuidade do projeto em agosto, quando seria feita a devolutiva, isto é, todos os participantes do Projeto *Vivendo a experiência de ser um trabalhador invisível* contariam suas experiências, o que também poderia ser feito pelos trabalhadores colegas dos juízes. Ao preparar-me para descer, Nato disse-me: *que bom saber que juízes são gente como a gente*. Dei um abraço e um beijo em cada um e saí do ônibus com os olhos cheios de lágrimas, mas aliviada por ter contado toda a verdade aos meus queridos colegas de jornada como trabalhadores da empresa municipal de transporte urbano de Porto Alegre.

MARCELO CAON PEREIRA

Eram seis e meia da manhã e o despertador tocou. Chegou o dia de treinamento que irá me transformar em cobrador por um dia. Trabalharei na Companhia Carris Porto-Alegrense, a empresa pública de ônibus urbanos da capital dos gaúchos. Embora estivéssemos em 10 de junho de 2019, havia uma onda de calor passando pelo Rio Grande do Sul, a ponto de eu abandonar o agasalho e vestir apenas uma camisa de manga longa, acompanhada de calça jeans e um sapato já meio surrado. *Roupas simples, mas não maltrapilhas*, idealizei na noite anterior.

O horário marcado era às oito. O local era a garagem e também centro administrativo da empresa. Cogitei pegar um ônibus para chegar até lá, a fim de vivenciar a experiência desde a sua raiz, e também para lembrar os meus tempos de colégio e faculdade. Desisti. A parada mais próxima ficava a cinco quarteirões, morro acima. A preguiça e o medo de me atrasar fizeram-me chamar um carro de aplicativo.

Ao chegar na recepção, estava orientado a pedir por Marlene*, a gerente de recursos humanos que sabia do meu disfarce e que iria me inserir na turma de cobradores calouros, recém chamados no último concurso público. Fiz isso e me foi solicitado aguardar por ali mesmo, juntamente com Carmen, desembargadora também participante da experiência de ser cobradora que chegara alguns minutos depois de mim.

Oito e meia. Marlene nos chamou para o interior do centro administrativo e, depois de um rápido cumprimento e da informação que o uniforme viria em seguida, fomos encaminhados para uma pequena sala de espera cheia de pessoas uniformizadas esperando para ingressar numa das salas de aula do local. Eram cerca de quinze cobradores calouros que nos examinaram da cabeça aos pés e não demoraram mais de alguns segundos para perguntar se também éramos do último concurso, cujas provas haviam sido realizadas no já distante ano de 2015.

Sim, era a resposta que eu e Carmen fomos orientados a dar, acrescida de que só tínhamos iniciado o treinamento hoje porque havia ocorrido problemas no envio da correspondência por parte da Carris. *Nem tinha mais esperança de ser chamado nesse concurso; mudei de endereço e de telefone, foi sorte me encontrarem!*, emendei com sorriso de felicidade, na primeira grande fala do meu personagem. Deu certo. Recebi respostas empáticas e acolhedoras, no sentido de que eu iria gostar da nova profissão e que não deveria me preocupar com os dias de

*Todos os nomes constantes deste texto, exceto o da Desembargadora Carmen Gonzalez, foram propositadamente alterados para preservar a intimidade dos trabalhadores.

treinamento perdidos na semana passada, pois a parte técnica, a que realmente interessava, iria ser dada nas aulas de hoje.

A conversa com os novos colegas estava começando a ficar animada quando fomos interrompidos pelo instrutor Jonas, que nos chamou para ingressarmos na sala de aula. O local era antigo e pequeno, não mais que vinte cadeiras de braço, mas tinha quadro negro, retroprojetor e ar-condicionado. Esperei todos se sentarem e procurei um dos assentos desocupados. Jonas não sabia do nosso disfarce e abriu a aula dando boas-vindas e nos apresentando formalmente à turma.

A matéria da primeira parte da manhã era sobre os procedimentos existentes no manual do colaborador da empresa. Interessante, mas o mais valioso mesmo foi ouvir o linguajar de Jonas, especialmente nos momentos de dicas aos novos cobradores. *O motora é o teu parça no carro; ajuda ele na hora dos caronas, ainda mais se vocês forem corujas*, foi apenas uma das inúmeras frases carregadas de gírias e expressões que ouvi dele ao longo da manhã e que, olha que curioso, eram de pronto mimetizadas pelos novatos nas suas perguntas e intervenções.

Claro que cada profissão tem seu linguajar próprio e tal não deveria me surpreender, mas foi ótimo presenciar ao vivo os primeiros passos da formação de uma identidade de classe, especialmente numa categoria tão distante dos meios jurídicos.

Hora do intervalo. A colega Ivone pediu a palavra e avisou a todos que trouxe café numa garrafa térmica. Surpresa e até alegria de alguns dos presentes com suposta gentileza, pois a Carris não disponibilizava água ou café nas salas de treinamento. *É um real, e o meu vem com leite para quem quiser*, emendou ela. Alegria efêmera, seguida de sorriso amarelo de alguns e de busca de moedas no bolso. Eu só tinha notas de dez e vinte e fiquei com vergonha de apresentá-las à colega, pois vi que ela quase não tinha troco.

Enquanto eu observava a cena, o cobrador Leonardo e mais dois colegas me convidaram para ir tomar café lá fora. *Para esticar as pernas e fumar um cigarro, argumentou um deles. A Ivone tá certa; cada um se vira como pode, mas eu gosto do café do roxinho*, acrescentou outro. O roxinho em questão era uma das inúmeras casas simples situadas na rua em frente à empresa e transformadas em pequenos bares e restaurantes para aproveitar o fluxo das centenas de empregados da Carris que por ali circulam.

Chegamos na casa pintada de roxo e pedimos quatro cafés ao custo um real cada, porém sem leite. Minha vontade era pagar a rodada para acelerar a amizade, mas ponderei que isso colocaria em risco o meu personagem que, aliás, foi o assunto do intervalo. De onde eu vinha, o que fazia, se era casado e tinha filhos, foram algumas perguntas dos meus novos amigos. Foi moleza respondê-las, pois eram questões óbvias e eu já as havia ensaiado em casa. Também fiquei sabendo que um já era cobrador em outra companhia, outro

era vigilante e o terceiro estava desempregado no momento em que fora chamado no concurso.

Alguns minutos depois, retornamos à aula do instrutor Jonas, que agora explicava como detectar passageiros suspeitos e como reagir a assaltos. Nesse ponto, me agradou a mensagem institucional passada pela empresa que, além de orientar pela não reação dos empregados e pela entrega dos valores, sem posteriores descontos salariais, ainda presta a eles um atendimento psicológico permanente, dentre outras coisas. *Exemplo de primazia do valor humano em detrimento do patrimônio, que hoje em dia tanto falta nas relações de trabalho*, pensei eu.

Já era meio-dia quando fomos liberados para o almoço. Carmen havia comprado o café de um real da colega Ivone e aproveitou para sair com a nova amiga para almoçar, com ela e outras cobradoras, em algum dos restaurantes das redondezas. Já eu apostei na companhia dos meus companheiros de café e me dei mal. Perguntei-lhes onde iriam almoçar e todos me responderam que seria na sala de descanso da Carris, pois tinham marmitas e quentinhas trazidas de casa. Eu não havia trazido nada.

A sala de descanso ficava junto à garagem e era um interessante espaço de convivência dos empregados. Tinha bebedouro, sofás e cadeiras, almofadadas, além de uma cozinha anexa, equipada com geladeira, fogão e micro-ondas, onde vários trabalhadores esquentavam refeições trazidas de casa, conversavam entre si e até tiravam cochilos antes da próxima escala. Como era pela garagem que entravam e saíam os motoristas e cobradores, acompanhei os três colegas até o portão e antes de eles se dirigirem para a cozinha, perguntei onde tinha ido almoçar o resto da turma.

A resposta foi imprecisa, mas me disseram que o pessoal tinha ido, na semana passada, no restaurante *verdinho*, onde o *buffet* livre com dois tipos de carne e suco de laranja custava quinze reais. Ah, e se eu quisesse apenas um tipo de carne, o valor baixava para doze. Dei até logo aos três e atravessei a rua rumo ao verdinho, pois queria aproveitar o momento do almoço para compartilhar histórias e entender um pouco mais da realidade dos meus novos colegas de trabalho. Cheguei lá e as pouco mais de dez mesas do local estavam cheias, mas ninguém conhecido. Fui ao restaurante do lado, no seguinte, e no seguinte, e ninguém. Eu havia perdido a companhia para o almoço. Chateado e solitário voltei para o verdinho almoçar. Duas carnes, por favor.

Depois da refeição, retornei para a Carris e fui atrás da Marlene pedir pelo meu uniforme, pois já estava me sentido deslocado naquele ambiente onde todos vestiam camisetas com a logomarca da empresa e eu usava uma camisa comum, sem sequer ter um crachá. Ela me respondeu que já o havia solicitado, mas que o pessoal do almoxarifado ainda não tinha feito a entrega, acrescentando que eu não me preocupasse, pois até o final da tarde ele estaria lá.

Preocupado eu não estava, mas não posso negar que fiquei desgostoso com a demora, pois ansiava me uniformizar o quanto antes. Refletindo posteriormente sobre esse sentimento, concluí que o uniforme não é só um equipamento de proteção ou identificação do empregado; ele também é um símbolo de pertencimento a algo.

Depois disso, dei mais uma passeada pela garagem e pela sala de descanso a fim de conhecer melhor o estabelecimento da Carris, mas logo já era hora de retornar para o treinamento que, no turno da tarde, seria dado pela instrutora Mirna.

Mirna vinha do departamento financeiro, mais especificamente da divisão da recebedoria, que é o temido setor em que os cobradores fazem os acertos diários das passagens recebidas nos ônibus. O medo, no caso, vem do fato de que erros no preenchimento do boletim e na entrega de troco aos passageiros, bem como no eventual recebimento de notas falsas, tudo é descontado do seu salário fixo mensal, de pouco mais de mil e seiscentos reais, acrescido outros cerca de seiscentos reais de vale-refeição. Qualquer engano, como rapidamente me apercebi, machuca o bolso no final do mês.

Por isso, a leveza e descontração da aula da manhã se transformaram em seriedade. Olhos arregalados, atenção total à fala de Mirna, que começou com técnicas de identificação de notas falsas e logo passou para instruções de preenchimento do boletim de acompanhamento diário, uma papeleta onde os cobradores registram a jornada de trabalho e o fluxo de passageiros em cada viagem do ônibus, e que, mais importante de tudo, serve de base para a prestação de contas. Documento que assustou à primeira vista, mas que, na medida em que foi sendo esquadrinhado por Mirna, ficou mais fácil de entender. Algo do tipo matemática básica com bastante atenção resolve.

Durante as explicações, fiquei pensando porque a Carris e as outras empresas de transporte urbano de Porto Alegre criaram um documento assim, complexo, detalhado e difícil de preencher. Para se chegar ao valor devido pelo cobrador no final da viagem não bastava subtrair o número final da catraca do seu número inicial e deduzir as passagens pagas por meio de passes eletrônicos?

Mas aí logo me dei conta das várias ações trabalhistas do setor julgadas por mim em que a discussão era fraude no sistema de bilhetagem. Comércio ilegal de vales-transporte, pagamentos sem o giro da roleta, uso indevido de passes com isenções, ingressos irregulares pela porta de saída; já vi um pouco de tudo nos processos judiciais, e então refleti: *a cada fraude detectada, as empresas devem ter criado um novo quadradinho para ser preenchido no boletim, uma nova etapa de controle; também na burocracia, os bons pagam pelos maus.*

A aula encerrou ao final da tarde com o ingresso da presidente da Carris na sala, para um discurso de boas-vindas aos novos empregados. Fala institucional e motivacional, bem adequada para uma empresa pública que tenta reduzir seu histórico e milionário déficit financeiro, e também importante para cobradores

novatos que entram em uma categoria profissional seriamente ameaçada de extinção por conta das novas tecnologias.

Todos dispensados, eu e Carmen passamos no setor de recursos humanos para finalmente pegar o uniforme com Marlene e acertar os detalhes do nosso dia de trabalho. Em seguida rumamos ao portão de saída, conversando sobre o treinamento e combinando disfarçadamente sobre como voltaríamos para casa, já que tanto eu quanto ela, ao contrário do que seria normal esperar de um cobrador, abrimos mão do retorno de ônibus. *Vamos a pé até a Avenida Ipiranga e lá pedimos um táxi, para não chamar a atenção dos colegas*, propôs ela, sugestão com a qual prontamente concordei, já que não seriam mais que quatrocentos metros de caminhada.

Ocorre que este percurso passava em frente a uma série de paradas de quase todas as linhas de ônibus e um ou dois colegas que nelas estavam quizeram nos ajudar. *Para onde vocês vão pessoal? As paradas ficam aqui!*, fomos interpelados por um deles. Segundos de silêncio constrangedor, olhei para a Carmen e respondi receoso: *hum... vamos até a Avenida Ipiranga, logo ali. Ah, vão embora de ônibus T4 então?*, foi a tréplica que ouvimos. *Hum... sim, sim*, assentimos de pronto e nos despedimos rapidamente.

Ufa! Quase arranhamos nosso disfarce, justo no apagar das luzes do primeiro dia.

Dia de trabalho

17 de junho de 2019. Uma semana depois do treinamento, é chegado o meu dia de trabalho como cobrador. Surpreendi-me quando fui avisado de que deveria estar na garagem somente às 8h30min, pois uma semana antes vi que o instrutor Jonas havia escalado vários dos meus colegas de aula para horários anteriores, alguns antes mesmo do amanhecer. *Aí tem o dedo da Marlene do Recursos Humanos, só pode*, pensei eu. Tudo bem, isso não seria de grande prejuízo para a minha experiência, mas confesso que preferia não ter recebido essa concessão empresarial.

Seguia calor em Porto Alegre e a camisa polo que havia recebido de uniforme na semana anterior casou bem com o clima. Peguei meu carro e me dirigi à Carris, planejando estacioná-lo na garagem de um supermercado que ficava próximo dali. Desta vez, nem cogitei em ir de ônibus até lá, pois ao final do trabalho tinha que retornar de imediato a Passo Fundo, cidade em que vivo e jurisdiciono, por conta de audiências aprazadas para a manhã seguinte.

Cheguei na empresa e as instruções novamente eram ingressar na recepção no prédio ao lado da garagem e pedir por Marlene. Desta feita, como estava uniformizado e com o crachá, encontrei certa resistência por parte da recepcionista, que foi logo dizendo sem meias palavras quando entrei na sala: *você é*

cobrador novo, né? A entrada do pessoal da operação é lá pelo portão, e não por aqui. Insisti em pedir por Marlene, ela então me perguntou qual era o assunto e acabei respondendo que era pessoal, para não ter de dar muitas explicações. Um pouco contrariada, a recepcionista acionou a gerente de recursos humanos, que veio ao meu encontro junto com Jonas.

Ele era quem designaria o ônibus em que eu trabalharia e, por isso, eu o acompanhei até uma das paradas que ficam junto à garagem. Enquanto conversávamos sobre amenidades durante o caminho, notei uma mudança no seu vocabulário, assim como percebi uma sutil risada marota em seu rosto, mas me mantive no personagem e na minha condição de subalterno. Mais tarde fui descobrir que naquele momento ele já estava a saber do meu disfarce. *Tive que contar para o Jonas, pois ele ficou muito irritado na semana passada quando eu não deixei ele escalar você e a Carmen para trabalharem já no dia seguinte ao do treinamento,* confessou Marlene mais tarde.

Você vai trabalhar na linha T9, com o motorista Rodrigo. Sua cobradora madrinha será a Carla, você vai gostar deles. Logo após me dar essa informação, Jonas me deixou aos cuidados de um fiscal de linha que circulava pelo local, o qual apenas mostrou a parada correta e me instruiu a conversar com o motorista e a cobradora do carro nº 585, assim que ele chegasse no terminal.

Fiquei sentado na mureta atrás da cobertura da parada, esperando pelo mencionado carro por uns quinze minutos. Assim que ele chegou, apresentei-me. Rodrigo e Carla tinham cerca de quarenta e poucos anos e formavam uma dupla afinada e bem-humorada. Trabalhavam juntos na mesma linha há quase dez anos e, Rodrigo não sei, mas Carla me confidenciou ter mais de vinte de empresa. Ela foi muito prestativa comigo logo de início e mencionou ter sido cobradora madrinha de vários colegas ao longo dos anos, inclusive de Carmen na última semana. *A Carris não foi boba; colocou a mim e a Carmen com uma das suas melhores empregadas,* pensei eu enquanto me arrumava ao lado de Carla para iniciar o percurso.

A prática de novatos sob a supervisão de colegas mais antigos é praxe não só na Carris, mas em diversas outras organizações. Isso aconteceu comigo quando ingressei no Tribunal Regional do Trabalho 4ª Região, há quase dezoito anos atrás. Naquela época, foi-me designado pela Corregedoria um juiz padrinho, para o qual eu pedia dicas e conselhos. Anos mais tarde, eu mesmo passei a ser padrinho de outros juizes. Na experiência como cobrador, voltei a ser afilhado e, como suspeitava, de uma excelente madrinha.

Não precisei de troco ou mesmo da função operacional do meu crachá. Carla me disse que iríamos fazer tudo com os apetrechos dela. E logo me deu três valiosas dicas: cuide se você está dando o troco certo para o passageiro, pois se errar quem paga é você; *cuide se você está apertando o botão validador correto na hora de girar a catraca, pois se errar quem paga também é você; ajude o motorista,*

especialmente na hora de fechar a porta após o último passageiro desembarcar. A primeira dica era óbvia. A última, Jonas havia enfatizado no treinamento. A do meio, contudo, era novidade para mim, pois não participei do treinamento no dia em que foram dadas as lições sobre o validador de passagens.

Todas as empresas de ônibus urbanos de Porto Alegre trabalham com um sistema de bilhetagem eletrônica de transporte integrado, carinhosamente batizado com uma expressão muito comum entre nós gaúchos, *TRI*. É basicamente um conjunto de cartões magnéticos distribuídos aos usuários que, ou estão pré-carregados com dinheiro, no caso do vale-transporte ou de passagens antecipadas, ou que contêm isenções parciais ou totais de passagens, como é a situação dos estudantes e dos idosos. Para o cobrador, o importante é saber que, se o cartão *TRI* contém vale-transporte, não há botão a apertar depois de ele ser lido pelo validador que fica posicionado em frente à catraca. Se ele possui isenção, botão da direita. Se a passagem é paga em dinheiro, botão da esquerda.

Como ainda não dominava esse sistema, pedi para Carla fazer a primeira parte do retorno do ônibus, para que eu pudesse observar e não errar. Ela prontamente atendeu e ainda foi me dando dicas de uma cobradora experiente no trajeto. *Quando o passageiro tira o cartão da carteira, você já dá uma olhada na cor do seu grafismo; se for roxo ou marrom, é estudante ou idoso, e aí a mão já vai para o botão da direita.* Nada muito difícil, ponderei eu, já com vontade de assumir o lugar dela.

Chegamos ao ponto final da linha. Após fazer a leitura do validador e trocar o sentido da viagem, ela registrou manualmente no boletim de atendimento diário as informações contidas eletronicamente no tal validador, explicando tintim por tintim onde colocar cada número. *Nesta casa, você coloca o número total de passageiros que transportamos nesse trecho. Foram oitenta e sete. Aqui, o número de estudantes, dezoito; idosos foram trinta e um e vão nesse quadradinho; vinte e um vales-transporte, a gente anota aqui e os dezoito restantes que pagaram em dinheiro, vão nessa última casinha.*

Cinco minutos de descanso e sentei-me na cadeira do cobrador. Achei confortável. Tinha amortecimento e uma boa aparência, como o restante dos equipamentos do ônibus. Não era um veículo zero quilômetro, mas estava bem conservado e limpo. A pintura estava adequada, não havia assentos rasgados nem muito barulho vindo do motor e o ar-condicionado funcionava bem. Vi alguns carros em estado bem pior na garagem, mas não sei se iam para as ruas ou para a manutenção.

Rodrigo me perguntou se eu estava pronto. Olhei pela janela uma fila de cerca de vinte pessoas que se formara na porta dianteira do ônibus e respondi que sim, com certa dose de ansiedade. Entraram os primeiros passageiros e vi que teria que ser ligeiro, pois o espaço entre a porta de entrada e a catraca era pequeno e fazia com que, quem entrasse quisesse imediatamente cruzar

a roleta. Bipe no validador. Estudante, botão da direita. Novo bipe, mais um estudante. Idoso, sigo apertando o botão da direita. Nota de vinte reais, faço o troco dos R\$ 4,70 e aperto agora o botão da esquerda sob os olhos atentos de Carla, verificando se estava tudo conforme.

A fila se desfez rapidamente e Rodrigo partiu. Notei, nessa primeira leva de passageiros, que a grande maioria me deu bom-dia com um sorriso, em especial os idosos. Alguns me cumprimentaram de forma mais protocolar. Outros, em especial estudantes com fones de ouvido, passaram reto. E foi mais ou menos essa a tônica ao longo de todas as paradas: passageiros corteses, na sua grande maioria. Houve momentos em que tomei a iniciativa de cumprimentar todos os que entravam. Houve outros em que, por experimentação, permaneci em silêncio. No geral, não me senti invisível nesse trabalho de cobrador.

Ao contrário, senti-me útil em vários momentos da viagem, seja na atividade principal de cobrar passagens e controlar o fluxo de pessoas dentro do ônibus, seja nas acessórias, tanto auxiliando o Rodrigo a não esmagar passageiros quando do fechamento das portas de desembarque, quanto prestando informações a estes sobre os diversos destinos pelos quais a linha percorre. *Você me avisa quando chegar na parada do Hospital Moinhos de Vento?*, foi uma das muitas perguntas que, com o auxílio de Carla, respondi.

Claro que todas essas atividades podem ser substituídas ou modificadas em face da tecnologia, e é por isso que a profissão de cobrador está sob sério risco de extinção. O motorista pode cobrar a passagem daqueles que ingressam sem o cartão magnético *TRI*, tal como é nos Estados Unidos; um ou dois televisores dentro do ônibus podem orientar os passageiros sobre os destinos mais importantes de cada parada, tal como ocorre nos países da Europa Ocidental.

Contudo, penso que o Brasil ainda não atingiu patamar civilizatório suficiente para tanto. Deve haver estudos sobre isso, mas empiricamente dá para afirmar que, ao se retirar a catraca e o cobrador, o número de *caronas*, apelido dos passageiros que indevidamente fazem viagens gratuitas, aumentará exponencialmente. Será que a diminuição no faturamento das empresas compensará o fim da obrigação de pagar salários aos cobradores? Certamente, em um futuro não muito distante, a tecnologia fará compensar. Mas hoje, acho que ainda não. Lidar com pessoas não é tarefa fácil. Acredito que o cobrador e a catraca ainda sejam elementos importantes de coerção, e isso considerando que trabalhei de dia e em uma linha central, recheada de velhinhos e estudantes. Imagine à noite, na periferia...

Enquanto vou pensando sobre isso e batendo um papo já descontraído com Carla, finalizamos na garagem as duas voltas completas previstas para o turno da manhã. Eram 11h45min, hora do intervalo dos meus dois colegas de trabalho, que me deixaram na mão quando os convidei para almoçarmos juntos. Eu estava programado para retornar ao restaurante *verdinho* e seu *buffet* livre de

quinze reais, mas eles tinham trazido marmitas e iam para o refeitório. Juro que, se houver uma próxima vez como cobrador, levo de garantia para o trabalho, um pote de arroz com feijão, só para não almoçar sozinho mais uma vez!

Reencontrei-me com eles às 13h15min, em frente à parada da linha T9, para o segundo turno de trabalho. Nada de muito diferente do que foi o período da manhã, exceto pelo fato de que agora estávamos em um ônibus com duas portas de saída, o que exigia minha atenção em dobro para o comando de fechar portas, e pelo embarque de um carona maltrapilho e aparentemente embriagado, pela porta de trás. Rodrigo chamou a atenção dele. *Assim você me complica, pois o ônibus tem câmeras e eu não posso dar caronas. Hoje vou deixar passar, mas se amanhã você for viajar comigo, tem que entrar pela porta da frente e pagar passagem.* O passageiro não deu muita bola para a bronca e se acomodou no fundo, no último banco.

Mais algumas dicas de Carla ao longo do percurso e finalizamos a volta na garagem. Para ela e Rodrigo era fim de jornada, pois haviam começado o seu trabalho bem mais cedo do que eu. Despedi-me do motorista e acompanhei minha madrinha até o setor de recebedoria, a fim de que fizéssemos o acerto do dia. Ela finalizou o preenchimento do boletim de acompanhamento diário e, depois de imprimir numa filipeta as informações do seu cartão operacional, nos dirigimos a um dos guichês. Pagamento realizado, Carla me ofereceu duas bergamotas, convidando-me para um lanche à sombra de uma árvore próxima do refeitório. Claro que disse sim.

As bergamotas eram do seu pomar e, como nele havia muitas árvores, ela fazia questão de dividi-las com seus colegas mais próximos. Aliás, nesses meus dois dias de cobrador, fiquei sensibilizado com a generosidade e a solidariedade dos colegas de trabalho. Seja compartilhando uma fruta, seja dividindo conhecimento, todos com quem interagi foram sempre genuinamente solícitos, afáveis e prestativos para comigo e com as minhas dificuldades de iniciante, fato mais difícil de ver em profissões mais, digamos assim, socialmente estratificadas, inclusive a de Juiz do Trabalho.

Finalizamos o lanche por volta das 15h45min e nos despedimos, pois Carla queria voltar para casa e para seus filhos. Pensei em pedir que ela ficasse até às 17h, horário em que a Escola Judicial e a Carris haviam programado para fazer a revelação das identidades minha e de Carmen aos empregados que conviveram conosco, mas desisti, não sei bem por quê... Fiquei sentado no banco à sombra da árvore, esperando o tempo passar e meditando sobre o meu dia de trabalho.

Pouco antes das cinco da tarde, Carmen chegou e nos dirigimos ao setor administrativo. Lá estavam nos aguardando o instrutor Jonas, a gerente de recursos humanos Marlene, a presidente da Companhia e alguns outros diretores. Aparentemente mostravam-se curiosos com a nossa experiência e felizes por terem participado do projeto.

Ingressamos numa das salas, a mesma em que eu havia recebido treinamento. Lá estavam os cobradores novatos, meus colegas de aula. Todos de olhos arregalados com aquela gente ingressando. Entrei na frente e combinei com Carmen que ia falar primeiro, pois ela estava visivelmente emocionada. Alteridade e empatia foram a tônica do meu discurso. Não queria conversar com eles sobre trabalho subalterno, invisibilidade ou profissões rebaixadas, pois concluí que esses conceitos não se aplicam muito bem à experiência que tive como cobrador de ônibus. Talvez, se eu tivesse escolhido ser gari, copeiro ou faxineiro, minha conclusão seria diferente. Mas, como cobrador, pelo menos nesses dois dias de experiência, eu não me senti invisível em nenhum momento.

Acho que todos entenderam o recado e gostaram da minha fala. Carmen verteu os olhos de lágrimas e trocamos abraços e desejos de sucesso para os nossos, até então, colegas. Fotografias também marcaram o emocionante momento e até fui convidado para participar do grupo de *WhatsApp* dos novatos. Claro que aceitei e até hoje estou lá, acompanhando o bate-papo e até dando um olá de vez em quando. A experiência valeu e segue valendo a pena!

GRUPO AUXILIADORA PREDIAL



A Auxiliadora Predial foi fundada em 1º de julho de 1931 em Porto Alegre. Nossa primeira atuação no mercado foi através do Consórcio Imobiliário, cujo objetivo era o de auxiliar as pessoas na aquisição da casa própria. Com o passar do tempo, começamos a oferecer novos serviços como administração da locação, administração de condomínios e intermediação de compra e venda.

Hoje contamos com mais de 10.000 inquilinos, 200.000 unidades em condomínios e um estoque de 55.000 imóveis para venda e locação.

Realizamos o atendimento dos nossos clientes através de 13 lojas próprias e 28 franquias no Rio Grande do Sul e São Paulo, bem como por meio de plataformas digitais com tecnologia de última geração.

Como uma empresa de serviços, estamos permanentemente buscando o aperfeiçoamento e desenvolvimento dos nossos 1.500 profissionais, pelo qual já recebemos por três vezes o prêmio top Ser Humano da ABRH.

LUÍSA RUMI STEINBRUCH

Há muitos anos li um livro chamado *Homens Invisíveis*, sobre a história de um estudante de psicologia que trabalhou alguns anos disfarçado como gari na USP. Fiquei tocada com os relatos de como tais pessoas são invisíveis para as demais. Considerei a idéia de que, se colocar no lugar do outro é fascinante, e me lembro que lamentei que, na minha profissão, não seria possível viver tal experiência.

Em maio deste ano, ao tomar conhecimento do projeto promovido pela Escola Judicial do TRT4, intitulado *Vivendo a Experiência de Ser um Trabalhador Invisível*, logo me recordei do livro que havia lido e me inscrevi. Apenas no primeiro encontro do grupo é que fui descobrir que o autor do tal livro, Fernando Braga da Costa, era o coordenador da atividade a ser desenvolvida.

Fui designada a atuar como porteira na sede da Auxiliadora Predial. A orientação que recebi foi de que deveria me apresentar no local indicado no dia 27 de junho, para receber o uniforme e orientações gerais sobre o trabalho, por cerca de uma hora, e no dia seguinte, me apresentar para o trabalho, que deveria ser executado das 9h às 18h. Assim, no dia do treinamento, peguei um Uber para o centro, onde fica localizada a empresa. Desci uma quadra antes, para não ser desmascarada logo na chegada. A sede da empresa ocupa um imponente edifício de sete andares, com belas portas de metal trabalhadas. Ao entrar no edifício, logo vemos o balcão da portaria. Ali estava um simpático senhor. Aproximei-me e perguntei sobre a pessoa do setor de *Gente e Desenvolvimento*, com quem eu havia sido orientada a falar. O nome do meu contato havia sido alterado poucos dias antes, pois o responsável pelo setor, que tinha conhecimento do projeto, precisou viajar. Sem saber dos detalhes da minha experiência, Maria me entregou algumas opções de uniforme de numeração variada e me direcionou ao banheiro, para que eu pudesse experimentar e escolher o que achasse melhor. Senti-me acolhida desde o início, pois tinha preocupação em saber se o uniforme serviria, e achei gentil da parte do empregador dar-me a opção de experimentar vários e escolher o que eu julgasse ser o mais adequado.

Quando retornei, já vestida e usando o crachá, Maria guardou minha bolsa em um armário na sua sala, porém alertou-me que deveria levar meu casaco e manta, pois *é muito frio lá embaixo*. Depois percebi o motivo: os lindos portões trabalhados ficam permanentemente abertos, mas mesmo quando estão fechados, funcionam apenas como grades, pois não têm vidro, exceto por um painel diretamente ao lado do balcão da portaria, o que pelo menos atenua o vento direto.

Maria me levou até a portaria e me apresentou ao senhor que estava lá quando eu cheguei: Leonel, o zelador. Explicou-me que, quem me treinaria seria *o melhor de todos*, nas palavras dela, apresentando-me ao porteiro Dorli,

que chegou em seguida. Maria e Leonel voltaram às suas atividades e fiquei dividindo a portaria com Dorli, que imediatamente começou a me explicar no que consiste o trabalho.

Em razão do grande fluxo de pessoas no prédio, ainda não é possível fazer um controle completo e identificação de todos que entram, mas na portaria faz-se um controle visual geral. Quando entram clientes (que podem ser síndicos, inquilinos, proprietários, etc) devemos dar orientações sobre a localização do setor para o qual devem se dirigir. Direcionamos, também, pessoas que prestam serviço nos condomínios e comparecem na empresa para receber seu pagamento, além de trabalhadores dos condomínios que comparecem na empresa para esclarecer questões do seu contrato. Motoboys devem deixar o capacete na recepção, e o porteiro é responsável pelo seu armazenamento, em um escaninho, entregando ao motoboy uma ficha numerada, que ele precisará guardar e devolver ao porteiro para pegar o capacete de volta. O porteiro também recebe correspondências e entregas diversas para os empregados da Auxiliadora Predial, tal como pedidos de tele-entrega e compras. Nesse caso, deve telefonar para solicitar ao destinatário que desça para receber sua encomenda. Além disso, o porteiro controla a abertura das portas dos dois elevadores por meio de dois botões que ficam atrás do balcão, um verde e um vermelho, para o elevador da esquerda e o da direita (*o da direita é mais rápido, então temos que ter mais atenção*, explicou ele). Pois é, não é por mágica que a porta do elevador se abre quando vem chegando alguém, há um porteiro atrás do balcão cuidando para que todos possam entrar no elevador com calma, sem preocupação. Dorli me explicou ainda que, quando chove, ele estende tapetes, para que a entrada do prédio não fique molhada e embarreada, e ainda um suporte com sacos para proteger os guarda-chuvas de quem chega, para que não saiam pingando pelo prédio, auxiliando ainda o público a utilizar os tais sacos, quando necessário. Alertou-me que é tarefa do porteiro colocar o aviso de piso molhado nessas situações, pois mesmo com todos os cuidados, o piso acaba molhando um pouco, e se alguém escorregar e cair, sem que o aviso esteja visível, a responsabilidade é da empresa, e ele não pode deixar isso acontecer. Por fim, Dorli me explicou com paciência quais setores funcionam em cada andar, e me orientou como receber e armazenar os currículos das dezenas de pessoas que comparecem ao local, diariamente, em busca de emprego.

Fui apresentada, então, ao balcão da portaria: na parte da frente, um balcão alto, na parte de trás, uma cadeira, uma mesa com três telas de computador e alguns armários e gavetas, cada um com seu propósito, tudo muito organizado. Duas das telas mostram as câmeras do circuito interno de segurança, e a terceira acessa a *intranet*, onde podemos consultar por nome, todos os empregados da empresa e conferir em que setor trabalham. Reparei, no entanto, que o porteiro nunca usa esse artifício, pois após 29 anos trabalhando na empresa, já conhece

todos os empregados, bem como seus respectivos setores e ramais, de modo que sempre sabe para onde direcionar os clientes, sem precisar da consulta que, para mim, obviamente é imprescindível.

Em meio a tantas atividades, a movimentada manhã passou rápido. Diversas pessoas compareceram para entregar currículo, sintoma da crise e da situação de desemprego que o país atravessa. A maioria, ao ser questionado sobre a preferência de função, respondeu que queria qualquer coisa, qualquer função. Alguns levavam, além do seu, o currículo de amigos, pois assim várias pessoas poderiam se candidatar às vagas, utilizando uma passagem de ônibus só. Alguns mais conversadores, outros mais desesperados e outros tantos cansados ou esperançosos. Nenhum deles saiu dali sem receber um *boa sorte* do porteiro.

Quando percebi, o grande relógio que fica ao fundo já apontava o meio-dia. Comecei a ficar nervosa, pois fui com a programação de receber orientações por cerca de uma hora, mas já estava trabalhando havia três, sem nenhum sinal de que alguém viria me resgatar. Estava gostando de aprender o trabalho, mas preocupada com a pauta de audiências que me esperava à tarde, sendo que ainda precisaria atravessar a cidade e ir em casa trocar de roupa. À medida que o tempo ia passando, concluí que Maria, pelo visto, não sabia quanto tempo deveria durar meu treinamento. Precisava sair, mas ao mesmo tempo, que trabalhador recém contratado abandonaria o posto já no primeiro dia? Tinha medo de que, se sáísse, poderia estragar o disfarce. Porém, perto das 13h, não tive outra alternativa senão comentar com Dorli que, cumprido meu horário de treinamento, precisava voltar para casa para atender minha filha, e avisei que no dia seguinte retornaria às 9h, para cumprir a jornada integral. Após sair, desloquei-me a pé até uma praça próxima, de onde chamei um *uber*, com a segurança de que ali não seria vista pelos colegas de trabalho.

Cheguei em casa correndo, atrasada, mal engoli o almoço e troquei o uniforme pela *roupa de juiz*. Minha filha de três anos, inconformada com essa passagem tão rápida, perguntou-me porque eu precisava ter dois trabalhos. Pensei, com tristeza, naqueles que efetivamente precisam ter dois trabalhos para poder ter uma vida minimamente confortável e respirei aliviada, por não ser esta a minha situação.

Foi um dia curioso, tendo trabalhado como porteira pela manhã e como juíza à tarde. Porém, ao contrário do que eu poderia imaginar, não senti uma diferença de tratamento muito grande por parte das pessoas, no sentido da invisibilidade, que era o objetivo do projeto. Pelo contrário, constatei que as pessoas que chegam na sala de audiência, em sua maioria estão desgostosas de estarem ali, emanando uma carga negativa de sentimentos. Tanto o empregado quanto o empregador, quando chegam à justiça do trabalho, estão insatisfeitos, geralmente ambos se sentindo injustiçados. Ambos prontos a culpar a Justiça

do Trabalho e o Juiz por tudo o que *der errado*. O empregador, pagando mais do que acha que deve e o empregado, recebendo menos do que acredita merecer.

Na portaria, o ambiente de trabalho é mais leve. Crédito isso, em parte, ao fato de que os empregados desta empresa aparentam gostar de trabalhar lá, mostram-se descontraídos ao chegar e sair. Esse clima agradável começa já na portaria. A grande maioria dos empregados que entram cumprimentam o porteiro com genuína simpatia. Muitos vieram questionar sobre a minha presença ali, curiosos para saber se Dorli entraria em férias. Não passou pela cabeça de ninguém que eu pudesse substituí-lo de forma definitiva. Riam, nervosos e in-crédulos, quando ele dizia, brincando, que iria se aposentar e ir embora.

Chamou a minha atenção o fato de que todos demonstravam muito carinho por ele. Porém, logo entendi: era reflexo do modo como ele trata a todos: sempre gentil, atencioso, com uma palavra simpática. Dorli é genuinamente preocupado com o próximo. Os porteiros são pessoas que se dedicam a facilitar a vida dos outros: dos empregados, do cliente e até da própria empresa. Dorli trata a todos com a mesma dedicação: clientes externos, internos e aqueles que vêm deixar currículo, na esperança de serem chamados para algum posto na empresa ou em algum dos vários condomínios que ela atende. Demonstra orgulho em ser empregado da Auxiliadora Predial, e esse orgulho se traduz em diversos gestos de cuidado. Por exemplo, antigamente, as pessoas que queriam deixar currículo precisavam se deslocar até o RH, no quarto andar. Isso envolvia cerca de 80 a 100 pessoas por dia pegando elevador, circulando no prédio, e muitas possibilidades de que alguma dessas pessoas, acidentalmente ou não, acabasse parando em um lugar onde não deveria. Assim, Dorli teve a idéia de, ele mesmo, receber os currículos e armazená-los na portaria. Reduziu a circulação no prédio, aumentando a segurança, e diminuiu custos, com a redução do uso do elevador. É uma idéia simples, porém genial, e denota verdadeira preocupação com o patrimônio da empresa para qual trabalha.

A esse respeito, ele comentou ainda que, quando vê que a pessoa é realmente interessada em trabalhar (e não apenas em conseguir um emprego), quando nota que alguém tem um potencial diferenciado, coloca um asterisco no topo do currículo, e assim, quando estes são analisados no RH, o responsável já sabe que deve reservar a este mais atenção. Questionei, curiosa, se quando ele achava que alguém era ruim, colocava alguma outra marca. Ele logo respondeu que não, que o RH, ao analisar os currículos e fazer as entrevistas, saberia identificar quem não era adequado, mas que ele não seria responsável por prejudicar ninguém na busca do emprego. Fiquei sensibilizada com tal gesto de cuidado com o próximo, com desconhecidos.

No segundo dia, cheguei às 9h, no horário combinado. Já uniformizada e com o crachá, entrei e fiquei direto na portaria. Estava começando a aprender o que era onde, porém, sem segurança e conhecimento suficiente para poder de-

envolver o trabalho sozinha. Dorli mostrou uma paciência inesgotável, ensinando tudo com dedicação e afinho. Chegou até a procurar locais mais discretos na portaria para que ele não fosse imediatamente visto, de modo a possibilitar que as pessoas direcionassem seus questionamentos a mim, e não somente a ele. Mostrou ter uma didática e vontade de transmitir conhecimento que eu não vi em muitos professores, ao longo da vida.

Ao se aproximar o final da manhã, Dorli me comunicou que precisaria se ausentar para uma consulta com o dentista. Deve ter percebido meu pânico com a ideia de ficar mais de uma hora sozinha na portaria, pois chamou o zelador, Sr. Leonel, para me acompanhar durante esse tempo.

Leonel é um simpático senhor de aproximadamente 70 anos, cabelos brancos e fala mansa. Trabalha na empresa há não muitos anos, mas parece que faz muito mais tempo. Como zelador, é responsável por toda manutenção do prédio. Precisa manter os banheiros em ordem e funcionando, cuida das lâmpadas, leva os galões de água para onde for necessário, atende aos chamados de manutenção feitos pelos demais empregados, é responsável pela lista de compra de materiais, entre outras diversas atividades. Sr. Leonel comentou que se aposentou, comprou uma casa no litoral e foi realizar o sonho de morar na praia. Porém, as coisas se mostraram mais difíceis do que pensara, e ele acabou precisando voltar para a cidade. Foi chamado para uma entrevista na Auxiliadora Predial e conta, orgulhoso, que seu chefe disse estar lhe contratando *por causa* de sua experiência de vida, e não *apesar dela*. Reside com a esposa e os dois filhos em um pequeno apartamento no sétimo andar do edifício.

Leonel também se dedicou a me ensinar a função que eu exerceria. A história que foi apresentada na empresa era de que eu estaria em treinamento para trabalhar na portaria de um condomínio residencial de uma empresa parceira. Por já ter trabalhado como zelador em condomínio, ele me deu várias dicas e instruções sobre tal trabalho, que é bastante diferente do trabalho em um edifício comercial, especialmente se tratando daquele, que abriga uma única empresa.

Comentou que ali é muito bom de trabalhar, pois são todos empregados da mesma empresa e, portanto, tratados como colegas de trabalho, de igual para igual. Em um condomínio residencial, por outro lado, cada um se considera o chefe do porteiro, e alguns *o tratam como lixo*. Contou histórias de arrepiar, de vezes em que foi maltratado por moradores, de situações em que condôminos não permitiam que seus filhos brincassem com os filhos do zelador, ou não queriam que a família do zelador fosse vista nas áreas comuns do prédio. Narrou um caso em que até a polícia foi chamada para intimidá-lo, quando estava apenas desenvolvendo seu trabalho da melhor maneira possível.

Em dado momento, tocou o telefone da portaria, e logo corri para atender, tentando ser útil. Era Dorli, que do dentista se lembrou que não poderia comer

o docinho que havia ganho de uma colega que passou por ali, e teve o cuidado de me ligar, para me oferecer a iguaria, uma panelinha de doce de leite com chocolate, deliciosa.

Dorli retornou do dentista e Leonel ficou liberado para retornar para suas funções habituais.

Na hora do almoço, Dorli gentilmente me convidou para ir com ele ao restaurante do SESC, que fica cerca de dez minutos de caminhada dali. Por 13 reais (menos para quem é associado), come-se um farto e gostoso *buffet* livre, com direito a repetir tudo que quiser, exceto a carne, que é uma só. Dorli preocupou-se ao ver meu prato com o que considerou ser pouca comida, e, delicadamente, repetiu que o *buffet* era livre, que poderia me servir novamente. O salão do restaurante era muito grande, e estava cheio, sinal de que a comida era boa mesmo. Na hora de pagarmos, Dorli perguntou se eu já havia recebido o vale refeição. Respondi que não, então ele logo se ofereceu para pagar com o seu vale, o que achei de uma extrema delicadeza e cuidado com alguém que ele havia acabado de conhecer. Argumentei que ainda não tinha recebido o cartão, mas que certamente depositariam o valor relativo a todos os dias de trabalho, que ele não se preocupasse, eu pagaria em dinheiro agora e depois viria no meu cartão. Ele ainda insistiu, preocupado, mas convenceu-se quando entreguei o dinheiro para a moça do caixa.

O dia foi passando rápido: muitos atendimentos; recebe motoboy, segura a porta do elevador, orienta clientes, recebe currículos e ainda aqueles que vêm da rua pedir informações sobre endereços, ônibus etc. Geralmente chegam todos juntos, ao mesmo tempo. Fui recebendo, ao longo da tarde, dicas valiosas sobre como orientar os clientes sem fazer perguntas invasivas, algo que nunca havia me passado pela cabeça, acostumada que sou a fazer as perguntas da forma mais direta possível. Assim, quando o cliente vem para emitir um boleto, não se deve questionar se é relativo a um mês vencido ou ao atual, para não o constranger a admitir que atrasou uma conta. É mais delicado dizer que *se for do mês atual, é em tal andar, e se for de meses anteriores, em tal outro*. Assim ele fica sabendo onde ir e nós não nos metemos em assuntos particulares.

À medida que a tarde foi avançando, o movimento foi diminuindo, o que tornou as horas finais mais demoradas e entediadas. Às 16h ocorre a troca de turno e assume o porteiro da noite. Com a redução no movimento, a impressão que eu tive foi que entre as 16h e as 18h, o tempo demorou quase o mesmo para passar do que no resto todo do dia.

Encerrado o dia de trabalho, não experimentei a sensação de ser invisível naquele cargo. O porteiro, na Auxiliadora Predial, fica logo na entrada, é visto por todos que adentram o prédio e cumprimentado pela maioria das pessoas. Estão ali há anos, conhecem seus colegas de trabalho, que geralmente os cumprimentam quando passam. Já o público, precisa se dirigir a eles para obter as

informações de que necessitam. Mas acho que o principal motivo para que isso ocorra, é o fato de que, tanto os porteiros quanto o zelador são empregados da empresa. Isso cria um sentimento de pertencimento, que não ocorre quando o trabalhador é terceirizado e não tem qualquer relação com a empresa onde trabalha. Cria um ambiente de trabalho mais seguro e agradável para quem presta o serviço, com muito mais vantagens para o empregador, pois como mencionei acima, o empregado que se sente parte do empreendimento, tem mais cuidado com a empresa, quer que a empresa prospere, pois assim ele prosperará também.

TIAGO MALLMANN SULZBACH

Introdução

Participar do projeto sobre o Trabalho Invisível da Escola Judicial do TRT4 foi um alento enriquecedor. Não apenas por possibilitar conhecer um pouco mais sobre as realidades do trabalho invisível, mas, fundamentalmente, por possibilitar o exercício de empatia, na prática. A mim, tocou ser porteiro em uma grande imobiliária de Porto Alegre. Vamos ao trabalho.

O Treinamento

É um dia muito frio. 14 graus centígrados em Porto Alegre no dia 03 de julho de 2019. Eu não tenho roupas mais simples para dar conta do frio de 14 graus. E, nem bem o dia começou, já estou diante do primeiro dilema: arriscar o disfarce ou passar frio? Chegou a condução. Rumo ao trabalho.

No dia marcado, 9h20min, fui encaminhado ao 6º andar. O Porteiro – que, depois, seria meu colega de trabalho – pergunta-me: “*É entrevista?*”. Respondo: “*sim*”. “*Boa sorte! 6º andar.*” Achei simpático. Apenas mais tarde descobri que ninguém que deixe um currículo para vaga de emprego, ou mesmo pare para preencher uma ficha, vai embora sem um “boa sorte” semelhante.

No setor de pessoal do 6º andar, fui muito bem tratado por Karla, que me fornece o uniforme. Visto-o e sou acompanhado até a portaria. “*Seu Felício, esse é o colega novo que está em treinamento para ser porteiro.*” Seu Felício passa a me explicar como funciona a portaria. Os botões do elevador (o da esquerda, de cor verde, abre o elevador da esquerda, o vermelho, da direita, abre o outro). Boa parte do tempo da portaria é gasto tentando facilitar a vida de quem chega com o elevador quase fechando e que, não milagrosamente, abre para o usuário ou o empregado do local.

A imobiliária em que faço o treinamento se situa no Centro de Porto Alegre. São cerca de 400 pessoas trabalhando no prédio de sete andares. Para além disso, muitos usuários dos serviços de locação, algo como cerca de mil pessoas diariamente, passam pela portaria do Seu Felício. Absolutamente nenhuma recebe tratamento menos digno que um afetuoso “bom dia”.

Ele corre para apertar o botão verde e um cidadão consegue pegar o elevador no último segundo.

Seu Felício conta 53 anos de idade. Tem dois filhos, de seis e dez anos. O mais velho é gremista. O mais novo, colorado. Coincidência. Eu também tenho dois filhos, de seis e dez anos. O mais velho, gremista da gema. A mais nova,

colorada. Semelhanças existem. As diferenças, muito possivelmente, derivam das melhores oportunidades que tive na vida. Ou sorte, mesmo.

Felício nasceu em Realeza/PR. Acreditando que o trabalho na roça não era o seu futuro, após um período no Mato Grosso, calhou de visitar um tio que residia em Porto Alegre. A viagem que deveria durar cerca de cinco dias, já está indo para 29 anos. Arrumou um emprego por cerca de quatro meses numa pequena loja do centro e, logo depois, ingressou na portaria da imobiliária. 29 anos depois, segue no mesmo posto de trabalho, com muito orgulho. Conta nos dedos da mão direita quantos colegas têm mais tempo de casa do que ele.

Mais uma usuária consegue pegar o elevador. Seu Felício acionou a tempo o botão vermelho.

A sua história com a esposa merece um parêntesis. Seu Felício já trabalhava em Porto Alegre havia cinco anos. A pedido do pai, retornou à cidade natal para votar nas eleições municipais. Nunca a havia conhecido no Paraná. Mas, por essas coisas do destino, a cidade em que ela trabalhava, Estância Velha (próxima à Novo Hamburgo, na grande Porto Alegre), não dispunha de ônibus para Realeza. Partiram, ambos, da Estação Rodoviária de Porto Alegre. Sentaram-se lado a lado no ônibus, ao acaso. E nunca mais se separaram. Uma linda história de amor que renderia um bom livro.

Esqueci-me de apertar o botão vermelho. Uma senhora teve que esperar o elevador voltar. Penso comigo mesmo: *“Droga. Errei de novo.”*

Logo no início do turno, sou apresentado a Saboia, que trabalha levando documentos de uma sede para outra da imobiliária. Pega o malote, coloca em sua motocicleta e segue o rumo. Retorna mais uma vez durante a manhã. Um sujeito legal, que gosta de bater papo (rápido) entre uma e outra viagem.

“Tiago, segura aí, que vou no Posto Ipiranga”. Penso: *“Ok”*. Não me recordava de nenhum posto ali no Centro, mas não quis dizer nada. Mais tarde, descobri que “Posto Ipiranga” é o código da portaria para ir ao banheiro. *“Ficarei sozinho na portaria”*, penso. A ver. São 10h45min. Às 10h49min, Seu Felício já estaria de volta. Foram apenas 4 quatro minutos. Mas, nesses quatro minutos, ingressaram 16 pessoas pedindo informações. *“Condomínio? 2º andar”*. *Segunda via do condomínio? 4º andar”*. Corre para apertar o botão vermelho. *“Aonde se pega o ônibus para a Av. Lucas de Oliveira?”*. *“Caminhe até o Mercado Público e lá você acha.”* Estica o braço para apertar o botão verde. *“Aonde deixo um currículo?”* *“Aqui mesmo comigo. Podes deixar que encaminho.”* *“Boa sorte!”* (como aprendi). Enfim. quatro minutos depois, 16 pessoas foram atendidas com o “Padrão Felício” que aprendi vividamente.

Aperto, mais uma vez, o botão verde. Finalmente, estou aprendendo. Ninguém mais perde o elevador. Fiquei orgulhoso.

“Sabe, Tiago, neste mês, julho, eu pago a última parcela da minha casa.” Respondo, quase protocolarmente: “que legal”. “É, paguei em oito anos o financiamento de 30 anos!” Seu Felício reside em um condomínio em Cachoeirinha – “bem do jeito que ela queria”, faz questão de ressaltar o agrado ao seu amor. Usa duas conduções para chegar no trabalho. *Acorda perto das 5h, pega o primeiro ônibus às 5h45: “-eu fiquei amigo do motorista do ônibus e, às vezes, ele até me espera”.* Pensei comigo mesmo: “claro... Com quem o Seu Felício não faz amizade?”. Voltando ao assunto, refere: “Usamos o FGTS e vou quitar neste mês.” Não disfarça o orgulho nas suas feições.

Senti um pequeno baque.

Em menos de uma hora de trabalho invisível, achei um ponto de intercurso nas nossas duas realidades. Vamos lá. A Justiça do Trabalho passa por ataques indescritíveis nestes últimos anos. Reforma Trabalhista, ameaças de extinção. Em doze anos de magistratura não me recordo de ponto mais sensível. Pois bem. Senso de propósito. Daqui para frente, por mais que se ataque a Justiça do Trabalho, vou me recordar que o FGTS que deferimos nas centenas de processos ajuda, de verdade, a vida das pessoas. Pessoas com menos escolaridade, mais simples, para quem a “poupança compulsória” do FGTS e do sistema celetista propicia vitórias na vida como essa: a aquisição (e quitação!) da casa própria.

Finalmente, acertei o tempo de apertar o botão verde. Aquela senhora com o casaco vermelho conseguiu acessar o elevador bem a tempo. Fiquei orgulhoso de mim mesmo.

O uso do FGTS para quitar parcelas do Sistema Financeiro da Habitação consta do inciso V do art. 20 da Lei nº 8.036/90. Para mim, contudo, a imagem do dispositivo legal é o orgulho no rosto do Seu Felício, que garante um tanto de dignidade e conforto à sua família, por conta do fundo.

E isso foi apenas o treinamento.

Pela tarde, tenho pauta de audiências. Preciso voltar para casa para trocar de roupa e seguir. Uma não prevista, mas interessante, forma que “comparar” as duas realidades e que foi muito rica.

O Dia de Trabalho

Estou completamente arrependido de imaginar que ontem estava muito frio. Depois de imaginar como “muito” frio os 14 graus, faltam-me suficientes adjetivos para descrever. São quatro graus às 07h30min do dia 04.07.19. Olho a previsão do tempo e, às 9h, quando começa a minha jornada, esquentará. Fará seis graus. A temperatura máxima prevista na Capital Gaúcha é de 12 graus para o dia. Afianço, contudo, que não chegou a tanto. Tenho apenas uma camisa e um crachá como uniforme. É só. Coloco um casaco de lã por sobre a camisa, calça social (percebi que, ontem, errei ao utilizar calça jeans no treinamento),

duas meias e vou. Faço café, dou um beijo nas crianças e rumo ao trabalho.

Chego às 08h40min. 20 Minutos antes de abrir ao público. Naquele horário, é frenético o movimento de empregados chegando para trabalhar. Cada um deles recebe um “bom dia” de Seu Felício.

Logo depois, apresentam-me Itagiba, o zelador do prédio. Mora no local com a família. Tentou a vida em Cidreira (cidade do litoral gaúcho), mas não deu certo, nas suas palavras. Já está aposentado, mas não titubeou em voltar a Porto Alegre para trabalhar no local. Tem uma ponta de orgulho, pois, apesar da idade, conseguiu o emprego. *“Me disseram, Tiago, que estavam me contratando por causa na minha experiência. Não apesar dela.”* É triste a vida de empregados braçais que já estão com mais idade. Imaginei o que seria de Seu Itagiba caso a Reforma Previdenciária, efetivamente, for aprovada. Nele ficou materializada a imagem de milhões de brasileiros que, em alguns anos, não conseguirão emprego ou se aposentar. Mas, enfim. Passou a imagem mental. Itagiba comenta. *“Eu já trabalhei em portaria brevemente. Em outro local, cheguei até a ser ameaçado de morte porque exige o documento de uma senhora, porque esse era o procedimento padrão. Ela disse que o marido era traficante e iria lá me matar”.* Itagiba cuida de todo o prédio em que trabalham 400 pessoas. Bombonas de água, material de banheiro, compras para o local. Enfim: tudo com ele. Nos intervalos de Felício, Itagiba fica na portaria.

Sou apresentado ao livro de correspondências. *“Tiago, quando chegares no teu posto de trabalho, compre um desses”,* apresentando o livro de protocolos. *“Sempre que tivemos algum problema com correspondências que chegaram, a assinatura do recebedor foi o que comprovou a entrega”.* A portaria é um lugar de recebimento de muitas correspondências e encomendas pessoais da internet, que os empregados do local fazem. As correspondências da imobiliária são encaminhadas para os setores próprios. Todas que chegam e não são da imobiliária, devem ser buscadas na portaria. Por mais que os 29 anos de portaria lhe concedam um conhecimento natural dos colegas, muitos, não se sabe quem são. Nestas circunstâncias, em uma das quatro telas de computador que constam da portaria (três delas com câmeras de todos os andares do local), possibilita-se a consulta pelo nome do empregado no “Portal”.

Uma história interessante sobre tal assunto. : A encomenda era para uma colega. Digita-se o nome dela e aparecem as fotografias de todas as empregadas com o mesmo prenome. Encontra-se o setor e se faz a ligação. Interessante que, logo depois de feita a consulta, Seu Felício apaga a tela. *“Estranho”,* pensei, e comentei por alto *“por qual razão apagar a tela?”.* *“Tiago, sabes o Severino? (personagem do programa televisivo Zorra Total). Então!, porteiro tem fama de fofoqueiro e mulherego. Se alguém ver que as fotos das colegas estão na tela de computador da portaria, vão fazer comentários maldosos.”* E mais de umas das estratégias de Felício foi apreendida. Como a mulher de César, o porteiro não basta ser ho-

nesto, precisa parecer honesto. Os pré-conceitos culturais sobre a postura dos porteiros molda a forma como se encara o trabalho. Se o Porteiro tem fama de fofoqueiro, Seu Felício, que com todos conversa e dá “bom dia”, não entra em assuntos mais aprofundados sobre qualquer coisa. Se o Porteiro tem fama de “mulherengo” não é possível que qualquer pessoa veja a tela aberta para a consulta do nome da colega. Ainda que seja para o benefício dela, em razão de haver chegado uma correspondência pessoal. A antecipação de problemas pelo porteiro é condição de manutenção do emprego, ainda que isto lhe custe não ter conversas pessoais com os demais colegas.

Cheguei à conclusão óbvia: o trabalho de portaria é solitário. Mas, não apenas por sua natureza, mas porque, em um ambiente com 400 colegas, a proximidade com alguns deles pode ser lida como indício de “fofoca” pelos demais. Não é incomum as pessoas fazerem amizades verdadeiras com seus colegas de trabalho, com quem, afinal, passam, pelo menos, um terço de cada dia. Esta benesse do trabalho não é extensível aos porteiros, contudo e por todas essas razões. Mesmo que se trate de uma pessoa com 29 anos de casa, o preconceito sobre a natureza do trabalho de porteiro lhe impede de socializar efetivamente com os seus colegas, que tanto ajuda no dia a dia, seja recebendo correspondências, seja ficando alguns minutos com os seus pertences para uma ida rápida ao banco, seja zelado por sua segurança quando se espera o motorista de aplicativo. De todas as conversas que tivemos, afora as reuniões anuais da empresa, absolutamente nenhum comentário sobre reuniões sociais com os colegas de trabalho. Uma reflexão um tanto triste (para mim) e que jamais poderia imaginar. A solidude é um risco ocupacional inerente à condição de porteiro, condenado a ter conversas superficiais por toda a sua carreira, sob pena de ser taxado de “fofoqueiro” ou “mulherengo”. Esta a conclusão. Apesar disto, a valorização própria do trabalho e esse sentido de missão que tais privações, não obstante, são encaradas como uma espécie de “senso de profissionalismo”, é impressionante para mim. Talvez por sempre e em todos os empregos que tive em minha vida antes de ingressar na magistratura e, inclusive, depois dela, sempre ter me relacionado socialmente com os colegas de trabalho, realmente é algo que impressiona.

Mas, enfim. As correspondências ficam na portaria até que alguém as busque. São muitas as demandas e, neste momento de crise, são, literalmente, dezenas de currículos e fichas de emprego preenchidas. Sobre os currículos, antes de dar o “boa sorte”, sempre dei uma pequena mirada no último emprego anunciado. Muitas empresas conhecidas da pauta de audiências. Na semana anterior à experiência, boa parte delas foram demandadas na unidade judiciária em que trabalho. Empresas de terceirização de serviços de portaria, vigilância e serviços gerais, que simplesmente somem sem pagar sequer verbas rescisórias aos seus empregados, que se vêm obrigados a ajuizar ações contra elas e os to-

madores do serviços. Um dos que entregam o currículo faz uma crítica ácida à Justiça do Trabalho: “*um amigo meu teve a audiência marcada para o ano que vem. A Justiça do Trabalho não nos ajuda*”. Penso comigo mesmo: “*se você soubesse todo o trabalho que existe por trás desse processo...*” Há marcação de audiência inicial entre 30 e 60 dias. Nesta audiência, normalmente em situações tais (ou antes, mesmo), existe a expedição de alvarás para saque do FGTS e do Seguro-desemprego, eventualmente, até o pagamento de rescisórias... De mais a mais, por esta questão humana de precisar se encontrar um culpado pela situação, qual a responsabilidade da Justiça do Trabalho sobre o trabalho terceirizado? Seria por permiti-lo? Seria por não combatê-lo mais ainda. Enfim, aconteceu comigo o contrário da experiência que vivia naquele momento. Depois de tanto observar as funções invisíveis do pessoal da portaria, senti na pele a invisibilidade do meu trabalho “de verdade”. Será que é por essas incompreensões que a Justiça do Trabalho anda sob ataque? É falta de comunicação com a população em geral? Antes de fazer o meu discurso de dirigente associativo que sempre faço nestas situações (atualmente, estou Vice-Presidente de nossa associação, a AMATRA IV), penso no disfarce e simplesmente aceno com a cabeça: “*boa sorte*”.

Afora a reflexão do momento, voltando ao que ocorre com as correspondências. Se ninguém vier buscá-las, o balcão fica cheio. Ponto. Mais uma coisa a se preocupar. Seu Felício elabora uma estratégia infalível. “*Alô, tem uma intimação aqui embaixo*”. Seu Felício sabe que se disser que é uma encomenda, as pessoas não se mobilizarão imediatamente para buscar o pacote. Ou até esquecerão. Porém, quando se fala de “intimação” logo vem à mente um Oficial de Justiça a entregar qualquer coisa relacionado ao Sistema de Justiça e, assim, jocosamente, brinca com os colegas que sequer conseguem ficar bravos quando buscam os objetos, dado o alívio de perceber que se trata de uma simples encomenda... Tática eficaz para que a portaria não fique cheia de pacotes todo o dia. O apelo à Justiça é mais um ponto de ligação de nossos trabalhos. Neste caso, a *brincadeira séria* tem uma função bem definida para melhorar o trabalho da portaria.

Com os botões verde e vermelho dominados, acontece uma situação inusitada em meio à jornada. O advogado da Imobiliária, militante na Justiça do Trabalho, aparece na Portaria. Evidentemente, ele me reconhece e fica um tanto estranhado. Uma piscadela de olho, no entanto, foi o suficiente para que o conhecido advogado seguisse seu rumo e não estragasse o meu disfarce. Quando sai, dá tchau e segue-se o dia de trabalho. Disfarce salvo. Por pouco, mas salvo.

O intervalo

O horário do meu almoço inicia-se às 12h. Tenho até as 13h para comer alguma coisa no Centro. Saio a caminhar pela Rua da Praia, encontro um restaurante qualquer. Anoto no celular algumas coisas que aprendi, histórias interessantes para contar. Almoço e volto.

Das 13h às 14h, ficarei sozinho, horário de intervalo de Felício. Aproveito para conversar com Itagiba, que não me deixa sozinho na portaria.

A experiência é interessante por uma série de motivos. Primeiro: Felício é uma instituição dentro da imobiliária. Todos o conhecem e o admiram. Segundo: estaria sozinho, com muitas coisas para dar conta.

Enfim: o que concluí. Não interessa se você é jornalista, empresário ou juiz. Se você coloca o uniforme de porteiro, as pessoas não lhe dão “bom dia” voluntariamente. Pedem a informação, vão ao destino e nenhum “obrigado” ou “bom dia”. Pergunto a Itagiba se isso é comum, no que responde: “*sim*”. Para mim, um paradoxo, diante do que é a dinâmica da Portaria com Felício à sua testa. Então, em retrospectiva, percebi: Felício dá “bom dia” primeiro. A pessoa chega na portaria e recebe um “bom dia”. Normalmente, responde. Por vezes, nem isso. Com essa estratégia, a vida fica muito mais fácil. Mais uma das estratégias adotadas para tornar o dia melhor.

Outro parêntesis. Identifiquei diversos empregados da Imobiliária que, verdadeiramente, valorizam o trabalho da portaria. Fazem questão de dar “bom dia”, tratar bem a todos e fazer o seu trabalho. Faz toda a diferença para quem trabalha por lá. É gratificante ser bem tratado no ambiente de trabalho. Não identifiquei ninguém que trabalhasse no local que tratasse *mal* alguém da portaria, diga-se, a bem da verdade. Não. Mas, é evidente que existe uma significativa parcela de pessoas que agem com “indiferença” àquele trabalho essencial para o bem-estar de todos os demais. E tal indiferença é impactante.

Esse, um dos choques nas comparações entre as duas realidades que vivi nestes dias. Por razões que a liturgia do cargo determina, não me recordo de, em 12 anos de magistratura, alguma vez alguém não me dar “bom dia”. Partes, advogados, servidores. Bastou uma hora sem alguém conhecido na portaria para isso ocorrer continuamente. Passei a dar “bom dia” primeiro, durante o intervalo, quando me dei conta disto tudo. Resolveu parcialmente a questão, mas o impacto ficou. Como, um mínimo de cortesia entre dois seres humanos não ser a regra? O trabalho de portaria não é menos digno ou menos relevante para a empresa. Porém, nestes códigos sociais de como se portar, as pessoas não entendem assim e não valorizam a atividade como deveriam. Com exceções, como já dito.

Terminou o intervalo. Recebi oito currículos. Indiquei, corretamente, uns dez lugares para os clientes resolverem seus problemas. Dei bom dia a todos os empregados que estavam em intervalo.

Mas, o trabalho no local já passou a ter outra significação.

Então, sim, percebi como a forma que Seu Felício encara o trabalho e a vida, são fundamentais para encarar com naturalidade tais circunstâncias. Ser gentil primeiro constrange as pessoas a serem gentis também. Nota mental: é verdadeira a frase “gentileza gera gentileza”. Guardarei para mim o que, antes, apenas intuía. Ver, na prática, contudo, foi importante para assim perceber. Não dar atenção a conversas paralelas no estilo “fofocas” traz a credibilidade para o porteiro. Não deixar a tela do computador aberta com as fotografias dos trabalhadores do local, permite que não lhe o acusem de “mulherengo”. Alguns dos princípios básicos da atividade estão sendo descortinados para mim. Constituem numa série de limitações, mas que contribuem para a construção de uma imagem de credibilidade em 29 anos de empresa.

Mas, voltando às histórias vividas e contadas, tratar a todos com cortesia, cumpre este papel de melhorar o ambiente, mas, também, traz clientes para o local. “*Somos a cara da empresa*”, repete Seu Felício, com frequências. Em frente à imobiliária, existe uma concorrente. Seu Felício aponta com a cabeça “*aqueles ali*” – com algum desdém de quem “*veste a camiseta*” – e conta que, por se tratar bem as pessoas, já teve clientes que migraram de uma para outra. “*Uma vez, uma pessoa entrou enganada aqui. Queria ir ali na frente. Como aqui foi bem tratada e, lá, não, retornou e virou nosso cliente. Somos a cara da empresa.*” Enfim: no Grenal das imobiliárias da Avenida 7 de Setembro, Seu Felício sabia que tinha marcado um golaço. E sentia muito orgulho disso.

Outra grande história sobre qualificação profissional. Quando alguém fala em se qualificar para o trabalho, logo nos vêm à cabeça, um mestrado, um doutorado, um MBA. Mas, Seu Felício, cansado de, nas suas palavras, “ser enrolado” pelos instaladores de ar-condicionado, fez um curso no SENAI sobre instalação e conserto. Nenhum instalador pode mais “enrolar” Seu Felício, que, formado, sabe tudo sobre o funcionamento desses aparelhos. Uma nova revelação que me mostrou como pessoas comprometidas com o seu trabalho são capazes de melhorar, de verdade, a vida das pessoas e dos seus patrões, ainda que poucos saibam do esforço por detrás de tais qualificações.

O trabalho de portaria, por outro lado, é uma eterna administração do tempo. Da mesma forma em que, em determinados momentos, é frenético o movimento de pessoas pelo ambiente, em outras, chega a ser entediante não ter absolutamente nada a fazer. Ainda assim, existe um eterno sobreaviso para, quando alguém chegar, estar pleno para dar as corretas informações. Existem estratégias para lidar com isso e, uma delas, é dar uma pequena caminhada, buscar um café, ou, até mesmo, uma lida em jornal ou revistas. Tudo de modo

não ostensivo, visto que, para os porteiros, isso poderia ser lido pelas pessoas, como descaso.

O trabalho na portaria de uma imobiliária em que circulam mais de mil pessoas por dia, envolve coisas que jamais poderia imaginar e, apenas por isto, a experiência já teria valido a pena. Por outro lado, conheci pessoas (não personagens) interessantíssimas e que, pelo valor que atribuem às suas funções, denotam uma grandeza de espírito não acessíveis a todos.

A revelação

Naquele dia, Seu Felício precisava ir ao médico, em Cachoeirinha, às 16h30min. Marlon, que o substitui na portaria, deveria chegar às 16h. Já sei que faremos a revelação. O pessoal da Escola Judicial está a caminho. Há tensão no ar. Não sabemos, ainda, se seria possível realizar a revelação, em função deste compromisso médico. A outra colega que trabalhou no local na mesma experiência, já estava chegando também. 16h. Seu Felício sugere que eu espere na portaria para que ele possa sair, afinal já estava treinado. Itagiba não aparece para dar apoio e isto salvou a revelação. Neste instante, uma advogada da imobiliária (que sabia do projeto) aparece no local e diz a ele que não poderia autorizar a saída dele naquele instante. Ele fica meio bravo com isso. Afinal, tinha 29 anos de casa. Tudo muito tenso. Ao final, com o pessoal da Escola de filmadora em punho e com Felício já saindo, eu o abordo pelo braço. *“Seu Felício, preciso dizer uma coisa”*. Pessoas da empresa chegam, na Avenida 7 de Setembro mesmo. Em resumo, o que disse: *“Em realidade, eu não sou porteiro. Sou Juiz do Trabalho e estamos aqui em um projeto sobre o trabalho das pessoas. Trabalho que, todos os dias, em nossa prática, são motivos de conflitos que somos chamados a decidir. Saiba que jamais vou esquecer do orgulho em teu rosto sobre haver pago a tua casa com o FGTS. Saiba, ainda, que uma biblioteca inteira de como melhor atender ao público não são comparáveis a um dia e meio de trabalho contigo”*. Seu Felício fala para a câmera, ainda com pressa, mas um tanto surpreso. Percebo algum sinal de emoção escondida, mas que estava por lá em algum lugar. Para contribuir, um dos diretores da empresa lhe chama um aplicativo de motoristas para acalmar a situação. *“Eu não sabia. Estava apenas treinando um porteiro. E fiz o melhor que pude”*. Entre outras coisas que menciona, fica evidente que a vontade de ajudar pessoas que não conhece é maior, inclusive, que o medo de, eventualmente, ser substituído. Em meio à jornada, ele comenta que sairia de férias na semana subsequente e que já não sabia se voltaria. Eu o tranquilizei dizendo que *“claro que sim!” Imagina! Todos te querem bem.”*

Ainda durante a revelação, alguns Diretores da imobiliária falam também e destacam a grande contribuição de Seu Felício para a empresa. Creio ter sido este o ponto alto. Em todas as conversas, seu Felício (que muito fala) não co-

menta de qualquer situação em que seu trabalho foi assim reconhecido. Gostei muito de ter participado deste momento, ainda que provocado pelo projeto da Escola Judicial. E, ainda meio atrapalhado e quase sendo atropelado, Felício entra no veículo do motorista de aplicativo e segue para a sua consulta médica. Tudo não dura mais do que cinco ou dez minutos, mas foi muito significativo. A conversa não termina com a sua saída e se percebe, por suas falas, que, verdadeiramente, os diretores da empresa valorizam o trabalho daquela pessoa com 29 anos de casa. Todos parecem reconhecer-lhe o esforço e a forma como lida com tudo o que envolve o trabalho – complexo, digo eu – em uma portaria em que passam mais de mil pessoas diariamente. É gratificante ver esse reconhecimento ao trabalho do porteiro, mas, sem nenhuma crítica à empresa, no frio de quatro graus daquele dia, o único ambiente de todos os sete andares da imobiliária que não possui qualquer conforto térmico é, justamente, a portaria. Enfim, a experiência foi interessante por um sem número de razões. Como regra, é visível que as pessoas genuinamente gostam de trabalhar naquele local. É visível que se dão bem e que o clima de trabalho é bom. Fundamentalmente, depois de conversar com alguns dos chefes do local durante a revelação, é perceptível que o estilo de liderança que parte da valorização do trabalho das pessoas faz toda a diferença para a construção desse clima.

A conclusão

Um dia e meio de trabalho. Um dia e meio de muitas histórias. Um dia e meio de aprendizados e algum senso de propósito. Sem exagero, o trabalho de portaria é complexo em muitos níveis. No pessoal, as restrições por não ser possível aproximação maior com os colegas sem ser chamado de “fofoqueiro” ou “mulherengo”. No profissional, é um trabalho indispensável a todos, mas que não recebe o devido reconhecimento dos demais, com exceções. O ambiente de trabalho, como dito, é bom. Do que se pode observar, as pessoas gostam de trabalhar naquele local em que, aparentemente, reina a harmonia. Mas, enfim. O trabalho invisível na portaria é assim mesmo. É doação sem esperar nada em troca. É criar estratégias para administrar o tempo. É qualificar-se para o trabalho sem reconhecimento. É laborar no único local sem conforto térmico sem reclamar. É ter uma função sem a qual, literalmente, o resto não funcionaria, mas ter dificuldades em receber um “obrigado”. É exercer uma função que faz a vida das pessoas mais fácil naquele ambiente sem pedir qualquer retorno: da porta do elevador que não “magicamente” se abre naquele momento (é a portaria que faz isso), às encomendas que chegam, dos objetos em guarda para dar aquela ida ao banco rapidinha àquele cuidado com a segurança de quem espera o seu motorista de aplicativo. Enfim. Ser invisível por um dia e meio traz uma série de lições. Não apenas porque os processos em julgamento na Justiça do

Trabalho versem, em sua maioria, sobre justamente tais situações. Mas porque, em termos de humanidade, foi muito impactante observar o orgulho e a solidariedade daqueles que se dispõem a ajudar o próximo como profissão de vida. Ainda que não sejam vistos. Ainda que não tenham o devido reconhecimento da Sociedade.

GRUPO ZAFFARI



O Grupo Zaffari surgiu em 1935, no interior do Rio Grande do Sul, com a abertura de uma casa de comércio fundada pelo casal Francisco José Zaffari e Santina De Carli Zaffari. Composta por doze filhos, a família foi decisiva na sedimentação da empresa. Nos anos 40, os negócios se expandiram, incluindo atacado e varejo, posto de combustível e transporte de mercadorias. Nos anos 1960, a família Zaffari mudou-se para Porto Alegre-RS, estabelecendo-se comercialmente no bairro Petrópolis. Com a implantação do sistema de autoserviço no local, surgia a rede supermercadista do Grupo Zaffari, hoje com 36 unidades. Nos anos 90, o Grupo inaugurou as primeiras unidades da rede de shopping centers Bourbon, e em 2008, passou a atuar fora do Estado do Rio Grande do Sul, com o Bourbon São Paulo. Em 2012, entrou para o setor hoteleiro adquirindo a participação majoritária do fundo de investimento ao qual pertencem o Moinhos Shopping e o Sheraton Porto Alegre. Atualmente, com cerca de 12 mil colaboradores, a empresa atua com capital 100% nacional, e é a 6ª maior rede supermercadista do Brasil. Tendo como princípio investir na cultura como forma de participação social, a empresa acumula um conjunto de projetos ligados à música, literatura, artes plásticas e entretenimento, que foi sedimentado com a edificação do Teatro do Bourbon Country, em Porto Alegre, e do Teatro Bradesco, em São Paulo.

CAROLINA SANTOS COSTA

Foi no dia de São João que a prática deste projeto se iniciou para mim. Manhã de integração dos novos empregados no departamento de recursos humanos de uma rede de supermercados de Porto Alegre, eu para o cargo de empacotadora de uma das lojas da rede.

É então, em 24.06.2019, numa segunda-feira ensolarada, mas fria, comecei esta aventura a que me propus. Foram vários os motivos que me levaram a participar deste projeto. Acredito que o principal deles, a tentativa de vivenciar e conhecer de fato, aquilo que diariamente enfrento no trabalho ao apreciar e julgar as causas relacionadas aos contratos de trabalho, há mais de quinze anos. Talvez amolecer um pouco mais o coração, que depois de tanto tempo de magistratura em sala de audiências, constatando mentiras escancaradas de todos os lados, acaba por endurecer, e, assim, retomar uma empatia por ambos os lados que todos os dias se apresentam à minha frente. Compreender pelo que passam de fato, as pessoas que encontro no dia a dia do meu trabalho, já que numa sala de audiências e na letra fria do papel, a verdade dos sentidos dos outros e do que realmente os levaram até lá, muitas vezes não se apresenta.

Ledo engano o meu... Além de tudo isso, já no dia de São João, numa mera integração de recém contratados, vi que a busca e o que iria encontrar vai muito além.

A ideia de termos um dia exercendo um *trabalho invisível* pressupunha que todos aqueles que encontrássemos não percebessem que não estávamos de fato como eles, buscando um posto de trabalho e se dedicando a isto. Portanto, o disfarce era bem importante, e no domingo à noite comecei a pensar na história a contar, caso fosse abordada por algum colega, bem como a roupa que usaria, já que o ideal seria manter um disfarce e uma semelhança com todos. Qual não foi minha surpresa ao perceber que nada tinha de mais comum, ou mesmo um tênis preto, cuja orientação de uso no trabalho veio em mensagem da nossa Escola Judicial. De qualquer forma, procurei me adequar da melhor maneira possível, e acho que me saí bem neste disfarce.

O propósito era me deslocar até o treinamento sem usar o meu carro, para não correr o risco de ser vista e entender, de fato, as dificuldades e todo o envolvimento das pessoas que estavam verdadeiramente passando pela mesma situação que eu. Ocorre que as tarefas pessoais e diárias da minha vida não têm intervalo e, antes da integração, precisei levar minhas filhas à escola, que inicia às 7h30min. A integração era a partir das 8h, ou seja, o primeiro planejamento não deu certo. Segui de carro até próximo ao local em que fica o departamento de recursos humanos da empresa, em frente à loja da Plínio Brasil Milano e estacionei em rua diferente, cerca de cinco quadras distantes do destino. Quem me conhece com

mais proximidade sabe que eu sofro do que chamo de *desorientação geográfica*, ou seja, uma dificuldade enorme em me lembrar dos caminhos a seguir pelas ruas, nomes de ruas, onde dobrar (sou eternamente grata ao aplicativo *waze*^{*}), e acabou que este mal me pegou também naquele dia. Cheguei com cerca de quinze minutos de antecedência, mas me apresentei no lugar errado.

Recebi a orientação de chegar na loja da Plínio, para treinamento, que iniciaria às 8h do dia 24.06.2019, com endereço indicativo, e procurar por *Bruna*, única que saberia da minha infiltração junto à turma. Em que pese o mal que contei acima, sei onde fica e como chegar na loja da Plínio, então, como referi, deixei meu carro distante, em rua lateral, e me dirigi a uma porta com os dizeres *entrada de funcionários*. Havia bastante gente por lá e eu comecei a perguntar pela *Bruna*, do departamento de recursos humanos, mas ninguém sabia me dizer. Até que um rapaz muito atencioso me perguntou o que seria. Eu disse que estava com horário apertado para o treinamento inicial na empresa, que começaria a trabalhar como empacotadora e ele, preocupado, me explicou que o local não era na loja em si, mas numa casa do outro lado da quadra, em frente à outra lateral do estabelecimento. Saí correndo na direção indicada para não atrasar logo no meu primeiro contato com a empresa, e deu certo.

Cheguei cerca de cinco minutos antes do horário de início. Lembrei-me das aulas que tivemos na Escola Judicial, quando o nosso estimado professor Fernando, e nós também, concluímos que até mesmo a postura corporal dos nossos futuros colegas nas práticas por que passaríamos, era possivelmente diferente da nossa, mais temerosa, curvada, humilde.

Então, com a voz mais tímida e maneira mais humilde possível, me apresentei na recepção perguntando por *Bruna* e esclarecendo que eu estava lá para participar do treinamento. A recepcionista me perguntou se eu já havia assinado contrato. Respondi que ainda não, mas que me mandaram procurar por ela, pois eu passaria pelo treinamento antes. Ela me orientou que seria à esquerda depois de uma porta no corredor, que estava fechada. Retornei e ela me disse para aguardar a porta abrir.

Sentei-me, assim, junto de cerca de quinze pessoas que aguardavam naquela sala. Comecei a observá-los e perceber neles a ansiedade e o nervosismo do momento, pois constatei que até aquele instante eles haviam sido selecionados, mas não contratados ainda. Em comum tínhamos esses mesmos sentimentos. Por incrível que possa parecer eu estava ansiosa e nervosa também, por precisar manter o meu disfarce, por querer me sair bem na situação, por não ter as respostas prontas para perguntas eventualmente feitas pelos colegas, por algo que pudesse dar errado e por não saber o que viria pela frente.

*Aplicativo que permite o recebimento de instruções de trajetos a seguir, mapas de trânsito atualizados, rotas de desvios, alertas de incidentes, dentre outras informações de trânsito.

Um pouco depois, a querida amiga e colega de magistratura, Marcela, chegou. Ela iria participar do treinamento no mesmo dia e horário. Aquela força para não sorrir ao vê-la e disfarçar também isso, que já nos conhecíamos e que estávamos lá com o mesmo objetivo e propósito.

Entramos todos na sala de treinamento (em uma sala de aula mesmo), sendo recebidos por *Anelise*, do departamento de recursos humanos, muito simpática com todos e acolhedora. Descobri que, na realidade, não seria um treinamento, mas o que a empresa chama de integração.

Então começamos a ouvir a *Anelise*, responsável pela nossa manhã de integração. Iniciamos assinando a ficha de presenças e recebendo dela a orientação para que assinássemos ao lado do nome constante na tal ficha ou colocássemos o nome se alguém não estivesse com o seu na lista. Percebi que o meu nome e o da colega Marcela foram preenchidos ao final, com caneta, mas, como houve a explicação de que eventualmente algum nome não estaria na listagem, não observei maiores problemas.

Depois disso, cada um dos candidatos recebeu um adesivo com a logomarca da empresa e seu nome escrito, passando a se apresentar, dizendo seu nome, cargo e loja em que trabalharia. Havia pessoal para atuar na frente de caixa, limpeza, segurança e padaria. Neste momento percebi a tensão de todos para bem se apresentar e iniciar a jornada num novo ou primeiro trabalho. Passamos a assistir diversos vídeos. Conhecemos a história da empresa e de seus fundadores, que, em Erechim, iniciaram com um pequeno mercado, vindo à capital do Estado do Rio Grande do Sul com seus doze filhos e aqui se estabeleceram, aos poucos crescendo e expandindo a marca, hoje tão conhecida.

A instrutora sempre deixou claro que todos poderiam usufruir do café e da água disponibilizados no final da sala. Eu estava com muita sede, já estávamos há bastante tempo na atividade. Só imaginava como ninguém havia se servido até então. Certamente com receio de chamar a atenção da instrutora, na tentativa de melhor se portar naquele momento, demonstrar atenção plena ao que estava sendo passado e não aparecer. Assim, me mantive também com sede. Confesso que se não estivesse disfarçada, já haveria tomado no mínimo, três copos de água. Conhecemos todas as lojas da rede, hipermercados e shoppings, bem como os valores prezados pela empresa e sua missão. Ficou muito clara a intenção de frisar que o bom atendimento ao cliente é o seu diferencial e missão, orientando-nos sempre a sermos cordiais e muito atenciosos com eles.

Na metade do período, chegou o momento do intervalo. No final da sala foram oferecidos sucos e biscoitos, além da água e café que já estavam disponíveis, e acertado intervalo de quinze minutos. *Anelise* avisou que aqueles que tivessem vindo acompanhados, poderiam chamar seus acompanhantes para receber o lanche ou levá-lo até eles. Muitos dos colegas presentes eram bastante jovens e provavelmente estavam acompanhados de algum de seus pais.

Todos nos servimos e eu fiquei tensa novamente, pois seria um momento descontraído e talvez de conversas, mas, na realidade, todos estavam aparentemente com o mesmo sentimento e permanecemos isolados. O banheiro disponível era compartilhado por homens e mulheres, eu e a amiga Marcela, sem conversa prévia, fomos até lá e, no momento em que não havia mais ninguém, conseguimos tirar uma fotografia para registro do nosso momento e trocar poucas palavras.

Retornamos à integração e passamos a conhecer a história do mascote da empresa. A nossa instrutora sempre fazia questionamentos a todos, depois das apresentações dos vídeos. Havia uma candidata, a *Ana Laura*, que respondia a tudo, inclusive a história do mascote, antes mesmo de conhecermos, ao ponto de a instrutora comentar que ela só poderia ter estudado previamente àquele momento, o que eu já havia percebido há um bom tempo. Situação que deixou evidente a importância daquela ocasião para as pessoas que estavam participando genuinamente do processo todo. Eu, por minha vez, diferente de todos os meus impulsos e história de vida (sempre gostava de responder aos professores, participar de momentos de integração e conversar), me segurava e não respondia a nada, na tentativa de me manter oculta.

O colega de integração que sentou-se ao meu lado, me contou que seu primeiro dia de trabalho como empacotador seria no seguinte àquele e perguntou do meu (que seria sexta-feira). Novamente aquela tensão, pois percebi que a maioria, pelo menos, fazia o treinamento no dia anterior ao início da atividade. Acabei respondendo que o meu primeiro dia também seria o próximo, para não chamar atenção, já que nossas lojas seriam diferentes. Apenas eu iria para a loja da Juca Batista.

Encerrada a manhã, houve explicação de que todos deveriam aguardar para assinar os seus contratos e receber o cartão TRI^{**} ou TEU^{***} para deslocamento ao trabalho. Bem impactante e até comovente acompanhar e sentir a expectativa e alegria dos meus colegas de integração, no aguardo para assinar os seus contratos de emprego, situação que com a escassez de vagas e oportunidades, a cada dia fica mais infrequente e ao mesmo tempo valorizada. Esperei que a maioria saísse e passei rápido pela recepção, onde todos aguardavam, dirigindo-me à saída e finalizando o meu primeiro contato prático como trabalhadora invisível. Acelerei o passo até onde havia deixado o carro e segui embora, levando comigo a intenção de estar melhor preparada para eventuais respostas e diálogos com os colegas, no meu primeiro dia de trabalho. Ainda que eu tenha

**TRI - abreviatura do sistema de bilhetagem eletrônica utilizado no transporte público integrado coletivo de Porto Alegre, alcançado aos usuários mediante cartão conhecido por cartão TRI.

***TEU - abreviatura utilizada para os cartões aptos a utilizarem o sistema de bilhetagem eletrônica para passageiros do transporte público coletivo da região metropolitana de Porto Alegre.

pensado mais e me preparado para as respostas e histórias a contar no dia da prática do trabalho em si, não foi assim que aconteceu.

Chegado o dia da prática, aquele receio de errar nas falas, no disfarce ou de dar tudo errado, acordou comigo. Como eu já antecipei, o problema de localização geográfica que eu tenho, também me acompanhou. Ao escolher a *loja da Juca*, eu tinha certeza de que seria a da terceira perimetral, na zona sul da cidade (a mais distante que eu conhecia), e que hoje eu sei tratar-se daquela que fica na Otto Niemeyer, ou seja, nem metade do caminho para o meu destino correto. O destino escolhido ficava quase uma hora distante, de carro, da minha casa e, assim, resolvi ir de carro e estacionar nas redondezas.

Alcançado o destino, achei a entrada dos empregados e segui exatamente as orientações da Escola Judicial. Dirigi-me ao departamento de pessoal da loja, onde fui atendida pela *Antônia*. Informei que era o meu primeiro dia e mostrei minha carteira de identidade. Logo recebi meu uniforme, crachá funcional, luvas e lacre para o armário, já que eu não tinha levado cadeado. Todos os novos empregados passam seus três primeiros dias de trabalho em companhia de um colega orientador, que exerce a mesma função, para ensinar toda a prática. Fui ao vestiário colocar o uniforme e, na saída, *Antônia* estava me aguardando para explicar que o meu orientador não seria uma menina, mas um menino, o *Mateus*.

E, então, comecei a entender como seria o meu dia. Uma incógnita total, mas a intenção era conhecer e passar por um trabalho não cuidadosamente reconhecido, ao que chamamos de invisível neste projeto, mas no meu caso, conheci especialmente as pessoas que desempenham esse trabalho, sobretudo pessoas e uma, em especial.

Saí do vestiário e ali à frente estava o *Mateus* me aguardando. Apresentamo-nos e seguimos à catraca de saída da área de vestiários, armários, refeitório, sala de descanso. Fiquei aliviada quando vi que o meu crachá havia liberado o acesso à loja, já que a tensão de ser descoberta é a maior de todas, mas logo a seguir havia o sistema de registro de ponto. E, como eu temia, o meu crachá não obteve acesso ao sistema de ponto para registrar o início da jornada. O *Mateus* tentou inúmeras vezes, com o código de barras, número de série, e nada. Como seria pelo resto do dia, ele me tranquilizou, dizendo que não haveria nenhum problema, pois eu faria uma ocorrência com os registros dos horários e depois o chefe assinaria junto. Eu, por minha vez, fiquei super receosa, já que teria de passar pela situação de manter mais esse contato direto com a chefia.

Subimos à loja e o *Mateus*, com toda a simpatia que o mais simpático ser humano pode ter, apresentou-me a todos - não é exagero -, a todos os que estavam trabalhando, seja do setor que fosse. Já iniciou pelo chefe de frente de caixa, Sr. *André*, a seguir pela *Aline*, encarregada de frente de caixa naquele dia, em substituição à colega titular da função, que estava usufruindo de

sua folga semanal. Mais adiante, fui apresentada ao gerente geral da loja, Sr. *Alisson*, e ao gerente de frente de caixa, Sr. *Adelmo*. Absolutamente todos me receberam muito bem, tanto que estranhei. Em um determinado momento comecei a imaginar que aquele ambiente de trabalho estava tão acolhedor, salutar e leve, que eu deveria estar sendo a enganada naquele dia, que todos sabiam o que estava acontecendo e seria eu a cair numa armadilha. Mas não. Era genuíno.

De início percebi o quão desconfortante é trabalhar com tantos superiores (líderes, encarregados, chefes, gerentes) logo atrás de nós, acompanhando e verificando tudo o que acontece. São muitas chefias há três ou quatro passos atrás. Apesar de todos serem extremamente cordiais e tranquilos, a sensação é de vigilância integral. Para coroar a situação, todos os chefes e líderes começavam seus nomes pela mesma letra.

O chefe *André*, logo no começo da manhã, determinou ao *Mateus* que me apresentasse todo o shopping em que a loja ficava e, posteriormente, toda a loja. Assim foi feito, conheci cada cantinho daquele novo centro comercial, cada loja, acesso, banheiros, depósitos, corredores. Então, quando passei a conhecer a loja em que eu trabalharia, a demonstração foi mais minuciosa ainda, regada a todas as normas e orientações relacionadas ao trabalho do empacotador. *Mateus* me mostrou todos, mais uma vez é literal, todos os lugares daquele supermercado, que é absurdamente maior do que aquilo que vemos quando vamos fazer compras. E mostrava cada sala de trabalho abrindo a porta e me apresentando para quem estivesse dentro, explicando o que faziam ali. Uma aula detalhada e imensa sobre lugares e funções de cada colega. Ao chegarmos na loja em si, naquilo que vemos quando fazemos as compras, veio mais um turbilhão de informações, sobre o que poderíamos e deveríamos fazer em inúmeras situações, sobre quem responde pelo lugar de cada produto no estabelecimento, mas que nós, como fazemos parte do mesmo time e família da loja, também teríamos de realocar produtos fora do lugar. Então me mostrou o lugar de cada produto vendido, apresentou os nomes de cada área do supermercado, como perecíveis, mercearia, onde e como ficam os carrinhos, como devemos acompanhar os clientes com *scooter* em uso, que devemos devolver os produtos deixados nos caixas pelos clientes, os cestinhos de compras, dentre muitas outras informações. O *Mateus* continuava a me apresentar para todos os colegas de cada um dos setores por que passávamos. Neste meio tempo, durante o mega percurso completo, perguntei se deveríamos levar os carrinhos para o lugar deles, quando prontamente o *Mateus* respondeu que “nós” (eu e ele), menores de idade, não carregamos carrinho ou peso e, mais uma vez, ganhou o meu coração (muitos risos, já que esta que escreve, evidentemente está mais próxima da terceira idade do que da menor).

Transcorrida a metade da manhã, voltamos para o nosso posto de trabalho em si e comecei a efetivamente desempenhar a minha atividade principal, sempre com o *Mateus* como uma verdadeira sombra, me acompanhando em todas as funções e deslocamentos, executando comigo todas as tarefas. Continuou a me explicar que mercadorias poderiam ser empacotadas juntas, quando usaríamos a sacola menor, a maior ou a gigante (esta, apenas quando os clientes pedissem ou fosse efetivamente necessário), que precisamos embrulhar em papel todas as mercadorias que quebram, inclusive garrafas, que deveriam ser envolvidas numa proteção específica (sempre me mostrando em que lugar ficava cada um destes materiais).

Conheci então, a caixa com quem mais trabalhamos, que se apresentou me dizendo ser a *Vera*, e me fez muitas perguntas, como onde eu morava ou ônibus que tinha usado. A resposta foi que eu morava na Av. Caí, Vila Cruzeiro, e que havia me deslocado no ônibus T11, com o comentário de que, então, eu teria caminhado muito para chegar até lá.

O primeiro cliente que atendemos foi um senhor de meia idade, muito mal vestido, com desleixo mesmo e um ar triste, que comprou um lanche e um suco, dirigindo-se para uma das mesas da praça de alimentação, que ainda estava fechada e ficava logo atrás da loja, onde sentou-se e lá permaneceu por toda a manhã. A *Vera* e o *Mateus* comentaram que ele fazia isso todos os dias, e nós três, em comunhão de sentimento, nos solidarizamos, comentamos como imaginávamos que seria a vida dele e compartilhamos a mesma sensação de tristeza e pesar, numa empatia compartilhada. Seguimos atendendo, empacotando e, nos breves intervalos, conversando.

Apreendi que, pelo bem do meio ambiente, os empacotadores oferecem aos clientes a possibilidade de levar suas compras em caixas de papelão, mas que isso também computa para a margem de lucro e sucesso da loja, e então, eu - que não suporto as caixas quando me são oferecidas (porque não consigo carregá-las para casa) -, oferecia a todos os clientes a possibilidade, torcendo para que aceitassem.

Chegou ao nosso caixa um cliente com dificuldade locomotora, deslocando-se numa *scooter* do supermercado. Nós o acompanhamos até o seu carro, e, na volta, mais uma emoção naquela manhã. O *Mateus* me fez sentar na mini motocicleta para levá-la até o lugar em que estas permanecem, estacionar e carregar a bateria. Adorei dirigir aquele miniveículo, mais um aprendizado para o dia.

O tempo foi passando e a minha ansiedade aumentando, pois sabia que no período de intervalo teríamos de conversar mais e, provavelmente, sobre assuntos pessoais. A minha sorte era que o *Mateus* era o meu orientador, praticamente a minha sombra, e, além de ser extremamente educado, carismático e simpático, adora falar. Passou-me tantas, mas tantas informações naquelas

quatro horas, que concluí ser a minha salvação partir eu para as perguntas e comentar longamente tudo que fosse acontecendo, para não precisar dar a ele muitas respostas sobre a minha vida, mesmo porque, na verdade, estar disfarçada e mentindo para pessoas que se abriram para mim, detalhando rotinas, pensamentos, situações familiares, estava me fazendo mal.

Pouco antes do nosso intervalo, veio ao nosso caixa uma senhora de meia idade, muito bem vestida, formal, perfumada e que, como me contaram a *Vera* e o *Mateus*, era uma cliente que costumava aparecer. Ela, no seu nível social e financeiro diferente dos nossos (meu também, naquele momento), sequer tocou nas mercadorias do seu carrinho, descarregado por nós, e pediu também que levássemos o carrinho com as compras feitas até seu carro, comentando estar muito feliz por ter conseguido passar no mercado naquele momento, pois sua empregada doméstica estaria em casa e ela não precisaria tirar as compras do carro. Em seguida, perguntou a mim e ao *Mateus*, porque estávamos os dois lhe acompanhando, quando eu respondi que era o meu primeiro dia de trabalho e que estava aprendendo as tarefas com o meu colega. Ao responder, esperei algum desejo de boa sorte ou sucesso, mas o comentário foi de surpresa, pois *não havia nada a aprender naquele trabalho*.

Que engano terrível. Há muito o que aprender, são muitas informações, rotinas, detalhes, condutas, mas ainda que não houvesse, senti na pele a indiferença, o descrédito, desmerecimento, a invisibilidade no olhar e na fala daquela cliente tão bem e educadamente atendida, e me doeu na alma pensar em como talvez o *Mateus* tivesse recebido aquele comentário e a própria conduta da cliente, pois o menosprezo ao trabalho daquele menino (e na ocasião o meu) foi estampado em palavras. A minha vontade (super bem controlada) era me revelar e dar um belo discurso, no mínimo sobre empatia e sobre o fato de que aquele adolescente e eu estávamos carregando o peso das refinadas compras que poderia ou deveria perfeitamente ser suportado por ela.

O desmerecimento ao trabalho que desempenhávamos, ao esforço do menino que me acompanhava, o descaso e a sensação de menor valor e invisibilidade estavam latentes e, posso assegurar, isso dói. Em mim, sobretudo, por saber que ele estava fazendo o seu melhor e valorizava a importância da conquista daquele posto de trabalho, que para ele, e certamente para todos os que o ocupam, é fundamental.

Por fim, após o (menor de idade) *Mateus* e eu carregarmos todas as compras da referida bela cliente, esta nos deu R\$10,00 de gorjeta, pelo trabalho braçal e, no seu sentir, sem qualquer importância. Neste momento, mais uma vez senti uma emoção quase incontrolável, pois o *Mateus* fez questão de que todo o valor ficasse comigo, não importava todos os meus argumentos para convencê-lo do contrário. Desisti de argumentar, pois se continuasse seria muito provável que eu não conseguisse mais segurar a lágrima contida pelo gesto do

meu colega. Eu sabia que ele precisava daquele dinheiro, que tinha seus sonhos e planos, mas ainda assim, por ser o meu primeiro dia e acreditar que eu também precisava, dizendo que me traria boa sorte receber, no meu início, aquele bom valor, fez com que eu ficasse com a gorjeta (evidente que esta história não acaba assim). Ele também argumentou que eu já aprenderia o que fazer com as gorjetas recebidas e me ensinou o procedimento de deixarmos no caixa central com a responsável e nosso nome para, ao término da jornada, recebermos o valor alcançado.

Mais alguns atendimentos e chegou o nosso momento intervalar. Desce-mos ao refeitório e almoçamos. Aprendi todo o procedimento, as possibilidades de pedirmos lanche, que, se pegássemos mais de um pedaço de carne, seríamos descontados em valor maior. Foi um momento agradável. A minha refeição foi um pedaço de carne de frango e bastante polenta mole. Havia uma sala de descanso ao lado do refeitório, mas estava lotada, então seguimos até alguns bancos que ficam no estacionamento do complexo comercial e conversamos.

Foi quando o *Mateus* me contou de sua melhor amiga, que trabalhava também no mercado, mas que não tinha muita dedicação e não se esforçava ou gostava do trabalho, acabando por pedir demissão. Comentou que o sonho dele é crescer na vida e dentro da empresa, um dia poder trabalhar de *sapato social e gravata*, que estava terminando o colégio, mas que gostaria de fazer cursos de aperfeiçoamento, inclusive inglês ou espanhol, já que teria dificuldade em pagar uma faculdade. Ele fala muito, daquelas pessoas que desandam a falar e não param nunca mais – minha sorte. Todas aquelas revelações, mais uma vez, me faziam sentir aquele *nó na garganta* e demandaram uma concentração para me manter firme no disfarce.

Quase no final do intervalo, eu fui ao vestiário e me fechei numa das cabines, para me recuperar de tantas emoções e daquela vivência toda. Logo bateu uma colega, a pedido do *Mateus*, para ver se eu estava bem e me avisar que logo deveríamos nos encaminhar ao posto de trabalho.

No retorno, fui chamada pelo gerente de frente de caixa, Sr. *Adelmo*, para uma conversa. Evidente que eu fiquei tensa, imaginando mil coisas, entre elas que eu teria que responder questões sobre acertos contratuais, ou pessoais, ou ainda, que teria sido descoberta, mas não houve nada disso. Ele se apresentou mais detalhadamente, assim como apresentou os colegas encarregados da tarde, explicou-me alguns procedimentos, colocou-se à disposição para responder eventuais dúvidas, falou sobre as funções de cada chefe e suas posições na hierarquia da loja. Por fim, relatou que eu estava sendo orientada por um excelente colega e o melhor empacotador no mercado, naquele dia. Reiterou o procedimento 66 (meia meia), bem como que, se fôssemos nos afastar do caixa, sempre deveríamos comunicar algum dos líderes. Tudo que o *Mateus* já havia me dito.

À propósito, logo na chegada, todos que falavam comigo explicavam que eu nunca poderia pedir para ir ao banheiro, devendo sempre falar “*meia meia*” (66) aos chefes, o código secreto usado para tanto, de forma a preservar os clientes e colegas desta informação. Claro que desde então, o código “*meia meia*” foi inserido no meu vocabulário diário.

No início da tarde o movimento foi um pouco menor e então, a cada intervalo sem clientes, o *Mateus* me perguntava questões hipotéticas sobre o que eu faria em diversas situações, que sacola usar em cada mercadoria, onde ficavam tais produtos, dentre várias outras, como uma prova oral sobre o que ele havia me ensinado. Eu já estava completamente exausta emocionalmente e fisicamente também. Não nos sentamos sequer um minuto no decorrer da jornada e, no meio da tarde, as pernas realmente já doem, especialmente os joelhos. O tempo não passa. Sinal de que não nos sentamos (apenas no intervalo há essa possibilidade) é o fato de que no posto de trabalho do pessoal que atende a frente de caixa, como todos sabem, não possui banco, cadeira, ou apoio para tanto. Certamente, o desmerecimento demonstrado por aquela cliente da gorjeta, antes relatado, não alcança essa percepção. Aqui eu confesso que, nas incontáveis vezes em que fui ao mercado até o dia da minha prática, embora sempre tenha percebido que os empacotadores, fiscais, gerentes de frente de caixa permanecem em pé durante o meu tempo na loja, não concluí o quão extenuante essa situação é.

O ambiente de trabalho daquela loja é surpreendente, as chefias são muito acessíveis aos subordinados, descontraem por vezes o ambiente de trabalho e o mais admirável é que, cada um a chegar para o trabalho, cumprimenta com aperto de mão e saudação regular, a todos os seus colegas, do mais alto nível hierárquico ao mais baixo. *A Vera* e o *Mateus* me explicaram que esta prática foi inserida na loja desde a sua inauguração, pela Sra. *Iara*, uma antiga colega deles já aposentada, que sempre chegava ao trabalho e cumprimentava a todos com aperto de mão e saudação. Costume inserido com muito sucesso e que faz com que todos tenham aquele sentimento de grupo unido e de pertencimento.

Esta gama de situações, ambiente agradável, chefias acessíveis, respeito e contato com todos os colegas, me fazia novamente sentir que todos estavam em disfarce, me aprontando uma surpresa, e não o contrário, dado o clima, ainda que sério, saudável e leve, pois esses relatos não costumam chegar na minha sala de audiências ou nos meus processos regularmente.

Estávamos trabalhando quando algumas colegas empacotadoras do caixa ao lado começaram a rir e comentar que o *Mateus* estava famoso. Perguntamos o motivo e as gurias nos explicaram que uma senhora vestindo cor de rosa, havia passado fotografando ou filmando-o. Rimos todos, e eu pensei que alguém da Escola Judicial já deveria estar na loja para registrar a prática, comentando, como forma de disfarçar eventual aparição prévia e indesejada, que o *Mateus* era

conhecido por todos, até pelos clientes, então não surpreendia. A fama era merecida. Ele respondeu que deveria ser invenção delas, que acabaram mostrando a ele, a tal senhora. Quando olhei, vi que era ninguém menos que a minha mãe! Ela, passando com o telefone celular em punho, achando-se super disfarçada, para me registrar naquela situação. Senti novamente aquele medo de ser descoberta e logo pedi um 66 para desaparecer por um tempo.

Assim foi seguindo a tarde, com muitos atendimentos, conversas, devolução de mercadorias às prateleiras corretas, acompanhamento dos clientes levando suas compras até seus carros, recolhimento de cestinhos, intercalados por explicações sobre onde eu morava e que ônibus tinha utilizado, com o *Mateus* me assegurando que no dia seguinte ele iria me ensinar a embrulhar rosas, no que me disse ser *craque*. Com as colegas com quem eu falava, afiançando que o meu colega orientador era todos os dias assim, dedicado, conhecido até pelos clientes (de quem, por vezes, recebe até abraços), simpático, educado. Assim como que naquela loja todos se cumprimentam mesmo, diariamente, da forma antes relatada.

Então estávamos empacotando no caixa doze, nos breves intervalos conversando, quando eu observo no caixa um o Alex, antigo jogador de futebol do glorioso Sport Club Internacional. No mesmo instante, já preparada para ir até lá conversar, pedir autógrafo para as minhas filhas, falei para o *Mateus*, que, apavorado, me *proibiu*. Explicou que não podemos importunar os clientes, sejam eles quem forem. E aquela sensação ou imposição de invisibilidade novamente apareceu, no paradoxo de encontrar alguém extremamente visível, que certamente costuma ser abordado, precisando manter a invisibilidade. Com certeza, para pessoas mais famosas também não deve ser agradável as abordagens incessantes, mas comum e que resultam do reconhecimento pelo trabalho prestado ou feitos realizados. Entendi o recado, mas sabendo, na conversa com os colegas em sequência, que aquele local era frequentado por diversos jogadores de futebol, avisei que, dependendo de quem aparecesse, eu iria correr para ao menos empacotar as compras, vai que o ídolo queira tirar uma fotografia com o pessoal do caixa. Deixei o *Mateus* preocupado, mas nenhum outro *famoso* apareceu.

Outro momento de preocupação do *Mateus* foi quando comentei com ele que as colegas empacotadoras dos caixas próximos estavam falando de mim. Ele, num breve intervalo entre um atendimento e outro, foi descobrir o que se passava. Voltou preocupado e muito sério, diferente do resto do tempo em que passamos juntos, falou baixinho que estariam comentando que eu portava um telefone celular no bolso da calça. Ele questionou, como não querendo acreditar, e eu respondi muito tranquilamente que sim, mas que estava atrás, coberto pelo uniforme. *Mateus* imediatamente pediu “meia meia” no mesmo instante, atemorizado, e fomos esconder o aparelho, com a explicação de que não era permitido o uso ou porte durante a jornada.

Num determinado momento da tarde as minhas pernas doíam mais ainda, como referi, especialmente os joelhos. Foram oito horas de trabalho em pé, com diversos deslocamentos, até porque o *Mateus* enxerga um cliente chegando no caixa dez, mesmo estando no um, e já sai rapidamente para o atendimento, não para um segundo. Como ele me disse no nosso intervalo, tem muitos colegas que fingem que não veem os clientes, não se preocupam em se dedicar ao trabalho, mas ele não, ele *não faz corpo mole*. Ele tem a consciência do valor que aquela atividade possui na sua vida e na busca de seus sonhos, no dinheiro que ele precisa receber ao final do mês e dos diversos currículos que deixou em várias empresas, gastando passagens de ônibus em deslocamentos, para tanto, sem sucesso. Ele, de fato, valoriza e se dedica ao trabalho, e isso comove.

Em que pese muitas vezes o sorriso, o “bom dia” ou “boa tarde” do *Mateus* (e meu naquele dia) não seja sequer respondido pelos clientes, ou elevado um olhar destes para ver quem os cumprimentou, aquela alegria e cumprimentos não cansavam. Os clientes mal aproximavam-se do caixa e o meu orientador já entoava aquele alto e sonoro “bom dia” ou “boa tarde”.

Ao final do dia, chegou o momento de revelar àqueles mais próximos o que havia acontecido, quem eu era, o ocorrido e por quê. Eu estava destruída, no sentido literal da palavra, física e emocionalmente.

Foi um momento de muita emoção. Reuni todas as forças que me restavam para tentar, de uma maneira leve e clara, repassar aos mais próximos de mim naquele dia, o significado de tudo. Percebi que ninguém desconfiava de nada (embora a minha desconfiança durante toda a jornada), e aproveitei para enaltecer o empregado que me acompanhou naquele dia intenso e movimentado, atestando que era dedicado ao extremo, grato pela oportunidade de trabalhar, competente e interessado. Houve lágrimas dele, minha, houve muita emoção e de minha parte, gratidão. Gratidão por receber a indiferença das pessoas, por vezes a grosseria, mas também sorrisos e agradecimentos. Por fazer parte deste exercício de empatia na prática, na pele, sentir em mim como é ser assim, aos olhos de muitos, invisível, sem nenhuma relevância e continuar a cumprimentar, a executar o trabalho que é caro para aquele que o exerce.

Depois da prática do trabalho, o *Mateus* foi convidado a participar do encontro com o grupo de colegas juízes que participou deste projeto, onde cada um de nós relatou aos demais e a alguns trabalhadores que puderam comparecer, o seu dia de treinamento, de trabalho, a revelação e suas conclusões. Mais uma vez vivenciei o encontro com este menino e os meus colegas também puderam conhecê-lo. Foi emocionante, mais uma vez. Foi a oportunidade de retribuir o acolhimento, a gentileza e possibilitar que aquele menino que sonha em usar sapato social e gravata como uniforme, conhecesse e cumprimentasse um a um os colegas juízes. Saber que muitos passaram por situações adversas na vida e alcançaram seus objetivos e sonhos, usando hoje, ternos e roupas sociais

como *uniforme* de trabalho. A palavra que definiu o momento foi mais uma vez gratidão, mas também esperança e incentivo.

Levei o *Mateus* até a minha unidade judiciária, apresentei a todos os servidores da secretaria (que já o conheciam pelos meus relatos) e pude, em especial, apresentá-lo ao assistente de direção da Vara do Trabalho em que atuo, *Leandro*. Quando contei do projeto e minha vivência aos servidores da minha secretaria, descobri que o *Leandro*, no início de sua vida profissional, ainda na adolescência, trabalhou como empacotador na mesma rede de supermercados e exatamente sob a chefia do Sr. *Adelmo*, hoje gerente de frente de caixa do *Mateus*. Esta a importância de mais esse encontro. Mostrei ao vivo, a possibilidade de crescimento. Foi um belo encontro, passado, presente e possível futuro. Por fim, convidei o *Mateus* a sentar-se na minha cadeira de trabalho no gabinete e, também na sala de audiências, na verdade fiz questão que isso acontecesse. O sorriso dele não cabia no rosto.

Como disse anteriormente, imaginei que conheceria uma atividade, mas conheci muitos colegas e suas histórias, suas batalhas, conheci sobretudo pessoas e uma em especial, bem especial.

A face de um brasileiro jovem que se dedica, que acredita, vai em busca dos seus sonhos e ajuda, sem pretensão alguma de receber algo em troca. Alguém que me fez segura e, apesar da minha desorientação geográfica natural, orientada naquele lugar desconhecido, um ser humano e não placas. No final de tudo, ele ainda queria que eu ficasse com os dez Reais, o que, logicamente, não aconteceu.

Seria muito interessante que este exercício de empatia fosse estendido a todos, uma parcela imensa de pessoas precisa. Vi e vivi na prática! Precisamos entender que além daquele empacotador, caixa, porteiro, auxiliar de serviços gerais, há uma pessoa, há batalha, há sonhos, há esforço, há história, há sentimento. Há dias de luta, que venham os dias de glória.

MARCELA CASANOVA VIANA ARENA

Nasci em Pelotas/RS e vivi lá até meus 30 anos.

Eu, meus pais (Júlio e Ana) e meus irmãos (Moisés e Pedro) formávamos uma família simples de classe média; nada nos faltava, mas também não tínhamos luxos. Sempre estudei em instituições públicas. No primeiro e segundo grau estudei no Colégio Municipal Pelotense e cursei a faculdade de Direito na Universidade Federal de Pelotas. Morávamos na praia do Laranjal e rotineiramente eu me deslocava para a escola, faculdade e estágios, de ônibus.

Meus pais sempre me deixaram claro que apenas a educação me levaria a lugares que eu desejava, que não havia alternativas para ter sucesso na vida, a não ser com muita dedicação e muito estudo. E assim foi. Sempre estudei muito até chegar onde estou (e continuo estudando, sempre).

Comecei a trabalhar (meio período) com 18 anos, estágios em instituições públicas e escritórios de advocacia. Com 22 anos fui aprovada no concurso para Técnico Previdenciário do INSS. Trabalhei lá por cinco anos. O trabalho com maior sobrecarga mental que já tive. Um misto de impotência, diante de algumas situações, indignação em outras e um ambiente de trabalho nada colaborativo.

Depois de formada também advoguei de forma autônoma, sempre conciliando – desde o tempo do INSS – com os estudos para magistratura do trabalho.

Em 2006 casei-me (Leonardo, meu marido). Segui trabalhando no INSS, advogando pouco (para ter experiência jurídica de fato), era permitido aos técnicos de nível médio ter OAB e advogar e, sempre estudando e estudando, viajando para provas e cursos.

Em 2009 nasceu minha primeira filha (Mariana – o segundo, Artur, veio bem depois, só em 2016) e após minha licença maternidade tive a compreensão de que não daria conta de tudo (INSS, advocacia, concursos, vida familiar com uma bebê), então decidi me exonerar do INSS. Minha decisão não foi difícil, pelo apoio do meu marido e pela exaustão mental que o trabalho me trazia. Fiquei muito leve com essa decisão, apesar de ser cobrada por algumas pessoas por “ter largado um concurso público”. A recompensa veio três anos depois.

Mantive os estudos, cada vez mais intensos, e em 2013 tive a grande felicidade de ser aprovada no meu 19º concurso para magistratura no Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região. Moramos temporariamente em Ribeirão Preto, de onde tenho muitas saudades, e, com a minha remoção em 2015, retornamos ao Rio Grande do Sul.

Certo dia do mês de maio de 2019, entre uma audiência e outra, recebo um *e-mail* da Escola Judicial divulgando o projeto *Vivendo a experiência de ser um trabalhador invisível*. Prontamente “compro” a ideia, faço minha inscrição

exatamente no dia e hora determinados e serei uma empacotadora de supermercado por um dia.

Para desempenhar minha função, devo participar de um treinamento. Dia vinte e quatro de junho, às 08h, tem início meu treinamento no prédio de Recursos Humanos, que fica no bairro Higienópolis, bem distante da minha casa. Pego um Uber para evitar qualquer atraso e tenho a cautela de descer uma quadra antes. Sou a primeira a chegar e fui recebida pela gentil analista de RH Adriana. Logo, os demais colegas de treinamento começam a chegar (uns 15 no total). São de vários cargos: auxiliar de padaria, serviços gerais, açougue, segurança, atendimento de cartão e, também, outro empacotador. Cada um iria trabalhar em lojas diferentes, dentre eles estava Carolina, colega de magistratura. Fingimos não nos conhecer, exceto quando sozinhas, para registrar o momento, tiramos uma *selfie* no banheiro.

O treinamento consistiu basicamente na apresentação da história do Zaffari, desde sua fundação e até os dias atuais, bem como a composição dos setores de cada loja. Passada uma hora de treinamento, Adriana avisa que é hora de lanche e temos acesso a uma mesa com café adoçado, suco de caixinha, biscoito *Club Social* e goiabinha da *Bauducco*. Escolho goiabinha com café e permaneço no meu lugar, sem conversar com ninguém. Mais uma hora de treinamento e estamos liberados, sendo que antes de irmos embora, os que necessitassem, deveriam solicitar vales-transporte no balcão da entrada. Saí rapidamente para não ser percebida e questionada sobre o vale-transporte. Caminho uma quadra e pego um Uber de volta para casa.

Vinte e oito de junho de 2019, uma sexta-feira, toca o despertador às 06h. Levanto e visto a roupa separada na noite anterior: calça jeans, tênis, blusa térmica e um blusão de lã tricotado pela minha mãe, o qual tenho desde a minha adolescência, por ser uma peça afetiva. Chove e faz bastante frio. Como de costume, acordo minha filha mais velha e preparo o café e o seu lanche da escola. Tomamos café e ela me questiona: *estás ansiosa?* E eu prontamente respondo: *sim!* Descemos juntas até a portaria para que ela suba no transporte escolar. Eu atravessei a rua e fiquei na parada de ônibus em frente ao meu prédio, aguardando o coletivo. Percebo o olhar um pouco intrigado do porteiro me observando na parada de ônibus.

O meu destino é a Loja do Zaffari no centro da cidade, Rua dos Andradas, onde tenho que me apresentar até às 08h para trabalhar como empacotadora. Logo chega o ônibus, linha 177, dinheiro trocado na mão, cumprimento com entusiasmo o motorista e cobrador e encontro meu lugar. No trajeto, que leva em torno de 20 minutos, observo as pessoas que sobem e descem do ônibus. Será que estão indo trabalhar? Estudar? Estão felizes com o que estão fazendo? Deço no centro e caminho em torno de 800 metros até encontrar o Zaffari.

Ao entrar na loja, questiono a segurança onde fica o departamento pessoal, pois será meu primeiro dia. Ele indica que o acesso é pela lateral do prédio, onde tem uma escada. Encaro os degraus e subo, um pouco escuro, e encontro uma moça também tentando entrar na loja. A porta que dá acesso está sem fechadura pelo lado de fora. Batemos e logo vem um homem (pelo lado de dentro) e dá um murro na porta, a qual abre de forma abrupta, fazendo um barulho bem alto. Agradeço e não fui respondida. A moça que estava comigo logo me indicou onde ficava o departamento pessoal.

Chegando ao departamento pessoal encontro a Thainá e digo que estou ali para o meu primeiro dia. Ela me fornece o crachá, blusa verde gola polo e um blusão de lã vermelho, com aparência de bem usado. Vou até o vestiário, troco a roupa e a Thainá me dá um cadeado com chave para guardar minha bolsa e roupa no armário.

Uniformizada e identificada com o crachá, desço com a Thainá. A loja é muito bonita, nova (tem três anos), bem iluminada e ficam tocando músicas em baixo volume: jazz, MPB, bossa nova. Há 16 caixas, sendo dez deles denominados “expressinhos” apenas para clientes com cestinhas e no máximo dez itens. Os demais são caixas tradicionais que recebem carrinhos e cestinhas. Os caixas são bem próximos à porta de entrada e, como estava frio e chovendo, fica bem frio para todos que trabalham na frente de caixa.

A Thainá me apresenta ao Éverton, gerente da loja no meu turno. Simpático, ele me dá as boas-vindas e chama a Jéssyca, empacotadora mais experiente da loja, que será minha orientadora naquele dia. Mais seca, ela cumprimenta e começa a me explicar tudo o que devemos fazer naquele dia de trabalho. No nosso primeiro atendimento, cumprimento o cliente com “bom dia” e ela me adverte: “coloca as coisas na sacola, olha para frente e mão para trás. Não fala com o cliente, somente responde se ele falar.” Fiquei chocada. Segui as orientações, mas para minha sorte a maioria dos clientes davam “bom dia”, “boa tarde” e agradeciam as compras empacotadas. Muitos deles faziam no automático, dizendo “bom dia, obrigado”, mas sem trocar olhares com os trabalhadores. Alguns clientes (minoria) passavam reto sem nem agradecer as sacolas prontas e alguns (poucos também), puxavam assunto e comentavam como alguma mercadoria estava cara ou como uma promoção estava valendo a pena. Eu, comunicativa que sou, sempre respondia com simpatia e atenção e aproveitava os momentos de maior interação.

Havia seis caixas funcionando e três empacotadores, de forma que ficávamos revezando entre os caixas, conforme a demanda dos clientes. Já no nosso segundo atendimento, um homem pediu para embalar para presente dois pacotes de fraldas. Fomos até o balcão de informações (local onde se faz pacotes) e a Jéssyca me explicou como embalar cada item. Para minha surpresa, os pacotes de presentes se repetiram ao longo do dia com itens como mais fraldas, lenços umedecidos, caixas de bombons, barras de chocolates, flores e vinhos. Esmerei-

-me para fazer o melhor pacote para todos, com o máximo de capricho, mas, mesmo assim, uma moça comentou que o enfeite de seu vaso de flor “estava muito feio”. Eu me desculpei e ela disse “eu sei que não é tua culpa, o Zaffari que só dispõe de papel sem graça e não tem fitas para fazer laço”. Fiquei um pouco aliviada, mas concordava com ela, flores combinam com fitas.

A Jéssyca, minha orientadora, uma menina de 17 anos, era de pouquíssimas palavras. Não me perguntou absolutamente nada. Não fez questão de desenvolver nenhuma relação. Apenas listou o que eu deveria fazer. Além de empacotar as compras, eu deveria devolver os itens perecíveis abandonados no caixa, imediatamente em seus lugares, bem como deveria sempre recolher e organizar as cestinhas e carrinhos deixados pelos clientes. E assim fiz, não consegui contar quantas cestinhas eu recolhi e empilhei. A loja na qual trabalhei fica no centro da cidade e não tem estacionamento, o que faz com que o perfil seja de compras rápidas, com a utilização de cestinhas ao invés dos carrinhos. O fluxo de pessoas circulando é bem intenso, são emitidos em média, cinco mil cupons fiscais por dia, segundo relato do gerente geral. Durante toda a jornada de trabalho, entre um pacote e outro, eu recolhia as cestinhas do chão e empilhava na entrada da loja. Foram muitas e a dor nas costas estava forte. Recolhi as cestinhas durante toda a jornada, não consegui contar, mas estimo entre 300 e 400 cestas. Ficar 08h em pé já é bem cansativo e, empilhando várias cestas, muitas vezes ao dia, o resultado foi dor no corpo todo.

A maioria dos caixas e empacotadores deveriam ter menos da metade da minha idade. Não sei se foi por essa razão, mas eles não nutriam simpatia por mim. Apenas cumprimentavam, alguns desejaram boas-vindas. Entre eles, mantinham diálogos dos mais variados assuntos, mas não me incluíam. Empacotando uma determinada compra, em que o cliente levava duas pizzas, a Jéssyca comentou com a caixa operadora chamada Leandra: “sempre que a pizza tá em promoção eu não tenho dinheiro para comprar. Até eu receber meu salário já acabou a promoção”. Na hora eu procurei com o olhar o cartaz da promoção e vi que a pizza custava R\$ 7,98. Pensei em como deve ser difícil o mês acabar e a pessoa não ter R\$ 7,98, em como é gigantesco o nosso abismo de realidade. Muitos de nós nem confere o valor da pizza no supermercado, se está R\$ 7,98 ou R\$ 9,98, isso quando compramos pizza do “super” (como diz minha filha) e não optamos por alternativas mais requintadas.

No meio da manhã, o gerente Éverton me chamou e pediu para Jéssyca me levar até a sala do gerente geral da loja, André. Fomos até a sala dele, que pediu que eu e a Jéssyca nos sentássemos, ofereceu um café (muito doce) e me passou algumas informações sobre o funcionamento do Zaffari. Foi dito a ele que eu ficaria apenas aquele dia na loja, pois no dia seguinte iria para uma loja de porte maior, em razão de um estágio inicial para o qual fui selecionada. Eu e a Jéssyca tomamos café e descemos.

Trabalhamos mais um pouco e ela me questionou se eu gostaria de ir ao banheiro (no vestiário). Fomos juntas. Antes pegamos nossas bolsas no armário. Lá percebi que as colegas utilizam esse pequeno intervalo do banheiro para ver o celular e fazer um lanche rápido. A Jéssyca comeu chocolate e eu, uma banana.

Voltamos e empacotamos até o meio dia. Como a loja fica no centro e não tem estacionamento, as compras são, como regra geral, em pequenas quantidades. Durante toda manhã, muitos lanches da padaria, pastéis, pães de queijo, croquetes, pães, acompanhados de achocolatado, sucos de caixinha e refrigerantes. Como era fim de junho, chamou bastante a atenção a demanda por itens juninos, muitas rapaduras, paçoquinhas, amendoins, pipocas e quentão pronto. Também reparei a demanda por itens para escritórios, muitos biscoitos, café, filtro de café, chás e alguns itens de limpeza. Uma determinada compra fugiu do habitual, foram R\$ 300,00 de biscoitos, dos mais variados tipos.

Ao meio dia o gerente Éverton avisa que podemos subir para o intervalo. Subimos eu, Jéssyca, Enzo (empacotador) e Luísa (caixa operadora). Sentamos todos na mesma mesa. Luísa era a mais velha dos três, com 18 anos. O refeitório tinha a temperatura mais quente e agradável do que a do restante da loja. Era apertado, com umas oito mesas, pelo que me recordo, e um buffet. Ao entrarmos na fila a Jéssyca me avisa: “pega o prato de sobremesa para salada para caber mais comida no prato.” Assim fiz. A comida era bem gostosa. Servi – no prato separado – salada de alface, chuchu e repolho, e, no prato principal, arroz, feijão, abóbora cozida e um bife de frango empanado e frito. Também tinha suco, uva ou tangerina. Logo pensei que está na safra da tangerina e o suco deveria estar bem gostoso. Servi o copo e logo percebi que era suco artificial, com muito corante e açúcar.

Durante o almoço eles conversavam bastante, mas não me incluíam na conversa. Penso que o fato de eu ter mais que o dobro da idade deles foi um fator que impediu a nossa conexão e aproximação. Tentei puxar alguns assuntos e fui respondida de forma curta e sem muitas margens para desenvolver mais assuntos. A Jéssyca ficou incomodada – aparentemente – com o fato de o gerente André ter nos recebido na sala dele. Ela comentou com os colegas de mesa, que ficou sabendo mais coisas sobre o Zaffari naquela conversa, do que em um ano de trabalho. Afirmou, ainda, que “até café me ofereceram!”. Percebi que o fato do gerente acreditar que eu era uma estagiária e que seguiria para outra loja e, por isso, ter me explicado o funcionamento daquela loja, criou uma barreira com meus colegas, os quais viram esse fato como um privilégio.

Acabado o almoço, eles olharam meu copo de suco ainda cheio e perguntaram se eu ainda demoraria. Empinei numa sentada aquele suco doce. A Jéssyca me disse “no intervalo tu és livre, não precisa ficar junto comigo, fica aonde tu quiseres”, mas eu respondi “não conheço nada aqui, acho melhor ficar contigo”, acho que ela não gostou. Saindo do refeitório andando na minha frente uns 5

passos, sem me esperar. Fomos ao vestiário escovar os dentes e depois disso fomos para a sala de descanso.

Chegando à sala de descanso tinha somente uma cadeira vaga e a Jéssyca prontamente se sentou sem falar nada, me deixando em pé e um pouco perdida com aquela situação. Não foi capaz de dizer nada, era como se eu não existisse ali. Até que um outro colega me sinalizou que vagou uma cadeira ao seu lado. Sentei-me e aproveitei para responder *e-mails* com dúvidas da minha unidade judiciária. Passado o tempo de intervalo, a Jéssyca me faz um sinal com a cabeça e sai sem me esperar novamente. Tenho que correr para alcançá-la e não me perder no caminho.

No turno da tarde fui apresentada para o gerente de turno, Ricardo, o qual apenas me desejou boas vindas, sem nenhuma nova orientação de trabalho.

Iniciamos no expressinho apenas recolhendo cestinhas e devolvendo itens, pois nesses caixas de pouco volume a própria caixa operadora embala as compras. A Jéssyca estava ainda mais impaciente comigo, tudo que deveríamos fazer ela apenas fazia na frente e eu deveria correr atrás dela. Algumas poucas palavras como “devolver” foram proferidas, referindo-se aos itens que deveriam retornar de imediato às prateleiras. Dessa forma, cada vez que deixavam um item de padaria, resfriados ou congelados, ela rapidamente pegava e já saía caminhando e eu tinha que ir atrás. Ela estava sempre uns passos à minha frente. Não fazia questão alguma de ser empática ou agradável.

Acredito que a fiscal do caixa percebeu esse comportamento e me colocou para dobrar os sacolões. Rapidamente aprendi o gabarito passado e fiquei por uns 30 minutos dobrando sacolões, até que ficassem num quadrado perfeito. Foi fácil. Depois dessa tarefa que me causou bastante alívio, por não ter que conviver com a cara mal-humorada da Jéssyca, voltamos – eu e ela – a empacotar compras nos caixas tradicionais. Foi a atividade que de fato mais gostei de fazer, pois tinha mais contato com pessoas.

A Jéssyca iria embora 30 minutos antes do horário programado para minha saída, mas, antes dela ir embora, gostaria de me apresentar de verdade e quebrar qualquer mal-entendido vivido naquele dia de trabalho. Não foi possível. Estávamos empacotando uma compra relativamente numerosa quando percebi que a Jéssyca não estava mais do meu lado. Como a orientação que me foi passada era de que eu não poderia ficar sozinha, acreditei que ela teria ido até o balcão de informações buscar um sacolão para as compras. Estava enganada. Para minha surpresa, chega ao meu lado outra menina – Beatriz, 16 anos – e começa a empacotar comigo sem falar nada. Pergunto pela Jéssyca e ela responde já foi embora! Na hora fiquei chocada, como alguém trabalha o dia todo comigo e não diz nem tchau? Não comenta que está indo? Fiquei chateada, pois apesar do nosso dia de trabalho nada amistoso, gostaria de agradecer-la pelos ensinamentos e retribuir com a pizza desejada por ela. Não tive essa oportunidade. Não nos despedimos.

Já quase na hora do final da minha jornada, percebo meu marido e minha filha Mariana (nove anos) entrando no supermercado. Eles, especialmente ela, estavam curiosos para me ver executando a função de empacotadora. Andaram pelo supermercado e me observaram de longe.

O gerente Éverton me chama para que eu registre manualmente meu ponto, pois o cartão não estava pronto. Feito o registro ele diz que eu e outros colegas estamos sendo aguardados na sala do André, gerente geral da loja. Era chegada a hora da revelação. Eu já estava cansada.

Entramos todos na sala já com câmera ligada e me entregaram um microfone. No início tive alguma dificuldade em falar, pois tinha uma considerável falta de ar. Sou alérgica e o dia estava bem frio. Além disso, o ambiente da loja é artificialmente mais frio ainda. No turno da tarde eu já sentia minhas narinas, boca e garganta bem ressecados e respiração mais ofegante. A sala do gerente era mais quente, tomei um pouco de água e logo consegui me recuperar. Estavam na sala também o André, Éverton, Ricardo, Leandra, Beatriz, Luísa e Thainá. Apenas a Thainá já sabia da minha identidade.

Com o microfone em mãos, agradei a todos pelo meu dia de trabalho, pela recepção proporcionada e expliquei que aquele foi meu primeiro e último dia de trabalho no Zaffari. Disse que meu nome realmente é Marcela, que eu tenho 36 anos e sou, na verdade, Juíza do Trabalho. Expliquei que essa atividade é um projeto da Escola Judicial do TRT4 que tem por objetivo vivenciar experiências diferentes do que estamos habitualmente acostumados. Que é comum aos Juízes ouvirem diariamente relatos sobre os tipos de trabalhos, peculiaridades de cada profissão, mas vivenciar, ver com os olhos do outro, muda nossa percepção e foi uma prática enriquecedora.

Referi minha frustração pelo fato de Jéssyca ter ido embora sem se despedir e pedi que transmitissem meu agradecimento a ela pelos ensinamentos daquele dia. Por fim me despedi dizendo que alguns dias de trabalho são mais marcantes do que outros, em todas as profissões e que eu mesma não me lembro de muitos dias de trabalho, mas que aquele dia, vivenciado como empacotadora no Zaffari, eu jamais esquecerei. As vivências positivas e negativas ficarão para sempre marcadas na minha memória. Depois de abraçar a todos, recebo com surpresa um elogio dos meus gerentes, dizendo que, no meio da tarde, tinham comentado como eu “levo jeito” para a função de empacotadora, pois entregava as sacolas nas mãos dos clientes, cumprimentava a todos e retribuía sorrisos gentis. Após essa experiência como um dia de empacotadora, fica a reflexão: independente da função que exercemos, se o fizermos com dedicação, responsabilidade e gentileza, seremos bem-sucedidos? Seremos felizes? A realização pessoal está ligada ao cargo ocupado ou ao propósito da minha atividade?

RAFAEL MOREIRA DE ABREU

Eu não tenho mais 18 anos. Já terminei a faculdade, comprei meu próprio apartamento. Já perdi meu pai. Tenho duas sobrinhas lindas, já morei em quatro cidades diferentes, passei em três concursos públicos, estive no Camboja. Eu tenho um amigo alemão, eu aprendi inglês e sei fazer um ovo pochê.

Já tive cachorro, já chorei de tristeza, já chorei de alegria e li *Cem Anos de Solidão*. Eu já estive num estádio de futebol lotado, já assisti a um concerto de música clássica e vi os *Rolling Stones*. Já dei aula, audiências não dá para contar quantas já foram. Tive dúvidas sobre voltar para casa, sobre confiar nas pessoas, tive fé nas pessoas.

Eu já fiz muitas coisas, mas esses dias eu fiz o que nunca havia feito, uma coisa que eu jamais pensei em fazer.

Amanheceu até ali o dia mais frio do ano, e eu meio gripado, quase febril, ia chegando até a loja e me apresentando como o novo funcionário no balcão de atendimento. Meio que sem entender o que se passava, a moça de lenço vermelho no pescoço me disse que a minha entrada era outra, logo ali ao lado, e que fosse falar com a responsável no alto da escadaria.

Quando eu era criança, eu me divertia muito com um livro da Editora Folha que mostrava o interior de máquinas e edifícios e explicava o seu funcionamento com recortes transparentes em páginas duplas de 27 x 36 centímetros. O *Empire State Building*, um galeão espanhol ou um *Boeing 747*, todos recortados para que os curiosos pudessem conhecer suas estruturas, dutos, passarelas e circuitos. Aqueles minutos esperando que me entregassem meu uniforme na entrada do depósito me pareceram duas novas grandes folhas desse livro. Eu via empilhadeiras carregando caixas e acomodando-as em prateleiras com cinco metros de altura, em corredores que pareciam sem fim. Vi contêineres, pessoas carregando bandejas, puxando e empurrando paleteiras. Enxergava gente vestindo branco passando por cortinas de plástico, fazendo limpeza, caminhando por entre embalagens de bebidas, carregando caixas de frutas. Eu estava vendo um supermercado por dentro, como talvez ele estivesse ali no meu livro, ao lado de um castelo medieval ou de uma locomotiva.

Conforme ia vestindo as peças do uniforme me olhava no espelho embaçado do vestiário. Eu não tinha mais 18 anos. Pensava que, por isso, o que tinha ido fazer ali naquele dia não seria uma coisa fácil.

Uma outra escadaria me levou até a frente de caixa, onde eu fui apresentado ao meu chefe como o novo empacotador contratado. Ele me explicou que naquele dia o meu trabalho ia ser acompanhado pelo Eduardo, que tiraria minhas dúvidas sobre o serviço em si, e de como funcionava a loja.

O Eduardo apareceu logo, e estava todo vestido bem como eu estava. A camisa polo verde só tinha as golas à mostra porque era coberta de um suéter vermelho que trazia preso a ele o crachá. Pareceu um pouco curioso, talvez se perguntando por que alguém que já não tinha mais 18 anos – havia muito tempo, por sinal – estaria em seu primeiro dia na função.

Começamos por uma volta pelos corredores da loja, por onde ele me apontava o lugar de cada seção, óleos e azeites, enlatados, hortifrutigranjeiros, carnes, mercearia, bazar, rotisseria, padaria, resfriados e bebidas. Fingi algum interesse de início – eu já era cliente do supermercado havia mais de dez anos e, por isso, conhecia bem aqueles corredores – até que aquele meu livro de criança se abriu novamente. O setor de entrega de fornecedores com as suas dezenas de caminhões indo e vindo era algo novo, que estava sempre escondido atrás das paredes e portas do supermercado, naquele sem número de vezes em que já havia estado ali, e que agora se revelava. Como também aconteceu quando eu conheci o armário onde trancam aquelas garrafas de bebidas caras que têm só as caixas nas prateleiras, ou quando passamos pelo setor para onde vai tudo que se quebra ou se danifica na loja, onde tudo se separa e classifica para depois ser descartado por um cara bem simpático de que não me recordo o nome.

A par das possíveis dúvidas de Eduardo sobre o que estava eu ali fazendo, fui eu que, entre uma explicação e outra sobre os procedimentos de devolução de mercadorias deixadas nos caixas pelos clientes, acabei por descobrir que o meu colega era o empacotador mais antigo da loja. Ele estava às voltas com as sacolas plásticas já tinha um ano e meio.

Antes de fazer minha estreia com os pacotes, meu supervisor me chamou de frente a um cartaz, colado à parede embaixo de uma escada onde ficavam guardados uniformes, pacotes para presente e material de limpeza. Ali me apresentou o mapa de riscos da frente de caixa, explicando como eu devia evitar problemas nas costas carregando peso de forma correta, ou como proceder no caso de algum acidente.

Aquilo de me dar essas explicações me encheu de receio, e logo em seguida de uma grande frustração. Eu estava ali desde que cheguei e evitava ser descoberto, mas o chefe, pensava eu, tinha acabado de me mostrar que nem a chance de me disfarçar eu tinha tido. Pensava: que empregador teria o cuidado de fazer a seu empregado essa pequena palestra no seu primeiro dia de trabalho? Ainda mais considerando que de poucos riscos se fazia a função do empacotador. Ele sabia quem eu era, queria que o impostor tivesse a imagem de que naquela loja se respeitava a lei trabalhista.

Acreditei ali talvez ser ingenuidade minha que a tentativa de me não fazer perceber pudesse ter tido algum sucesso. Era um programa bastante audacioso o da Escola Judicial. Fazer com que um juiz experimentasse um dia de trabalho num supermercado me pareceu, àquela altura, um segredo impossível de se

guardar. Imaginei os gerentes da loja reunidos no dia anterior pensando em como me causar uma boa impressão. “*Podemos mostrar a ele o mapa de riscos da loja*”, um sugeriu. “*Grande ideia!*”, os demais concordaram.

Tendo ido meu disfarce por água abaixo, acabei me resolvendo por aproveitar a experiência do trabalho em si. Ver que tal seria passar o dia às voltas com as sacolas, atendendo os clientes, afinal, eles provavelmente teriam mais dificuldades de saber quem de fato eu era.

Para pôr em prática as minhas habilidades no empacotamento eu tinha o plano de aplicar os conselhos tantos que ouvi dos amigos e colegas de trabalho, a quem acabei antecipando a minha participação no projeto. Fui muito bem recomendado a separar produtos de higiene e limpeza de alimentos e a reforçar os pacotes de garrafas de vidro. Novidade nas sugestões não havia muitas. Afinal, eu, como todos, sabia no que consistia o trabalho, e não poderia haver muita coisa que aprender.

Às sacolas, então eu fui.

Fui para descobrir que há muito mais entre o céu e a terra do que supunham os amigos e colegas que me recomendavam “*Por favor, não vai misturar o desinfetante com o pãozinho*”, ou “*Não esquece de reforçar o pacote das garrafas de vidro*”. A começar pela apurada técnica de retirar as sacolas da bolsa onde ficam. E falo apurada sem ironia ou qualquer exagero. Com as pontas dos dedos secas e um tanto insensíveis por conta do frio, é tarefa impossível para um novato puxar dali a quantidade exata necessária para o cliente, ou mesmo abri-las sem parecer algo diferente de atrapalhado.

Umedecer os dedos é uma solução mais que intuitiva nesse caso, mas sendo dia de promoção de frango congelado, tive que concordar com Eduardo que levar meu indicador à boca a toda hora não me parecia uma resposta inteligente. “*Usamos esse pano verde com álcool. É pra evitar as bactérias*”. Fiquei amigo daquele pedaço de tecido sintético pelo resto do dia, e imaginei meu colega rindo um pouco por dentro do juiz que estava tentando se passar por trabalhador.

O trabalho todo consiste em acondicionar os produtos em sacolas plásticas de dois tamanhos, basicamente separando aqueles que possam contaminar uns aos outros por algum resíduo de suas embalagens, e também observando a temperatura dos itens, para que aqueles que sejam quentes ou refrigerados não se misturem, por razões óbvias. Produtos com formato alongado são postos em pé, aqueles de mesma seção vão juntos para a mesma sacola, e, sempre bom, evitando o desperdício.

A par da técnica para montagem das bolsas, e de como evitar que, ao abrir as sacolas eu fizesse muito barulho – sim, aquela minha fantasia de inflar as embalagens com o típico movimento rápido de braço para cima e para baixo foi logo posta inalcançável pelo meu colega, que prontamente me repreendeu após o primeiro estrondo – Eduardo me mostrou como três empacotadores atendem

simultaneamente oito caixas. Num movimento quase que coreografado, nos deslocávamos entre uma posição e outra, assim que o serviço em cada posto terminasse. Sempre olhando para os lados e para trás, a atenção era para que nenhum cliente ficasse sem a nossa ajuda.

E o frango congelado, as maçãs, o iogurte, o café e as bergamotas foram enchendo as sacolas, e eu fui me deslizando de um caixa para o outro, volta e meia levando algum produto resfriado deixado por alguém no caixa, de volta à prateleira.

E vieram também os chocolates e biscoitos e latas de ervilha, e os brinquedos com embalagem para presente, e os produtos que não cabiam nas sacolas e que tinham que ser colocados em pacotes maiores, que ficavam no balcão da frente de caixa.

E veio novamente o frango e os hambúrgueres congelados, e também desinfetante. Caixas de leite longe da água sanitária, todas em pé. E não esqueci das duas sacolas para as garrafas de cerveja, e também aprendi a embalar com papel as taças de vidro que o cliente levou.

Outra vez o frango congelado, e também pinhão. Mais algumas idas até as prateleiras para devolver produtos, e assim fui, e aos poucos percebendo que não tinha mais 18 anos – havia muito tempo – pela denúncia dos meus pés que começavam a doer por conta de toda andança. Lembro-me que a essa altura, eu procurei um relógio porque não tinha comigo o meu telefone. As telas dos caixas mostram as horas apenas enquanto estão ociosos, e como o movimento começava a aumentar, demorei algum tempo para poder perceber que eu estava trabalhando havia uma hora e 22 minutos.

Acho que nasceu aí, na frente de caixa, a minha primeira reflexão do dia sobre essa experiência. A de quão cansativo pode ser o serviço daqueles tipos de trabalhadores que estão em atividade a todo instante durante a jornada. E não estava ali a varrer a rua, a abrir buracos no chão com uma enxada, ou cortar cana de açúcar. O trabalho em si era pouco braçal, mas acabei tendo para mim que, caminhar de um lado para o outro e, sobretudo, ficar de pé no mesmo lugar por tanto tempo, era algo que ia exigir um tanto de mim naquele dia. E essa era uma hipótese que somente iria se confirmar ao longo das quase sete horas de trabalho que ainda estavam por vir.

Pude dar um descanso aos calcanhares quando mandou me chamar o gerente geral da loja. Queria me conhecer porque, me disse o supervisor, era o que fazia com todo empregado que estivesse no seu primeiro dia.

Eduardo me levou até a sala dele e ali conheci o chefe. Nos ofereceu um café bem doce. Ele também não tinha mais os seus 18 anos, talvez um pouco mais que a minha idade. Quis saber como estava me sentido e se estavam me tratando bem. Perguntou o que iria fazer no dia seguinte, e o que estava achando do meu estágio.

Era parte do meu disfarce dizer que não havia sido admitido para trabalhar como empacotador, mas sim numa função no setor comercial da empresa, a fim de não levantar suspeitas como as que, acredito, Eduardo teve. Havia informação – que pude confirmar nessa própria reunião – que empacotadores nessa rede de supermercados são contratados enquanto menores, e não ficam nessa atividade até muito tempo depois de atingirem a maioridade. A fim de que não parecesse estranho que, na minha idade, eu estivesse desempenhando essa função como um novato, a minha história a contar para a chefia era a de que estava conhecendo o sistema de trabalho da rede desempenhando, por um dia, as várias atividades dos trabalhadores da loja - uma política da empresa para treinar os seus poucos empregados que não sejam “prata da casa” - como também disse o gerente.

Essa conversa sobre o estágio foi um tanto alentadora. Já desapontado com a queda da minha máscara de empacotador, acabei por perceber que a conversa com o gerente não partia de premissas de quem soubesse quem eu era. Ele me pareceu bastante honesto quando me deu as boas-vindas à empresa, e eu senti no seu jeito uma intenção verdadeira de me querer fazer ver que, se fizesse por onde, o meu esforço como empregado ia ser reconhecido, assim como o dele foi. E não tinha uma convicção de quem quer fazer crer a um forasteiro, que a empresa por quem falava queria passar uma boa imagem, mas um empenho de querer fazer nascer no outro a vontade de chegar onde ele estava, porque ali dentro isso era possível.

E eu digo que ele foi honesto comigo porque vi isso também quando ele se virou para o Eduardo e disse que tinha conseguido a vaga que ele queria no setor de segurança. Elogiou o meu colega e contou que o chefe de hortifrutigranjeiros também tinha pedido para que fosse enviado para trabalhar ali, mas resolveu privilegiar a escolha do empacotador porque ele tinha feito por merecer.

Ainda não disse que Eduardo era um menino sério, muito concentrado no trabalho, que falava baixo e que era até um tanto metódico – eu o vi fazendo pacotes para presente. Mas depois daquela reunião, ele tinha em si um contentamento que aquela seriedade e método não conseguiram conter. Pude percebê-lo, ao longo das próximas horas, olhando para baixo com um sorriso leve no canto da boca, gesto que não me comunicava outra coisa senão a feliz incredulidade dele com a notícia que tinha recebido. Num desses momentos de devaneio dele eu perguntei o que estava acontecendo, e com uma risada contida respondeu: “*Eu não sabia que estava disputado assim*”.

A volta ao trabalho foi boa para mim. Estava quase convencido de que meu disfarce não havia sido previamente revelado, e começava a pensar na beleza que há em se fazer bem o seu trabalho. Pensei que o bombeiro, o encanador, o cirurgião, o gari, o juiz e o empacotador têm todos dentro de si a capacidade de exercer a sua profissão com maestria e ver nisso um propósito para seguir desempenhando sua atividade e melhorando a cada dia. Pensar nisso me fez querer

seguir melhor as recomendações do Eduardo, que foi meu exemplo naquele dia. Exemplo de como se montar uma sacola de produtos com capricho, de como tratar o cliente com educação, de como atender as solicitações de seu chefe com prontidão, de como usar tudo isso para se conseguir chegar aonde se quer.

A volta ao trabalho foi boa para mim porque eu comecei a aprender o trabalho. As sacolas se desprendiam umas das outras com mais facilidade – quem teve a ideia daquele pano verde é o Thomas Edison dos empacotadores – e as embalagens se faziam com alguma desenvoltura. Eu passei a me concentrar menos nessa atividade manual para poder pôr minha atenção à minha volta, para poder saber a qual dos caixas eu iria depois de terminar com as compras daquele cliente que estava atendendo. Comecei a perceber as cestinhas verdes vazias soltas no chão e a recolhê-las e a empilhá-las junto às outras na entrada da loja, para onde passei também a levar os carrinhos que ficavam pelo caminho depois de retirados os produtos dali. Consegui a confiança para, às vezes, deixar o Eduardo ali com o serviço e ir ajudar a colega do lado. E eu fiquei contente com tudo isso.

Vinha e ia o frango congelado, e também o café em pó, de novo as maçãs e o iogurte, as balas, garfos e guardanapos, vinham e iam os clientes, e o tempo passou mais rápido. Era a hora do almoço.

O refeitório não era grande, mas acomodava bem todo mundo. Sentei-me numa mesa com Eduardo e mais duas colegas caixas. Comer carne de panela com arroz e feijão depois de passar um turno todo à beira da porta da loja naquele frio de oito graus que fazia, foi muito bom. Não houve muita conversa durante a refeição: os três, eles sim ainda perto dos 18 anos, tinham naquela hora de pausa o único momento desde o início da manhã, para checar as fotos e curtidas no celular.

Depois de comer fomos até a sala de descanso dos empregados. Ali eu pude perceber que aquele cansaço que me havia batido mais cedo e que foi se acumulando ao longo do turno, não era exclusividade de um novato. Entramos os quatro e nos juntados a mais dez ou doze colegas. Praticamente todos cochilavam. Uns nas suas almofadas, outros recostados no sofá. Eduardo se sentou numa cadeira, cruzou os braços e fechou os olhos pendendo um pouco a cabeça para o lado. Era como se um interruptor tivesse sido desligado. À meia luz da cortina entreaberta eu senti o peso do meu cansaço e do cansaço deles. O cansaço de um outro colega empacotador que mais tarde me contaria que acorda às 6h para ir para o colégio, almoça em casa e depois vai para o trabalho, para só chegar de volta às 22h. Já fazia aquilo havia uns oito meses e me disse que estava cansado, que achava o trabalho enfadonho e que não sabia se iria continuar. A promoção do Eduardo me pareceu menos mágica naquela hora. Lembrei que ainda tinha mais um turno pela frente. Sentei ali por mais cinco minutos pensando na exaustão que representava, sujeitar-se àquilo por meses e

anos a fio, no cansaço das mães que ainda têm que cuidar dos filhos depois do expediente, do segurança da loja que faz a faculdade à noite, do velho repositor que chega em casa e tem que se deitar porque as costas lhe doem depois do serviço, pensei naquela massa de trabalhadores nos trens e ônibus indo e voltando do trabalho, na preocupação das contas por pagar com o dinheiro curto, pensei na vida massacrante que um país tão injusto como esse nosso pode impor a eles todos. Tomei mais um comprimido para febre e voltei ao trabalho.

O turno da tarde continuou numa atividade um pouco diferente. Ainda junto com o Eduardo, que a esta altura já se sentia um pouco constrangido com a determinação de que eu o acompanhasse ao longo do dia todo, e de como eu cegamente o fazia, passei a recolher as cestinhas que os clientes deixavam no setor de caixas rápidos do supermercado. Postados de pé ao final de duas linhas de registradoras, juntávamos os balaios e os empilhávamos ao nosso lado para depois levá-los à entrada da loja, onde os clientes podiam encontrá-los.

Era um trabalho um tanto enfadonho até para um calouro. Foram umas duas horas de vaivéns, e vai e agacha e vai e empilha, que serviram para castigar um pouco mais os pés. Trabalhava muito com o corpo e pouco com a cabeça, tanto é que acabei me pegando ali observando as pessoas. Vi que algumas meninas do caixa se reuniram para cortar pedaços de papel pardo que os empacotadores usavam para embalar objetos de vidro mais frágeis, e percebi que se divertiam. Não muito porque a atividade em si fosse algo excitante, mas mais porque estavam por um momento longe dos bipes e do abre e fecha das registradoras, e tinham umas às outras para conversar, o que, percebi, era raro acontecer com elas.

Vi o Eduardo ainda trabalhar como se fossem oito horas da manhã e não faltasse meia hora para ele ir embora, e também vi as cestinhas pipocando na nossa frente. Via os meus colegas para lá e para cá com carrinhos, e fui ao banheiro – utilizando o código 64, segundo me orientou também o Eduardo. Nos fundos da loja vi que, como formigas, havia quem, sem parar, descarregasse caminhões que chegavam a todo momento. Vi que subiam e desciam com caixas, enquanto outros deles monitoravam as câmeras, alguns limpavam o chão e recolhiam o lixo.

Eu vi muita coisa. Mas algo havia me passado até então, despercebido. Apesar de estar ali, de camiseta verde com um simpático esquilo sorridente nela estampado, com um suéter de um vermelho nada discreto e ostentando uma idade que os empacotadores não têm mais, comecei a reparar que eu é que não era visto.

Aquilo de estar já fazendo o trabalho com mais automatismo me deu chance não só de observar meus colegas. Pude também prestar atenção aos clientes da loja. Levantar os olhos das sacolas, do frango congelado e do iogurte, e olhar nos olhos daquele pessoal todo vindo e indo ao som da sinfonia dos bipes dos

códigos de barras encontrando as leitoras, e das impressoras cuspidas as notas fiscais sem parar. E olhar nos olhos deles para perceber que quase nunca eles se encontram com os olhos do empacotador ou das caixas.

Mesmo respondendo se querem o CPF na nota, se vão pagar com o cartão da loja, se têm tíquete de estacionamento, é como se o pessoal de camiseta polo verde com o esquilo sorridente gravado no peito não estivesse ali.

E fui também percebendo que eles, os empacotadores e os caixas, também baixam os seus olhos. E baixam os olhos porque é assim que são as coisas, mesmo que não parem para pensar nisso.

Essa quase que invisibilidade somente diminuía quando o cliente precisava da gente. Quando queria uma sacola maior, para pedir o cuidado com as taças e para deixar os ovos longe do abacate, de preferência sozinho num saco pequeno. E mesmo assim, os pedidos pareciam ser feitos de uma forma meio que automática, a trabalhadores sem rosto, fosse eu, fosse Eduardo, fossem quaisquer das caixas.

Começava a fazer sentido a proposta daquele projeto de que eu participava. A promessa de poder ser por um dia um trabalhador invisível foi algo irresistível para mim, e tinha até antes daquele momento, a mística daquelas coisas que a gente conhece só de ouvir como funciona, só de imaginar como tudo deve ser. Aquela coisa de saber que o astronauta preso ao ônibus espacial daquele meu livro que mostrava todo o interior da sua nave, está tendo a sensação de não ter peso nenhum, e de saber o que esperar se eu estivesse em seu lugar, mas com a certeza de que somente estando ali, flutuante, é que eu ia poder sentir verdadeiramente o que é a falta de gravidade.

Eu sabia que os clientes de um supermercado geralmente não prestam atenção nas pessoas que trabalham ali, sabia que isso é algo corriqueiro não só ali, mas também no hospital, no ônibus, na portaria do prédio, no corredor do shopping center e no hotel. Tinha a plena convicção de que isso podia acontecer comigo e sabia exatamente o que esperar.

Hoje mesmo cruzei com uma servidora da Escola Judicial nos corredores do fórum, quando ela, quase que secretamente, me chamou e me disse que estava morrendo de curiosidades sobre a minha experiência como empacotador. Sem fazer muito alarde me pediu para contar o que de mais impressionante me aconteceu. Pensando naquela minha convicção de saber como seria não ser visto, falei que a grande surpresa foi descobrir que, apesar de saber tudo que esperar, nada foi como eu esperava.

Eu acho que essa coisa de ser invisível é o que fez dessa experiência algo único. Algo inédito para alguém que já havia uns bons anos se acostumara a trabalhar como o centro das atenções. Aquele a quem as partes querem vencer no processo, a quem as testemunhas dão seus depoimentos, a quem os servidores da repartição trazem as suas perguntas.

Isso de não ser visto por um antigo colega do meu curso de pós-graduação, enquanto eu recolhia um carrinho que ele tinha acabado de usar bem ali do meu lado, isso de não ter recebido dele nem um “boa tarde”, de contar nos dedos os “ois” que eu recebi, e de terem sido, em menor número ainda, aqueles que não foram só daquele tipo de “bom dia” que a gente diz em elevador lotado. Isso tudo foi muito surreal. Estar ali de camiseta verde com a estampa de um esquilo sorridente, com um suéter de um vermelho estridente era, na realidade, não estar ali. Estar à disposição dos mais de cinco mil clientes que passaram por aquela loja naquele dia, era como não estar ali.

É também inquietante a inevitável reflexão que me vinha à cabeça. Não estivesse ali o Eduardo, ou as caixas, ou os outros empacotadores, eu mesmo, não estivéssemos todos nós ali com nossos suéteres vermelhos e camisas polo verdes, não haveria supermercado, como também não haveria hospitais nem shopping centers sem o pessoal da limpeza, não circulariam os ônibus sem cobradores e motoristas, não haveria o condomínio sem o porteiro.

Antes do Eduardo ir embora voltamos a empacotar na frente de caixa. Àquela altura eu já estava fazendo bem o serviço todo, já descolava as sacolas com rapidez e antecipava a organização dos produtos mentalmente enquanto os clientes estavam ainda na fila do caixa. Antes que ele fosse, me fez um elogio. Disse que mesmo no primeiro dia eu “deixaria para trás” muitos empacotadores da loja. Apesar de estar ali só de passagem, mesmo que eu não fosse voltar no dia seguinte, isso me encheu de um contentamento muito singular. Não só porque o meu trabalho tinha agradado, mas porque isso foi absolutamente inesperado. Foi como pensar que vale a pena se esforçar por um trabalho bem feito, de ver nisso uma recompensa em si. Havia ganhado o meu dia, pensei.

A jornada estava quase no fim. Mas ainda me esperava uma descoberta. Como os edifícios do centro da cidade já faziam sombra sobre a entrada da loja, e faziam também encanar um vento que anunciava aquela que ia ser a noite mais gelada do ano, a frente de caixa não tinha se transformado num lugar muito confortável para se trabalhar. Os empacotadores, que se movimentavam para lá e para cá no trabalho, podiam com isso se manter mais aquecidos, mas as caixas todas já esfregavam as mãos e se encolhiam nas suas cadeiras, toda vez que um cliente passava pela porta automática e trazia consigo o ar frio da rua.

Vi um dos empacotadores tirar o casaco do uniforme e deixá-lo com uma operadora de caixa. Não sei bem dizer o porquê, mas não havia jaquetas para todos naquele armário embaixo da escada. E vi que depois de um tempo a colega socorrida foi para o seu intervalo e também deixou a blusa para agasalhar mais alguém.

Acabei eu mesmo lembrando que tinha recebido o meu casaco mais cedo, do meu chefe, que percebeu que eu tinha frio. E também eu tive a chance de poder deixar a blusa com o empacotador que trabalhava ali bem próximo à

porta, enquanto eu estava recolhendo as cestas de compras nos caixas rápidos. E fiz isso para então me dar conta que aquela nossa invisibilidade não funcionava entre a gente. Foi muito caro para mim perceber então, que existe entre todos, algo como um sentimento de pertinência àquele lugar. O compartilhamento da jaqueta, o cochilo coletivo na sala de descanso, aquilo de o Eduardo ter sido tão gentil comigo o dia todo e de o gerente ter se alegrado em contar para ele da sua promoção, tudo era parte de uma ligação – invisível – que ali existia, como que se inconscientemente soubéssemos que não haveria supermercado sem nós.

O expediente acabou, e eu registrei o meu ponto. Era uma papeleta que o supervisor fez questão que eu preenchesse com a minha letra, e exatamente com o horário em que eu tinha trabalhado, mesmo com alguns minutos além do previsto.

Subi para o vestiário e mudei de roupa enquanto já chegava o pessoal do turno da noite.

Eu fui para casa naquele dia pensando que conheci um supermercado por dentro e vi que ele era muito mais do que os recortes do meu livro de criança me mostravam. Fui pensando que conheci a rotina de trabalho daquele lugar e vi que ela era algo que os documentos de um processo ou o depoimento de testemunhas jamais poderiam me mostrar.

Eu senti o cansaço de trabalhar em pé por oito horas, eu senti a satisfação de conseguir fazer bem o meu serviço, mas também o tédio de fazer algo repetitivo por tanto tempo assim. Eu temi ter sido descoberto, eu me espantei por ter sido tratado bem como empregado, eu entendi como é não ser visto por quem paga pelo meu serviço, e me surpreendi com um elogio de quem me enxergava.

Eu que não tenho mais 18 anos e que sei das coisas, vi que as coisas não eram bem assim. Eu vi que o Eduardo, que tinha mais ou menos essa idade, tinha já vivido uma vida cheia de experiências que eu jamais teria, que até ali tinha vivido uma vida talvez mais plena que a minha, quando eu tinha a idade dele.

A coisa linda desse projeto é fazer a gente ficar no lugar do outro para a gente poder se imaginar ali com mais facilidade, porque o dia a dia como juiz vai sempre exigir isso de mim. Ficar no lugar do outro é aprender que existe ali um mundo único que não é nem mais nem menos admirável que o seu, é somente diferente. É saber que o trabalho de cada um importa.

Eu fui embora sem dizer para os meus colegas quem eu era. Acho que eu não teria contado se eu pudesse. Pensei que talvez entendesse assim por não querer trair a confiança deles, que realmente me acolheram. Acabei, por fim, pensando que talvez isso não fosse mesmo necessário porque naquele dia eu fui um deles. Por ter sido um deles, sei que não sou mais quem eu era antes de ver aquele supermercado por dentro. Não voltarei a ver um trabalhador da mesma forma porque nele eu agora me vejo.

IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE PORTO ALEGRE



Criada em 19 de outubro de 1809, a Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre é a mais antiga instituição hospitalar do Rio Grande do Sul. Sua história se confunde com a história da cidade e a do Estado, pelo papel de responsabilidade social que vem cumprindo ao longo de seus 216 anos de trajetória. No século XIX e início do XX atendeu a população nas suas diversas necessidades: na doença, na morte, na velhice, na alienação mental, no abandono infantil. Acolheu escravos, imigrantes europeus e militares em guerra, nas suas enfermarias. Enfrentou e resistiu a várias crises, fazendo a travessia para o século XX, plenamente revitalizada e moderna, oferecendo a todos em seu complexo hospitalar, uma medicina preventiva e de cuidados aos doentes, em defesa da vida. Atualmente, é um dos mais modernos complexos hospitalares do país, com 7 hospitais especializados, sendo referência nacional pelo humanismo de sua assistência, excelência de seus profissionais e pela modernidade de seus processos e equipamentos. Realiza mais de seis milhões de atendimentos ao ano dos quais 60% são para pacientes do SUS. Possui um olhar constante para o futuro, promovendo iniciativas de inovação, atuação tecnológica e geração de conhecimento, sem desviar da sua missão institucional de misericórdia.

RITA VOLPATO BISCHOFF

A preparação para essa experiência se deu durante dois dias – juntamente com os demais colegas –, com a presença do Professor Fernando Braga da Costa e foi hábil a me fazer interiorizar a possibilidade dessa vivência.

A função a ser desempenhada era a de auxiliar de serviços gerais, no Hospital Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre. Trata-se de um complexo hospitalar composto por sete hospitais, onde trabalham sete mil pessoas.

Chegado o dia, tudo estava pronto: o uniforme, a vestimenta para me dirigir até o local de trabalho, o lanche e as estórias que eu teria que contar para não ser descoberta.

Foi com expectativa e tensão que cheguei ao local. Lá fui recebida pela única pessoa que tinha conhecimento do projeto, Sra. Viviane Furquim, que é responsável pelo setor de recursos humanos da entidade hospitalar. Viviane estava cheia de expectativa e sentimento positivo pelo projeto em andamento.

Nesse momento surgiram minhas primeiras reflexões e indagações: o que poderia motivar tamanho entusiasmo de Viviane? Que razões ela teria para ver com tão bons olhos a presença de uma magistrada executando esse projeto? O que poderia estar contido na sua expectativa ao ser oportunizado o compartilhamento da rotina funcional daquela instituição?

Logo pensei no quanto é desafiador para uma empresa/instituição inserir-se num projeto dessa natureza, na medida em que tem ele o condão de revelar a dinâmica dos seus relacionamentos interpessoais numa escala vertical. E isso bem aos olhos de quem tem como principal missão a preservação e elevação das relações de trabalho no mais alto patamar de respeito à dignidade humana do trabalhador.

Viviane me recebeu na sua sala de trabalho, entregou-me o uniforme, anotou mais alguns dados para a confecção do crachá funcional e, em seguida, chamou a fotógrafa que fez o registro para a mesma finalidade.

Alguns minutos depois, eu já estava uniformizada e com crachá funcional em mãos, quando Viviane então me relatou a estória funcional que supostamente eu teria vivido até então e que, com base nela, responderia se fosse questionada. A estória era de que eu vinha do Hospital Dom João Becker, de Gravataí e, no momento, estava retornando de benefício previdenciário, no qual permaneci por um ano, tendo sido designada para trabalhar na Santa Casa de Porto Alegre.

Combinamos que seguiríamos pelo pátio da Santa Casa como se não nos conhecêssemos e Viviane indicaria o local onde estava situada a gerência corporativa, onde eu seria recebida pela supervisora.

Viviane, a certa altura, disse: “*Tens que entrar lá naquela porta onde está saindo aquela moça de rosa.*” E me deixou. Nesse momento, quando dei os primeiros

passos efetivamente sozinha, percebi que tudo começaria a partir de então e tive a noção de que, em alguns segundos, eu teria que me transformar interna e externamente. Foi uma situação pessoal de tensão.

Adentrei à sala e me dirigi à secretária, quando então pedi para falar com a supervisora Liane. Foi um tempo de espera bem longo, ao menos essa foi a noção que tive e que pode não ter sido equivalente à realidade.

Mas essa espera foi bem importante porque consegui internalizar aquela nova realidade a par da circunstância de que não poderia ser descoberta.

Um tempo depois chegou Liane, que me convidou para ir até sua sala, onde então confirmou meus dados: “*Vens do Dom Becker, né? Vens para a reabilitação, né?*” Confirmei. Em seguida ela disse que a funcionária Adriana viria ao meu encontro e iríamos até o Hospital Santa Rita, onde teria uma pessoa que me orientaria. E pediu para esperar na sala onde eu estava anteriormente.

Em seguida, com Adriana, fui até ao Hospital Santa Rita e nos dirigimos até a sala da coordenadora Andressa. Adriana se despediu e Andressa seguiu comigo mostrando as inúmeras salas e locais onde eu executaria minhas atividades. Apresentou-me à colega Gilvania e esta quis entender qual era o meu turno e se eu estava substituindo alguém. Andressa disse que eu substituiria Daiana, informação que a desagradou, numa expressão de quem estava triste por perder a colega. Então, dirigi-me a ela e prometi ser uma boa colega.

Na sequência da apresentação do local de trabalho, Andressa abriu a porta de uma salinha e anunciou que lá era o expurgo, num tom de voz que me fez desconfiar que o lugar seria muito afeito às minhas atividades. Seguimos até o subsolo para pegar o material. Lá fui apresentada às funcionárias Gisele e Elisete. Gisele me entregou o material: sacos (pretos, verdes, brancos; pequenos e grandes), panos (branco liso e azul *perfex*) e três potes de produtos, com nomes estranhos. Nesse momento, fiquei pensativa e preocupada de que havia o risco de eu utilizar de forma errada os produtos, notadamente considerando que eu estaria higienizando um hospital; atividade que demanda observância de procedimentos especiais. Decidi fazer uma encenação: disse para ela que eu vinha de um hospital simples e pequeno e que fazia muito tempo que eu estava afastada e pedi o favor de me explicar sobre o uso dos produtos. Ela foi muito atenciosa, pois, exibindo um e outro pote, explicou calmamente a ordem do uso dos produtos.

Agora faltavam os baldes, rodo, carrinho. Andressa e eu pegamos o material já obtido, colocamos num saco e seguimos para o andar térreo. E ela decidiu: “*Quem sabe enquanto providencio o carrinho você faz o lanche*”. E conduziu-me para o terceiro andar, na sala de lanches. Sua decisão foi providencial, pois nesse período, além de fazer o lanche, pude me concentrar sobre a utilização dos produtos e materiais, já que a execução das atividades estava muito próxima.

A sala de lanches é um local agradável - muito embora sem janela para ambiente externo -, com mesa rodeada de bancos e cadeiras, mais algumas poltronas estofadas, copa, TV, banheiro. Existe uma porta que dá acesso a outra sala que é um local onde é possível repousar durante o intervalo, conforme informação repassada por Andressa. Pude presenciar a entrada e saída de algumas pessoas nessa sala.

Na sala de lanches estava um grupo de mulheres, todas vestidas com uniformes claros e com detalhes coloridos, creio que eram funcionárias da copa do hospital. Também lá estavam mais duas ou três moças, cada uma concentrada no seu telefone.

As mulheres de uniforme claro conversavam entre si, falavam sobre notícias do dia (que era o fechamento da fábrica da Nestlé e da Deca, na região metropolitana), fazendo análise da situação econômica do país e ponderando, em tom reflexivo, que se essas empresas estão em crise - empresas que são fortes -, o que se pode dizer de tantas outras.

Terminado meu intervalo, Andressa veio ao meu encontro e a orientação foi no sentido de eu descer ao andar térreo - meu local de trabalho -, onde estaria a colega Daiana que conversaria comigo. Foi o que fiz, mas chegando lá não encontrei ninguém. Esperei por alguns minutos e percebi a chegada de Daiana quando uma moça se dirigiu a mim dizendo: "*Oi colega, vamos lá!*" Então foi comigo buscar o carrinho no subsolo, enquanto conversamos sobre assuntos triviais. No retorno, pegamos os baldes e rodo no expurgo e então perguntei a Daiana como ela arrumava os sacos e demais materiais no carrinho. E veio a explicação em tom sólcito.

Bem, mas os baldes estavam vazios e eu tinha que perguntar a ela onde eu devia abastecê-los com água. Este foi mais um entre os momentos nos quais achei que seria descoberta. Resolvi perguntar num tom casual e a resposta veio, com a indicação do expurgo. Agora sabia bem por que o expurgo havia sido destacado por Andressa.

Era hora de começar a trabalhar.

O local era o ambulatório de oncologia, com atendimento a pacientes do SUS. Tínhamos a responsabilidade de limpar a sala de espera e seus sanitários e a sala seguinte que dava acesso a oito consultórios, os quais também tínhamos que higienizar. Também incumbia a nós a higienização do sanitário dos funcionários, do posto de atendimento, situado naquele ambiente próximo aos consultórios, bem como mais uma salinha de triagem e outra salinha onde eram realizados procedimentos.

Daiana me explicou que os sanitários estavam sempre sujos e, por isso, deveríamos limpá-los com frequência, bem como limpar na sala de espera, onde caíssem migalhas ou outras sujeiras. E que depois das 17h30min era o período em que mais havia serviço, já que iam se encerrando os atendimentos. Referiu

que, nos consultórios, quando observasse que não mais estavam sendo usados, eu podia entrar e limpar. Informou que era para dar atenção especial ao posto de atendimento, especialmente quanto ao recolhimento do lixo.

Daiana me ajudou a conduzir o carrinho até a sala onde estavam situados os consultórios. Agora sim. Daiana saiu e eu já identifiquei consultórios para limpar.

Iniciei os serviços e, no primeiro consultório demorei bastante, mas, com o tempo, me senti mais aliviada em ver que tudo estava fluindo bem.

Terminado o primeiro consultório, conduzi o carrinho em direção a outro. No caso, havia três consultórios situados na área onde tinha o posto e sala de triagem e, para acessá-los, tinha que seguir um pequeno corredor. Ao iniciar a movimentação do carrinho, deparei-me com a realidade do exercício dos serviços de limpeza: estavam pessoas trabalhando a minha volta (administrativos, pessoal da área técnica, médicos), pacientes entrando e saindo e eu, com o dever de realizar os serviços de limpeza.

Veio a ideia de subserviência, pela noção da prestação de serviços a pessoas supostamente mais importantes, porque suas atividades são tidas socialmente como mais importantes. Mas vi que não havia tempo e era inócuo pensar nisso, pois meu trabalho era aquele e era necessário cumprir as tarefas.

A partir de então, recém iniciado o labor, já senti a rotina das atividades se estabelecendo, uma vez que as tarefas eram repetitivas. Tão repetitivas como insistentes seriam meus pensamentos ao longo dos dois dias, a respeito de como seria passar os dias, os meses, os anos, realizando as mesmas tarefas. Tarefas que não exigem capacidade criativa, mental, emocional de quem as executa. O meu pensamento se fixava especialmente em supor qual o nível de estímulo para a realização das atividades e qual seria meu estado de espírito ao final de um dia de trabalho e a expectativa de retorno no dia seguinte.

E também passei a ter a minha percepção a respeito daquele ambiente de trabalho. Por mim passavam pacientes – humildes e em estado debilitado –, geralmente acompanhados de um familiar. Eram pacientes que haviam sido chamados para atendimento e eram recebidos pelos médicos que vinham até a porta dos seus consultórios. Eu podia, à distância, perceber a atenção e as conversas dos médicos com os seus pacientes, as explicações feitas com paciência e repetidamente, e mais explicações, para se fazer entender naquilo que pretendiam que o paciente assimilasse. Também à distância, presenciei situação em que fora noticiado pelo médico, ao paciente, que sua situação de saúde era bem delicada. Esses médicos, todos com semblante sério, compenetrados nos seus serviços e, ao mesmo tempo, delicados e com sorriso em cada chegada de paciente. E era também com delicadeza e simpatia que tratavam os auxiliares de serviços gerais, no caso, minha colega e eu. Houve uma ocasião, logo no início das atividades, em que uma médica saiu do posto de atendimento – pelo visto

estava encerrando suas atividades no local e ia embora -, andava muito rápido e depois de passar por mim, virou-se e disse: *Florzinha, pode colocar o saco preto no lixeiro do posto?* Fui até o posto e constatei que não tinham colocado o saco preto – lixo comum – no balde respectivo. Pedi licença para a enfermeira que lá estava e esta, por sua vez, dirigiu-se a mim de forma constrangida, desculpando-se porque tinham colocado lixo no balde, sem a guarnição do saco plástico.

No local também havia dois funcionários administrativos que vez ou outra iam até os consultórios, possivelmente para levar alguma informação. Estes, igualmente, portavam-se com muita gentileza a mim e à colega.

Por volta das 17h30min a colega Daiana retornou e convidou-me para tomar um cafezinho. Fomos até uma copa – equipada com pia, micro-ondas, cafeteira, mesa, cadeiras - que está situada próxima aos consultórios. Daiana abriu a sua mochila e pegou a térmica de café que havia trazido de casa. Pegou dois copos plásticos e nos serviu café. Foi um momento muito rico nas conversas. Lá ficamos por uns quinze minutos. Ela iniciou dizendo que eu estava muito nervosa e me acalmou. Disse que era para ficar tranquila, pois lá era bom de trabalhar. Questionou a atitude da instituição de me deslocar do hospital de Gravataí para o de Porto Alegre. Fez uma avaliação da conjuntura do ambiente de trabalho atual quanto ao relacionamento entre os colegas e comparou com outros locais onde já prestou o mesmo tipo de serviço. E salientou o quanto entende importante a entreaajuda entre os colegas, a consciência de que o trabalho que fazem é um trabalho de continuidade e que, por isso é preciso que todos tenham a noção de parceria, de equipe. Conversamos sobre família e filhos. Ela contou que é mãe de três filhos pequenos, reside na cidade de Gravataí e que sua mãe é quem permanece ao longo do dia cuidando dos seus filhos. E, em acréscimo, destacou que remunera sua mãe para que faça essa atividade, passando a noção de valorização do trabalho prestado pela mãe, assim como seu esforço diário para garantir a subsistência sua e de seus filhos. Fiz um comentário dizendo que via como muito importante o fato de ela poder contar com a mãe nos cuidados e afeto aos seus filhos. Também falei sobre meus filhos, sua idade e o que fazem.

Observei que Daiana buscou tornar aquele momento bem descontraído e fez com que eu me sentisse completamente acolhida.

Especialmente a partir dessa conversa vi nela uma profissional consciente das suas obrigações e com força de vontade naquilo que fazia e dizia.

No dia seguinte, voltei ao meu local de trabalho e retomei as atividades. Havia poucas tarefas a cumprir na primeira parte do expediente, como bem tinha alertado Daiana no dia anterior.

Durante o expediente, retornamos à copa, ocasião em que pude entregar à Daiana um bolo de pão de mel que eu havia feito naquela manhã, com o intuito de levá-lo para ela como retribuição ao acolhimento que tive no dia

anterior. Eu precisava demonstrar, de forma concreta, o quanto ela tinha sido importante para mim. Para tanto, imediatamente escolhi fazer o bolo de pão de mel, pois esse bolo é simplesmente delicioso, cuja receita me foi dada por uma querida amiga, que a utiliza na confecção de pães de mel que comercializa na sua confeitaria.

Apreciamos o bolo com cafezinho. Daiana gostou muito e, mais tarde, ofereceu aos colegas que trabalham em outra parte do setor, Anderson e Gilvania, dizendo que era um presente meu, dado a ela. Eles receberam com satisfação, elogiaram e agradeceram.

Conversei com Gilvania por uns quinze minutos, em outra salinha de estar. Ela contou sobre sua família, sua rotina e o local onde mora, entre outras coisas. Mencionou que tem uma filha que trabalha no hospital como técnica de enfermagem e que sua filha lhe ajudou a conseguir o atual emprego. Gilvania falava com orgulho de sua filha, inclusive referiu que ela está prestes a concluir a faculdade de enfermagem. Foi uma conversa bem agradável. E Gilvania é uma pessoa muito agradável.

Mais tarde, Daiana disse que tinha recebido convite para um evento às 17h, afirmando que não iria (era a revelação do projeto). Nesse momento pensei que eu tinha que atuar. Falei a ela que eu também tinha sido convidada pela chefe Andressa e como eu era nova, estava insegura e, por isso, queria que fosse comigo. Ela, novamente, de forma muito gentil, respondeu afirmativamente.

Seguimos trabalhando. Às 16h40min, Andressa entrou na sala e chamou Daiana para irem ao evento. E eu emendei: *Ah, vamos*, ao que Andressa interrogou: *Tu também vais?* Desconversei. Neste momento vi que tinha saído do *script*, mas agora já estávamos prestes à revelação, o que perdia um pouco a relevância. Esperei que saíssem e, em seguida, fui até o local onde haveria a revelação. Lá já estavam a minha colega de projeto, Tania, que havia feito a atividade na semana anterior, bem como seus colegas de trabalho e outras pessoas convidadas pela instituição, além de Viviane.

Em seguida minhas colegas chegaram e iniciou-se o evento. Viviane explicou que o TRT da 4ª Região, pela Escola Judicial, estava fazendo um projeto com os Juízes e que entre eles havia uma Juíza e uma Desembargadora. Mostrou fotos na tela do *power point*, mas ninguém reconheceu.

Então a colega Tania tomou a iniciativa e, ela e eu, nos dirigimos a todos, fazendo a revelação e dissemos da nossa motivação em participar. Também alguns dos trabalhadores se manifestaram, entre eles a coordenadora dos auxiliares de serviços gerais, Andressa, que na sua intervenção revelou um comentário que Gilvania tinha feito a ela, a meu respeito e que me deixou muito feliz. O comentário foi de que o serviço passaria a andar bem, a partir de então, pela minha chegada.

Na sequência, fizemos fotos, conversamos e nos abraçamos carinhosamente. Ficou bem evidenciado que os colegas gostaram da surpresa.

Depois disso, ou seja, revelado o real motivo da minha atuação no hospital, segui com a colega Daiana até o posto de trabalho e realizei as atividades até o final do meu expediente, por entender que eu não podia quebrar aquela genuína parceria que havia sido estabelecida entre nós. Não sem antes sentarmos para conversar e fazer uma retrospectiva dos dois dias, bem como eu contar um pouco sobre minha história de vida.

Foi mesmo uma experiência incrível e transformadora, ressalvado que me vi envolvida em um sentimento muito ruim pelo fato de ter mentido, e muito, nesses dois dias. Fiquei com receio de que os colegas se sentissem traídos.

Anoto que o projeto tem por objetivo que o participante vivencie a situação de trabalhadores braçais, que supostamente não são notados no seu ambiente de trabalho. Porém, no caso da minha experiência, tive a grata satisfação de constatar que essa não é a realidade dos trabalhadores da instituição onde vivenciei a experiência, conforme acima relatado.

Colocar-se efetivamente no lugar do outro faz com que se redimensione uma série de pensamentos e atitudes em relação ao nosso próprio trabalho e ao ser humano que nos rodeia.

TÂNIA REGINA SILVA RECKZIEGEL

Tudo acontece de forma incrivelmente rápida. Dias, semanas e meses voam diante dos nossos olhos. Viver a vida acelerada faz qualquer um perder o controle sobre o tempo. Quando se vê, já é Natal e o ano terminou. Alguns estudos até indicam que essa sensação pode estar relacionada ao volume de informações e de experiências que assimilamos diariamente. Outros, menos céticos, diriam que a rotação em que a Terra se move, acelerou tanto que a sensação é de que o dia tem apenas 18 horas e não mais 24 horas, para darmos conta de tantos compromissos.

Passo a maior parte do dia julgando questões processuais em um gabinete agradável, e em um ambiente extremamente confortável, com temperatura controlada, água, café, cercada de assistentes qualificados que me dão suporte nas tarefas. Esta praxe é quebrada quando participo de reuniões, cursos, palestras e eventos, em sua maioria relacionados à atividade que exerço. Inimaginável seria vivenciar algo inusitado, fora deste contexto, certo?

Ledo engano.

Durante dois dias - 26 e 27 de junho – substituí a toga utilizada nas sessões de julgamento do TRT 4 por um uniforme de servente de serviços gerais; papéis e documentos, por dois pares de luvas, um balde e um rodo, na Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre. A maior dor que senti não foi física, embora tenha me socorrido de alguns relaxantes musculares para suportar as dores depois de me curvar para limpar quartos, banheiros e corredores. A minha maior dor foi na alma, ao ver trabalhadoras serem reconhecidas pela cor de seus uniformes, e por códigos que, com frequência as identificam como trabalhadoras invisíveis.

Mesmo tendo os seus dias de duplas e triplas jornadas e a despeito da crueza da vida, elas se revelam mulheres generosas em sua bondade sublime. Carentes de atenção, afeto e carinho, não perdem a esperança de ter uma vida melhor para si e para aqueles que abrigam em seus braços. Poderiam refugiar-se no silêncio em uma sociedade que, na maioria das vezes não as enxerga, nem as ouve dizer “bom dia” ou “boa tarde”. As mulheres que conheci não se entregam diante das asperezas que cruzam seus caminhos, e nem dos fatalismos, que aceitam como sendo a vontade de Deus.

Convido o leitor a conhecer personagens e suas tocantes histórias de vida. Permita-me apresentá-los às pessoas de carne e osso que por vezes não vemos, mas que estão bem na nossa frente com um sorriso.

Desde o momento que ouvi e li depoimentos de desembargadores e juizes que passaram pela experiência de serem invisíveis em uma atividade totalmente diferente da sua, admito que fui fisgada pelo tema. O entusiasmo aumentou quando o projeto, enfim, chegou à Escola Judicial do Tribunal Regional do

Trabalho da 4ª Região. Não via a hora de participar. Este vigor me remeteu à adolescência, época que comecei a encarar os primeiros desafios. Na verdade, desde criança sou movida a desafios. Minha vida nunca foi fácil, foi cheia de obstáculos. Às vezes os desafios que enfrentei, para alguns, seriam “impossíveis” de vencer.

O *e-mail* da Escola Judicial informando a abertura das inscrições para o Projeto *Vivendo a Experiência de ser um Trabalhador Invisível* chegou com seis dias de prazo. Coloquei na agenda do celular para não esquecer, mas no dia e horário em que se iniciavam as inscrições estava em Brasília participando de um curso. No dia e horário, uma quinta-feira, às 12h, estava eu com o computador aberto. Fiquei aflita porque não conseguia finalizar a inscrição pela Internet. Foram minutos angustiantes até completar. No fim, deu tudo certo. Foram ofertadas 15 vagas e, para minha surpresa, nem todas foram preenchidas. Fiquei impactada com a baixa receptividade.

Tivemos a opção de escolher o local em que iríamos “trabalhar”. As empresas associadas ao projeto foram a rede Zaffari Comércio e Indústria, Hotel Sheraton, Companhia Carris Porto-Alegrense, Asun Comércio de Gêneros Alimentícios, Auxiliadora Predial, Porto Shop Shopping Total e Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre, onde havia duas vagas como auxiliar de serviços gerais. Quando vi o nome *Santa Casa* não pensei duas vezes.

A Santa Casa é o mais antigo hospital do Rio Grande do Sul (fundada cinco anos antes da vinda de D. João VI ao Brasil) e um dos mais modernos do país. A população gaúcha tem uma identidade forte com a instituição. O complexo conta com cerca de sete mil empregados e um dos seus princípios é atender a todos com igualdade e justiça. Tenho uma ligação forte com ela – faço parte do grupo de irmãos da Santa Casa. Mesmo sabendo que poderia ser um serviço pesado, era a Santa Casa que eu queria.

Como desejava participar dessa experiência me mantive tranquila. Não tenho medo de quase nada e jamais pensei em desistir. Ao contrário, estava muito empolgada. Não importava se mexeria na minha zona de conforto. Embora quisesse ser invisível, é claro que tinha receio de que algumas pessoas da Santa Casa pudessem me reconhecer. Conheço algumas pessoas lá dentro e isso poderia acabar com o disfarce, com o projeto, e afetaria a outra colega que também passaria pela mesma experiência, dias depois.

Dormi muito bem na noite anterior. Como costume fazer sempre antes de dormir, rezei pedindo para que tudo corresse bem. Tinha voltado de uma viagem a Portugal um dia antes – depois vocês vão entender porque estou contando isso. Cheguei terça-feira, por volta das 14h e tinha que me apresentar no dia seguinte às 13h, na Santa Casa.

Sem tempo para treinamento

O dia amanheceu um pouco gelado, mas com sol, clima típico do inverno gaúcho. Coloquei as roupas da Andressa, minha filha. Vesti uma calça jeans, casaco de nylon cinza, botas pretas e uma blusa escura que ela costuma usar. Tirei o esmalte das unhas das mãos e para completar o disfarce, na noite anterior lavei o cabelo, fiz uma trança e dormi com ele molhado para dar mais volume. Sabia que no dia seguinte o cabelo estaria com um jeito mais bagunçado. Na parte da manhã trabalhei normalmente no tribunal.

No primeiro dia entrei a pé na Santa Casa e procurei pelo Departamento de Gestão de Pessoas. Tive dificuldade para encontrar o local porque o complexo é imenso. Logo no começo, levei um susto. Avistei uma pessoa muito conhecida minha, a enfermeira Marinês, uma das responsáveis pela área da Santa Casa e com a qual tenho bastante contato, caminhando na minha direção. Tinha que fazer algo para que não me reconhecesse. Quando estávamos próximas, virei o olhar para o lado oposto e, como ela estava olhando para o celular, não me viu. Ufa!

No departamento, meu contato era a Sra. Vivian. Revelou-me que ficou nervosa ao ver meu nome na ficha de inscrição. Já nos conhecíamos das vezes em que participei de eventos na Santa Casa. Somente ela sabia do projeto. Ela era o elo entre a Santa Casa e o TRT. Disse que ficou preocupada com o fato de eu ser descoberta. Respondi que tinha quase certeza de que não iriam me descobrir. A ideia inicial do projeto era me colocarem na limpeza dos consultórios dos médicos, muito embora ela tenha pensado em algo mais leve, como fazer a marcação de consultas. Respondi que não. Fiz minha inscrição no projeto sabendo que a vaga era de auxiliar de serviços gerais e assim deveríamos proceder.

O uniforme estava pronto: camisa de amarrar na cintura, touca de cabelo e um sapato emborrachado tipo *crocs*, todos com a cor padrão, azul-marinho. Todas as peças possuem o logotipo da Santa Casa. No crachá havia meu primeiro nome e a frase: Compromisso com a excelência. Na ficha de inscrição coloquei Tânia Regina Silva, omiti o Reckziegel. Se colocasse o nome completo, bastava uma busca na Internet para descobrir muitas coisas nas redes sociais. Vesti o uniforme sem nenhuma ansiedade.

O primeiro dia deveria ser dedicado para treinamento e o segundo, para o trabalho em si – pelo menos era como deveria ser. Mas não houve treinamento. Explico. A Santa Casa é muito transparente nos seus processos seletivos, então, como poderia colocar alguém novo se não houve processo seletivo? Para justificar minha chegada, eles construíram um argumento de que eu estava retornando de um benefício médico, vinda do hospital de Gravataí – só não contavam que as funcionárias fariam perguntas pertinentes ao meu trabalho em Gravataí.

Antes de iniciar as tarefas, Vivian perguntou se eu havia almoçado. Respondi que não. Ela então, encaminhou-me para o refeitório. Fui almoçar sozinha. Valeu como teste. Entrei na fila do bandeirão e me servi de carne de panela, polenta e salada. Muitas pessoas almoçavam naquele momento. Pedi licença e sentei-me em uma mesa redonda onde já estavam dois rapazes. Nem me olharam. Será que já estou invisível? As pessoas escolhiam mesas com gente vestida com roupas “comuns”, sem uniforme. Foi um momento ruim. Os rapazes foram embora e, quando estava quase terminando, chegaram cinco moças que, da mesma forma, não me viram. Eu já estava invisível realmente.

A fim de me apresentar à responsável do setor, encaminhei-me aos recursos humanos. Ou seja, dali para a frente eu ficaria sozinha. Fui recebida por uma funcionária e informei ser meu primeiro dia. Em seguida, fui levada para uma sala onde fui apresentada para outra atendente, munida de uma prancheta. Ela começou a fazer perguntas: quanto tempo fiquei em benefício, qual o problema que eu tinha, se já me sentia em condições de voltar a trabalhar. Pensou em alguém que precisa mentir o tempo todo? Essa pessoa era eu. Procurei não olhar diretamente nos olhos dela. Murmurei alguma coisa dizendo que estava bem. Após a entrevista ela disse:

- Espera um pouco que vem alguém te buscar, para te levar até o hospital Santa Clara.

- Ficou alguma dúvida? Nenhuma, respondi. Não queria falar mais nada, o desejo era sair dali.

- Então seja muito bem-vinda. Alguém virá aqui te buscar para te levar até o hospital Santa Clara.

Esperei aproximadamente vinte minutos sentada em um banquinho. Passado esse tempo, a mesma pessoa que me atendeu apareceu e perguntou:

- Ninguém veio te buscar? Respondi que não.

- Então eu vou te levar até lá.

Caminhamos até os elevadores do complexo Santa Clara. Havia filas.

“- Te importa subir de escada?” Disse que não, mas pensei que fosse um ou dois andares. Foram quatro. Chegando lá não conseguia falar, minhas pernas tremiam. Meu preparo físico é zero. No quarto andar do Santa Clara, fica a hotelaria, onde todas as auxiliares do serviço geral se apresentam e recebem os materiais de limpeza. Na fila constatei que muitos olhares se voltavam na minha direção. Tive a impressão de ser escaneada da cabeça aos pés. A pergunta que elas deviam estar fazendo é: “quem é esta daí, de onde ela vem?”

Um furacão chamado Rúbia

No setor existem três supervisores de higienização: Alessandra, Diane e Guilherme. A Diane me avisou que Guilherme iria falar comigo, mas que

naquele momento ele estava em reunião. Então ela se apresentou e me fez rápidas perguntas no corredor. Logo, todos ali ao redor ficaram sabendo que eu estava de benefício e que tinha vindo do hospital de Gravataí. Quando ela disse que deveria ir para o setor de ambulatórios, no térreo do Santa Clara, uma voz marcante se sobressaiu:

“- Deixa ela comigo, até ele (Guilherme) buscar ela” - se antecipou uma mulher de estatura média, morena clara de cabelos e olhos castanhos escuros. Era a Rúbia, escancarando os traços de uma personalidade forte, positiva e um espírito de liderança. Virei-me e a surpreendi fazendo um gesto típico de alguém que iria se dar bem, pois teria mais uma pessoa para mandar. As outras riram.

- Vem bonitinha, ela ordenou.

Parecia uma cena de filme.

Fui levada ao segundo andar do hospital Santa Clara, na ala dos transplantados, leitos 1241 a 1255. Quando cheguei vi um corredor imenso, respirei fundo e pensei: “Vamos lá, mesmo sem treinamento”.

- Esse é o nosso carrinho. Pega as luvas. Qual é o teu número? Quis saber a Rúbia.

- M, eu respondi.

- Como é M? A minha é P, ela disse em tom de incredulidade.

- Pego M porque estou ficando meio fortinha, tentei justificar.

- Capaz. É P, e me alcançou as luvas, um par de cor azul e um par de cor amarela.

E agora, qual deveria colocar? Fingi que arrumava a touca e o cabelo e esperei que ela colocasse primeiro. Vi que era a amarela e fiz o mesmo. Descobri que a amarela é usada para o chão, coleta de lixo, na limpeza dos banheiros e paredes. A azul é para a superfície, quanto tiver contato com as camas e as roupas de cama dos pacientes. Gravei assim: as luvas azuis da cintura para cima e as amarelas da cintura para baixo.

A Rúbia empurrou o carrinho para o fundo do corredor e me disse:

- Faz o lado ímpar que eu faço o lado par.

O quarto 1245 e seus significados

Minha jornada nesta experiência começou efetivamente pelo quarto 1245. Por isso ele tem um significado especial para mim.

Abri a porta, pedi licença antes de entrar e vi três camas. Apenas duas estavam ocupadas, com duas mulheres. A pessoa da terceira cama havia saído. Fui direto para o banheiro, me fechei e disse: “E agora, meu Deus, me ajuda!”

Como estava com o celular no bolso, tirei fotos da lata do lixo do banheiro para poder diferenciar a cor dos sacos e saber colocar com o padrão. Retirei o

lixo e amarrei os sacos. Depois comecei a limpar o banheiro com clorofila, coisa que estou acostumada a fazer em casa. Saí dali e fui limpar o quarto com as pacientes. Usei um rodo grande com água e pano. Não se usa vassoura. Puxei as camas, limpei todos os cantos e enquanto fazia isso entrou a terceira mulher. Olhando para mim ela disse:

- Que quarto limpo, este!

- Temos que cuidar desse quarto como se fosse da nossa casa, porque ele será a nossa casa por bastante tempo, respondeu outra paciente.

Aquilo me doeu no coração.

Estava sem unhas pintadas, de uniforme da cabeça aos pés, mas tinha feito sobrancelha e com pele cuidada. Por mais que disfarçasse, impossível não notar que tinha uma expressão diferente da delas, e sentia que era percebida como alguém que não pertencia àquele universo. As três pacientes do quarto 1245 me olhavam intrigadas. Uma delas não se conteve:

- O que é que uma mulher linda como tu está fazendo na limpeza?

- Coisas da vida, respondi e baixei a cabeça.

Era forte demais para mim estar mentindo.

Antes de me despedir ainda tive forças para dizer:

- Voltarei na próxima semana e não quero ver nenhuma das três aqui. Que fiquem boas e voltem logo para casa.

Vi que todas sorriram antes que eu fechasse a porta.

Foi algo forte para mim, meu coração bateu acelerado.

Nisso, chamaram a Rúbia para preparar um quarto, pois era a alta de um paciente. Ela mandou que eu ficasse ali. Pensei: “Bom, o que vou fazer? Poderia continuar limpando os quartos do meu lado, mas fui intercalando e limpando o lado dela. Abri a porta de um quarto e avistei três senhoras, bem idosas, visivelmente doentes, com acompanhantes. Pedi licença para limpar, mas ninguém me respondeu. Insisti e alguém consentiu. Tranquei-me no banheiro para limpar e quando saí, além das três pacientes, havia três acompanhantes e uma médica. Fui em frente.

A Rúbia voltou, olhou o trabalho e me elogiou.

A partir daí a Rúbia começou a me tratar de forma diferente. Como eu era educada com ela, o jeito dela mudou. Ficou minha parceira. Começou a se abrir, a falar sobre sua vida. Contou que tinha 51 anos, tinha filhos e era avó. É uma mulher trabalhadora, dedicada, de fala franca, sem freio na boca. Abusa de expressões fortes, não necessariamente para ofender, mas para pontuar alguma indignação, por vezes arrancando boas risadas pelo inusitado da situação.

Depois, quis saber coisas sobre mim, se era casada, se tinha filhos. O pior veio depois:

- Qual a tua idade?

Como dizer para uma mulher de 51 anos, corpo e olhar castigados pela

dureza da vida, que eu tinha 48 anos de idade e possuía uma pele tratada e uma vida muito diferente da sua?

- Tenho 40 anos, menti.

Terminada a prosa, nos separamos. Fui despejar os baldes de água suja no tanque quando surge na porta um homem, acho que era angolano, de 1,85 metro de altura. Ele encostou o ombro na porta, e disse:

- Oi. Tem um pano para me emprestar?

- Sim, respondi

- Colega nova?

- Sou.

- Fiquei sabendo. Meu nome é Pedro – Falou com um sorriso e uma voz macia. Ele era um estilo galanteador.

De repente, aparece o furacão Rúbia.

- Pedro, o que está fazendo aqui? Volta para teu setor.

Proseguimos com o trabalho e chegamos ao posto de enfermagem, um local com salas onde se reúnem enfermeiros, médicos, atendentes, os quais passam a maior parte do tempo lançando dados dos pacientes nos computadores, e onde também fica a guarda de materiais e medicamentos. Mais uma vez a Rúbia precisou me deixar, pois foi chamada para limpar outro quarto com alta. Esse atendimento deve ser prioridade, disse-me ela, pois alguém doente está necessitando do leito para se tratar.

- Tudo contigo, ela me desafiou com um sorriso.

Sozinha mais uma vez, senti novamente aquela situação de ser invisível. Você dá boa tarde e ninguém responde. Precisava limpar, mas eles circulavam de um lado para outro sem notar a minha presença. Tentava chamar a atenção para saber se podia limpar, mas era em vão, ninguém respondia.

Notei que naquela sala existiam sacos de lixo de diversas cores, laranja, branco, preto, verde, cada um com um uso específico: seringas usadas, medicamentos. “Não posso me atrapalhar”, pensei. Peguei um no qual havia uma quantidade enorme de papéis. Puxei o saco plástico e por pouco ele não rasgou por causa do peso. Pensei: levarei a lixeira inteira. Quando tentei levar ao depósito, alguém gritou:

- Onde tu vais com esta lixeira? Olha o peso.

Era a Rúbia. Ela puxou o plástico e as folhas se esparramaram pelo piso. Ficou furiosa, e mais furiosa ainda quando uma enfermeira perguntou:

- Cadê a lixeira daqui?

A Rúbia não se controlou e sussurrou baixinho um palavrão, que só eu ouvi.

A essa altura o relógio marcava 16h30. A Rúbia perguntou se eu não estava com fome.

- Almoçou? Ela quis saber.

Respondi que não. Menti.

- Então vamos fazer um lanche. Tem algum dinheiro? Quanto?

Coloquei a mão no bolso e mostrei sete reais.

- Dá para comprar cachorro-quente e café preto, mas não aqui, temos que sair escondidas.

Teríamos que sair do prédio e atravessar a rua para comprar nos trailers próximos, que oferecem preços mais em conta do que as lanchonetes do hospital. Nesse meio tempo, a Vivian queria saber notícias minhas, estava preocupada. Ela me mandou várias mensagens e eu tinha que achar um jeito de responder. Entrei em um banheiro e respondi que estava no segundo andar do hospital Santa Clara.

Quando chega Vivian e mais uma outra colega no nosso andar, alerta Rúbia:

- Disfarça, disfarça. Olha o controle de qualidade. Não vamos poder sair.

Mostramos então os quartos e salas limpas para o “controle” de qualidade.

Ela me guiou até a saída dos fundos. Caminhamos até o local dos elevadores, entramos num deles e nisso entra também uma técnica de enfermagem com um paciente na cadeira de rodas, que nos encara fixamente.

- Vocês irão neste elevador?

Eu vi a Rúbia com aquele olhar de quem não ia deixar barato. E não deu outra:

- Nós vamos, sim, nesse elevador. Por quê? Ela devolveu num tom desafiador.

Saímos da Santa Casa e fomos na direção de uma Kombi, pedimos cachorro-quente, dois copos de café e retornamos.

A Rúbia queria saber mais detalhes da minha vida. Respondi que tinha uma filha, que estava desempregada e estudava - era verdade - e que meu filho jogava futebol no clube São José, o que também era verdade.

- Já pensou se ele der jogador mesmo? Nós estamos feitas.

- Vamos torcer, mas é muito difícil, eu falei.

- Ah, mas se ele já está lá é tudo de bom. E o teu marido faz o quê?

- Ele é pedreiro, menti outra vez.

Voltamos ao trabalho, revisamos os quartos e por volta das 18 horas, Rúbia disse para irmos ao encontro de Guilherme, o responsável pelo setor, que deveria ter me buscado para me levar aos ambulatórios. Antes, levou-me para conhecer o outro lado da ala dos transplantados e aproveitou para me apresentar algumas amigas. Foram muito gentis, dizendo que eu certamente iria ficar com elas, porque tinha direitos. Nisso surge seu Maurício, um senhor com fala mansa, amável, muito educado, que cuida da limpeza do prédio, no térreo da emergência. Cumprimentou-me, disse para ficar tranquila, que tudo iria dar certo para mim. Torciam para que eu continuasse ali na Santa Casa.

Fomos até o quarto andar na sala do Guilherme, um rapaz jovem, que ficou um pouco surpreso ao me ver. Pediu meu crachá e notou que apareço de lado na foto. Virou-se para Rúbia e perguntou:

- Cadê a tua touca?

- Não uso, não gosto, odeio, respondeu. Ela é do tipo rebelde e competente.

- E você quem é? Teu crachá é diferente, virou-se para mim com olhar desconfiado. Depois quis saber onde trabalhei.

- No hospital em Gravataí, contei.

- Eu moro em Gravataí, ele disse.

Pronto. Meus batimentos dispararam. Precisava mudar a prosa. Não posso deixar que ele faça mais perguntas sobre Gravataí, não sei onde fica o hospital, nem em que parada fica.

- Como moro na Zona Sul, eles acharam melhor ficar aqui na Santa Casa, inventei.

- Em que setor trabalhava no hospital?

- Nos ambulatórios, isso mesmo, nos consultórios, tentei confundir.

Ainda bem que ficou nisso. O Guilherme mexeu no computador e pediu que falasse com ele no dia seguinte para ver para onde iria me encaminhar.

- Deixa ela comigo, foi mais rápida a Rúbia.

Despedi-me dos dois e fui ao encontro da Vivian, no RH, já próximo das 19 horas. Ela me esperava ansiosa. Contei como foi o dia, de alguns momentos emocionantes, e de outros, de medo. Não imaginava que o primeiro dia fosse acontecer da maneira como aconteceu. Estava preparada para o treinamento, só que limpei oito quartos e oito banheiros, sendo que um dos banheiros estava muito sujo, todo urinado. relatei que havia ficado muito impressionada com o comprometimento dos funcionários com o trabalho. Levam suas funções muito a sério.

Troquei de roupa, saí da Santa Casa, peguei um táxi e fui para o Tribunal trabalhar. Lá peguei o carro e fui para casa sentindo muita dor no corpo. Como seria no dia seguinte? Não podia me deitar, dor no corpo todo. Tomei um banho quente e alguns comprimidos - relaxantes musculares e analgésicos - para amenizar a dor que sentia.

Um anjo chamado Anita

Desta vez, no segundo dia, fui de carro até a Santa Casa e o deixei no estacionamento, no subsolo do edifício garagem, distante do hospital Santa Clara. Fui já vestida com o uniforme e coloquei apenas um casacão grande por cima, para não ser identificada no portão de acesso. Desci do carro, abri a bolsa e peguei algumas notas de dinheiro para o lanche. Coloquei-as num dos bolsos da calça, no outro, o celular, e amarrei a chave do carro no cordão da calça, por dentro.

Subi direto para o quarto andar, local onde todas se reúnem para pegar o material de limpeza, e não vi a Rúbia. O Guilherme me viu e pediu para conversar. Entramos em uma sala, ele estava acompanhado da Diane, a outra chefe. Ela foi quem mais falou. O encontro era, na verdade, para pedir desculpas. O que tinham a dizer era para ser dito no dia anterior. Sentei colocando as mãos por baixo das pernas, porque queria passar por uma pessoa tímida.

- Gostaria de dar boas-vindas. Tua função é muito importante, sabe disso?

- Sim, eu sei, respondi.

- Por que é importante? Quis saber a chefe.

- A limpeza de um hospital é muito importante, respondi.

- Se o médico chegar para operar e a sala não estiver devidamente limpa, higienizada, ele pega a bolsa e vai embora e o paciente pode morrer. Então, limpa como se fosse um familiar teu que estivesse aqui, para que ele não pegue nenhuma bactéria, nenhuma doença.

E continuou:

- Entre tu e o médico, quem é o mais importante?

- O médico.

- Nem ouse cogitar em te achar mais importante. Ele precisa de ti, mas na cabeça dele, não precisa de ti. Tem alguma dúvida?

- Não.

- Onde trabalhava lá no hospital de Gravataí. Trabalhava em algum bloco?

- Consultório.

- Bem, hoje vai ficar com a Lia nos consultórios.

Na verdade, era para eu ter ido para a ala dos consultórios desde o primeiro dia, mas é que houve um erro de planejamento. Olha que responsabilidade! Limpar os quartos dos transplantados! Como estou sempre disposta a encarar as adversidades, acho que me saí bem.

Observei que o Guilherme ficava me olhando, enquanto a outra chefe falava:

- A gente nota que é muito tímida. Não fica tímida. Se precisar de algo ou perceber qualquer irregularidade e não quiser prejudicar alguma colega, fica à vontade. Estamos aqui para te ajudar.

Foram todos muito acolhedores.

Vi uma colega se aproximar e perguntei se era a Lia.

- Sou a Anita. Vou te levar para os meus consultórios para esperar a Lia. Já pegou teu material?

Disse que não e assim fomos até o setor buscar. Novamente reparei que outras colegas me olhavam intrigadas, com um certo ar de menosprezo.

Peguei o material e fomos para o setor da Anita, de dermatologia, onde ficaríamos juntas até a chegada da Lia. A Lia era da ala dos consultórios de traumatologia.

A Anita se mostrou uma pessoa extraordinariamente gentil, querida, meiga, carinhosa, sempre me chamava de “*amore*”. O carrinho dela era organizado ao extremo, sacos dobrados em forma de quadrado, pilha por pilha, nunca vi algo parecido. Pedi para filmar, alegando que era para mostrar para minha filha, mas era para mostrar como era a organização e o comprometimento de uma trabalhadora com o material de trabalho.

Fomos empurrando o nosso super carrinho pelos corredores e limpando as salas.

E nada da Lia aparecer.

Mais tarde propus fazermos um lanche. A Anita perguntou se eu tinha dinheiro. Disse que sim e atravessamos a rua e entramos numa padaria. Pedi dois cafés e vi que havia sonho.

- Vamos comer um sonho, eu sugeri.

- Não tenho dinheiro, ela respondeu.

- Eu pago, disse.

O atendente, um rapaz de 20 e poucos anos, foi todo sorrisos perguntando o que a Anita queria:

- Café, mas presta atenção, café com leite, porque ontem tu me deste café preto e só descobri quando cheguei lá.

- E aí, colega nova? Emendou o rapaz.

- Tira o olho, ela objetou.

- Diz para ela, os pretos são sempre os mais gostosos, reiterou o rapaz.

Puxei o dinheiro e o entreguei para a Anita pagar, mas numa fração de segundos percebi que havia dado uma nota de 10 euros. Estava misturada junto aos reais da viagem a Portugal. Quando peguei da carteira no subsolo da garagem não reparei que era euro porque as notas são parecidas e estava escuro. “O que eu faço?” A Anita era a terceira na fila do caixa. “E se tivesse entregue para o caixa? Eu ia dizer o quê?”, fiquei imaginando. Pedi que segurasse o café, pus a mão no bolso torcendo para que não tivesse uma nota de dois reais. Era o que imaginava ter. Com dois reais não havia como pagar o lanche. Meu coração disparou e só me tranquilizei quando constatei que era uma nota de 20 reais. Ufa.

Voltamos e fomos para a área externa, onde havia espaço de convivência e uma linda gruta. Sentamo-nos bem em frente à gruta e começamos a conversar. Anita contou que mora na Lomba do Pinheiro com o marido, pedreiro, que é mãe de dois filhos com ele e de mais três adotados, dois filhos do irmão dela e um do cunhado, sendo dois destes, especiais. Por vontade própria, queria ter dois filhos, mas a fé mudou o seu destino.

Ali começava o momento mais emocionante da minha experiência no projeto.

- É Deus quem decide, disse resignada.

A filha legítima e a adotada lhe deram netos. O irmão, pai dos dois especiais, é morador de rua. Optou por esta vida após descobrir que a mulher o traía. Anita contou que ele gostava muito da esposa, mas ficou tão desgostoso que quis viver assim.

- Difícil é passar pela Ipiranga e ver o meu irmão ali, embaixo da ponte.

Ela me contou alguns momentos desafiadores de sua vida. Criar cinco crianças em condições precárias não foi nada fácil. Em um certo momento o choro trancou na minha garganta, precisava me recuperar rápido para ela não perceber. Eu escutava e pensava: “ao meu lado está uma Mulher especial, um anjo de carne e osso, com um coração enorme”.

Quando estávamos voltando para a ala de dermatologia, tomei mais um susto: a chefe do departamento jurídico da Santa Casa, Dra. Verena, que me conhece muito bem, cruza por mim. Ela me olhou de um jeito que, na hora, pensei que o disfarce acabaria ali mas, por incrível que pareça, ela não me reconheceu. Ainda bem.

A Anita aproveitou para pedir meu *WhatsApp*. Aliás, todas pediram. Tive que agir rápido para não ser descoberta. Fui ao banheiro e alterei a foto, onde apareço arrumada, maquiada e troquei por uma imagem de nuvens.

No retorno do café, fomos registrar o intervalo e encontramos a Lia, uma senhora bonita, olhos azuis e cabelos claros. Ela voltava de uma consulta médica.

- Como foi lá? Quis saber a Anita.

- Foi bem. Ganhei atestado, disse, mostrando o papel. Anita indagou se ela iria embora.

Lia dobrou o atestado, ajeitou dentro da bolsa e depois disse algo que revelou todo o senso de responsabilidade de alguém comprometida “em oferecer atenção e cuidado humanizado em todos os momentos”, a saber, um dos princípios da Santa Casa.

- Bem capaz, sinto-me bem, vou trabalhar.

Pouco depois, Lia ficou surpresa ao saber que Anita esteve na gruta – uma área de convivência no pátio interno. Fazia tempo que não ia lá, mas nesse dia se encheu de coragem. Perguntei qual a razão. Ela disse:

- Tive problemas com uma colega. Ela quebrou o pé e ficou afastada. Mandava mensagens, queria saber como estava. Nesse meio tempo fui deslocada para o setor dela e quando ela voltou ficou com raiva de mim. Tentou me bater. Foi um fiasco, o pessoal da administração teve que nos separar; depois fez ameaças. Meu marido teve que me levar e buscar durante uma semana.

Eu, a Lia e a Anita conversávamos animadamente e quem surge vindo na nossa direção? A tal colega que brigou com a Anita, acompanhada de mais duas mulheres.

- E agora? Elas vão me pegar - disse Anita assustada.

- Eu seguro a do meio, eu comuniquei com voz firme. As duas não acreditaram.

- Tá maluca?

- Se for preciso sim, e vai ser agora, continuei. E pensei: imagina a confusão se a tal mulher resolver brigar logo na minha presença. O ambiente ficou tenso à medida que elas se aproximavam de nós. Os olhares ficaram intimidadores, parecia sair faísca de cada par de olhos. Não baixamos a guarda. Elas passaram perto da gente e, por alguma razão, não aconteceu nada.

Voltamos para o trabalho, naquele momento ficaria trabalhando com a Lia, Anita queria ficar comigo, mas a Lia não deixou. Ela é top na limpeza, é diferenciada, tanto que costumam mandá-la para ensinar as novatas. Ela viu rapidinho que eu não era do ramo. E fez a mesma pergunta que ouvi desde o dia anterior: trabalhou onde, antes? – Não esqueça. Se estiver limpando perto da porta e abrir e de lá sair um médico, salta, não fica na frente dele, tem que sumir. Limpamos vários consultórios e a enorme sala de espera, Lia sempre me ensinando como deveria proceder.

Avisei que tinha que ir embora, mas antes precisaria passar no setor de RH. Olhei para Lia e disse:

- Obrigada pelos valiosos ensinamentos.

- Nunca ninguém me disse isso. E olha que já ensinei muita gente, ela retribuiu.

- É, mas eu disse.

Abracei-a e caminhei na direção do RH.

No caminho em direção ao setor do RH, quem encontro? A Rubia, a Marta e seu Carmelo. Abraçaram-me e perguntaram como foi o dia, preocupados comigo, pois para eles estava voltando de um período de afastamento, face a problemas na coluna. Foram extremamente solidários e me recomendaram:

- Não te mata muito, a gente te ajuda.

Pediram para tirar foto comigo. E quando avisei que estava indo para o RH e achava que iam me mandar embora, eles mostraram toda a sua generosidade:

- Vamos torcer para tu fiques, vai dar tudo certo, vai ficar, tens estabilidade. Cheguei em casa e vi mensagem da Anita perguntando como estava. “Dis-

se para não te matar, que ia ficar com dor nas costas”. Menti que o médico havia me dado atestado de quatro dias. Era o tempo que precisava para que outra colega, a juíza Rita Volpato Bischoff, fizesse a mesma coisa depois e, em seguida, fosse feita a revelação do projeto. A revelação aconteceria no dia 2, no término do segundo dia da minha colega, juíza Rita.

O momento da revelação

O dia 2 chegou. Avisei minhas “colegas” que voltaríamos a nos encontrar. A Santa Casa solicitou fotos minhas trabalhando na Justiça do Trabalho e currículos. A revelação foi marcada para as 17 horas na sala de convivência, lugar bonito, envidraçado, espaço reservado para palestras e exibição de filmes para funcionários. Cheguei um minuto antes de iniciar o evento, vestida de auxiliar de serviços gerais e encontrei minha colega, Rita Volpato também uniformizada.

O RH convidou todas as pessoas com as quais eu convivi nos dois dias, sem avisar que haveria a tal revelação. O pessoal se acomodou em cadeiras posicionadas em um semicírculo. A Vivian explicou que a Santa Casa estava participando de um projeto em parceria com o TRT da 4ª Região, ao mesmo tempo em que a tv exibía fotos, inclusive as minhas.

- Vocês sabem como funciona o TRT? Perguntou. À medida que as fotos surgiam ela ia explicando:

- Aqui vocês estão vendo uma audiência e uma sessão de julgamento onde trabalham juízes e desembargadores. Aqui está a desembargadora Tânia, aqui a juíza Rita. Alguém aqui nesta sala conhece estas pessoas?

- Sim, respondeu alguém, justamente quem me recepcionou no RH e me fez fazer exercícios, subir os quatro andares de escada. - Eu conheço. Ela é a desembargadora, irmã da Santa Casa e fez palestra aqui sobre Danos Morais, disse.

Em seguida, a Vivian fez a revelação:

- Elas estão aqui entre nós. Venham aqui juíza Rita e desembargadora Tânia.

Tirei minha touca, balancei os cabelos e, antes de me apresentar na frente, falei baixinho para a Rúbia:

- É em tua homenagem.

Todos ficaram surpresos.

Pedi para que a Lia, Anita e Rúbia viessem ficar junto comigo, na frente. Entrelaçamos os braços e, quando foi a minha vez de falar, disse que tinha escolhido a Santa Casa por causa do carinho muito especial pela instituição, e também, que aquela experiência era muito arriscada porque eu poderia ter dois sentimentos: primeiro, o de que tudo o que penso sobre a Santa Casa ser verdadeiro, ou quem sabe, decepcionar-me com ela e com as pessoas com as quais

me relaciono. Ressaltei que tenho dedicado atenção às causas feministas, que defendo as mulheres, e que, por isso escolhi uma atividade que fosse, na maioria das vezes, exercida por mulheres.

Elas me escutavam atentas, podia ouvir a respiração delas ao meu lado. Foi uma cena muito emocionante.

Essa experiência aconteceu exatamente da forma como eu esperava, mas com algumas surpresas. Foi muito intenso conhecer a história de vida de cada uma.

A frase citada no livro *Qual o tempo do cuidado?* organizado por Maria Júlia Paes de Oliveira, pode soar vazia para alguns, mas para mim faz todo sentido: “*O valor das coisas não está no tempo que elas duram, mas na intensidade com que acontecem. Por isso existem momentos inesquecíveis, coisas inexplicáveis e pessoas incomparáveis.*”

Em qualquer lugar há pessoas diferenciadas, não importa o nível cultural, profissional, religião ou classe social. O que importa é a sua essência. E é isso que me encanta no ser humano. O que faz a diferença é sua alma.

Esta experiência me fez acreditar que, sim, o ser humano pode ser, na sua essência, este ser maravilhoso, mesmo com o pouco que ele tem, pois o que o faz especial é a sua bondade, delicadeza e gentileza.

Em alguns momentos podemos ser invisíveis e em outros, não. O uniforme, às vezes classifica a forma como as pessoas são tratadas. Em alguns momentos fui bem tratada, e em outros com certa indiferença. Por algum motivo estas pessoas, Rúbia e Anita, me escolheram. Então, como ficar insensível às mensagens recebidas, como esta que recebi da Anita?:

- Nunca tinha me sentido tão especial. Obrigada pelo carinho. Vou levar para sempre esta experiência. Amei muito. Manda fotos, quero revelar e guardar com muito carinho.

E da Rúbia:

- Foi uma honra poder ter feito mais uma amiga e colega. Só em te ver eu sabia que és uma pessoa, acima de tudo, humana. E com este sorriso, vais mais longe ainda. Tudo de bom. Espero te ver de novo. Um abraço.

Sou muito grata pelas oportunidades que a vida me dá e que a profissão me oportuniza. Agora quero encontrar alguma forma de recompensar essas pessoas, talvez pagar um curso ou, quem sabe, recomendar um reconhecimento, através de uma promoção. A ideia é de que elas sejam reconhecidas. Pretendo também convidá-las para conhecerem como funciona meu trabalho.

É comum para mim sair da zona de conforto. Faço coisas que para alguns causam espanto. Gosto muito de gente, o ser humano me encanta, é diferenciado e valioso por suas particularidades.

A lição que levo dessa experiência é a de fazer com que as pessoas cultivem o hábito de identificar o invisível que está ao seu redor. É preciso enxergar o que não vemos.

SHERATON PORTO ALEGRE HOTEL



Localizado no coração do bairro Moinhos de Vento, rodeado por opções de lazer e gastronomia, o Sheraton Porto Alegre Hotel foi inaugurado no ano de 2001. Conectado ao Moinhos Shopping, é o único hotel cinco estrelas da cidade, fazendo parte da maior rede hoteleira do mundo, a Marriott. O Hotel possui confortáveis apartamentos e suítes que são perfeitos para uma experiência memorável. Oferece uma variedade de serviços e opções para viagens de lazer ou negócios em Porto Alegre. Conta também com academia, saunas e piscina, para quem deseja manter uma rotina saudável. Para almoço e jantar, oferece o charme do Porto Alegre Bistrô e para quem deseja aproveitar o aconchego dos apartamentos, há a opção de serviço de quarto, 24 horas por dia. Além disso, o Sheraton Porto Alegre possui um amplo espaço para eventos sociais ou corporativos. Seu foco é a excelência em serviços e o atendimento cordial e cortês dos funcionários é um de seus maiores diferenciais, estimulados pelo principal valor para a companhia que é colocar as pessoas em primeiro lugar, o que se dá através de ações e atividades de fomento do bem-estar, de desenvolvimento pessoal e profissional. Trata-se, certamente, da maior referência em hotelaria da cidade e uma das maiores do estado.

ADRIANO SANTOS WILHELMS

*“Ser empático é ver o mundo com os olhos do outro
e não ver o nosso mundo refletido nos olhos dele.”*

Carl Rogers

O despertador toca. Sonolento, digo a mim mesmo: são 5h30min, hora de acordar. Essa realidade, de fato, é muito distante da minha rotina. Normalmente, levanto por volta das 7h30min ou 8h... Mas o dia 25.06.2019 tem um especial significado. Felizmente, apesar de ser junho em Porto Alegre, a temperatura está agradável, cerca de 23° C, e a estimativa é de que chegue aos 28°C, no decorrer do dia.

Tomo banho e visto a roupa já separada: calça de sarja preta, camisa branca, cinto e sapatos pretos. Tomo café com leite e como um sanduíche, caprichosamente recheado.

Pronto, são 6h, momento de sair. Chamo um carro por aplicativo, pois não quero ir com o meu veículo. Às 6h05min, saio do bairro Higienópolis com destino ao elegante bairro Moinhos de Vento.

O meu local de trabalho não é nada menos do que o Sheraton Porto Alegre, que está localizado dentro do Moinhos Shopping.

O deslocamento, nesse horário, ocorre rapidamente e, às 6h20min, peço para o motorista me deixar a uma quadra do local onde deveria me apresentar: doca dois, subsolo um.

Caminho cerca de uma quadra e ingresso pelo estacionamento rumo à doca dois.

Nesse momento, sou barrado pelo segurança do shopping que, de forma solícita, indaga o que estou fazendo ali.

Explico que vim para o meu primeiro dia de trabalho no Sheraton e que preciso me apresentar na Doca dois. Ele, calmamente, indica que devo retornar e ingressar pela Portaria um.

Retorno, então, e me apresento. Após uma série de códigos - algo como QPA, câmbio, etc. - consigo, finalmente, ingressar no Shopping.

Recebo orientações expressas: vá pelo corredor até o elevador e desça para o subsolo; passe pelas cancelas dos automóveis e vá até o fundo do estacionamento em direção à Doca dois.

Assim, dirijo-me ao subsolo do Shopping, onde fica o estacionamento. É bastante amplo e, claro, de primeira, não encontro a Doca dois. Pergunto, então, a uma senhora que estava carregando sacos plásticos, que me indica o local.

Chegando na Doca dois, apresento-me ao segurança. Ele fica dentro de uma sala com uma divisória de vidro. Entre a sala do segurança e a parede exis-

te um estreito corredor, de cerca de meio metro de largura por dois metros de comprimento, cujo fluxo é impedido por uma catraca. Não há como adentrar sem um crachá.

Aviso que vim para o meu primeiro dia de trabalho.

O segurança pergunta meu nome e quanto tempo vou permanecer trabalhando lá. Surge, então, minha primeira dificuldade em manter o disfarce: como eu não tinha combinado quanto tempo seria o estágio, disse que seria por 30 dias.

Ele, então, alcança meu crachá provisório e eu passo na catraca. Indica, também, que devo ir até o fim do corredor e dobrar à direita. Depois, até a segunda porta, onde fica a “sala de descanso”, local onde devo aguardar.

Avanço pelo corredor até o seu fim e viro à direita. Deparo-me com outro, muito mais comprido, cerca de 30 metros e com diversas portas à direita e à esquerda. Sigo as instruções. Chego na “sala de descanso”.

É, na verdade, uma antessala, de cerca de 30 metros quadrados. Há três sofás e uma televisão. Essa sala antecede o ingresso no refeitório dos empregados, que também é separado por uma catraca.

Sento-me no sofá e espero por cerca de cinco minutos. Por volta das 6h40min, chega o meu tutor, Sérgio. Cumprimento-o. Após retribuir a saudação, pergunta se eu quero tomar café. Com seu cartão, autoriza o meu acesso ao refeitório.

O local é amplo, cerca de 60 metros quadrados, e possui três mesas grandes à direita. À esquerda há uma série de mesas onde estão colocadas térmicas de café e de leite. Há também pão francês, manteiga, alguns frios, frutas e bolos.

Enquanto tomo um café preto, converso. Ele conta que trabalha no hotel há sete anos. Narra que iniciou manobrando veículos e, depois de algum tempo, passou a Mensageiro. Demonstra a sua satisfação com a função, bem como a possibilidade de contato com os hóspedes.

E surge, então, minha segunda dificuldade em manter o disfarce: Sérgio começa a me perguntar sobre o que é meu estágio, qual a minha história, o que eu estudo...

Improviso: digo que trabalhei durante um período em um escritório de advocacia, que havia fechado e agora estava interessado em conhecer a área de hotelaria. Claro, enrolo-me um pouco, mas passo pelo teste...

Depois de tomarmos café por volta das 6h45min, ele pede para que eu retorne à sala de descanso, que ele vai colocar seu uniforme e providenciar um para mim.

Fico, então, na sala de descanso, onde há um encarregado da manutenção deitado em um dos sofás, mais dormindo do que acordado e uma camareira sentada conversando ao telefone. Indiscreto, acabo prestando atenção na conversa dela. Ela narra que está exausta, mas que seu turno está quase acabando.

Logo em seguida, uma camareira me chama e entrega meu uniforme: camisa branca, calça e colete cinzas. Indica, ainda, o local do vestiário.

A porta do vestiário fica bem em frente à sala de descanso. É um ambiente relativamente pequeno. Há três chuveiros, separados por paredes e um pequeno espaço para trocar de roupas. Visto-me.

Quando saio do vestiário, a camareira que me entregou a roupa indica que o pessoal dos Recursos Humanos está à minha espera.

Já uniformizado, vou até a sala dos Recursos Humanos, onde a responsável me recebe. É uma sala também pequena, com cerca de dez metros quadrados, duas mesas e cadeiras. Ela me mostra o código de posturas e entrega uma espécie de crachá metálico para prender no uniforme.

Logo em seguida, subo para o lobby.

Realmente imponente. O piso em granito e o mobiliário requintado garantem a certeza de estar em um hotel luxuoso. As dimensões são consideráveis, seguramente, mais de 200 metros quadrados. As três atendentes ficam atrás de uma bancada de mármore.

Há sofás e poltronas espalhadas e, no canto oposto à bancada onde trabalham as recepcionistas, há um bar. Além disso, uma mesa com duas cadeiras para fazer o check in dos hóspedes especiais.

No ambiente, paira uma essência cítrica, característica do hotel.

Sérgio já me espera e, logo em seguida, começa propriamente o trabalho.

Inicialmente, meu tutor me leva até a frente do hotel, onde há o serviço de manobristas e me apresenta para o responsável.

Logo mais, sou apresentado ao Sílvio, o outro mensageiro que trabalhará comigo.

A minha primeira preocupação, segundo o meu tutor, é não ficar no caminho dos hóspedes. Devo ser um auxiliar, sem atrapalhá-los. Assim, a melhor posição é ficar próximo da parede, ensina-me e, de preferência, ao lado do elevador. Há, assim, vista para todo o lobby.

Ao lado do elevador, assim que um casal de hóspedes sai, com um sorriso no rosto, lanço um simpático bom dia. E nada... ambos passam reto. Sinto, então, o que é ser invisível, transparente.

Comento com meu tutor e ele diz que é assim mesmo. Alguns hóspedes irão te ignorar, outros serão gentis e simpáticos. Inclusive, a iniciativa de dar bom dia deve ser do mensageiro, diminuindo a possibilidade de ser ignorado.

Na minha segunda tentativa de auxiliar, tive mais êxito.

Cumprimento a senhora que descera do elevador e pergunto, solicitamente, se ela precisa de um transporte e de ajuda com a bagagem. Ela aceita. Então, pego a bagagem, saio do hotel atravessando o lobby e chamo o táxi, que estava parado no ponto em frente. Coloco a bagagem no porta-malas, abro a porta para a senhora. Resultado: ganho minha primeira gorjeta do dia, R\$ 5,00.

Satisfeito e orgulhoso, entrego o valor ao Sérgio. Há um acordo entre todos os mensageiros: o dinheiro das gorjetas é entregue para o primeiro mensageiro

do dia. A divisão será feita ao final. Assim, entregue o dinheiro, volto para a minha posição: encostado na parede e ao lado de meu tutor.

No decorrer da manhã, hóspedes foram chegando e outros saindo, sem maiores percalços.

Sempre próximo a mim, o atento Sérgio. Cordial e pacientemente, nos momentos em que não havia nenhuma mala para levar, ensinava-me o que sabia: como tratar um hóspede. Inclusive, macetes da profissão, como, por exemplo, descobrir a partir da etiqueta da mala, o nome do hóspede. Chamá-los pelo primeiro nome, gera uma boa impressão do hotel.

Também Sílvio, o outro mensageiro, na medida do possível se aproxima e passa a me dar dicas.

Aproveitando que ainda está calmo, por volta das 8h30min, Sérgio me mostra as demais dependências do hotel. Subimos até o local do café da manhã dos hóspedes VIPs, academia e piscina. Ainda, um quarto do hotel foi aberto para que eu pudesse conhecer as acomodações, bem como, suas funcionalidades (ar condicionado, cofre).

De volta ao lobby, Sérgio, Sílvio e eu vamos nos revezando no auxílio aos hóspedes.

Por volta das 9h, subimos a um quarto para buscar as malas.

Há todo um ritual para bater na porta: é preciso, antes de adentrar aos aposentos, bater três vezes indicando que o mensageiro vai ingressar.

Realizado o protocolo, abrimos a porta e os hóspedes já estavam aguardando. Colocamos a bagagem no carrinho adequado e descemos com ela.

Tudo transcorre normal e calmamente. A única coisa que me incomoda são os pés: as plantas ardiam. Nada muito grave, mas eu já estava em pé por mais de 3 horas.

Até que, por volta das 9h30min, chegou uma Van. Era o *staff* da Presidência da República.

Chegaram, inicialmente, cerca de 18 pessoas. Equipe de segurança, de som, cerimonial. Tudo ao mesmo tempo. Corremos para a frente do Lobby do hotel e, para minha surpresa, tudo tranquilo. Cada um desceu com uma mochila e havia poucas malas.

Antes que eu pudesse comentar algo, chegou um caminhão.

Agora sim. Muita bagagem...

Além das inúmeras malas de viagem, todo o material de apoio: portas detectoras de metal, caixas de som e inúmeras outras caixas, algumas com peso superior a 20 quilogramas...

Resultado: cerca de uma hora descarregando tudo.

Depois de descarregar todo o caminhão, eu e o Sérgio, ainda, guardamos as caixas de som no maleiro do hotel. É uma pequena sala, de formato retangular, que fica atrás da recepção. Deve ser um ambiente de cerca de cinco metros de

comprimento por três metros de largura, onde ficam armazenadas malas e pertences achados e perdidos. Basicamente, um depósito.

Nessa altura da manhã, por volta das 10h40min, além dos pés doerem, sinto dor nas costas. De fato, não é todo dia que descarrego um caminhão de malas.

Depois desse trabalho todo, a coisa acalma. Às 11h, descemos para almoçar.

Novamente passamos na sala de descanso e ingressamos no mesmo refeitório, onde tomamos o café da manhã.

O almoço é servido em um *buffet*. Há feijão, arroz, carne de panela, massa e algumas frutas, além de um bolo de chocolate para sobremesa. Nesse dia, descobri que o hábito de almoçar cedo decorre do tipo de atividade e da hora em que inicia. Apesar de cedo, para meus padrões, já estava com bastante fome.

Depois de almoçar, Sérgio senta-se na sala de descanso. Eu, como havia esquecido a escova de dentes, precisei comprar uma. Pensei: fácil. É só ir ao shopping. Bastaria subir até o lobby do hotel e sair dentro do shopping, no mesmo andar onde há uma farmácia.

Todavia, pergunto como poderia acessar ao shopping, por descargo de consciência. Disseram-me, então, que deveria sair pelo estacionamento e passar o crachá na mesma catraca que eu havia entrado. Segui a ordem...

É incrível como o tempo passa rápido. Vou até a farmácia, compro a escova e retorno. Mal escovo os dentes e, simplesmente, já passa uma hora.

Quando percebo, já é meio dia; hora de retornar ao trabalho. Nesse horário, muitos checkouts são feitos. Assim, acompanho meu tutor até os quartos para pegar as malas dos clientes e descer com a bagagem.

A sistemática é sempre a mesma. Subir ao quarto, bater na porta três vezes e entrar. Acomodar a bagagem no carrinho e descer.

Após alguns checkouts, sobra um tempo parado no lobby. Meu tutor e Sílvio, sempre cordiais, procuram passar informações sobre o cotidiano no hotel: quem eram as pessoas que circulam, as nuances de quem trabalha durante o período noturno e coisas do dia a dia.

O trabalho volta a ser mais tranquilo. O único problema, a essa altura, era a dor nos pés. Já era próximo das 14h30min e eles estavam incomodando bastante, pois desde às 7h eu estava de pé.

Por volta das 14h45min, um fato interessante ocorreu. Sérgio e Sílvio me chamaram para ir até o maleiro do hotel. Sérgio tinha ficado com todas as gorjetas do dia. Apresentou todo o dinheiro arrecadado no turno, que se encerra às 15 horas. O total era R\$ 120,00. Eles fizeram questão de dividir, igualmente, com o novato: R\$ 40,00 para cada um.

Eu tentei, de todas as formas, recusar, dizendo que eu era apenas estagiário. Ambos disseram, muito claramente, que eu tinha feito por merecer e essa era a regra. Aquilo, de certa forma, me comoveu: a lisura e a transparência como os mensageiros se tratam. Todo o dinheiro é apresentado e, ali mesmo, dividido.

Logo em seguida, já estava tudo sendo preparado para a revelação do dia. Ninguém sabia quem eu era ou o que eu estava fazendo lá.

Por volta das 15h, o gerente convocou todos os que haviam trabalhado comigo para uma reunião na parte administrativa do hotel. O acesso se dá por uma porta no fundo do lobby, ao lado dos elevadores.

Nesse momento, a tensão do pessoal foi aumentando, já que os integrantes da área de Recursos Humanos desceram, assim como, o gerente de serviços. Já alguns falavam em despedida... Pior ainda, quando chegaram as câmeras...

Mas logo em seguida, todo o mistério seria desfeito. Foi me dada a palavra. Era hora de dizer a verdade.

Início, por óbvio, pedindo desculpas ao Sérgio e ao Sílvio pelas mentiras que tive que contar. Depois, apresento-me como magistrado trabalhista há mais de 20 anos.

O clima de estupefação, especialmente de meu tutor, chega ao auge, quando ele diz: “eu não percebi nada!!!”

A surpresa foi geral.

Digo a verdade. Conto que já julguei inúmeros processos envolvendo mensagens de hotel, ouvi inúmeras testemunhas tentando me relatar o que eu vivi em apenas um dia.

Acordar muito cedo para trabalhar, ser ignorado por alguns, sentir a dor na sola dos pés, são sensações que até podem ser narradas, mas somente quem as experimentou sabe o que significam.

Do mesmo modo, ser tratado de forma verdadeiramente solidária por quem sequer me conhecia...

Enfim, estar no lugar do outro, ainda que por poucas horas, faz com que fiquemos mais solidários e sensíveis às diferentes realidades. Torna-nos mais humanos e fraternos.

SHOPPING TOTAL



Os imponentes prédios de Patrimônio Histórico, projetados pelo arquiteto alemão Theodor Wiederspahn, que outrora abrigavam as cervejarias Bopp Irmãos, Continental e Brahma, hoje integram um dos principais empreendimentos comerciais da Capital gaúcha: o Shopping TOTAL.

Inaugurado em 29 de maio de 2003 com um conceito diferenciado de *lifestyle*, o Shopping TOTAL consolidou-se como o Shopping Center com a maior diversidade em opções de compra da Capital. Em um só lugar, o empreendimento reúne soluções em compras, gastronomia, entretenimento, serviços, educação, saúde e cultura em mais de 540 lojas. O Shopping TOTAL está localizado na Avenida Cristóvão nº 545 – Bairro Floresta.

LUÍS HENRIQUE BISSO TATSCH

Proposta: O presente diário de campo se propõe a descrever minha experiência vivenciada durante a participação no projeto da Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região: *Vivendo a Experiência de Ser um Trabalhador Invisível*. O relato inicia a partir da minha motivação em participar de tal projeto, perpassando pela realização da prática vivencial e suas respectivas implicações, apontando especialmente os sentimentos por mim experimentados, os relatos das minhas interações com os trabalhadores com os quais convivi, bem como as falas destes trabalhadores comigo compartilhadas, minhas interpretações a respeito destas e o que tais relatos causaram em mim.

Motivação em participar do projeto

Chamo-me Luís Henrique Bisso Tatsch, tenho 41 anos de idade. Sou casado com Geisa (Psicóloga) e tenho uma filha chamada Carolina que tem cinco anos de idade, que moram comigo. Sou filho dos falecidos Evaldo (barbeiro) e Edith (dona de casa e doceira) e tenho dois irmãos (Junior mais velho e Vanessa mais nova). Tive uma infância, adolescência e juventude com algumas privações, em razão das condições econômicas de minha família, que só não foram maiores, pois meus pais não só priorizavam dar melhores condições de vida para os filhos, como, principalmente, sempre me motivaram muito a estudar, ensinando que só pela educação era possível ter uma condição de vida melhor. Sempre estudei em escola pública durante os ensinamentos fundamental e médio. Minha vida profissional começou nos dois últimos anos do ensino médio quando fiz um estágio. Depois, aos 17 anos, passei no vestibular e cursei a faculdade de Direito em uma instituição privada. Ao longo dela fiz mais dois estágios, até que na metade do curso, com 20 anos, passei num concurso para servidor da Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul. Formei-me em Direito em 2002 e em 2003, aos 25 anos, passei no concurso para Juiz do Trabalho, profissão que exerço desde então.

Quando recebi por *e-mail* a notícia sobre o projeto, no primeiro momento veio a principal motivação para participar: “Eu podia ser um invisível”. Sim, sou um Juiz, cargo respeitado e com grande “visibilidade social”, mas o meu contexto de vida, não fosse a educação dada por meus pais, que tinham pouco estudo, mas sabiam o valor da educação, poderia ter me empurrado para um “trabalho invisível”. Falo isto, pois tenho alguns colegas da época da escola pública que exercem atividades com pouca ou nenhuma “visibilidade social” – garçom, carteiro, segurança... – e porque infância/adolescência com poucos recursos financeiros costumemente conduzem ao “trabalho invisível”.

Também me encantou a possibilidade de conhecer de dentro uma profissão, e, principalmente, um contexto organizacional, vivendo a experiência de ser um trabalhador subalterno, já que no meu cotidiano julgo os processos envolvendo trabalhadores e seus respectivos empregadores, os quais, na sua maioria, são trabalhadores invisíveis ou subalternos, então tive a certeza que esta experiência poderia agregar valor à minha própria profissão.

Por fim, tenho vivido um momento, talvez trazido pela maturidade profissional (já são quinze anos de magistratura) e pela experiência de vida, no qual tenho me sentido mais motivado a procurar formações “multidisciplinares” e menos “jurídicas”, no sentido estrito do termo, de modo que o projeto se encaixou perfeitamente.

Preparação e sentimentos previamente experimentados

Após me inscrever e ser selecionado para participar do projeto, fiquei sabendo que seria porteiro de um shopping de Porto Alegre-RS no meu dia de prática vivencial. Gostei bastante da ideia, pois embora não seja um shopping que frequento muitas vezes, conheço razoavelmente o local. Além disso, a atividade de porteiro parece ser bastante interessante para viver a experiência, pois do meu ponto de vista, se trata de uma profissão que, embora tenha pouca “visibilidade social”, parece contar com a simpatia popular em geral, até porque toda e qualquer pessoa em algum momento, senão inúmeras vezes, terá de interagir com um porteiro, a fim de satisfazer o seu desejo por informação.

Após contar em casa o que eu faria, fiquei impressionado com a mobilização que causou. Minha esposa referiu o quanto sentia orgulho de mim por participar do projeto e que achou muito interessante a experiência. Também me impressionei com uma fala da minha filha de cinco anos: *“Papai, então tu vai usar um uniforme”*, e outra quando fomos no mesmo dia juntos ao mercado e ela avistou um “segurança” do estabelecimento e me falou baixinho: *“Papai, tu vai ter que fazer igual aquele titio ali, ficar com as mãos para trás e olhando tudo, vai ser bem legal, uma grande aventura”*.

Foram mais ou menos três semanas que se passaram entre o dia em que soube que faria a prática e a sua efetiva realização, mas a “ficha caiu” efetivamente na noite anterior. Teria de me apresentar no shopping às 7h30min. Portanto, teria que acordar cedo (por volta das 6h/6h15min). Até aí tudo bem, pois estou acostumado a acordar neste horário, sou um sujeito de hábitos diurnos e que dorme cedo. Entretanto, nesta noite custei um pouco a dormir, pensando em como seria o dia seguinte e remoendo especialmente o meu maior “medo” para a vivência, qual seja, o de ser “desmascarado”. Até conseguir dormir ficava pensando: *“a prática será num shopping, a probabilidade de ser reconhecido, de al-*

gum conhecido me ver, é imensa”; “E se eu for reconhecido, o que eu faço?”; “E se eu botar tudo a perder, como ficará o projeto para a minha colega que fará a prática no mesmo shopping dois dias depois?”.

Diferentemente do costureiro, por volta das 5h da segunda-feira da vivência, acordei e não consegui mais dormir. Havia separado a roupa que julgava adequada para a ocasião: (calça jeans, camiseta polo e um sapatênis), mas comecei a pensar se não estava muito velha (afinal era o primeiro dia de trabalho) ou se não estava ajeitada demais (será que o pessoal usa este mesmo tipo de roupa?), mas na hora já passou a indecisão e pensei “*está decidido, não separei ontem de graça*”. Coloquei a tal roupa, tomei um café da manhã, muito mais reforçado do que o de costume, comi até uma torrada bem completa, algo que nunca faço pela manhã, pois não sabia como seria o dia, se teria intervalo, que horário seria o intervalo, se ia ficar muito tempo em pé ou caminhando, só sabia que minha jornada encerraria às 15h e que era bom estar bem alimentado.

Saí de casa às 6h50min, pois o shopping fica perto da minha casa – uns dez minutos de carro – tomei um táxi e tinha planejado descer duas quadras antes, a fim de não ser desmascarado por algum futuro colega. Acabei pedindo para descer três quadras antes e então fui caminhando até o shopping e pensando: “*bom, pelo menos nenhuma pessoa conhecida me viu, já é um bom começo, espero que nenhum “colega” de shopping tenha me visto descer do táxi*”.

Chegada à empresa e recepção pelo setor de Recursos Humanos

Como saí cedo de casa acabei chegando antes do horário previsto ao shopping. Cheguei às 7h15min e como havia sido orientado, me dirigi até uma das portarias e pedi pela Aline do setor de recursos humanos, ao porteiro, dizendo que começaria a trabalhar naquele dia e que me disseram para procurá-la. De cara já tomei o primeiro susto, pois o porteiro me responde que não estava sabendo de nada e que naquele horário nenhuma pessoa do RH havia chegado. Por sorte, quando ele começa a “passar um rádio” para a Central, chega na mesma portaria a Aline do RH e então me encaminho para o setor, juntamente com ela.

Aline do RH foi a primeira pessoa com quem interagi e ela foi bastante acolhedora, mas ao mesmo tempo demonstrava seu desconforto com a situação. Me dizia: “*Mas como que não fez integração ainda? Isto está muito errado. Tudo bem, hoje tu vais trabalhar sem crachá e sem registrar o horário no ponto, mas não tá certo isto, só vai ser assim porque o Seu Ernesto mandou*. O pior de tudo é que eu sequer sabia quem era o tal Seu Ernesto, que depois vim a descobrir tratar-se de um dos diretores do shopping.

Depois da conversa rápida com a Aline do RH recebi dela o uniforme, coloquei-o e voltei ao RH, quando outra empregada do setor também me ques-

tiona: “*Como tu não fez a integração?*” e depois da minha justificativa faz o comentário: “*Coisas estranhas andam acontecendo por aqui*”. Fiz um ar de humilde e desinformado, fiquei quieto e então fui encaminhado para a Central de Monitoramento, a fim de ser apresentado ao meu “gestor”.

Primeiro contato com a chefia

Na minha chegada à Central de Monitoramento fui apresentado ao meu gestor, Zenon. Fui muito bem recebido por Zenon, um sujeito bonachão e bom de papo, com fala tranquila e pausada. Zenon começa comigo uma breve conversa, me questiona sobre a minha experiência profissional, se tenho família, filhos, etc... e frisa que não é permitido usar o celular durante o expediente, que posso ficar com ele para alguma urgência, mas só posso usar em caso de extrema urgência, que isso é regra. Me apresenta como funciona a Central e para o colega que fica olhando as câmeras de monitoramento do shopping e, ao voltarmos para a sala dele, faz uma pergunta que me desestabiliza: “*Qual o teu nome completo, endereço e CPF?*”. Na hora, penso: “*E agora? O que respondo? Falo a verdade? Invento qualquer coisa?*” e num momento de raciocínio rápido opto pelo caminho da meia verdade, digo meu nome parcial (Luís Bisso), dou o endereço da minha sogra que mora num bairro mais simples e que seria compatível com a história de vida e de experiência profissional que havia contado (disse que meu pai, que havia falecido, tinha um mercadinho e que havia quebrado e que sempre trabalhei no mercadinho da família, mas agora, como tenho esposa e filha, tinha que trabalhar, que já tinha feito uns bicos de porteiro de prédio de apartamentos e que agora tinha surgido a chance no shopping, com CTPS assinada) e troco dois números do meu CPF. Ainda pensei comigo: “*se ele fizer uma pesquisa do CPF, digo depois que me enganei, que não estou lembrando, mas que amanhã trago o documento*”.

Passado este momento de tensão chega o colega Maurício na sala de Zenon e sou apresentado a ele. Eram 7h45min, mais ou menos, quando Maurício chegou, e depois de me apresentar, Zenon diz ao Maurício: “*O que houve? estou com o papel aqui (mostrando uma carta de advertência)*” e Maurício responde: “*Não houve nada, tu sabe que eu sou sincero, que eu não minto para ti. Eu só dormi e por isso não cheguei no horário*”. E Zenon segue o diálogo dizendo: “*Hoje passa. Só que tu não pode me deixar mal com a mulher, tu sabe que eu pedi para ela te dar uma oportunidade, agora, se continuar assim, eu que fico mal*” e depois vira para mim e fala: “*Olha só, é o teu primeiro dia, aprende uma coisa, aqui o que eu mais dou importância é a sinceridade e o caráter, diz sempre a verdade que tu vai ir bem*”.

Após este diálogo, Zenon pede para que Maurício faça um tour pelo shopping comigo, para que eu aprenda todos os locais e postos de trabalho.

Conhecendo o local de trabalho e os códigos próprios da profissão e do local de trabalho

Maurício também me recebeu muito bem e desde o início mostrou-se muito empenhado em ensinar-me o trabalho, bem como em apresentar-me aos demais “colegas” porteiros.

Neste “tour” pelo shopping tive a oportunidade de transitar pelas mais diversas áreas, estacionamentos, portarias, docas, área técnica e descobrir que são 15 porteiros por turno de trabalho no shopping e que sempre 2 ou 3 estão de folga, em razão da escala. O “tour” durou aproximadamente duas horas e nesta longa caminhada pude conhecer os demais colegas porteiros.

Logo no início da caminhada em um dos estacionamentos fui apresentado ao rádio e ao denominado código Q, que segundo me ensinaram Maurício e Zenon, se trata de um código universal muito utilizado em área de segurança para comunicação via rádio, pois eu e Maurício nos deparamos com um “15A” (veículo aberto) no estacionamento e tivemos de repassar a mensagem via rádio para a central. Por sorte não se tratava de nenhuma ocorrência relevante, mas apenas do veículo do proprietário de um restaurante do shopping que havia esquecido os vidros abertos.

Chamou-me a atenção na conversa rápida com cada um dos colegas (parávamos no máximo cinco minutos em cada posto) que os comentários deles eram os mais diversos. Por exemplo, um dos colegas ao me conhecer fez comentários extremamente positivos da empresa, disse que *eu vou gostar muito de trabalhar lá, que o pessoal é muito bacana e que a empresa paga em dia e “certinho”*, enquanto que outro fez um comentário totalmente oposto dizendo: *“não vejo a hora de me mandarem embora, tô louco para ir embora, tu chegando e eu querendo ir embora, tomara que tu esteja vindo para o meu lugar”*.

Entretanto, uma questão que se revelou bem comum, pelo menos a maioria deles fez o comentário, foi o medo de perder o emprego. Quando Maurício me apresentava para o colega de determinado posto, como o colega novo, mais de um fez o comentário *“quem será que vai dançar? Quem será que vai ser mandado embora? Ih colega novo, alguém tá fora”*. Diante destes comentários, fiquei refletindo muito sobre como deve ser trabalhar nesta “eterna pressão”, neste medo sistemático de perder o lugar, mas ao mesmo tempo concluí que isto de certa forma serve e funciona mais como elemento de união daqueles que compõem a equipe, do que como um elemento de competição ou desagregação. Pelo menos a minha impressão foi que este “medo” mais une os trabalhadores daquela equipe do que os afasta.

Percebi também, como algo extremamente positivo, a espontaneidade da relação entre os colegas.

Ao longo do tour, Maurício me apresentava para os colegas, dizendo o nome de cada um, mas sempre dizia também o apelido. Ali conheci o “*Shrek*”,

o “*Elton John*”, o “*Cafu*” e o “*Seu Boneco*”. Se tratam de porteiros com os quais não tive quase nenhuma interação, apenas uma rápida conversa de no máximo cinco minutos, e apesar de Maurício ter dito o nome de cada um, logo que chegamos em cada um dos postos, não consegui gravar o nome de nenhum deles, mas guardei os apelidos, que são a verdadeira identidade dos membros daquela equipe. A importância do apelido é tamanha que foi falado mais de uma vez nesta conversa rápida, o que talvez explique o motivo de eu ter guardado apenas os apelidos. O “*Cafu*”, por exemplo, que inclusive se chama de “*Cafu*” e fez questão de me dizer: “*Aqui todo mundo tem apelido. Em uma semana tu já terá o teu*”. O apelido de fato é uma espécie de identidade e que aparentemente tem mais importância do que o próprio nome. Interessante que da experiência, vou carregar comigo um questionamento que talvez jamais seja respondido: “Qual seria o meu apelido?”, já que num ambiente de trabalho mais formal como o da minha profissão, as pessoas não se tratam por apelido. Apelido, eu só tive na época de escola, no máximo até a adolescência, é algo que não faz parte do meu mundo adulto, mas que lá, como frisei, é uma espécie de identidade, mais importante do que o próprio nome.

Outro elemento interessante deste “tour” foi a caminhada pela área técnica. Chamou-me a atenção o fato de que dois trabalhadores de restaurantes, cuja parte dos fundos das respectivas lojas ficam nesta denominada área técnica, fizeram questão de abordar-me e ao Maurício, para saber quem eu era, quando havia começado a trabalhar no shopping, dando-me boas vindas, colocando-se à disposição para o que precisasse.

Também neste tour Maurício, que se mostrou um profissional bastante dedicado, fez questão de mostrar-me e até com certo orgulho, que ali não usam apenas o código Q, mas que também fazem uso de um código próprio, que somente ali no shopping é utilizado. Maurício frisou em sua fala que eu precisava gravar algumas lições básicas como dar atenção para as “*Juliets*” (joalherias) e para alguma Charlie Roma (cadeira de rodas), que, ao passar a minha localização pelo rádio, deveria informar em qual dos corredores eu estava: Alpha (corredor A), Bravo (corredor B), Charlie (corredor C) e Delta (corredor D), assim como jamais deveria fazer qualquer intervenção sozinho, mas em caso de suspeita de ocorrência ou de alguma ocorrência mais séria, sempre deveria passar um rádio para a central e pedir um “18” (pedido de apoio), que logo o Zenon ou um Sierra (segurança armado da empresa terceirizada que presta serviços para o shopping) apareceriam ali para resolver a situação. Maurício também deixou claro que a ocorrência que menos desejam, mas a que mais se sentem orgulhosos de resolver é quando ocorre um “26” (criança perdida).

Por fim, achei interessante que Maurício comigo mostrou-se bastante reservado, falando apenas de questões profissionais, não questionando nada sobre minha vida pessoal, assim como também nada falou a respeito da sua vida pes-

soal nas quase duas horas em que ficamos juntos, embora eu tenha percebido, nas vezes em que paramos nos postos, que com um ou outro colega Maurício até fazia breves comentários sobre a sua vida pessoal.

Nosso tour encerrou na Portaria 8 ou Doca 8 onde conheci o colega Geraldo, com quem ficaria nas próximas duas horas, até o horário do meu intervalo. Ao chegar na Portaria 8 lá estava Zenon, que me deu a ordem de ficar com Geraldo até o almoço e que, como eu não havia trazido marmitta, era para ir almoçar com o Geraldo que também não traz e iria fazer o intervalo às 12h. Zenon fez questão de dizer que a partir do dia seguinte, era bom eu levar marmitta para não gastar muito e que a maioria do pessoal faz assim.

A interessante experiência na Doca 8

Meu período de quase duas horas de permanência na Doca 8 foi o mais rico e interessante da parte vivencial do projeto, pois o colega Geraldo, com quem trabalhei naquele posto, mostrou-se uma pessoa com muita vontade de conversar e interagir. Praticamente contou-me quase toda a sua história de vida naquelas duas horas em que ali convivemos. Ao contrário de Maurício, Geraldo, falou-me mais de si do que do trabalho.

Geraldo fez-me um relato de que trabalha há quatro meses na empresa e que é muito grato ao shopping, pois está com mais de 50 anos de idade e que, depois de ter trabalhado em uma empresa de segurança bastante conceituada em Porto Alegre, em carro forte e no presídio por muitos anos, e depois ficando “rico”, pois nas suas próprias palavras: “*fiquei rico, bem de vida, virei MEI [microempreendedor individual]...*” sofreu um acidente de moto que lhe rendeu alguns pinos e placas, a perda de todos os dentes, a dificuldade de mobilidade em uma das mãos, ainda assim a empresa lhe deu uma oportunidade, o que faz com que diariamente Geraldo acorde por volta das 3h30min para alimentar os animais da propriedade rural onde reside, em Butiá-RS (distante a 84km de Porto Alegre), tomar seu café da manhã e se dirigir ao shopping onde inicia a jornada às 7h. Só de pensar nas dificuldades enfrentadas por Geraldo (acordar às 3h30min, encarar 84km de estrada num ônibus de linha para vir trabalhar e mais 84km no retorno) diariamente, para se dedicar a um trabalho “invisível”, me fez pensar que não tenho nenhum direito legítimo de ousar pensar em reclamar da minha vida ou das minhas condições de trabalho.

Geraldo, durante a nossa interação, fez questão de mostrar que não tem nenhum dos dentes inferiores da frente (os superiores já foram recolocados parcialmente) e que por isso acha que não lhe deixam dentro do shopping. No mesmo momento me diz: “*eu também nem quero, tenho vergonha de falar com as pessoas assim, sem os dentes. Mas tu, eles vão colocar lá dentro, tu é bem bonitinho e alinhadinho, isso é bom para falar com o público*”. Admito que a fala de Geraldo foi

impactante, e ainda mais, o gesto dele de mostrar-me os dentes. Mal havia conhecido Geraldo, e ele, sem nenhuma cerimônia, foi capaz de revelar-me toda a sua fragilidade, além de fazer-me um elogio, e, embora veladamente tenha sido possível perceber que o estar “dentro do shopping” e tornar o invisível um pouco mais visível, tem grande importância para aquele grupo de trabalhadores, e, especialmente para Geraldo, de todo o modo ele parece estar conformado com o permanecer na Doca 8, com o ser mais “invisível” ainda entre os “invisíveis”, e, ainda assim, conseguir ser grato ao seu empregador e solícito e amável para com os seus colegas.

Sobre o trabalho, Geraldo me diz que ali o pessoal comenta ser o posto mais fácil, pois: *“é só abrir a cancela e fechar a cancela, anotar a placa do caminhão, de qual empresa ele é, anotar o documento e o nome do motorista e pronto”*. Frisa que só para os “44” (carro forte) que precisa ser rápido, abrir a cancela imediatamente e anotar a placa depois que eles já entraram, e se não der tempo de anotar, anota na volta.

Entretanto, Geraldo se diz “*cricri*” e que ele está “*enchendo o saco dos caras*”, pois o colega que normalmente fica naquele posto: *“não faz nada, só fica no celular, só abre e fecha a cancela e não anota nada”*, mas ele está fazendo todo o serviço e às vezes os caminhoneiros ficam indignados com ele, especialmente quando estão apressados: *“me xingam”*, diz ele, *“mas nem dou bola”*, às vezes *me mandam “tomar no c..., para pqp”* e *“eu só digo que estou cumprindo as normas do shopping que é quem me paga, mas eu perdoo os caras, pois no fundo foi o colega que acostumou eles mal”*.

Depois de atender uns quatro ou cinco caminhoneiros Geraldo me diz: *“agora é tudo contigo, mas lembra bem, eu te ensinei do meu jeito, mas cada um tem o seu, se quiser fazer como eu, às vezes os caras vão te xingar”*. Dali em diante recebo uns quatro ou cinco caminhões e faço do jeito que Geraldo me ensinou e todos me passam os dados com tranquilidade. Apenas um dos caminhoneiros reclama que está com pressa e que ainda tem muitas entregas, ao responder que não sabe o número do documento e ouvir de mim que pode ser a carteira de motorista e que eu copio o número. O sujeito me entrega o documento, reclama da burocracia. Digo apenas que estou fazendo o meu trabalho e cumprindo as normas do shopping e, com a abertura da cancela, entra apressado. Geraldo vem na minha direção, sorrindo, mostrando os poucos dentes que tem na boca, e diz *“viu, te falei”*.

Em seguida chega um belo carro importado e estaciona numa área destinada à carga e descarga de uma loja do shopping, que fica para o lado de fora da cancela. Geraldo me entrega a planilha e diz: *“vem comigo, mas cuida dos caminhões se chegar algum, pois agora vai dar problema”*. Vamos até o carro, e um homem musculoso e boa pinta desce do veículo e é abordado por Geraldo, que lhe pergunta aonde vai. O homem responde que vai buscar um material

que comprou na loja Top e Geraldo diz que ali só pode estacionar quem vai buscar material e não quem vai comprar. O homem diz que já comprou e só vai buscar e entra pela porta corta fogo que dá acesso à loja. Geraldo me olha e diz: *“esse cara tá enrolando, não quer pagar estacionamento, tu vai ver que não vai sair com nada ou só com uma sacolinha”*. Nesse momento, Geraldo faz uma fala generalista, dando a entender que todo o sujeito que tem um carro importado ou posses, quer levar vantagem ou não quer cumprir as suas obrigações. Certamente a generalização promovida por Geraldo é baseada nas suas experiências práticas. Não há dúvida de que em algumas vezes, algo similar já aconteceu. Mas ainda assim essa generalização me incomoda, pois querer levar vantagem ou não querer cumprir com as suas obrigações, não tem nada a ver com ter carro importado ou com ter posses.

Sinceramente, eu já ouvi muitas generalizações de pessoas com maior poder aquisitivo para com pessoas de menor poder aquisitivo, mas o contrário eu jamais havia presenciado e, eis que Geraldo me diz: *“tu vai ver quando para carrão aqui, normalmente o cara tá enrolando para não pagar os “dez pila” de estacionamento. Se parar um fusquinha é certo que é para pegar uns dez sacos de cimento e o cara já pagou “dez conto” de estacionamento e não tem nem para a gasolina. Quanto mais rico e quanto melhor o carrão, menos os caras querem pagar estacionamento, não sei por que rico é assim”*.

Passado mais algum tempo, enquanto estou atendendo um caminhoneiro, vejo o sujeito do carro importado sair só com uma sacolinha, parecia uma lata de tinta e Geraldo vai até lá, mas não consigo ouvir o diálogo. Quando Geraldo vem em minha direção e o carro já está saindo, pergunto: *“E aí, estava nos enrolando?”* e ele responde: *“disse que veio buscar o material, mas não estava separado e que ele é dono da transportadora que presta serviços para a loja Top. Vou dizer o que para o homem? Ó, aprende isso, tem que dar uma endurecida, mas não criar caso, pois se der problema, vai estourar em ti”*. Depois disso, fiquei refletindo e penso se Geraldo faz um tipo ou personagem, ou estava tentando me impressionar.

Atendemos mais alguns caminhões e depois chega o colega que está na rendição, para render Geraldo e nos libera para o almoço.

O intervalo e a refeição no “sujinho”

Geraldo e eu nos dirigimos até a área administrativa, pois ele tinha que registrar o horário no ponto e eu tinha que ir até o RH, pois haviam avisado no rádio. Geraldo diz que me aguardará ali e depois vamos almoçar. Chego no RH e uma moça me entrega um “cartão-alimentação”. Me diz que é temporário e que provavelmente na semana que vem receberei o “definitivo”. Naquele momento me vem a preocupação sobre o que fazer com o tal cartão e como faria para pagar o almoço sem utilizá-lo.

Volto ao relógio ponto e vamos, eu e Geraldo, para o almoço. Geraldo me diz: “*nós podíamos almoçar aqui na praça de alimentação, mas é mais caro, então vamos lá na frente, no ‘sujinho’*. Tu vai gostar, a comida é mais barata e mais caseira”. Por um instante fiquei pensando sobre o que seria o tal “sujinho”? que tipo de comida? Por óbvio, sabia que não se trataria de comida francesa ou frutos do mar. Provavelmente seria uma comida simples, arroz, feijão, salada, massa, etc... Sem problemas, pois no dia a dia sou um homem de hábitos alimentares comuns, que come num restaurante bem simples de Cachoeirinha, ao valor de R\$ 20,00. Mas afinal, porque “sujinho”?

Chegando ao “sujinho”, não achei nada demais. Pelo contrário, o local é extremamente simples, mas bem limpo e arrumado. Estaria aí presente mais alguma generalização do Geraldo? Será que para o Geraldo todo o restaurante que cobra barato ou que pessoas mais simples frequentam, só por esse fato é “sujinho”?

O serviço era um buffet livre, bem completo. Sirvo-me, a quantidade de costume e vou para uma das mesas (a maioria das 20 ou 30 mesas do restaurante estava desocupada). Minutos depois chega Geraldo com o prato transbordando de comida. Geraldo senta-se à minha frente, na diagonal (era uma mesa de quatro lugares) e logo comenta: “*Tu come pouco hein? Assim tu não vai aguentar essa vida*”. O meu prato deveria ter um terço da comida servida por Geraldo, talvez um pouco menos. Eu desconverso, digo para Geraldo que era o primeiro dia e que eu não queria comer muito, para não ficar com sono durante a tarde.

Termino de comer antes do Geraldo e, quando penso que ele acabou, ele se levanta e, sem nenhuma cerimônia, dirige-se ao buffet e volta novamente com um prato transbordante. Na hora penso como ele consegue comer tanto, já que tem apenas um pouco de sobrepeso, mas daí me lembro que ele deve ter tomado o café da manhã entre 4h e 5h. Geraldo volta a comer e me diz: “*eu vi que tu não provou a polenta mole, está muito boa, vale a pena... tu não vai comer só isso, né? Tem a tarde ainda guri*”. A forma ávida com que Geraldo comia e o comentário dele me motivam a provar a tal polenta mole. Vou até o buffet e me sirvo literalmente de uma colherada de polenta mole e na volta Geraldo me diz: “*aqui é livre, não precisa comer tão pouquinho*”. Tinha tão pouca gente no restaurante que o proprietário ficou atento ao nosso diálogo e se animou a vir conversar conosco. Chega ao lado da mesa e puxa assunto comigo: “*come, o bichinho, né? é meu cliente antigo*”. Geraldo não se importa com o comentário e diz: “*como mesmo, é livre, não é livre?*” Eu entro na conversa na defesa de Geraldo: “*não, eu é que como pouco mesmo*” e o dono do restaurante retruca: “*não fala isso que ele vai querer comer mais*”. Geraldo dá risada e diz: “*é, mas eu tô todo dia aqui pagando os dezesseis pila*”.

Terminamos de almoçar e Geraldo vai para o caixa e faz o pagamento com o cartão-alimentação e me pergunta: “*te deram o vale?*”. Desconverso e digo que só amanhã e que hoje vou pagar em dinheiro. Entrego uma nota de vinte ao

dono do restaurante e Geraldo já me repreende: “*amanhã pega o cartão, não dá para ficar pagando em dinheiro, depois falta no fim do mês*”.

Voltamos para o shopping e nos dirigimos até o refeitório e lá ficamos até completar uma hora de intervalo. Conversamos com um ou outro colega que chega no local e logo Geraldo vai bater o ponto. Quando estamos saindo do refeitório aparece o chefe Zenon que diz “*vem comigo*”. Me despeço de Geraldo e saio na companhia de Zenon.

O tour na companhia do chefe

Zenon inicia o diálogo comigo dizendo: “*Vamos dar mais uma volta no shopping, quero te mostrar algumas coisas*”. O tour com Zenon foi bem mais curto do que aquele que eu havia feito pela manhã com Maurício, uns quarenta minutos mais ou menos. Iniciamos dentro do shopping, no andar superior e Zenon reitera as orientações que Maurício havia me passado pela manhã, especialmente sobre ficar de olho nas Juliets, informar minha localização em caso de ocorrência ou suspeita e não me envolver no atendimento, apenas passar o rádio e chamar a central, que ele ou algum Sierra viria imediatamente atender. Chamou-me a atenção que Zenon faz muito mais uso dos códigos nas suas falas, já introjetou aquilo na sua vida, afinal, como ele disse “*são 16 anos de shopping, sempre trabalhando na área de segurança*”. Eu, não sei se pelo esforço de tentar aprender, se para não ser desmascarado, ou se movido por um quase “instinto natural” de tentar impressionar o chefe, vou me arriscando a dizer onde ficam determinados postos e até arrisco citar alguns códigos na minha fala.

Durante o tour, Zenon me leva até uma lavanderia dentro do shopping, onde pega um uniforme seu e me diz: “*Aqui lavam o nosso uniforme, é só pegar um “voucher” no almoxarifado e trazer a roupa e o voucher. Não pagamos nada*”. Na mesma hora, não pude deixar de lembrar das instruções processuais que tanto ocorrem no meu cotidiano, quando o empregado quer ser indenizado pela lavagem do uniforme.

Seguimos nossa ronda e, para minha surpresa, agora gravo o nome de dois colegas (nenhum daqueles quatro que eu só houvera gravado o apelido), pois a parada para conversas com ambos traz elementos de reflexão bem interessantes. Primeiro paramos para conversar com Araújo, cujo posto é dentro do shopping. Sou novamente apresentado e Zenon comenta: “*cuida só a postura do Araújo*”. Isso é muito importante, ficar sempre de olho em tudo quando está parado, mas sempre mantendo a postura”. Araújo está ereto, com as mãos para trás e olhando para tudo à sua volta. Durante o tour passamos por mais dois colegas que apenas cumprimentamos rapidamente e chegamos numa das saídas do andar superior, onde encontramos Arlindo em seu posto. Zenon me apresenta e não se constrange em fazer elogios a Arlindo, dizendo que é o mais antigo da sua equipe, um cara leal e

exemplo para todos os colegas e, quando possível, “*é para eu conversar com ele e pegar conselhos com ele*”. Nos despedimos de Arlindo e vamos para o estacionamento externo, onde está Maurício. O papo com Maurício também é mais longo, falam sobre família, sobre como foi o final de semana e é quando digo, após ser questionado, que tenho esposa e filha e reitero a história inventada pela manhã sobre a minha vida. Maurício então me pergunta: “*Mas tu tem faculdade, né?, tu fala muito bem*” e Zenon complementa: “*sim ele se expressa muito bem e é muito inteligente, pega rápido, em uma manhã já decorou a localização de alguns postos, os caras às vezes levam uma semana ou um mês e ele já pegou algumas coisas, vai longe hein Maurício*”. Logo chega um vigilante motorizado da empresa terceirizada e Zenon me apresenta: “*esse é o nosso Sierra “fulano” (não gravei o nome do sujeito), tu viu que eu passei o rádio e como ele chegou rápido – de fato não deu um minuto – por isso tu não precisa intervir em nada, basta passar o rádio*”. O Sierra me dá as boas-vindas e diz: “*Se ver um “vago” aí na volta dos carros, não vai dar uma de herói, vocês não andam armados, chama a gente que nós damos um jeito*”.

Podemos ter sido apenas uma impressão equivocada minha, mas fiquei com a sensação de que Zenon tem alguns porteiros (subordinados) que são os seus preferidos: Maurício, Araújo e Arlindo.

Nosso tour finaliza quando Zenon é chamado pelo rádio, em razão de um problema na praça de alimentação. Acompanho Zenon até lá e no caminho ele me diz: “*é bom tu ir junto para aprender*”. Chegamos lá e dois colegas estão conversando com uma mulher acompanhada de um adolescente. Ela se acalma com a chegada de Zenon, dá um abraço nele e diz que pediu que ele viesse, pois ouviu os guris (os colegas porteiros) dizendo no rádio que era “17” (furto), que teriam passado por dois ou três e falavam no rádio em “17” só porque o filho dela havia se abaixado para amarrar os tênis e acharam que ele estava pegando ou guardando alguma coisa. Na verdade, se tratava de uma ex-empregada do shopping, aparentemente um pouco transtornada. O filho da mulher estava bastante constrangido e os colegas porteiros também. Enfim, não passou de um mal-entendido e Zenon conseguiu contemporizar e resolver apenas na conversa.

Terminado o incidente, já eram mais de 14h e Zenon me diz: “*falta menos de uma hora para ir embora. Fica aqui com Ester na praça e quando der o horário te manda*”.

O trabalho na praça de alimentação

O trabalho na praça de alimentação, apesar de rápido foi bastante interessante também. Ali conheci melhor Ester, que está trabalhando há quase dois anos no shopping. Fez questão de me dizer que é a única mulher do turno da manhã e que o trabalho na praça de alimentação consiste basicamente, em ficar de olho para ver se não está acontecendo nada de errado, e frisa que a principal

ocorrência é o pessoal entrar com animais de estimação na praça, o que não é permitido.

Ester me diz que não gosta de ficar parada e que, às vezes, ajuda o pessoal da limpeza a tirar as bandejas das mesas, mas que isso não é “*serviço nosso*”, que faz quando está a fim. Também me diz que o correto seria comunicar a central quando chega “alguma madame” com o cachorro, mas que ela mesma aborda e diz que não pode ficar na praça com o “bicho” e que nunca deu problema: “*nunca me chamaram a atenção por eu abordar, mas já me reclamaram quando eu chamei e não tinha ninguém para atender. Te deram a tabela? (a tabela dos códigos),. É só tu olhar ali, nem tem código para isso*”.

Ao longo do nosso diálogo, Ester me diz que gosta de trabalhar ali no shopping e que eu irei gostar do trabalho. Ela pergunta sobre a minha vida, conto a ela a minha história inventada e ela logo diz: “*eu sei bem como é, eu por exemplo, tô louca para voltar para a minha área*”. E eu a questiono: “*e qual é a tua área?*”. Ester responde, orgulhosa: “*eu sou vigilante, tenho curso, já trabalhei alguns anos como vigilante, mas como o emprego tá difícil, peguei aqui*”.

Durante os 40/50 minutos que permaneci ali tive a oportunidade de ser abordado por dois clientes. Chamou-me a atenção que, embora eu estivesse sem crachá e Ester com o crachá, as duas pessoas se dirigiram a mim e não a ela. *Será que por eu ser mais alto? Será que por eu ser homem, e por se tratar de uma profissão em que predominantemente atuam homens?. Ou seria pelo fato de eu estar sem crachá? Será que o crachá a deixava ainda mais invisível?*

Surpreendentemente eu consegui dar as duas informações. Uma delas, óbvia, pois a cliente perguntou sobre um restaurante que estava a dez metros dela, porém fechado e eu pude responder: “*é ali, porém está em reforma*”. A outra, posso dizer que foi sorte de principiante, pois um cliente perguntou sobre a localização do laboratório que fica na área externa do shopping e como eu já estive lá na condição de cliente, também pude dar a informação. Ester me deu os parabéns: “*primeiro dia e já está dando informação, que legal*”.

Às 14h50min Zenon chegou de volta e disse: “*Vocês são 15 e a escala é cinco por 1, são cinco escalas e, se está tudo bem, sempre tem três de folga, mas como tu vai pegar a escala “dois” que estava de folga hoje, então tu vai ter que trabalhar seis dias dessa vez, mas pelo menos tua primeira folga vai ser no domingo. Agora pode ir e até amanhã*”. Me despeço de Zenon e caminho com Ester até a área administrativa.

O estar sozinho no vestiário

Chegando na área administrativa, despeço-me de Ester e vou até a sala do RH onde haviam ficado as minhas roupas. Converso rapidamente com a moça do RH e me dirijo até o vestiário para trocar-me. Antes ela me diz: “*Como não tem armário ainda, deixa o uniforme aqui, e amanhã pega aqui mesmo*”.

Chego ao vestiário e acho estranho, pois está vazio. Sou o único a utilizar o local, retiro o uniforme e visto minhas roupas, um pouco intrigado e pensando: “*onde estão os demais? Todos saem no mesmo horário*”. Saio do vestiário e, ao passar pela sala ao lado (onde ficam os armários), ouço uma algazarra (risos e gritos). Não me contendo e abro a porta e, então, me deparo com a maioria dos colegas trocando de roupa. Despeço-me de todos, mas saio bastante intrigado, pois Maurício, Geraldo e Zenon haviam me mostrado onde ficavam a sala dos armários e os vestiários e haviam dito que não era para trocarmos de roupa na sala dos armários, pois tem câmeras – inclusive há um enorme cartaz na sala dos armários dizendo que a troca de roupa é proibida no local e que há câmeras – mas sim no vestiário. Confesso que me senti um pouco “escanteado” e desconfortável e, ao mesmo tempo, fiz minha reflexão pessoal: “*nada extraordinário eu estar cumprindo regras, isso é mais forte do que eu*”. Mas e a insistência dos colegas a respeito das câmeras e da regra quanto ao local de troca do uniforme? Na minha reflexão concluo que ainda não entrei definitivamente no time, que ainda sou novato e que por isso, deveria seguir todas as regras e, por isso, a insistência deles. Ou seja, não cumpri apenas porque sempre costumo cumprir regras, mas sim porque naquele universo os novatos são obrigados a cumprir as regras.

Retorno ao RH, entrego meu uniforme, despeço-me com um “até amanhã” e encerro meu dia de trabalho, invisível.

As sensações experimentadas após o trabalho

Embora tenha trabalhado no shopping por apenas um dia, saí de lá com a sensação de que tinha sido uma semana, tamanha a intensidade desse dia. Logo na saída, começo a caminhar em direção à minha casa (que fica a menos de 3km do shopping) e encontro um dos colegas (aquele que havia me dito que estava louco para ser mandado embora), que me pergunta: “*vai pegar o T5?*” e eu respondo: “*não, vou para o outro lado*”. Nisso, o ônibus da linha T5 vem chegando e ele sai correndo para não o perder.

Apesar do cansaço do dia de trabalho, segui a caminhada por mais uns 500m e logo resolvi voltar a pé para casa (30 minutos de caminhada), o que foi muito bom, pois aproveitei para refletir sobre tudo o que eu havia se passado durante o dia. Nessa caminhada, veio-me a lembrança de uma saborosa história vivida pelo meu pai, que era barbeiro de profissão. *Recordei das vezes que ele mostrava a mim, aos meus irmãos ou a pessoas muito próximas, sempre com os olhos marejados, uma carta vinda dos Estados Unidos (aquelas antigas, cujo envelope tinha as cores da bandeira norte-americana) e que havia sido escrita por um cliente dele.* O cliente houvera ido para os Estados Unidos estudar e teria lá permanecido por um longo período (um ano ou mais) e, junto com a carta, tinha uma foto do sujeito com barba e cabelo longos, dizendo que estava voltando ao Brasil e que

iria procurar o meu pai assim que chegasse, pois havia ficado todo aquele tempo ser cortar o cabelo e a barba.

Não tenho dúvida de que as histórias que ouvi, o cansaço que senti após o dia de trabalho – especialmente a dor nos braços: *já nunca imaginei que ficar bastante tempo com os braços para trás do corpo, para quem não está acostumado com essa postura, iria acarretar dores musculares que me acompanharam até o dia seguinte* –, mas especialmente a possibilidade de viver um dia de um trabalhador subalterno, certamente me fará uma pessoa melhor e um juiz mais próximo da realidade.

Levo comigo, sem dúvida, uma vontade ainda maior de lutar pela Justiça. Essa vivência, esse participar da vida real, mostrou-me que, por traz daquele trabalhador que acorda cedo, que pega ônibus, que faz algum bico para complementar a renda, etc... há história de vida, há pessoas que dele dependem, há medo de ficar desempregado, há, por vezes, desleixo com o trabalho, por vezes trabalho mecanizado, mas em regra geral, muito suor e gratidão por ter trabalho e renda.

Posso dizer que depois de mais de 15 anos em sala de audiência, já ouvi muitos relatos, conheço muito sobre as relações de trabalho, mas que esta experiência foi muito rica e deu-me a possibilidade de conhecer uma pequena fração cotidiana de uma relação de trabalho em seu núcleo, que na maioria das vezes não coincide com a realidade processual que vejo diariamente, o que é próprio das perdas temporais (o processo fala de uma realidade vivenciada no passado), decorrentes da impessoalidade (no processo quem fala é um terceiro, já que as partes falam por intermédio de seus advogados) e da criação de uma realidade inexistente (não raro as próprias partes, por si ou por orientação, criam ou maximizam fatos) que existem dentro de um processo).

Tenho a imensa satisfação pessoal de ter participado deste projeto, de ter vivido a experiência de ser um trabalhador invisível por um dia. Aos que dizem que uma das coisas a serem feitas na vida é “plantar uma árvore”, digo que uma das coisas a serem realizadas é “ser um trabalhador invisível por um dia, pelo menos”. É algo transformador, algo que me fez mudar a forma de ver o mundo e especialmente as pessoas, de ver que o mais importante não é a sua profissão ou sua posição social, mas a pessoa que está por trás do “uniforme”, da “farda”, da “profissão” ou da “posição social”. Recomendo a todos, se tiver a oportunidade: “Seja trabalhador invisível por um dia”. Trata-se de uma experiência verdadeiramente gratificante e marcante. E espero sinceramente, que aqueles que tenham esta oportunidade, também possam colher os mesmos frutos que colhi. Afinal, cada ser humano retira das suas próprias experiências aquilo que a sua própria bagagem de vida poder dar. Para mim foi gratificante. Seria assim para outros que pudessem vivenciar a mesma experiência? Foi assim para os meus colegas que também participaram do projeto? Seria assim com um pequeno empreendedor, com executivos ou diretores de grandes empresas ou com

grandes empresários, ou com grandes expoentes da nossa política e do próprio Poder Judiciário, se tivessem essa oportunidade?

E finalizo refletindo que, se um dia minha memória falhar e eu não me recordar de histórias vividas e ouvidas em sala de audiência, se não me lembrar de tantas alegrias e satisfação pessoal que tenho com minha profissão, certamente ao ler este meu diário de campo ou ao recordar do meu dia de trabalho invisível, será tão impactante quanto a carta do meu pai com a foto do sujeito com barba e cabelo longo.

Ah, já ia me esquecendo, depois de ter a oportunidade de reencontrar o Geraldo após meu dia de trabalho, quando os trabalhadores já sabiam quem eu era e o que eu havia feito lá no shopping, *fiquei sabendo que entre eles já corre, à boca pequena, o meu apelido: Capa preta.*

TATYANNA BARBOSA SANTOS KIRCHEIM

Também o Direito não é o texto escrito, nem a norma que dele formalmente se infere, nem os códigos, nem as consolidações, nem as leis, nem os decretos, nem as portarias, nem os tratados e monografias. Tudo isso é silêncio... Só possibilidades e expectativas. O Direito apenas é enquanto processo de sua criação ou de sua aplicação no concreto da convivência humana.
J. J. Calmon de Passos

Nemo iudex sine actore (não há juiz sem autor), o que quer dizer que o juiz não busca, mas é procurado pelos interessados em dirimir as suas contendas. Nossa existência enquanto juízes é passiva e justifica-se muito particularmente pela existência de litígios. Não seríamos necessários num mundo ideal, igualitário, harmonioso, pacífico e ético.

Ao longo dos 18 anos que atuo como Juíza do Trabalho, recebo demandas das mais diversas e tenho lido e ouvido relatos de empregados e empregadores, nos processos, nas audiências, sobre uma infinidade de fatos ocorridos nas relações de trabalho. Fatos tristes, insólitos, estarrecedores e alguns até mesmo inimagináveis ou engraçados. Desta vez a Escola Judicial do Tribunal Regional da 4ª Região ofereceu uma atividade formativa diferente, um tentador convite ao “ver” e assim engajei-me no projeto *Vivendo a Experiência de ser um Trabalhador Invisível*.

Eu trabalhei como auxiliar de serviços gerais em um Shopping Center. Foi uma atividade encoberta, na qual os colegas de setor não saberiam da minha real condição. Foi tudo previamente organizado pela nossa Escola Judicial. Eu já sabia de antemão tudo o que deveria dizer para manter minimamente o disfarce. Se me perguntassem algo, eu deveria dizer que era o meu primeiro dia de trabalho lá; que eu fizera cadastro pelo SINE; que já havia sido entrevistada pela coordenadora do RH, e assim por diante.

Apresentei-me na portaria e o meu nome já estava lá anotado em uma planilha. Fiquei esperançosa de que teria sucesso no disfarce. O porteiro falou com alguém pelo rádio, anunciando-me. Depois de uns dez minutos, uma das porteiras conduziu-me ao setor de pessoal do shopping, onde fui recebida pela coordenadora (pessoa para a qual eu deveria me apresentar). O departamento de pessoal funcionava em uma sala pequena e a coordenadora estava sozinha lá, naquela hora, por volta das 7h30min. Muito simpática e solícita, ela relatou-me que no dia anterior havia mantido uma acalorada discussão com seu chefe, sobre mim, pois não concordava que eu iniciasse a trabalhar sem a CTPS assinada, sem exame médico admissional, sem o vale-refeição e sem vale-transporte.

Referiu que seria indispensável que eu levasse toda a documentação no dia seguinte e que, em razão daquela informalidade inusitada, com a qual ela reiterou que não concordava, eu, naquele dia, ainda não teria armário no vestiário. Então vesti o uniforme em um banheiro próximo do RH.

O sapato era modelo “comfort”, realmente confortável. Um pouco grande, mas melhor do que apertado. A calça e a camiseta ficaram bem largas, parecia que eu tinha uns cinco quilos a mais, no mínimo. Ninguém comentou, ao menos não antes da revelação da minha identidade.

A coordenadora do RH apresentou-me à chefia imediata (fiscal e coordenadora), as quais me conduziram para conhecer a área de serviços, os corredores, salas e vestiário. Na porta, a denominação do setor chamou-me a atenção: “agradabilidade”, simplesmente isto. Curiosamente, um substantivo feminino abstrato, assim como “justiça”. Num mundo ideal, não precisaríamos obrar nem pela agradabilidade e nem pela justiça, pois as teríamos em plenitude e abundância. Mas lá estávamos nós, labutando em um mundo imperfeito.

Um shopping center é um microcosmo à parte. Eu não tinha ideia de quão complexa é a estrutura e de quantos trabalhadores se envolvem para manter limpo, aprazível, acolhedor, seguro e confortável um lugar enorme como aquele.

Havia uma considerável movimentação de trabalhadores dentro da área de serviços do shopping, anexa à área comercial. Naquele dia havia uma obra em uma das salas ali na área de serviços, o que gerava um pouco de poeira, mas em geral os espaços eram limpos e organizados, embora a sobriedade daquele contexto contrastasse com o banquete de cores e iluminação da área comercial do shopping.

A fiscal apresentou-me à uma colega e a incumbiu de me mostrar o serviço. Fomos limpar as mesas da praça de alimentação antes da abertura do shopping. A colega preparou os nossos baldes, com produto de limpeza, que, creio eu, já vinha pré diluído. A praça de alimentação vazia parecia maior do que eu a imaginava. Eram muitas mesas, uma infinidade.

Depois de limpar umas vinte mesas, percebi uma tensão do lado direito do corpo. Até aquele momento eu só havia utilizado o braço direito. Então passei a alternar entre braço direito e braço esquerdo, em movimentos circulares, até o final, e foi um pouco melhor. Entre uma e outra mesa, eu molhava e torcia o pano no balde, utilizando luvas de látex.

A colega explicou-me que, caso ficassemos paradas em algum momento, deveríamos permanecer em pé, atrás e nunca na frente das lixeiras. Pareceu-me uma singela representação de uma condição servil: agradabilidade com discrição.

Após limparmos as mesas da praça de alimentação, a colega preparou-me um balde espremedor, com bruxa. Fui limpar um corredor da área de serviço, onde passam os funcionários. Um dos gestores didaticamente disse que eu deveria apertar mais a bruxa com o espremedor, porque o chão estava ficando

muito molhado. Também pediu que eu colocasse a placa amarela, para sinalizar o piso molhado. Continuei tentando aprimorar o serviço. A fiscal passou e fez uma referência à placa sinalizadora:

- muito bem, a placa é a nossa única advogada. Se alguém resvalar e cair, com a placa é desatenção dele. Sem a placa é culpa nossa.

Eu achava que estava indo bem. Lá pelas tantas vieram dois colegas na minha direção. Um deles usava botas longas de borracha. Ao aproximar-se, fez uma mímica com as pernas, mostrando que as botas estavam deslizando e disse com firmeza:

- tem que secar mais.

O único jeito que encontrei foi torcer a bruxa pelos dois lados, com força. Quando cheguei ao final, senti satisfação de olhar do final do corredor para traz e ver tudo limpo e já seco.

O intervalo era das 10h às 11h, mais cedo do que o habitual, para mim. Eu ainda não tinha a menor vontade, mas comi o sanduíche que havia levado de casa, para não ficar com muita fome mais tarde. Senti vontade de puxar conversa com os colegas no intervalo, mas temi que me fizessem muitas perguntas pessoais e eu tivesse que inventar muito para manter o disfarce, ou que comentassem algo que lhes trouxesse desconforto, quando mais tarde soubessem que eu não era uma colega de trabalho, como pensavam. Não queria que o disfarce rendesse além do estritamente necessário, ou que constrangesse alguém e procurei ser comedida. Comi o sanduíche e sobrou muito tempo, pois o intervalo era rigorosamente de uma hora. Então fui até a área comercial do shopping e aproveitei para olhar as mensagens no celular. Senti um certo desconforto, em razão do uniforme, pois parecia que estava matando serviço ali, logo no horário da abertura do shopping. A fiscal me havia dito que, se eu quisesse comer na praça de alimentação no meu horário de intervalo, eu poderia, mas deveria mudar a camiseta ou colocar um casaco sobre o uniforme, para que os frequentadores não viessem me interromper, para pedir algo. Fiquei imaginando como seria desagradável se isto acontecesse, mas depois da experiência toda, posso dizer que acredito que isto não seria improvável de ocorrer. Utilizar o refeitório que havia na área de serviços era uma opção, mas não vi nenhuma das colegas que trabalharam diretamente comigo por lá. Na verdade, não fiquei sabendo onde elas foram no intervalo.

Depois do intervalo troquei de uniforme, para trabalhar na praça de alimentação, por um vestido abotoado na frente, com meias pretas de compressão e avental. O cabelo ficou preso e integralmente escondido dentro de uma touca. Antes de reiniciar as atividades eu tive que passar no RH. Fui lá por determinação da Coordenadora daquele setor, para pegar a lista de documentos que eu deveria levar no dia seguinte. Quando voltei ao meu setor para trocar o uniforme, já havia terminado o período de intervalo e todos os cole-

gas já estavam na praça da alimentação. Tentei achar o vestiário, mas naquele labirinto não consegui lembrar onde era, até porque eu não havia me vestido lá no início da jornada e não prestei muita atenção. Então, decidi trocar-me no banheiro de clientes do Shopping, que ficava bem próximo da porta de saída da área funcional. Entrei em uma das cabines sanitárias e troquei de roupa ali mesmo. Depois deixei a minha bolsa no RH e segui para a batalha do segundo turno.

O animal social consumista gera excessos e produz um bocado de lixo. Era o que me vinha à cabeça, sensorialmente envolvida naquela correria de visualizar e buscar os pratos e dejetos deixados nas mesas pelos comensais.

Muitas pessoas, depois de lanchar, continuavam sentadas, olhando o celular, notebook, lendo ou apenas conversando um pouco mais umas com as outras, ou permaneciam ali sozinhas, acho que matando tempo. Tentei observar a reação delas quando retirávamos os pratos da mesa. Alguns agradeciam, até com simpatia, outros ficavam indiferentes, como se não existisse alguém à sua frente. Uma das colegas foi humilhada ao tentar retirar uma bandeja de uma das mesas, na qual estavam sentadas duas mulheres, que ficaram conversando depois de terminar o lanche. Uma daquelas mulheres disse rudemente à colega que não queria que fossem recolhidos os pratos, enquanto ainda estavam sentadas. Muito raramente alguém levava a própria bandeja para a lixeira.

Na praça de alimentação, éramos vários da limpeza. No início estava calmo. Conseguimos até conversar. Dois colegas falaram sobre o tempo. Começaram dizendo que iria chover no final de semana. Eu perguntei porque, e ele disse que, daquele dia em diante, eu iria rezar para que chovesse aos sábados e domingos, porque com chuva o movimento era menor na praça de alimentação. A colega que estava com ele concordou. Eu achei estranho, pois imaginava que seria exatamente o contrário. Um Shopping Center repleto em dia de sol soou-me como a plena expressão de que o hedonismo deve mesmo ser a marca registrada do consumo nos nossos dias. O consumo associado à beleza, à satisfação, ao prazer e, porque não, à luz do sol.

Depois de algum tempo, a praça de alimentação ficou repleta. Recolher os pratos e bandejas passou a ser um desafio de resistência física. Não dava para parar um minuto. Um dos restaurantes servia massas em pequenas panelinhas de ferro. Pequenas, mas pesadas. Depois de um tempo carregando pratos, bandejas e aquelas “panelinhas”, senti o peso do esforço.

Uma das colegas parecia não simpatizar comigo. Era uma senhora, aparentemente mais velha do que eu, mas muito ágil. Parecia bem experiente na função. Tentei ajudá-la com os pratos, mas toda mímica corporal dela parecia rejeitar-me. Tentei alcançar-lhe alguns pratos e ela fazia expressão com a mão, de me mandar parar, como se dissesse, sem ser grosseira, que não precisava da minha ajuda. Ela ficava meio fixa em um dos blocos de lixeiras. Volta e meia

eu tentava levar os pratos e bandejas ali e me sentia ignorada até que, lá pelas tantas, ela, espontaneamente, interagiu comigo:

- *Taty, como tu conseguiste a vaga?*

Bom sinal, pensei eu, chamou-me pelo apelido.

- *Pelo SINE*, disse eu.

Logo mais ela tornou a me questionar:

- *Taty, onde tu moras?*

E assim por diante. Parecia uma pessoa sensível, analítica. Algo em mim não a agradava e ela me sondava. Eu supus que ela percebia, de alguma forma, o disfarce. Eu tive curiosidade de saber o que me denunciava. Apenas no final do dia, quando fiz a revelação da minha identidade, é que entendi.

Eu estava ao lado de uma colega, quando vi, ainda ao longe, um conhecido vindo na minha direção. Senti o meu disfarce desabar. Por seu temperamento, eu sabia que ele falaria alto e sem reservas, quando me visse. Eu já podia até imaginar. Parece que procurava algum lugar para almoçar. Eu já estava pensando no que dizer, tensa. Porém, parece que olhou e não me viu. Não me olhou nos olhos, mas catapultou o olhar por sobre mim. Procurava os restaurantes e não me viu. Era, de fato, pouco provável que me reconhecesse naquele uniforme de auxiliar de serviços gerais, se nem ao menos os cabelos apareciam, metidos dentro da touca que estavam. Ele dirigiu-se para o outro lado do Shopping. Esperei um pouco e, ainda preocupada em ser flagrada, segui para o lado para onde ele tinha ido, no intuito de avisá-lo para não falar comigo, pois achei que não me deixaria de ver uma segunda vez e, para dizer que depois eu explicaria, mas não consegui mais achá-lo. A praça de alimentação já estava cheia e acho que ele foi embora sem comer. Senti um alívio e um relaxamento sem explicação. Despreocupe-me totalmente. Percebi que daquele momento em diante, não havia risco de ser reconhecida. Dei-me conta da dicotomia das conformações performáticas dos meus personagens: a juíza intelectualmente consciente da invisibilidade da operária, mas intimamente satisfeita com a sua própria invisibilidade. Nem a outra e nem, integralmente, eu mesma. Colocar-se no lugar do outro não é uma coisa simples. Eu senti a presença da operária personificando-se subjetivamente na minha análise. Lembrei do paradoxo de Rimbaud: “Je est un autre” (Eu é um outro), incômodamente provocante. O pronome na primeira pessoa do singular, seguido pelo verbo na segunda pessoa. O sujeito dissociado da sua ação (verbo), despolarizado, transitando entre ele mesmo e um outro, o seu oposto, mais ou menos como eu me sentia com o disfarce, naquela minha incursão de etnóloga amadora.

Ao longo do dia eu perguntei as horas duas vezes para uma das colegas. Percebi que de vez em quando ela sabia as horas, só que não a via com relógio e nem com celular. Este é um mistério que não consegui descobrir. O uniforme não tinha bolsos. Eu passei o dia todo sem celular e sem relógio, salvo no intervalo, e não tinha ideia precisa das horas.

A fiscal veio conversar comigo no meio da jornada. Perguntou sobre a minha experiência profissional pretérita. Queria saber se eu tinha experiência com o público. Para manter o disfarce eu falei que havia trabalhado em casa de família. Então ela disse que, em sendo assim, eu já deveria ter suficiente preparo, já que havia trabalhado no que havia de mais complicado no ramo.

Pouco antes do final da jornada, a fiscal nos buscou na praça de alimentação. Avisou para irmos para a sala da “agradabilidade”, para reunião. Eu sabia que seria a hora de contar a minha atividade a eles, de desvendar-me. Enquanto esperávamos a chefia entrar, permaneci ali com eles, nos meus últimos minutos de disfarce. Eles ficaram conjecturando qual seria a pauta da reunião. Elogio? Crítica?

– *Foram muitos pratos quebrados hoje*, disse um deles.

– *Mas faltou muita gente*, disse outro.

De fato, havia faltado onze pessoas naquele dia e o trabalho foi duro.

Agrupamo-nos na volta da sala. Não sei quantos eram ao todo, mas era uma sala cheia. Eu iniciei contando que havia trabalhado ali o dia inteiro, em um estudo, numa atividade de pesquisa. Conteí para eles que o meu primeiro desafio fora o de conseguir manter o disfarce por toda a jornada. Eles passaram a comentar entre si sobre o disfarce:

– *Ah, bem que eu desconfiei!*, disse um deles.

Uma das chefes disse que achou estranha a minha contratação, porque não havia vaga no setor. Outra colega desconfiou que lhe perguntei as horas duas vezes. A colega que eu achei que não tinha simpatizado comigo contou que me viu trocando o uniforme no banheiro dos clientes, localizado na área social do shopping. Visualizou por debaixo da porta da cabine sanitária as meias pretas do uniforme e depois viu que era eu. Entendi que este flagra acionou os seus gatilhos da desconfiança em relação a minha pessoa.

Um dos rapazes comentou com outro que estava ao seu lado:

– *Bem que eu vi que ela sorria muito*.

E assim o meu disfarce foi se desnudando, até que conteí sobre o meu personagem principal, a juíza, que ali estava em uma atividade promovida pela Escola Judicial do TRT da 4ª Região. O disfarce, o fato de não ter sido reconhecida por uma pessoa próxima, entre outros extratos da minha atividade daquele dia, foi o que abordei com eles, pois eu não pensava em mais nada naquele momento, que fizesse mais sentido dizer. O sentimento que ali colhi, ainda fresco, era o que tinha de mais especial para mim. Eu disse a eles que senti que não era suficiente apenas olhar, mas que seria preciso tentar ver. Quis dizer com isto, que somente a experiência empírica não seria nada, sem a consciência.

Ao revelar a juíza disfarçada, desejei que eles falassem mais. Um deles disse que achou muito interessante a atividade, porque normalmente eles são vistos apenas quando há alguma reclamação, mas nunca para algo positivo. Fiquei

muito contente com isto. Somente um operário para falar sobre a própria condição, sobre o que se passa no trabalho não qualificado, a opressão que sente e como é visto. Porém, em uma autofagia diletante, por um milésimo de segundo, desejei que algum deles, naquele momento, saísse da neutralidade e voltasse o seu olhar para mim, para além do disfarce, assim como o meu estava neles, e me perguntasse, por exemplo, se eu recebi o mesmo valor-hora do salário deles durante a minha jornada daquele dia, ou como me desloquei de casa até o trabalho ou se eles poderiam viver um dia anonimamente no meu local de trabalho, entre outros pontos de interrogação, que fariam sentido no contraditório das nossas realidades. Lamentei estar com um microfone na mão naquela hora.

Eu lá me investi não como uma condição, mas por uma escolha e, ao apoderar-me da consciência desta liberdade, julguei-me. Nem eu mesma tinha ideia da empreitada em que havia me metido, dos sentimentos que me inundariam neste exercício de ver.

Por fim, perguntei a eles se conheciam a Clarice Lispector e alguns fizeram gesto afirmativo. Então, já quase sem condições de falar, busquei na Clarice a minha síntese daquela experiência: “ver é irreversível”, e dito isto despedi-me deles, com gratidão e emoção.

NOTA DE ESCLARECIMENTO

*Fernando Braga da Costa**

Tudo o que é escrito com a alma possui, desde a raiz, um destinatário. Quero me dirigir primeiramente aos trabalhadores da Escola Judicial da 4ª Região, cidadãos semianalfabetos ou pós-graduados e que não falam em primeira pessoa neste livro. Meu maior desejo é que se sintam aqui representados: como quem fala, como quem ouve, como quem é visto de fato; e que possam, palavra por palavra, linha por linha, identificar seu esforço direto e indireto para que esta empreitada lograsse êxito. Espero que se sintam em casa, da mesma forma como me proporcionaram esta improvável convicção: trabalhar ao seu lado poderia ser apenas labor, mas respeitando e sendo tão respeitado, o que fizemos foi amor.

<i>Ana Rogéria Martins Pedroso</i>	<i>Carlos Roberto Vargas Schultz</i>
<i>Rosângela Menchick</i>	<i>Beatriz Teresinha Marcante Flores</i>
<i>Diogo de Seixas Grimberg</i>	<i>Joni Josselito Johann</i>
<i>Dênis Ricardo Schorr</i>	<i>Adriana Godoy da Silveira Sarmiento</i>
<i>Ane Denise Baptista</i>	<i>Carla Teresinha Flores Torres</i>
<i>Karin Kazmierczak</i>	<i>Magda Rigon</i>
<i>Liandra Araújo Tocchetto</i>	<i>Norah Costa Burchardt</i>
<i>Luciana Cristina Corso</i>	<i>Tamira Kiszewski Pacheco</i>
<i>Maria Luiza Beck Rad</i>	<i>Marco Aurélio Popoviche de Mello</i>
<i>Rafael Filla Nunes</i>	<i>Ana Luiza de Azambuja Mattos</i>
<i>Silvia Regina Martini</i>	<i>Caliel Cardoso de Oliveira</i>
<i>Camila Frigo</i>	<i>Daniela da Silva Paulo</i>
<i>Priscila Mósena de Godoy</i>	<i>Fernanda Henriques Motta</i>
<i>Cláudia Cassarotti</i>	<i>Isadora Schaidbauer Mahl</i>
<i>Lara Gobhardt Martins Borges Fortes</i>	<i>John Cassiano Pereira Cavalheiro</i>
<i>Alexandre Goettems Zoratto</i>	<i>Luciana Cristine da Silva Leal</i>
<i>Guacira de Souza Oliveira</i>	<i>Pedro Vinhaes Munhoz</i>
<i>Adriana Werner</i>	<i>Thiago Neves Batista</i>

*Doutor em Psicologia pela Universidade de São Paulo, professor universitário, psicólogo, autor do livro “Homens invisíveis: relatos de uma humilhação social” e Abolicionista.

ABOLICIONISTAS CONTEMPORÂNEOS

*Fernando Braga da Costa**

Poucos hesitam ao assumir – sem maiores reflexões – o termo *comunidade* como sinônimo moderno e atualizado da palavra *favela*. Da mesma forma, tendo substituído a consagrada denominação *empregado*, não é incomum que a designação *colaborador* tenha ganhado simpatia instantânea no mundo corporativo. Tais mudanças de nomenclatura seriam resultado de transformações da realidade concreta? Sujeitos que ganhavam a vida como *empregados* desta ou daquela empresa, relataram alterações nas relações de trabalho ao mesmo tempo em que passaram a ser chamados *colaboradores*? E os *favelados*, diriam que suas condições de moradia e dignidade sofreram profundas modificações no mesmo instante em que teriam passado a residir em *comunidades*?

Favela constitui-se como palavra carregada de história e significados. Não pode ser traduzida para outro idioma sem que perca seu sentido mais profundo, aquele ligado à resistência popular. A planta *Cnidioscolus quercifolius* (denominação científica para favela) era abundante na região de Canudos, no interior do estado da Bahia. A árvore comum no local serviu como inspiração para batizar uma das muitas elevações topográficas do local. Em 1897, encerrou-se ali um dos mais sangrentos massacres da história do Brasil. Estima-se que as tropas federais tenham assassinado cerca de vinte e cinco mil pessoas.

Ao regressarem à capital, os combatentes viram não cumpridas algumas das principais promessas do governo a eles formuladas. Em sinal de contrariedade e resistência, aqueles soldados – então desempregados – passaram a ocupar como moradia provisória o Morro da Providência, vizinho ao Ministério do Exército. As semelhanças entre o morro na Bahia e aquele na capital federal – sem desconsiderar a improvisação característica daquelas residências, condição equivalente (em precariedade) a um acampamento militar – construíram naturalmente o apelido alusivo à elevação em Canudos.

Na cidade do Rio de Janeiro, portanto, quando surge a primeira *favela* é por resultado direto de uma ação coletiva de cidadãos desamparados, ludibriados mas, sobretudo, resilientes.

O Morro da Favela – pioneiro e emblemático – foi exemplo contundente, reproduzido continuamente por populações marginalizadas cidade afora e, não sem razão, cada morro, agora ocupado por moradias simples, herdou a

*Doutor em Psicologia pela Universidade de São Paulo, professor universitário, psicólogo, autor do livro “Homens invisíveis: relatos de uma humilhação social” e Abolicionista.

nomenclatura oficiosa: *favela*. O nome emblemático da árvore consagrou-se novamente quando o morro original na Bahia ganhou um primo-irmão no Rio de Janeiro. E, à medida que o adjunto adnominal – Morro da *Favela* – foi se tornando substantivo – *Favela* da Rocinha, *Favela* do Jacarezinho, *Favela* da Mangueira etc, a compreensão material, psicossocial e política da realidade (bem como suas dimensões simbólicas associadas) foi transformada e incrementou-se.

Comunidade nada mais é do que o termo que designa a reunião de indivíduos que compartilham algo: comunidade religiosa, comunidade esportiva, comunidade musical, comunidade política etc. Há um trajeto que não parece óbvio e é, sobretudo, sinuoso, que parte da origem do termo latino *communitate* até alcançar, nos dias atuais, o posto de principal eufemismo da designação *favela*. E se uma figura de linguagem tem como função amortecer o impacto de certa expressão, poderíamos supor que o câmbio de um termo por outro não ocorre involuntariamente.

Empregado é alguém que se ocupa permanentemente de uma tarefa ou de um conjunto delas, subordinando-se a um empregador. Fundamentalmente, é uma pessoa para quem se paga um salário em troca de sua força de trabalho e sua disponibilidade de tempo, definição institucionalizada pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Em termos oficiais, se há relação patronal, se há subordinação, estamos no âmbito dos vínculos entre *patrões* e *empregados*. Evidencia-se, desta forma, clara oposição à ideia de que algumas pessoas *estariam colaborando*, visando projeto e objetivo comuns. Ajuda mútua ou cooperação nada tem a ver com a tensão – fundante e explícita – entre capital e trabalho. Chamar *empregado* de *colaborador* não é fato aleatório ou involuntário. Essa alteração visa algo determinado e de elevada importância. Que razões haveria para que, no mundo do trabalho, ocorresse tal modificação? Trata-se de reivindicação da classe trabalhadora? Entenderiam os proletários que assim – redefinida a nomenclatura – teriam garantido maior dignidade? Teriam maior reconhecimento em seus méritos? Teria partido dos próprios trabalhadores uma proposta de modificação designativa?

Devo estas reflexões iniciais – em autoria e estímulo – à Dona Maria, antiga funcionária terceirizada que trabalhava em uma faculdade particular na cidade de São Paulo. Fomos colegas de serviço – ela na limpeza, eu na docência – durante dezoito meses. A primeira vez que nos encontramos foi no elevador. Ainda no térreo do edifício, ela e quatro colegas uniformizadas entraram esbaforidas, um pouco atrapalhadas em meio à pressa, aos baldes e aos rodos. Dona Maria estava visivelmente cansada. Apoiando as mãos sobre o cabo de um dos rodos, suspirou. Depois, inclinando levemente a cabeça, disse em tom triste:

*Preciso arrumar outro tipo de trabalho. Sei lá...
Ajudante de cozinha, talvez. Eu estou é muito cansada!
Essa coisa de ser faxineira não dá mais pra mim, não. Não aguento mais!*

Uma jovem colega de empreitada – creio que a mais jovem, inclusive – retrucou a senhora:

*Que coisa é essa de faxineira, Maria? Eu hein...
Isso não existe mais, mulher! Nós somos é ‘agente de limpeza’.
Não tem mais essa coisa de ser faxineira, não. Você não ouviu
o encarregado explicando? A gente não deve falar mais assim, não...*

A réplica não demorou, aguda e certa, deixando a moça em silêncio constrangedor:

*Que história é essa de “agente de limpeza”? Você endoidou, foi?
O serviço é o mesmo de antes. As ordens são as mesmas de antes. E o salário?
O salário continua a mesma porcaria! Então não adianta você querer se
enganar. Nós somos tudo da faxina, e ponto final.*

O longuíssimo período de escravidão no Brasil encerrou-se de forma perversa. Aos negros nada foi garantido, a não ser bárbaras incertezas e agruras das mais variadas magnitudes. Cidadãos escravos e – *a posteriori* – juridicamente libertos pela lei áurea, em 1888, não tiveram acesso à educação formal (nem mesmo a básica), ou foram agraciados com algum tipo de treinamento técnico que lhes pudesse proporcionar concorrer aos minguados postos de trabalho na emergente sociedade industrial daquela época. O Estado brasileiro – que juridicamente protegia o escravagismo como pedra fundamental do capitalismo local – agora passaria a perseguir policialmente e legalmente os chamados *vadios*, sujeitos que se entregaram à ociosidade, mesmo sendo saudáveis para o trabalho. O decreto-lei do ano de 1941 viria apenas a ratificar a prévia condenação daqueles que se recusavam (hipoteticamente) a engendrar a própria subsistência.

Como se sabe, a abolição da escravidão no Brasil não logrou êxito por formulações humanistas e bem-intencionadas. A falta de mão de obra, mesmo para a lavoura, já era problema agudo no início do século XIX, especialmente nos estados do Rio de Janeiro e de São Paulo. Os frequentes incentivos do governo para a formação de novas colônias estrangeiras nem sempre alcançavam os resultados desejados. Persistia e avolumava-se, portanto, uma insatisfação cada vez maior entre latifundiários e emergentes industriais. A lucratividade era considerada baixa, inclusive porque, se o exército de reserva de mão de obra não fosse numeroso, os salários correspondentes às ocupações disponíveis não

tenderiam à queda. Nada pior para quem dependia da riqueza produzida a partir do trabalho braçal barato.

André Rebouças e Joaquim Nabuco concordavam e propunham a criação de um imposto sobre fazendas improdutivas. Não apenas. Fazia parte de suas propostas a distribuição de terras para ex escravos. Movimentos republicanos e grandes latifundiários sentiram-se encurralados e, sem pestanejar, partiram para o golpe. A aprovação da lei áurea sem qualquer compensação ou alternativa para os negros se consolidarem, de fato, como cidadãos livres, foi a solução perfeita: iludia a população em geral com o disfarce da proposta pretensamente libertária, e atendia os donos do capital e das terras, garantindo sobrevida à exploração dos trabalhadores, agora livres.

Favela teria evoluído a comunidade. Empregado teria sido promovido a colaborador. E o escravo? Teria havido algo neste sentido? Algo no sentido da nomenclatura, a fim de disfarçar ou amortecer a percepção de determinada violência?

O Estado Social de Direito – no Brasil, um sonho a se alcançar – não se constitui como expressão despregada e alienada de fatos históricos. O também chamado Estado do Bem-Estar ou Estado Providência construiu-se como reação política às mais profundas desigualdades sociais desencadeadas a partir do Estado Liberal que, até meados do século XIX, era modelo administrativo praticamente hegemônico no globo terrestre. O proletariado, como classe social assim reconhecida, vivia e expunha condições indignas de toda sorte: analfabetismo, moléstias das mais variadas naturezas, miséria. O liberalismo fracassara como sistema que pudesse da liberdade conduzir à igualdade. Os pobres produziam a riqueza, mas dela não desfrutavam um mísero quinhão.

O artigo primeiro da Declaração de Direitos do Homem e do Cidadão (de 1789) – os homens nascem e são livres e iguais em direitos – precisou ser firmemente defendido pois, como ingenuamente não se previa, condições de igualdade necessitam ser o tempo todo engendradas e sustentadas em sua dinâmica. Do contrário, seríamos sempre Rottweillers e Chihuahuas disputando um único pedaço de carne e sem considerar o que há de gigante em um e o que há de frágil no outro. A tal igualdade da Declaração Universal deveria ser equilibrada na práxis junto ao sentido mais profundo do conceito de equidade, isto é, observar critérios de justiça que englobem aspectos legais e os superem. O ordenamento jurídico que desconsidere tal referência, vai sempre falhar em seus objetivos mais prementes.

Seríamos todos capazes de perceber tal urgência? E se percebermos, quem de nós consideraria deixar o próprio conforto individual a fim do bem coletivo maior? Seria possível nutrir esperanças? Desejaríamos de fato, que houvesse para todos os cidadãos, crescente poder aquisitivo? E se tal conquista fosse acompanhada por um maior acesso às instituições de ensino de terceiro grau?

Imaginemos, façamos esse exercício: mais vagas em faculdades públicas, políticas de quotas raciais e programas de financiamento estudantil para pessoas pobres. Lutaríamos por estes ideais? E aquela gente que verte suor e sangue em nome disso – pessoas reunidas em organizações e associações que salvaguardam direitos civis de populações marginalizadas – apoiaríamos seu empoderamento, financeiro e político?

Os negros escravizados e seus descendentes, agora reunidos em movimentos quilombolas; os indígenas, invadidos, roubados em seu próprio território e usurpados em suas culturas. Tanta gente pobre e aviltada, migrantes e imigrantes que trabalharam, de sol a sol, latifúndios dos quais jamais tiveram direito sequer a um centímetro quadrado. Toda essa gente explorada e humilhada, em algum momento poderá contar com maior visibilidade junto ao Estado brasileiro?

Será que um dia os abolicionistas, finalmente, poderão lograr êxito? Será que finalmente os escravos e seus descendentes terão acesso a direitos civis básicos? Será que a desigualdade premeditadamente produzida e conscientemente perpetuada terá, finalmente, firme e justa oposição?

Primeiro foram a exploração, o genocídio e a barbárie. Depois os aparatos legais e religiosos tramados e arranjados para justificar o injustificável.

O que foi a lei áurea senão uma prévia jurídica – como mote perverso – desdobrada à exaustão, repetida ao longo de mais de um século, a massacrar uma população espoliada, manipulada e alienada? Não é a própria falaciosa libertação de seres humanos em 1888, um epifenômeno do que se iniciara três séculos antes, quando da invasão do Brasil, início do genocídio indígena e da extração ilegal de riquezas naturais?

Por que a história de nosso país é tão cíclica e tão viciosa? Por que parecemos tão omissos e negligentes? Por que agimos cegos diante de tanta opressão? Seríamos cegos, psicossocialmente falando? Se estiver cristalizada essa miopia social, como desembraçar os olhos? Como reaprender a ver?

O presente projeto resultou em novas percepções, mas, sobretudo, reforçou antigas e doloridas constatações, agora reiteradas. Cada magistrado gozou de livre iniciativa empírica, bem como democrática liberdade para expressão em seus diários de campo – transformados em livro que agora o leitor tem em mãos. Juizes e desembargadores que voluntariamente se dedicaram àquelas tarefas braçais, que vieram lenta e sorrateiramente substituir outras – sempre reservadas aos descendentes de escravos e de migrantes e imigrantes pobres – foram convincentes; e foram, também, convencidos.

Convincentes na sua entrega, labutando e relatando. Convincentes, também, nas sustentações orais de seus dias como etnógrafos debutantes. Convencidos, certamente, da necessidade de revisão no mundo do trabalho e nas relações aí constituídas. Convencidos pelas realidades de tarefas essencialmente simples e que vão esmorecendo o espírito criativo de cada trabalhador.

Convincentes e convencidos, não falaram em uníssono, muito menos – e isso jamais acataria – delegaram a mim a tarefa de por eles me manifestar.

Não constituímos um grupo coeso com seguras e incontestes convergências. Entretanto, é inegável o respeito mútuo que foi se consolidando, e não necessariamente pelas referências teóricas e filosóficas do orientador (Karl Marx, Ecléa Bosi, Simone Weil e Sigmund Freud) e de seus pupilos. O que nos aproximou de forma irreversível foram as oportunas e inescapáveis experiências como forasteiros privilegiados. Privilegiados estrangeiros que foram experimentar parte das circunstâncias de trabalho dos que produzem riqueza mas estão expropriados daquilo que eles mesmos produzem.

Supondo que eu esteja minimamente correto em minhas hipóteses expostas – teoricamente aqui precárias, é bom que se diga – isto é, considerando que a escravidão persiste em nossos dias, escamoteada e perversamente disfarçada, torço para que os magistrados-etnógrafos-aprendizes tenham captado e capturado a essência do que a realidade nos esfrega nos olhos, sem refresco e sem colírio: a servidão escraviza política e emocionalmente a todos nós.

Abolicionistas do Rio Grande do Sul e do mundo todo, uni-vos!

REGISTROS FOTOGRÁFICOS





Carla Sanvicente Vieira
Juíza do Trabalho Titular da 1ª Vara do Trabalho de Porto Alegre, dirigindo-se ao supermercado onde trabalhou, por um dia, como atendente no setor de hortifrutigranjeiros.



Giani Gabriel Cardozo

Juiz do Trabalho Substituto da 1ª Vara do Trabalho de Novo Hamburgo, e Rafael Moreira de Abreu, Juiz do Trabalho Substituto da 4ª Vara do Trabalho de Caxias do Sul, distribuindo *coffee break* no Foro Trabalhista durante atividade que antecedeu a pesquisa de campo. Ambos trabalharam em supermercados da Capital: o primeiro como atendente no setor de hortifruti-granjeiros e o segundo como empacotador.



Luciano Ricardo Cembranel

Juiz do Trabalho Titular da 2ª Vara do Trabalho de Passo Fundo, trabalhando no setor de hortifrutigranjeiros de supermercado da capital. À direita, os trabalhadores da empresa.



Carmen Izabel Centena Gonzalez

Desembargadora e Diretora da Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região, no dia do treinamento como cobradora de ônibus em empresa de transporte urbano da capital. À direita, os trabalhadores responsáveis pelo acompanhamento.



Marcelo Caon Pereira

Juiz do Trabalho Titular da 3ª Vara do Trabalho de Passo Fundo, com os seus orientadores (à direita) no dia da prática como cobrador de ônibus.



Luísa Rumi Steinbruch

Juíza do Trabalho Substituta da 26ª Vara do Trabalho de Porto Alegre, e Tiago Mallmann Sulzbach, Juiz do Trabalho Substituto da 16ª Vara do Trabalho de Porto Alegre, reencontrando os colegas-trabalhadores porteiros (da esquerda para a direita, 1ª e 4ª posição na foto) durante dinâmica realizada na Escola Judicial do TRT4. O dia foi destinado para que os juízes e alguns trabalhadores pudessem relatar as experiências vividas durante o trabalho de campo.



Carolina Santos Costa

Juíza do Trabalho Titular da 24ª Vara do Trabalho de Porto Alegre, e o colega-trabalhador que a auxiliou no primeiro dia como “aprendiz” de empacotador em supermercado da capital.



Marcela Casanova Viana Arena
Juíza do Trabalho Substituta do Posto Avançado
de Marau, almoçando com os colegas no
primeiro dia da vivência como empacotadora.



Rita Volpato Bischoff

Juíza do Trabalho Titular da 2ª Vara do Trabalho de Uruguaiiana, e Tânia Regina Silva Reckziegel, Desembargadora do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região, juntamente com os colegas-trabalhadores. As magistradas trabalharam como auxiliar de serviços gerais em Hospital da capital. Na foto, estão, respectivamente, na fileira central, na 2ª e 3ª posições, da esquerda para a direita.



Adriano Santos Wilhelms
Juiz do Trabalho Titular da Vara do Trabalho de Farroupilha,
vivenciando a experiência de ser mensageiro em hotel da capital.



Luís Henrique Bisso Tatsch
Juiz do Trabalho Titular da 1ª Vara do Trabalho de
Cachoeirinha, preparando-se para iniciar o turno
de trabalho como porteiro em Shopping da capital.



Tatyanna Barbosa Santos Kirchheim
Juíza do Trabalho Titular da 26ª Vara do Trabalho
de Porto Alegre, durante a jornada como auxiliar de
serviços gerais em praça de alimentação de shopping.



Registro do momento em que os Juízes-alunos e o Coordenador do Projeto, professor Fernando Braga da Costa, ofereceram *coffee-break* aos servidores e aos prestadores de serviço no Foro Trabalhista de Porto Alegre.



VIVENDO A EXPERIÊNCIA DE SER UM TRABALHADOR **INVISÍVEL**

Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-62873-10-2



9 788562 873102