

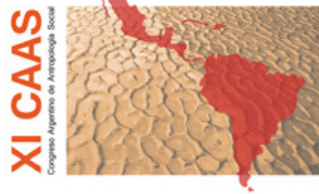
Configurações hierárquicas em um balcão de padaria.

Carriço, Antônio de Salvo.

Cita:

Carriço, Antônio de Salvo (2014). *Configurações hierárquicas em um balcão de padaria*. XI Congreso Argentino de Antropología Social, Rosario.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-081/901>



XI CAAS
Congreso Argentino de Antropología Social
" EDGARDO GARBULSKY "
ROSARIO, 23 AL 26 DE JULIO DE 2014

XI Congreso Argentino de Antropología Social

Rosario, 23 al 26 de Julio de 2014

**GT43 - ANTROPOLOGIA DEL TRABAJO Y DE LOS TRABAJADORES.
PROBLEMAS, ENFOQUES Y PERSPECTIVAS**

CONFIGURAÇÕES HIERÁRQUICAS EM UM BALCÃO DE PADARIA

Antônio de Salvo Carriço. Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Antropologia Social (PPGAS) do Museu Nacional / UFRJ e pesquisador do Núcleo de Antropologia do Trabalho, estudos biográficos e de trajetórias (NuAT). Bolsista do CNPq.

1

Introdução

Este artigo traz como proposta apresentar o desenvolvimento de uma pesquisa realizada no interior do Rio de Janeiro sobre trabalhadores de padarias. Proponho aqui expor e analisar os princípios de configuração hierárquica em atuação no que diz respeito ao trabalho no *balcão*, isto é, onde funcionários servem pães e pequenos lanches aos clientes.

Defendo que, embora haja uma divisão das tarefas entre os balconistas, este não é um fator marcante no modo como eles concebem suas relações entre si e com seu ofício. Sob o pano de fundo de uma extrema rotatividade e condições de trabalho difíceis, perpassa essa divisão de funções outro princípio que atua de maneira muito mais relevante no tipo de interação que se tem ali: aquele do tempo de permanência no emprego, que distingue uma "elite" dos "novatos" em termos não só de uma maior experiência, mas também de valor como um trabalhador que "agüenta" o ritmo.

2

Uma análise mais atenta revela, porém, as dificuldades de se enquadrar essas relações em um esquema fechado e definitivo: se alternarmos o foco de onde partimos ou o informante-chave, essa configuração aparentemente simples entre antigos e novos se mostra incompleta ao ocultar o caráter essencialmente individual e relacional pelo qual essa lógica se atualiza, bem como os aparentes paradoxos que carrega: ao mesmo tempo em que confere aos balconistas um suporte simbólico para suportarem o penoso trabalho no balcão, a apropriação e a atualização dessa lógica contribuem para dificultar ainda mais a permanência dos que chegam. Deste modo, proponho discutir também as estratégias adotadas pelo pesquisador para construir seus dados e as implicações da "escolha" de seus informantes para a produção de conhecimento.

1) As origens da pesquisa

As questões apresentadas neste texto fazem parte da minha pesquisa de doutorado, ainda em andamento, sob orientação do professor José Sérgio Leite

Lopes, no Museu Nacional/UFRJ. Para compreender o modo como a pesquisa se desenvolveu e dos dados aqui apresentados, contudo, é preciso que se retorne a 2009, quando, no final do primeiro ano do mestrado, decidi fazer da indústria de alimentos meu objeto de pesquisa.

Procurei, então, entrar em contato com diversas empresas do setor para começar minha pesquisa, mas não obtive sucesso. Minha presença, seja em uma fábrica ou em determinada loja, me era apresentada como um contratempo cujas eventuais contribuições estariam muito longe de compensá-lo. Pressionado pelos prazos reduzidos do mestrado, aliados a minha falta de familiaridade e de contatos que me facilitassem uma aproximação bem-sucedida a alguma dessas empresas, decidi alterar meus planos e adotar uma estratégia que me parecia ao mesmo tempo original e conveniente: matriculei-me em um curso de longa duração oferecido pelo SENAI¹ destinado à formação de padeiros.

3 Deixaria de lado, deste modo, o interesse nas relações de produção no calor do trabalho cotidiano e me voltaria a um contexto bastante específico de formação escolar, apartado da prática. Submetido eu mesmo, como aluno, a todo um processo que vinculava o ensino de técnicas à inculcação de um *habitus* da qualificação, pude investir analiticamente na sensibilização técnica envolvida na produção de pães, bem como discutir as relações construídas no curso entre teoria e prática a partir do dia-a-dia das aulas e de minha participação nele: conversas, exercícios, provas, piadas, anedotas e experiências trocadas (Carriço, 2011)²

Ingressei no curso de doutorado, portanto, com dois diplomas: o de mestre em Antropologia Social e o de padeiro, emitido pelo SENAI. Com isso, meu interesse original de pesquisa, abordar o chão da fábrica, o dia a dia do trabalho no setor de alimentos, poderia ser retomado a partir de uma posição um tanto quanto peculiar:

¹ O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial é uma das principais referências no Brasil no que tange ao ensino profissionalizante. Criado em 1942 para mediar a formação de mão-de-obra para as indústrias de base, conta hoje com 797 unidades operacionais, relacionadas a 28 áreas industriais e espalhadas por todos os estados do país. A cada ano, cerca de 2,3 milhões de pessoas passam por uma das diversas modalidades de cursos ofertados, complementados por serviços como consultoria e assistência a variados setores.

² A dissertação foi defendida em fevereiro de 2011 com o título *Segredos de profissão: notas etnográficas de um aprendiz de padeiro*. Reflexões mais aprofundadas sobre o contexto em que foi desenvolvida a pesquisa e a importância da minha posição específica como aluno podem ser encontradas em Carriço 2012, 2013a e 2013b.

tal como Donald Roy, Robert Linhart ou Simone Weil, autores que, em diferentes épocas e com diferentes objetivos, puseram-se em contato direto com o mundo do trabalho para produzir um conhecimento sobre ele³, buscava realizar a pesquisa empregando-me eu mesmo em uma padaria, aproveitando meu certificado e a experiência adquirida.

Se em teoria essa estratégia solucionaria o problema encontrado na (tentativa de) pesquisa anterior, a prática me mostrava apenas a atualização daquele conflito, com o estranhamento da minha condição. Meu currículo não impressionava; minha figura era estranha aos olhos de patrões e gerentes; os cursos do SENAI, meus grandes trunfos, não lhes pareciam ter senão um efeito negativo, confirmando minha pouca aptidão para o trabalho pesado que eu procurava. Se mencionava a pesquisa como forma de quebrar a estranheza, enfim, as portas pareciam se fechar definitivamente: não entendiam, não queriam entender e não me ajudavam, mesmo quando mencionava a possibilidade extrema de trabalhar como mão de obra

4 gratuita.

Como o tempo corria e meu objetivo não era alcançado, adotei medidas alternativas para obter dados preliminares sobre aquele tema: passei a tomar café e fazer pequenos lanches diariamente em diversas padarias perto de casa, o que me permitia trocar algumas breves palavras picotadas com clientes e funcionários. Mais importante, a manutenção desse hábito me tornava uma figura conhecida, a quem os balconistas passavam a reconhecer, cumprimentar e antecipar pedidos. Sabiam meu nome, após algum tempo, e eu sabia o de alguns. Aos poucos, tornei-me uma figura familiar no enorme fluxo de clientes de algumas dessas padarias.

Ainda esperançoso de conseguir uma vaga em alguma padaria da cidade, deixava que os assuntos surgissem espontaneamente por parte dos funcionários do balcão e encarava essas conversas como aperitivos ou amostras do que encontraria quando começasse de fato o que seria a minha pesquisa. O que de início era mais uma maneira de reduzir a minha angústia enquanto não me empregava e de construir relações que facilitassem minha inserção como trabalhador, no entanto, se transformou aos poucos no foco mesmo da investigação - a extrema rotatividade dos

³ Ver, por exemplo, Weil, 1979, Linhart, 1980 e Roy, 1953

balconistas, aliada às falas e conversas entre si daqueles que permaneciam empregados revelavam questões que me pareciam merecer o protagonismo da análise.

2) Escopo e amplitude dos dados

Embora a pesquisa tenha abarcado diferentes tipos e modelos de padarias e lanchonetes, os dados, questões e situações descritas aqui dirão respeito a uma padaria específica, localizada em Petrópolis, cidade do interior do estado do Rio de Janeiro. Esta escolha, que não se deve a alguma pretensa representatividade de uma média ou uma maioria, mas tampouco a uma especificidade absoluta, merece algumas linhas.

5 O setor de alimentos, tal como já apontava Foote Whyte em um pouco conhecido estudo sobre a indústria de restaurantes nos Estados Unidos (1948), apresenta tantas formas e configurações quanto o número de estabelecimentos que o constituem. Ainda que nos limitássemos a pesquisar "padarias", o que em princípio pareceria um recorte bem especificado dentro do setor mais amplo de alimentação logo se revelaria um termo igualmente vago diante das variedades de empresas do ramo. Posso destacar, como exemplo, alguns dos locais em que busquei emprego naquela fase inicial da pesquisa: 1) um supermercado que dispunha de um setor para produção e venda de pães, sem espaço para consumo interno; 2) uma fábrica de pães e tortas com comercialização apenas para revenda de outras padarias, sem contato direto com o consumidor final; 3) uma rede local de lanchonetes estilo fast-food cuja produção de salgados e doces se dava em uma fábrica nas redondezas, mas que vendia sucos e sanduíches preparados dentro de cada loja; 4) um restaurante que também dispunha de um pequeno balcão onde se vendia lanches para consumo no próprio local; 5) produção e venda no próprio local, com opção de consumo tanto imediato quanto posterior. Se quiséssemos ser mais rigorosos, cada um desses exemplos poderia constituir ele mesmo um tipo específico dentro do qual mais variedades se revelariam, seja pelo número de funcionários, de lojas, da disposição espacial ou pela clientela.

Considerando a gama de variações existentes, um pesquisador se vê ao mesmo tempo frente a inúmeras possibilidades e a decisões importantes. Embora seja evidente que não se pode falar em uma maneira "correta" de se proceder e que todo caminho leva a algum lugar produtivo, desde que este caminho seja também objeto de reflexão, acredito que abstrair as especificidades de cada local para descrever e analisar um restaurante ou padaria "típicos" ou trabalhar apenas a partir das incidências estatísticas mais recorrentes seria desprezar muitas das contribuições de um estudo antropológico sobre esta atividade. Por outro lado, da mesma forma que o que eu observava em uma padaria me proporcionava *insights* sobre as demais, investir nas particularidades de uma loja ou fábrica pode ajudar a compreender relações presentes em locais diversos, seja por semelhança, contraste ou mesmo pela inspiração que uma análise possa promover a outras⁴. É com esse espírito, o de investir em um microcosmo para trabalhar questões de interesse mais amplo, usando os termos de Elias (2000), que trabalho o que se segue.

6

3) A padaria

Para o cliente que entra na padaria Serrana⁵, o local se divide basicamente em três setores acessíveis: o balcão de café, ou lanchonete, o balcão de pães e o espaço entre eles, preenchido por prateleiras exibindo diversos produtos. A lanchonete consiste em uma longa mesa (o balcão) perpendicular à entrada e à rua, acompanhada à esquerda de quem entra por uma série de bancos fixos dispostos lado a lado por toda sua extensão. Nela são servidos pequenos lanches (café, sucos e refrescos, pão na manteiga, pão na chapa, misto quente, salgados fritos e assados, pequenos doces) e um cardápio diariamente variado de almoço. Ao final do balcão, nos fundos da loja, encostado na cozinha (uma pequena janela estabelece a comunicação e o fluxo de pratos durante o almoço) e já sem contato direto com os clientes sentados - embora ainda à vista - encontra-se a chapa,

⁴ Foote Whyte, no referido estudo, optou por eleger alguns restaurantes específicos para apresentar e discutir, no contexto de cada um deles, questões que julgava ser de interesse geral. O conjunto dessas descrições lhe permitiu assim abarcar uma ampla gama de aspectos da indústria de restaurantes norte-americana.

⁵ Todos os nomes são fictícios, seja de pessoas ou empresas.

aparelho no qual se preparam os sanduíches quentes. Virando à direita a partir da chapa, isto é, formando um L invertido para quem entra, encontra-se o balcão onde os pães são vendidos. Um grande compartimento é preenchido com frequência por enormes cestas de pão francês⁶, que rapidamente se esgotam diante de uma fila de clientes que já aprenderam a acompanhar os tempos da produção e pedem aos funcionários que lhes embalem 2, 6, 10, 20 pãezinhos de uma vez. Também nesse setor encontram-se pães mais sofisticados e diversas variações de pães doces. Ainda no local é possível comprar os acompanhamentos para os pães: queijos, mortadela, presunto... Não há bancos ali, apenas uma sucessão de pessoas e pedidos que compõe o fluxo. O que se compra deve ser consumido em outro lugar.

O espaço entre os dois balcões é preenchido por prateleiras contendo uma gama de produtos variados, que vão desde pães já embalados e biscoitos feitos na própria padaria até itens variados e sem ligação nenhuma com a panificação, tais como pilhas, curativos, papel higiênico, detergente, sabão em pó, veneno em spray para baratas e ratos, cigarros e canetas, passando por produtos industrializados de grandes empresas do setor alimentício e bebidas alcoólicas, que, embora vendidas na padaria, não são servidas no balcão. Ao contrário dos balcões, onde o serviço é necessariamente mediado por um funcionário, o cliente pode pegar ele mesmo esses produtos.

Completam o cenário uma máquina onde frangos são assados, à esquerda, entre a lanchonete e a parede, o caixa, mais ao centro, onde se faz o pagamento⁷, e outro caixa, este aberto, de onde o gerente organiza o fluxo, faz e recebe pedidos ao telefone, emite ordens e organiza as entregas a domicílio. O espaço da produção, tanto de pães e doces quanto a cozinha de onde saem os pratos do almoço, é vetado ao cliente, que só vislumbra por uma fresta ao lado do balcão de pães o entra-e-sai esporádico dos funcionários do setor.

4) A divisão do trabalho segundo as funções

⁶ Composto basicamente de farinha, água, fermento e sal, é um pão muito popular no Brasil, também conhecido como "pão de água", "pão de sal" ou simplesmente "pãozinho".

⁷ Nesse caso específico, o caixa é quase literalmente uma caixa, um cubículo com paredes de vidro quase totalmente preenchidas por produtos e aberto apenas em um dos lados, o suficiente para permitir que um funcionário receba o dinheiro e dê o troco ao cliente.

A essa divisão espacial corresponde uma primeira divisão do trabalho: aquela que distingue os funcionários da produção e os da venda dos produtos. Interessa-me aqui, no entanto, apenas o setor externo, onde se dá o contato direto com o cliente. O segundo marcador, referente ao setor da venda, é mais sutil, camuflado pelo azul dos uniformes compartilhados por todos, à exceção dos gerentes. Trata-se da distribuição entre balconistas *da lanchonete*, *da padaria* (termo nativo para o balcão de pães) e os *responsáveis*, que circulam junto às mercadorias, auxiliam clientes se necessário, manipulam a máquina de frangos e dão suporte imediato aos gerentes. Não raro se encontra pelas ruas do bairro um funcionário da padaria, devidamente uniformizado, incumbido de realizar as entregas.

8 É o gerente quem distribui as funções aos funcionários no momento em que são contratados, de acordo com a vaga que necessita ser preenchida. Ao longo de sua permanência na padaria, no entanto, o balconista (uso aqui no sentido genérico para designar todos os que se situam nas vendas, com exceção ao gerente) se vê levado a desempenhar em algum momento (ou mesmo com frequência) cada uma das tarefas possíveis, seja para substituir um colega que esteja de folga, tenha faltado ou sido demitido, ou para ajudar um determinado setor em um horário especialmente movimentado, de modo que pouco importa sua função original. Assim, um mesmo balconista pode ser visto servindo café, preparando um sanduíche, pesando e embalando pães, arrumando os produtos, varrendo o chão e fazendo entregas em um só dia, sem que isso seja considerado algo fora de suas atribuições.

Como consequência dessa polivalência constante, as funções específicas que se incumbem a cada um não adquirem força suficiente para se impor como marcadores distintivos importantes entre os balconistas. Ainda que existam certas hierarquizações das atividades (um *responsável* está teoricamente acima do funcionário que serve café, ao passo que fazer entregas é visto como uma atividade menor), elas não aparecem de forma importante nas suas falas, não são apropriadas individualmente como aspectos centrais de sua posição na empresa ou como um fator determinante da maneira como a pessoa se constrói em sua relação

com o trabalho⁸. Por sua vez, eventuais diferenças de salário, que poderiam imprimir clivagens mais agudas entre essas posições, não parecem constituir variações grandes o bastante para alterar a percepção que estas pessoas têm de si como trabalhadoras.

Se individual e coletivamente tal divisão segundo funções específicas não opera de forma importante enquanto marcador identitário entre os balconistas, ela propõe, por outro lado, uma certa lógica de interação entre clientes e funcionários. Esta lógica, cabe ressaltar, direcionou inclusive os rumos da pesquisa, já que minha movimentação na padaria seguia conforme a organização espacial e laboral me incentivava: cumprimentava e reconhecia os caixas, mas não dispunha de condições de conversar com eles, já que a fila impõe seu ritmo aos indivíduos que a compõe. Quanto aos gerentes, conseguia no máximo arrancar um discreto "bom dia" de alguns, sempre fechados e compenetrados em suas contas e afazeres. O interior da padaria, onde ocorria de fato a produção de pães e para onde meu interesse inicial
9 de pesquisa era direcionado, me era vetado. O balcão, no entanto, especialmente o da lanchonete, fornecia condições adequadas para que me sentasse e compartilhasse um pouco de tempo com aqueles que ali me serviam: os bancos, dispostos individualmente lado a lado e virados para o balcão, incentivavam a conversa entre clientes desconhecidos e entre clientes e funcionários. Permitiam ainda acompanhar e comentar conversas dos balconistas entre si, bem como assistir a sua movimentação e seus afazeres.

Entre um pedido e outro, um café e um pão na chapa, um pingado e um minas quente, os rostos e uniformes escapavam ao anonimato e favoreciam, conforme os dias se passavam, certa intimidade para conversar sobre diversos temas, inclusive sobre o próprio trabalho no balcão. Não era capaz de escrever páginas de diários de campo após cada conversa - a bem da verdade, havia dias em que nada se falava -, mas podia obter pequenas migalhas que lançavam luz a uma série de questões. Foi através dessas conversas picotadas, porém constitutivas de

⁸ As próprias denominações de cada uma dessas posições são variáveis e fluidas: nota-se, por exemplo, que falo em "balconista da padaria" e de "balconista da lanchonete", ao invés de utilizar um nome específico que as defina.

um convívio diário com os balconistas, que outra configuração, outro princípio de hierarquização entre os balconistas se fez notar.

5) A elite e os novatos

Há quem diga que não somos nós quem escolhemos nossos informantes, mas o contrário⁹. Tive a sorte, aqui, de encontrar uma pessoa receptiva não à pesquisa em si, mas a mim, sem motivo aparente¹⁰. Não me considero uma pessoa especialmente hábil em relação a conversas com estranhos, e não sabia exatamente qual a melhor maneira de puxar assunto com os balconistas. Marcos (Marquinho), no entanto, me incluía nas suas conversas com seus colegas ou algum cliente, oferecendo lampejos de impressões sobre seu trabalho e sua vida. Sempre sorrindo, tornava minhas manhãs bastante produtivas.

10 Conforme o conheci melhor, e conforme pude perceber alguns aspectos relativos ao trabalho do balcão, a sorte em ter alguém disposto a falar espontaneamente se revelou ainda mais oportuna: além da abertura à conversa, Marquinho revelava uma história curiosa e especialmente produtiva analiticamente: ao longo de sua vida, passou de gerente a balconista - teve seu salário reduzido, passou de um cargo de comando para um de subordinação. Apesar dessa impressão inicial que as palavras e os números frios promovem, ele não narra sua trajetória como uma descendente. Pelo contrário, sua posição hoje é trazida como um auge, e sua trajetória é narrada de modo a enfatizar um enredo bem-sucedido.

Não irei entrar em detalhes nesse texto sobre sua trajetória - isso será feito em outro lugar¹¹. Interessa-me, aqui, apenas o aparente paradoxo e as especificidades de sua posição atual, considerada dentro de um complexo simbólico específico que ele mesmo se esforça para consolidar no cotidiano do trabalho. O ponto é este: se Marquinho não se vê em uma trajetória descendente, é porque se coloca como uma *elite* no quadro de funcionários da padaria. É ele mesmo quem

⁹ Ver, por exemplo, as reflexões que fazem a este respeito Mintz (1981) e Foote Whyte (2005).

¹⁰ Por outro lado, não se pode ser ingênuo a ponto de ignorar todo um trabalho envolvido na manutenção de uma freguesia, construída através de pequenas conversas e da consolidação de uma rotina dessas pequenas interações.

¹¹ Apresentarei na XIX Reunião Brasileira de Antropologia um trabalho sobre sua trajetória.

explica a configuração hierárquica dos balconistas, enquanto criticava a postura de Lucas, um colega de balcão:

Pô, outro dia o subgerente ali queria que eu varresse aí fora, eu falei que eu sou da elite aqui, eu não faço isso não! Tem que mandar um desses aí [se referindo a Lucas], a gente é da elite, né? [passa a se dirigir também a Denis, outro balconista, que se aproximava). Aí eu falei "a gente é da elite, ganha 1.800¹² não é pra varrer não", e o menino já arregalou os olhos, achando que ia ganhar 1.800 conto (risos). Falou em 1.800, o olho dele ó [arregala os olhos]. Tá certo? A gente é da elite, Pô, num é pra fazer essas coisas não.

Outra ocasião, esta que eu mesmo pude acompanhar, permite ver mais explicitamente como diferentes princípios de hierarquização se relacionam no cotidiano da padaria. Um outro balconista, Rodolfo, traz uma encomenda da cozinha para a frente do balcão: "18 A e B!", gritam da cozinham, anunciando que dois pedidos de almoço estavam prontos. No caminho, ele pergunta a Marquinho sobre um pedido que este lhe havia feito: "minas quente?" Ele confirma. "Seu Jairo, 18 A e B!" - Rodolfo avisa ao gerente que os pedidos estão prontos para serem encaminhados à entrega e fica por lá, conversando alguma coisa em voz baixa. Alguns instantes depois, vejo Marquinho passar pela área da chapa, onde Lucas lavava louça e Jaqueline selava embalagens com calor. Percebo que comentam algo entre si e riem. Marquinho se volta pra Rodolfo, ainda rindo, mas aos poucos assumindo um ar mais sério: "Cadê o minas quente? Rodolfo, minas quente, não falei?!" Rodolfo indica que está conversando com Seu Jairo, o gerente, e lança um olhar como quem quer dizer "ele tem prioridade, pois é o gerente e você um balconista como eu". Marquinho parece interpretar a situação da mesma forma que eu, e o repreende quando ele se aproxima: "Quem manda aqui sou eu! Vai responder? Vai responder? Quem manda aqui sou eu, não é ele não, eu falei você obedece, só." Se vira pra mim, rindo com um quê de ironia: "É mole? Esses novatos..."

¹² Os valores citados nas conversas não podem ser tomados de forma literal. Em outros momentos, esse valor foi colocado como R\$ 1.400,00 e mesmo R\$ 700,00, piso aproximado da categoria. Mais importante que averiguar o número "real" é observar sua variação conforme o efeito desejado no enredo construído em cada ocasião.

Antes de prosseguir, é preciso considerar algumas características do contexto em que se inserem situações como as apresentadas. Primeiro, há quase sempre um tom jocoso e um toque de humor nas falas e situações, ainda que sejam momentos de conflito. A primeira fala é muito mais uma anedota que uma reclamação amargurada ou rancorosa sobre alguma humilhação proveniente do pedido do subgerente (o próprio prefixo sub já carrega uma dose de ironia), enquanto o conflito de hierarquias parecia inserido em alguma brincadeira compartilhada entre Marquinho, Jaqueline e Lucas. Segundo, não se trata de enunciações feitas em abstrato ou em uma situação externa (como uma entrevista formal a um pesquisador, por exemplo), e sim parte de todo um jogo ritual de conversas, provocações e fofocas nas quais sair-se bem, com humor se possível, é um aspecto importante. Terceiro, é justamente através dessas pequenas situações e interações que não só o pesquisador pode apreender essas classificações, mas que os próprios balconistas as constroem para si. Por este motivo, antes de relegá-las a

12 meras anedotas sem importância, é preciso levar a sério a inclinação a se colocar em uma determinada relação com um gerente ou com um outro balconista, construindo assim um estado de coisas, uma configuração das posições e hierarquias entre os funcionários que tem conseqüências sobre aquela "realidade" na qual se inspira.

"Pão na manteiga! Pouca manteiga!" Marquinho e Denis gritam meu pedido ao mesmo tempo e provocam um ao outro. "Deixa eu gritar!", "eu que grito!", "falei primeiro, não precisa os dois gritar!". Interrompo a encenação bem humorada de tapas e empurrões e digo que assim fica mais bonito, com os dois chamando. "Pô, obrigado, legal". "Que nem dupla sertaneja!", eu complemento, e eles se divertem com a comparação: "Eu sou a voz grossa e você a fina", diz Marquinho. "Fina eu?" (mais risos). "Como é que eu vou cantar fino com essa voz?"

Marquinho e Denis trabalham juntos na padaria Serrana há 3 anos e meio. Com personalidades contrastantes, Marquinho mais "simpático", Denis com trejeitos mais "rudes", ambos partilham um humor próprio, construído através dos anos de convivência diária, e o utilizam tanto para dar conta do trabalho pesado quanto para

provocar e estigmatizar os *novatos* que chegam, consolidando assim seus lugares de *chefes*, outra variante do termo *elite*.

"Esse gordinho aí..." resmunga Denis enquanto Rodolfo traz o pão que havia sido pedido. "Ó, vê logo a chapa aí, hoje você não escapa não", anuncia a Rodolfo. Dirigindo-se com volume mais baixo a Marquinho, ameaça: "Vou limpar a chapa com a mão dele, vou esfregar a mão gorda dele na chapa...". Marquinho alimenta a conversa:

Pô, aí, ontem eu ia limpar a chapa lá, né, aí ele veio e falou "não, deixa que eu limpo, *eu tenho experiência*" [ênfatisa ironicamente a sua fala e imita a voz e os trejeitos do colega]. Eu disse "não, deixa que eu limpo, tem uns macetes aí, eu gosto de limpar do meu jeito e tal", ele falou "eu tenho experiência". Aí tá, né? Eu deixei. Ficou toda preta, mas não falei nada, né? Aí depois eu fui limpar lá, ele viu limpa e falou "Pô, isso é que limpeza!". Por isso que eu falo, quando a gente fala uma coisa é que tá certo, pode confiar. Não tem que responder, duvidar, Pô, 40 anos de experiência. A gente não erra. Como é que é? Chefe não erra, né, comete deslize (risos). Claro, de vez em quando uma coisa ou outra a gente acaba dando mole, sai errado, mas se falou pode fazer, não tem isso."

13

"Cheio de merda.", Denis o interrompe. "Já falei com ele ali, 'vai ficar respondendo, te mando logo pro escritório, é isso que você quer?' Falei mesmo, pergunta ali pra ele."

Chama atenção, na cena narrada, além do humor inicial, a coragem e valentia que eles demonstram frente ao novato, bem como a certeza de que dispõem da influência suficiente para que a ação de "mandar pro escritório" surta o efeito desejado, a demissão. Tais sentimentos, que constituem de fato a distinção entre *elite* e *novatos*, podem ser melhor compreendidos se relacionados a determinados aspectos da jornada de trabalho que enfrentam os balconistas e, em especial, do fluxo de funcionários ao longo do tempo.

5.1 Alguns aspectos relativos à jornada de trabalho

"Lembra daquele rapaz que veio aqui pedir emprego?", me pergunta Marquinho enquanto eu tomava um café. "Já largou...". Demonstro surpresa. "Não

queria trabalhar não... mandava lavar louça e ele não queria, dizia que não ia... Não aguentou não, muita pressão." Aproveito para zombar também do rapaz: "era um cara fortão, chegou se achando, né?". Ele concorda: "Não é? Chegou aqui cheio de marra... Eu disse que era pesado, cê lembra, muito trabalho, e ele, 'não, que eu to acostumado e tal'..." "Pra quem quer trabalhar não falta emprego", recupero ironicamente uma frase dita com ênfase na ocasião. "Vê só..."

Às vezes é um pepino aqui... O bicho pega. Chega 4:30, pega de 4:30 às duas. Muita gente que entra aqui e fica dois dias e vai embora. Teve um que deu duas horas (de serviço) e desistiu, 'não é pra mim não'. É muita pressão, quando a coisa aperta.

Se essas pequenas interações e diálogos entrecortados compõem o cenário possível de oportunidades para que certas classificações internas ganhem força, como mencionei anteriormente, é apenas as remetendo a um eixo temporal mais amplo que elas podem ser devidamente compreendidas. Nesse período em que trabalham juntos na Padaria Serrana, Marquinho e Denis já perderam as contas de quantos *novatos* entraram e saíram, alguns em um ano, outros em alguns dias - há quem não tenha completado o primeiro dia de trabalho no balcão, como evidenciou Marquinho, e não foram casos isolados. Os motivos e circunstâncias variam, mas refletem o tipo de jornada com a qual os balconistas se deparam na padaria.

É doído, às vezes é doído aqui... E dói. Tem dias que acorda 3 horas e não quer levantar... mas tem que... Ensinar os novatos aí, treinar, pra dividir o serviço com a gente, que eu to cansado. De às vezes chegar em casa e desmaiar. Só querer levantar no dia seguinte. São 32 anos nisso... Não parece mas é pesado. Muito pesado. Às vezes vem um com pai e mãe em condições melhores, aí acha que aqui dentro vai ser assim também, vai ser tratado diferente ... Não tem essa de "não vou lavar copo", a gente tem que mostrar pra eles como é que faz, porque aqui o trabalho é pesado, é muito pesado mesmo. Pega 4 e meia, acorda às 3 e vai até duas horas assim, nessa correria. Se o cara tá acostumado a outra coisa, tem mais condições, não dá conta, tem que ver que é diferente aqui. A vida lá fora é outra coisa, aqui tem que ralar muito, lavar chão, lavar copo. Você viu outro dia, ele ali "ah, to conversando com...". Eu pedi o sanduíche, não tem essa, tem que ter alguém ali na chapa. Tá acostumado com outra coisa, tem que mostrar como é que é aqui.

A concepção de um trabalho *pesado* se dá por duas vias na fala dos balconistas: primeiro, por um horário extenuante; depois, pelas tarefas desempenhadas:

Já foi [Denis faz um gesto de "bebedeira"]. Aqui não para ninguém. Trabalhou 3 dias e já faltou na sexta. Deu dois dias ligado dizendo que tava com pneumonia. Mas o pessoal aqui já disse que ó: foi bebedeira [repete o gesto]. Tem que ter muita disposição. Eu falei com ela, "tu não vai durar uma semana". Tava certo, acertei. Não dura. Não guenta. Tem que ter muita disposição... Força de vontade. Acordar 4:30 todo dia... O trabalho nem é tão pesado, mas o horário que é muito grande. Não é só força de vontade não. É raça, tem que ter muita raça.

"É muito puxado. Mas é o horário que pega mesmo. Nem todo mundo tá acostumado a acordar 4h.", me disse um balconista em sua primeira semana.

Ele [o gerente] pediu pra chegar 15 pras 5, aí só se eu venho a pé lá de cima. No primeiro dia eu vim, beleza. No segundo já... [encena um caminhar mais cansado] no terceiro... [como quem já se arrasta]. Aí eu falei pra ele: O primeiro ônibus que passa lá é às 5, então eu posso chegar 5:25, 5:30, se você quiser, se não não dá. Ele disse "tá, tu quer trabalhar mesmo? Então beleza."

A padaria Serrana, como a maioria das padarias da cidade, abre todos os dias da semana, mês após mês, por volta das 6h da manhã, e fecha por volta das 22h. Isso significa, na prática, que a jornada de trabalho começa às 4:30 da madrugada e termina por volta das 23h, dependendo da velocidade com que consigam arrumar o local.

Os funcionários se dividem em turnos, manhã (até 14h) e tarde, e trabalham seis dias por semana, com direito a uma folga. Além das quase dez horas diárias, no entanto, costumam "emendar", cobrir folgas e faltas de outros, o que possibilita casos como o de Rodolfo, que encarou os dois turnos durante uma semana, ou, o que é mais comum, trabalhar várias semanas em seqüência sem tirar folgas¹³.

Assim que as portas se abrem (uma hora e meia após o início da jornada), começa o serviço aos clientes, trabalhadores que fazem a primeira refeição do dia

¹³ O acúmulo de folgas "perdidas" é também uma estratégia de negociação para que se possa faltar por alguns dias seguidos, em caso de necessidade.

antes de se dirigirem a seus locais de trabalho. Embora esta seja apenas a primeira de muitas levas que virão ao longo do dia, é preciso começar os trabalhos já com intensidade. Um aspecto importante que é possível identificar nos discursos a respeito do trabalho no balcão é a simultaneidade de demandas com que se deve lidar, já que os pedidos não ocorrem em uma sequência bem ordenada como se houvesse uma fila - pelo contrário, os clientes, numerosos e espalhados ao longo do balcão, disputam a atenção dos poucos balconistas, que devem atender todos o mais rápido possível.

...fica assustado, é muita gente mandando ao mesmo tempo, não dá conta. Hoje de manhã tinha 2 ali, 2 sentados ali, mais um... Aí pedi 2 pão na manteiga veio 1 só. E cada um pede uma coisa, ao mesmo tempo, e todos querem ser atendidos. Aí não compreendem às vezes. Isso é normal aqui, não foi só ele não. Toda hora passa um aqui que fica um dia e não volta. A gente [os mais experientes, da *elite*] às vezes se irrita também, quando dá muito movimento. É muita encheção de saco. Tem que se segurar pra não responder, porque se não fica feio. Uma aqui que eu tive que falar, "compreende agora? Por que que eu não te dei atenção naquele dia?" Só agora que eu to voltando a falar com ela, tenho que explicar que naquele dia não dava pra conversar. Eu não tava com cabeça. Ela não gostou, ficou brava...

Entre momentos de pico e outros menos intensos, o movimento se mantém para os balconistas até o final do expediente, com apenas uma pequena pausa para um lanche rápido.

Mas a gente ta sempre comendo aqui uns salgadinhos, um café. Também, a gente anda 30 km aqui. Ó, de lá pra cá tem 11m. Se a gente for duas vezes em um minuto - na verdade é muito mais, mas vamos botar, vai, duas vezes por minuto, por baixo. Já dá 44 metros por minuto...

Marquinho pega um guardanapo, tira sua caneta do bolso do uniforme e nos pomos a fazer contas. 2.600 metros por hora, vezes 9 horas "dá uns 30km", aproximamos.

Na verdade é muito mais, porque sobe, vai ali fora pegar um jornal, vai lá dentro, e se tem movimento fica pra lá e pra cá o tempo todo. Ainda tem que pegar ônibus, andar mais uns 20 min... Pior que depois eu chego em casa fico no sofá, ligo a TV e durmo. Minha esposa ainda reclama! Mas cansa, né, a gente ta acostumado mas cansa, o ritmo é forte aqui. O corpo sente. Mas é bom, a gente corre,

chuta os outros (risos). [Ele muda o tom e se diverte com Denis, que passava por trás, dando-lhe um chute de leve. Dali a uns instantes, volta ao assunto].

Tem que atender rápido, o cliente quer um café um pão na manteiga, aí pede outra coisa, eu vou lá correndo pegar... Tem que ser rápido, tem cliente que não gosta de esperar, não tem tempo. Aí [se for rápido] fica melhor pra todo mundo, né, pra ele, pra mim... Fora que não é só isso, a gente prepara o café, o leite, tem que tomar conta pro leite não subir, se não tem ninguém mais vai lá fazer sanduíche...

Marquinho se volta a outro cliente e peço mais um café a Walter, que se aproximava. "Que isso aí?", ele aponta para o pedaço de papel onde fizemos as contas. "30 km? É muito mais!" "Isso aí é por baixo", explico. "Chega em casa e dorme.", ele se queixa, esboçando um sorriso. "E as pernas, agüentam isso tudo?", eu pergunto, observando seu peso mais avantajado. Ele respira, me olha... "Agüenta... To com bico de espora, tendinite, distensão... etc etc etc. Meu pé ta inchado, ó só. Deixa eu ver se ainda tá inchado.. Tá sim", ele diz e me mostra. "Mas to aí, todo dia. Não tem como parar. Nem to tomando remédio, com o tempo passa." O corpo acostuma, mas reflete a jornada intensa através das dores: nos olhos, nos joelhos, nas pernas...

5.2) Estabelecidos e outsiders

Quando Marquinho se contrapõe aos *novatos* em termos de um pertencimento a uma *elite*, portanto, ele se apropria de todo um conjunto de fatores que, a seu ver, confere a determinados funcionários um estatuto diferente dos demais. Nesse sentido, *raça, determinação, força de vontade e experiência* se apresentam como atributos natos que os tornam capazes de enfrentar todo o esforço exigido no expediente da padaria.

Essa concepção de si como trabalhadores que suportam uma carga pesada de trabalho e a valorização dessa disposição parecem ser corroboradas pelo fato de que, durante o tempo em que trabalham na padaria, acompanharam a entrada e saída de incontáveis funcionários - por diferentes motivos e circunstâncias, mas apropriados pela ótica da falta daquelas qualidades - enquanto mantiveram-se

empregados. A percepção de que esses membros individualmente efêmeros (alguns mais, outros menos) constituem um contingente perene que os acompanha promove um contraste em relação à sua participação contínua no balcão. A estabilidade relativa com que concebem seus empregos, enfim, mescla-se a um sentimento de superioridade em relação a esse outro conjunto.

Não é difícil, deste modo, aproximar o modelo de hierarquização proposto por esses balconistas mais *experientes* àquele modelo clássico de relações entre *estabelecidos* e *outsiders* desenvolvido por Elias e Scotson (2000). Tal como na comunidade de Winston Parva, analisada pelos autores no final da década de 50, há aqui dois grupos que poderiam muito bem passar como um só a um observador externo mais apressado ou apegado apenas a marcadores sociológicos como *profissão, cargo, renda* ou *classe social*. Lá como cá, o que confere a um destes grupos uma percepção de distinção em relação ao outro se baseia no tempo, na antiguidade no local - na padaria, o *tempo de residência* se configura em tempo de *resistência* frente aos inúmeros desafios que constituem o cotidiano do balcão. A relação característica de interdependência é evidenciada no seguinte comentário de Marquinho, que identifica na atitude pessoal de Lucas, em suas primeiras semanas no balcão, marcas próprias de sua posição inferior.

Olha só esse aí, como ele anda. [Marquinho comenta com Denis e comigo, por tabela] Parece que ta carregando um saco de cimento. Não tem brilho, alegria de atender o cliente. [Denis sai para atender um cliente e ele passa a se dirigir a mim] Eu sou muito observador, sabe, eu fico vendo esses jovens aí, pede pra varrer, não querem, não sabem nada, só querem ficar no balcão, ser estrela, sabe? Aparecer. Mas tem que trabalhar pro grupo, ajudar o grupo. Pô, até pra aprender a se defender do gerente, pro cara não vir chamar atenção, né... não emperrar, deixar entulhar de louça, Pô, tem que lavar louça, varrer, saber preço, né? Aí você vê. tem dois caras experientes e novato quer botar eles pra lavar enquanto ele brilha no balcão? Não dá, se eles tem experiência, você vai ajudar como? Ali, lavando, vendo como pode ajudar as pessoas que sabem fazer o que elas sabem bem. Não chegar já se achando. Que que acontece, não dá 3 meses e vai embora.

Em que pese a relação de proximidade (física, inclusive) e interdependência existente entre todos os balconistas durante o expediente, novatos ou antigos, é

grave o tom das repreensões e das avaliações que fazem dos primeiros os funcionários mais estabelecidos, em especial nas primeiras semanas no balcão (pudemos ver anteriormente como Rodolfo e Lucas tiveram que lidar com comentários duros a respeito de suas atitudes, personalidades e capacidade para o trabalho). Não é de se espantar, desse modo, que seja breve a passagem de muitos *novatos* pela padaria. "É muita enchecção de saco...", resume Lucas, se referindo não apenas a conflitos com clientes, como fizera Marquinho, mas em relação ao próprio quadro de funcionários. "Tem que ter é cabeça. Tem uns que ó... Enche a paciência."

Além de uma categoria classificatória que hierarquiza e distingue os balconistas, o termo *novato* contém também um tom de acusação e depreciação, constituindo para quem o mobiliza uma maneira de se colocar acima daquele que é o seu alvo. Esse aspecto pode ser visto em piadas entre aqueles que se consideram da *elite*, quando não tem senão um caráter humorístico com um tom irônico (um comentário bem humorado sobre algum *deslize*), mas também de maneira generalizada, um mecanismo apropriado inclusive pelos próprios *novatos* para se distinguirem dos demais.

A eficácia da ofensa em uma relação estabelecidos e outsiders, como sugerem Elias e Scotson, depende de alguns fatores. É preciso que se tenha consciência do motivo da acusação, em primeiro lugar, da compreensão da distinção. Por outro lado, baseia-se em uma configuração em que o equilíbrio de forças esteja de tal modo colocado que o grupo estabelecido tenha convicção e segurança de sua posição, mas não esteja completamente afastado socialmente do grupo estigmatizado. É preciso, enfim, que haja uma leve tendência à alteração desse equilíbrio para que pessoas se sintam de fato incomodadas a ponto de atribuir a outras pessoas certas características negativas e a si mesmas as contrapartidas positivas, conformando assim a concepção de grupos distintos.

O caso apresentado aqui pode ser analisado produtivamente a partir desse questionamento das condições de eficácia da ofensa. Dessa forma, é possível tanto iluminar determinados aspectos da relação entre *novatos* e *elite* quanto problematizar e tentar qualificar etnograficamente o esquema geral proposto por

Elias e Scotson (isto é, trazer questionamentos de outro contexto, já que esse esquema foi ele mesmo cunhado empiricamente).

Trouxe até aqui exemplos que explicitavam o conflito entre balconistas novatos e um grupo mais antigo na padaria. Lucas e Rodolfo, como vimos, se comportavam de tal modo que colocavam a hierarquia concebida pelos colegas mais antigos em risco, seja por quererem "brilhar no balcão" ou por não acatarem as ordens da maneira que era esperada, tentando impor suas qualidades e trabalhar a partir de uma configuração de forças mais nivelada. Com isso, foram duramente repreendidos, "colocados em seu devido lugar", isto é, levados a interiorizar um estado de relações onde ocupariam a posição de *novatos* diante seus *chefes*. Nem todos os novatos, no entanto, produzem o mesmo estado de excitação em Marquinho e Denis a ponto de fazer eclodir repreensões de tais proporções. Se um balconista recém-chegado se comporta de acordo com o que é esperado, sem ameaçar a ordem idealizada, mas ao mesmo tempo participando de maneira adequada dos jogos de provocação correntes ao longo do expediente, a categoria *novato* perde parte de seu poder de ofensa, na medida em que a configuração de poderes é aceita sem maiores restrições.

Não é preciso ir longe para demonstrar que a ofensa intencionada está relacionada mais aos aspectos dessa relação conflituosa que a uma suposta incapacidade para o trabalho ou a características pessoais supostamente inatas como "atrevimento" ou "rebeldia". Basta observar a mudança de atitude e de opinião de Marquinho em relação a Rodolfo, alguns meses após seu início conturbado.

"Cadê meu misto quente? Vai lá fazer!" Marquinho pede um sanduíche a Rodolfo, que responde: "Tá derretendo o queijo, ele não derrete assim... de piscar não!". A resposta é aceita e Marquinho comenta comigo, um pouco depois:

Ele é bom... faz tudo caprichado, sanduíche, é bem organizadinho, sabe? É trabalhador. Mas é assim, muita coisa ao mesmo tempo. Tá ficando maluco, já, fazer engenharia e trabalhar aqui, tem que ficar maluco, né? ... Quem estuda né, tem aquela coisa, aquela pose, (endireita a postura), 'não, não vou fazer isso', e tal. Quando ele começou era meio marrento, não fazia as coisas direito, tava sempre sério, agora já tá aí rindo do nada.[Rodolfo passa com alguns sanduíches, rindo de alguma coisa] Tá pirado, viu? Ali, falando sozinho, ri do nada... (risos).

Essa incorporação progressiva de um esquema de hierarquias e o aprendizado acumulado com o passar do tempo, no entanto, se acompanham a redução de eventos de conflito explícito e uma alteração nas formas de tratamento, não significam que Rodolfo ou Lucas tenham sido incluídos naquela *elite*, mesmo depois de um ano de trabalho na padaria, tempo considerável em comparação a outros bem mais efêmeros. Eles não eram mais tratados como um novato que deveria ser enquadrado com veemência (outros passaram a ocupar este lugar), mas nem por isso deixavam de ser novatos aos olhos de Marquinho e Denis - certamente estavam longe de integrar com eles as camadas mais altas das confabulações hierárquicas do balcão ou mesmo de compartilhar aquele sentimento de estabilidade e segurança no emprego.

"Aqui é tudo chefe, só tem chefe", Marquinho brinca com um cliente, se referindo tanto a legitimidade de alguns para "ser chefe" quanto, ironicamente, à pretensão de alguns novatos em equiparar-se a eles. "É tudo assim, tem que vir de dentro, aqui já vem de dentro, tá no nosso DNA, é raça mesmo, é raça". "E esse aí?", um cliente pergunta sobre Rodolfo. "É guerreiro também, tá aprendendo... falta é mais maturidade".

Analisar a participação dos balconistas ao longo do tempo, no entanto, implica considerar ainda alguns fatores que marcam a dinâmica daquelas relações. Afinal, a progressiva incorporação das regras do jogo para os balconistas novos é acompanhada por outro processo de suma importância, conforme vão resistindo aos primeiros dias e mantendo-se na padaria por um tempo maior. Trata-se da chegada de novos balconistas, novos novatos que devem ser devidamente socializados no ofício.

Quando um balconista ingressa na padaria (ou quando a abandona), ele geralmente o faz individualmente, normalmente em substituição a alguém que saiu, e não em grupo, acompanhado por outros. Ao entrar em um ambiente cujas convenções específicas ele desconhece, todos, independente da posição que ocupem nas hierarquias das relações de trabalho, podem lhe fornecer indicações de como se comportar, de como desempenhar suas atividades ou lidar com os clientes

e colegas. Ele é um novato, de fato, que ainda está por assimilar toda aquela teia de hierarquizações que lhe cerca. Aos seus olhos, todos são superiores, na medida em que já estavam lá antes dele chegar e podem lhe orientar em seus primeiros dias.

Para Maquinho e Denis, trata-se de mais um novato que tem de provar sua resistência e enquadrar-se no ritmo pesado e traiçoeiro do balcão. Para balconistas como Rodolfo, Lucas ou Vitor - um dos que não provocaram tantas reações mais exaltadas - no entanto, eles mesmos *novatos* para os primeiros, essa possibilidade de externar a condição de novato a um outro constitui um mecanismo privilegiado de atualização daquela lógica que os estigmatiza, conferindo-lhes a oportunidade de trabalhar sua posição a partir de outras correlações.

"Se tiver alguma dúvida me pergunta!", diz enfaticamente Vitor para uma balconista nova. "Faz tudo errado, não faz nada direito...", ele parece falar sozinho. Ela volta e confirma com ele os preços e os cálculos. "Não é mole não", desabafa comigo, levantando as sobrancelhas e suspirando irritado. No dia seguinte, sou surpreendido por uma balconista geralmente localizada no setor de pães servindo café no balcão. "Te passaram pra cá?"

Não, a gente aqui faz de tudo, não tem isso não. Eu fico lá, fico aqui... Mas quando fico aqui tenho que ficar de olho lá também, né? Eu não me dou de jeito nenhum com a loirinha. Muito atrevida ela. Mal chegou já quer sentar na janela! Nem eu que to aqui há um ano já sento na janela! Tava tendo já muita reclamação dela aqui [na lanchonete]. O pessoal aqui tava reclamando. Aí tiveram que botar ela lá [servindo os pães].

Esse caso, o uso da categoria depreciativa pelos próprios sujeitos estigmatizados, revela aspectos importantes dessa dinâmica na medida em que permite observar como a relação é interiorizada por diferentes personagens na configuração do balcão, em diferentes momentos. Rodolfo foi alvo dessa relação quando ingressou, motivo de repreensões de Lucas e Jaqueline: "cadê meu balde? (gritando) Cadê o balde que tava aqui?" Jaqueline o manda "se virar" e que vá lavar na outra pia, "aqui não. Quem manda aqui sou eu!". Comento com Lucas, que estava perto. "Poxa, Lucas, pegaram o balde dele?". "Tsc... Ele que leve pra casa!", retruca com irritação e um sorriso irônico disfarçado. Alguns dias depois, quando teve de emendar os dois

turnos por uma semana, já se colocava do outro lado da relação: "Saiu um monte de gente de tarde... Aí eu vim completar pra organizar a coisa aqui. Tá só o novato ali, não dá conta."

È justamente nesse momento, em que o balconista começa a se apropriar dos mecanismos hierarquizantes e a construir oportunidades de trabalhar sua posição de uma maneira mais favorável, que a carga ofensiva acionada pela categoria *novato* assume seu auge. Tendo assimilado todo um modo de se portar diante do trabalho e participado ativamente da socialização de sucessivos *novatos*, o balconista já não se compreende no mesmo nível daqueles aos quais ele mesmo dirige o rótulo e (res)sente, assim, a carga de depreciação contida no termo. Esse ressentimento não é tão facilmente verbalizado, mas contribui para a eclosão de conflitos que muitas vezes culminam na demissão ou no abandono do emprego. Indagado a esse respeito, ("ainda pegam no seu pé? [como estivesse começando]"), Lucas se limitou a responder com uma expressão facial de incômodo. Algum tempo depois, já não se encontrava por lá.

Considerações finais

Seria apressado limitar os vínculos entre os balconistas da padaria a essa configuração de dois grupos bem definidos, uma *elite* estável e reduzida e um contingente sempre variável de *novatos*. A insistência com que entram e saem funcionários (isto é, a sucessiva criação de *novatos* e de abandonos) cria outra distinção concomitante, ao possibilitar ao novato, outsider em relação aos estabelecidos da padaria, construir-se em relação a outros novatos. Na medida em que se tornam nebulosos os marcadores objetivos de sua condição, a legitimidade daquela configuração que os deprecia é problematizada e se reforça a ambigüidade dos sentimentos diante das hierarquizações no balcão.

A relação entre novatos e elite não pode ser plenamente compreendida sem que se leve em conta a presença de outro pólo: aquelas pessoas que "não agüentaram" o serviço no balcão e deixaram o emprego. Ainda que não estejam presentes senão no discurso dos que permanecem, sua importância não deve ser

ignorada. Como um outro *outsider* que paira sobre os balconistas, ele é um componente fundamental na compreensão da maneira como estes concebem suas relações, seja porque confere o sentido de estabilidade à elite, seja porque alimenta nos mais recém-chegados a oportunidade de se apropriar individualmente daquela lógica hierarquizante e almejar um outro sentido para sua participação no balcão.

O caráter individual assumido pela apropriação da lógica da relação entre *elite* e *novatos*, bem como suas implicações, ainda não estão totalmente claros, e deverão ser qualificados ao longo da pesquisa. Creio, no entanto, que este seja um aspecto essencial para que se compreenda as dinâmicas específicas que esta relação estabelecidos e outsiders apresenta neste contexto e suas possíveis contribuições para um inventário mais geral desse tipo de vínculo. Investir nos mecanismos empíricos, nas pequenas situações em que se desenvolvem essas questões, pode apontar para complexificações importantes da teoria de Elias e Scotson, na medida em que confere uma fluidez maior aos grupos envolvidos, que não podem ser tão rapidamente identificados de maneira objetiva. Ao mesmo tempo, é preciso não só se questionar por que (ou como) o dominado aceita a relação, seguindo inspiração em Weber (1986), mas como essa apreensão implica em apropriação e atualização criativas daquela lógica. A fluidez e a ambiguidade dos próprios referenciais marca a relação complexa entre configurações hierárquicas que confluem de maneira conflituosa, dialogando e inventando-se mutuamente.

24

Referências bibliográficas

CARRIÇO, Antônio de Salvo. (2011) Segredos de profissão: notas etnográficas de um aprendiz de padeiro - Rio de Janeiro: UFRJ/ Museu Nacional

_____ (2012) Uma abordagem etnográfica do ensino profissionalizante. in: Iluminuras (Porto Alegre), v. 13, p. 280-292. Disponível em <<http://seer.ufrgs.br/index.php/iluminuras/article/download/27946/pdf>>

_____ (2013a) De(s)ilusões biográficas. In: LEITE LOPES, José Sergio; CIOCCARI, Marta (orgs). Narrativas da desigualdade: memórias, trajetórias e conflitos. Rio de Janeiro: Mauad. ISBN: 978-85-74785-18-9.

_____ (2013b) Discutindo metodologia: contribuições de uma pesquisa etnográfica sobre a qualificação profissional. In: XIII Encontro Nacional da ABET, 2013, Curitiba. ANAIS do XIII Encontro Nacional da ABET - 2013

FOOTE WHYTE, William. (2005) *Sociedade de esquina: a estrutura social de uma área urbana pobre e degradada*. Rio de Janeiro, Jorge Zahar.

_____ (1948). Human relations in the restaurant industry. New York, McGraw-Hill Book Co.

ELIAS, Norbert e SCOTSON, John L. (2000). *Os estabelecidos e os outsiders: sociologia das relações de poder a partir de uma pequena comunidade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.

LINHART, Robert. (1980) *Greve na Fábrica*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.

MINTZ, Sidney W. (1981) Encontrando Taso, me descobrindo. In: Revista de Ciências Sociais, Rio de Janeiro, vol. 27, nº1.

ROY, Donald F. (1953) "Work Satisfaction and Social Reward in Quota Achievement: An Analysis of Piecework Incentive," American Sociological Review, XVIII (October, 1953), 507- 514.

WEBER, Max. (1986) *Os Três Tipos Puros de Dominação Legítima*. In: Cohn, Gabriel. *Weber*. São Paulo, Ática

WEIL, Simone. (1979) *A condição operária e outros escritos sobre a opressão*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.