

A QUALIDADE DE VIDA DOS FRENTISTAS DOS POSTOS DE COMBUSTÍVEL EM FORTALEZA

MORAIS, Fábio Alencar GADELHA,
Nádia ROLIM, Rofman Ribeiro
VIDAL, Arifran Barbosa
(Faculdade Integrada da Grande Fortaleza)

RESUMO

O presente trabalho tem como objeto de investigação a qualidade de vida dos frentistas em postos de combustíveis em Fortaleza. Trata-se de um estudo de caráter investigativo com pesquisa de campo exploratória de base quantitativa que descreve o cotidiano profissional dos frentistas. Caracterizado segundo o Ministério do Trabalho no Brasil, como de média insalubridade por conta do convívio com gases tóxicos provenientes dos combustíveis. A inalação direta com os gases pode provocar doenças ocupacionais a curto e longo prazo, muitas delas de caráter fatal como os linfomas e demais patologias cancerígenas, sendo que entre estas, a mais presente são as leucemias. Além das doenças ocupacionais no contexto de trabalho há o risco presente iminente de morte por conta de explosões, incêndios e assaltos, circunstância, que ocorrem com muita frequência na cidade de Fortaleza, metrópole considerada uma das mais violentas do Brasil. Diante desse contexto como a gestão moderna da ciência da Administração pode contribuir para uma melhor qualidade de vida profissional desses clientes internos? É possível? Para responder esta questão escolhemos como referencial teórico, estudos que confirmam a interdependência dos valores humanos e a produtividade do operário. O objetivo desse trabalho é contribuir com uma reflexão crítica sobre a atual gestão dos recursos humanos dos postos de gasolina. Os resultados apontam que a atual gestão administrativa nos postos de gasolina estudados requerem uma nova abordagem que corresponda aos imperativos da moderna gestão de pessoas, valorizando o capital humano da classe dos trabalhadores frentistas.

Palavras chave: qualidade de vida dos frentistas; riscos; gestão administrativa.

ABSTRACT

This study aims to investigate the quality of life of attendants at gas stations in Fortaleza. It is a character study with investigative field research exploratory quantitative basis that describes the daily work of employees attendants. The attendants work is characterized according to the Ministry of Labor in Brazil as medium due to the unsanitary living with toxic gases from the fuel. The direct gas inhalation may cause occupational diseases in the short and long term, many of them fatal character as lymphomas and other cancer diseases, and among these, the most present are the leukemias. In addition to occupational diseases in the workplace there is a current risk of imminent death from explosions, fires and robberies condition, which occurs very frequently in the city of Fortaleza, a city considered one of the most violent cities in Brazil. Given this context and the modern management science management can contribute to a better quality of life of these internal customers? Is it possible? To answer this question we chose as theoretical studies that confirm the interdependence of human values and worker productivity. The objective of this paper is to contribute to a critical reflection on the current human resources management of the gas stations. The results of this study indicate that the current administrative studied at the pump requires a new approach that meets the demands of modern people management valuing the human capital of the working class attendants.

Keywords: Quality of life of the attendants; risks; administrative management.

1 INTRODUÇÃO

O Brasil atravessa uma fase extraordinária da produção de automotivos de todas as categorias. Segundo dados do Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN-CE, 2011) são emplacados por mês, em Fortaleza uma média de sete mil veículos e, conseqüentemente há um natural incremento no alto volume de comercialização de combustíveis. Nesse contexto, postos de combustíveis e frentistas estão contribuindo como protagonistas essenciais nessa questão de mercado de automóveis. Este trabalho tem como objeto de estudo identificar as práticas de gestão de recursos humanos e frentistas em postos de gasolina na cidade de Fortaleza.

O objetivo geral é estudar a gestão de recursos humanos dos postos de gasolina em Fortaleza, no período agosto a novembro de 2011. E os objetivos específicos: identificar o perfil socioeconômico dos frentistas e identificar como os recursos humanos desenvolvem as suas práticas de gestão. A justificativa da escolha do tema de estudo dá-se pela preocupação que nos suscita a classe de trabalhadores frentistas pouco estudada pelas abordagens contemporâneas da Administração.

Defendemos como relevância de nosso trabalho que estudar a qualidade de vida dos frentistas vem trazer ao debate da moderna gestão em recursos humanos, um dos temas pouco valorizados nas pesquisas científicas relacionadas à qualidade de vida laboral. Ao investigar sob a ótica dos frentistas como percebem sua relação com o trabalho, poderemos a partir das análises identificar em que aspectos a gestão de recursos humanos pode contribuir na valorização dos trabalhadores, como também, responder às suas demandas de satisfação.

Tomamos como tema desse estudo: a qualidade de vida dos frentistas em postos de gasolina na cidade de Fortaleza. Como problema desse estudo a seguinte questão: *quais condições exercem mais influências na efetivação da qualidade de vida dos frentistas promovida pelos postos de combustíveis?*

E para responder a esse problema defendemos a seguinte hipótese: *se a satisfação profissional dos frentistas for considerada boa então maior probabilidade do nível de valorização da gestão de recursos humanos dos postos de combustíveis aos frentistas.*

Para responder a esta hipótese optamos por uma pesquisa de campo de caráter quantitativo com a aplicação de um Formulário de Pesquisa com questões pertinentes ao objeto desse estudo, respondidas em contato direto com os frentistas e gerentes de 10 postos da cidade de Fortaleza, que por questões de ética não serão revelados, nem seus nomes, nem as identidades dos sujeitos participantes.

A coleta de dados deu-se no período referente a agosto de 2011 a novembro de 2011. Os dados coletados estão apresentados estatisticamente através de gráficos e tabelas, e comentados à luz da literatura citada ao longo do referencial teórico desse estudo.

Para atender ao nosso problema tomamos como base, o aporte teórico da moderna gestão de recursos humanos através das posições dos autores Björn Bengtson e Göran Järvstrand; tradução de Luiz S. Macedo de Oliveira (2006), Chiavenato (2005), Antunes (1999; 2003) e demais nomes da literatura especializada. Nossa escolha pela opção se sustenta pela natureza de suas contribuições teóricas e epistemológicas, a sustentabilidade científica e as suas matrizes paradigmáticas da moderna gestão de recursos humanos, que são compatíveis ao esforço epistemológico por nós empreendido.

2 METODOLOGIA

O nosso trabalho é um método hipotético dedutivo e dialético - que penetra o mundo dos fenômenos através de sua ação recíproca, da contradição inerente ao fenômeno e da mudança dialética que ocorre na natureza e na sociedade. (MARCONI & LAKATOS,

2009, p. 110).

Trata-se de um estudo monográfico estatístico transversal com abordagem quantitativa, onde foram incluídos 10 postos de combustível na cidade de Fortaleza no período compreendido entre agosto a novembro 2011.

A coleta de dados foi através de captação de dados direto, abrangendo a pesquisa de campo, tendo como instrumento de pesquisa um formulário de pesquisa para a coleta de dados de questões demográficas, socioeconômicas, entre outras referentes ao cotidiano do trabalho dos frentistas, que atenderam ao objeto da investigação, preenchido pelo pesquisador; e através da observação direta intensiva examinamos os fatos ou fenômenos que se desejou estudar de forma sistemática, participante, individual na vida real.

A delimitação do universo (descrição da população) desse estudo foi composta por 50 sujeitos de ambos os sexos, maiores de 18 anos a 60 anos, funcionários dos postos combustíveis na cidade de Fortaleza no período compreendido de agosto a novembro de 2011.

De cada posto foram entrevistados cinco frentistas.

Os critérios de inclusão: os frentistas de ambos os sexos entre 18 anos a 65 anos. De cada posto gerentes e ou donos foram também parte desse universo, portanto 10 gerentes e ou donos. Nesse estudo não houve critério exclusão.

Quanto ao tipo de amostragem foi não probabilística não aleatória e sim intencional e determinada. O recrutamento da amostra e a coleta de dados foram previamente combinados com a Administração do posto e abordamos os frentistas no melhor momento que não interferisse no trabalho da equipe. O procedimento de coleta de dados só foi realizado mediante aprovação dos Gestores.

Quanto ao tratamento estatístico os dados colhidos pela pesquisa estão apresentados em bruto, com a utilização da estatística para seu arranjo, análise e compreensão. A tentativa de determinação e fidedignidade dos dados foi utilizada medida estatística descritiva apresentada por tabelas e gráficos e analisados à luz da literatura.

Os locais de pesquisa desse estudo foram 10 postos de combustíveis na cidade de Fortaleza, alguns deles com grandes coberturas metálicas suspensas por colunas, texteiras, com excelente iluminação com a bandeira (marca do posto); mas encontramos alguns mais simples.

Visitamos alguns postos das áreas nobres, como também alguns de periferias, e sem essas estruturas complexas. Nas áreas nobres identificamos postos com até oito ilhas de abastecimentos, enquanto na periferia até com duas ilhas.

Postos com bombas modernas e digitais automatizadas, lava-jatos, troca de óleos, conveniência, caixas eletrônicos e lojas de conveniência, mas sempre destacando-se com seus carros chefes a venda de combustíveis e produtos derivados de petróleo.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 A contextualização moderna gestão de recursos humanos de qualidade de vida total no mundo do trabalho contemporâneo

A moderna gestão de recursos humanos contempla em sua metodologia estratégias operacionais embasadas em concepções humanistas que valorizam o potencial do trabalhador como elo essencial ao sucesso da organização. A relação hoje é de aliar o trabalhador numa cultura organizacional responsiva aos interesses tanto da empresa, quando dos profissionais, uma via de mão dupla em que trabalho e capital dialogam suprimindo as tensões e conflitos que tanto marcaram o cenário trabalhista da administração tradicional. A este respeito,

(BRASIL, M. P. 2006, p. 9) assim refere:

Os objetivos da GRH devem ser coerentes com os objetivos globais da organização. A finalidade do processo de formulação de objetivos é direcionar as atividades de GRH em ambientes usualmente turbulentos, de forma que, tanto as necessidades da organização quanto as necessidades individuais e coletivas de seus empregados possam ser satisfeitas através da implementação de políticas e práticas compreensíveis e eficazes.

No passado funcionava a administração tradicional de pessoal como uma prática que consistia, na maioria das vezes, na aplicação ao pé da letra das normas de pessoal. Era focada no fazer as coisas direito em lugar de fazer as coisas certas. Os processos de gestão relacionavam-se apenas vagamente com os objetivos e as metas da organização. (BRASIL, M. P. 2006, p. 12) Os postos por nós estudados ainda que numa relação entre o negócio e o dono é uma pauta tradicional de gestão. A moderna gestão de recursos humanos relaciona-se fortemente com a visão, a missão e os objetivos operacionais da organização, paradigmas que não são aplicados e nem desenvolvidos.

Os seguintes elementos da política e estratégia de GRH são características importantes e a diferenciam da administração de pessoal tradicional segundo (BRASIL, M. P. 2006, P. 12),

1. Os empregados são considerados os recursos mais valiosos da organização. 2. A GRH é uma responsabilidade direta dos gestores de linha e está intimamente ligada à gestão de desempenho. 3. A GRH baseia-se em valores, fortalecendo o compromisso com a missão e os valores da organização.

São características da moderna gestão de recursos humanos segundo (BRASIL, M.P. 2006, p. 12)

A GRH pauta-se por políticas expressas e documentadas. A GRH acredita que os empregados compartilham os mesmos interesses que os empregadores. A GRH é estratégica, na medida em que busca identificar as áreas críticas para o desenvolvimento e o sucesso da organização. A GRH é guiada pelos objetivos e seu acompanhamento. A GRH é orientada processualmente. A avaliação do desempenho gera a melhoria contínua.

O mundo do trabalho no cenário capitalista contemporâneo requer cada vez mais que as relações trabalho e trabalhador possam ser processados num ambiente ético sob a qual todos os protagonistas possam encontrar satisfação, evidentemente, o contexto que suscita essas práticas depara-se com uma situação de crise do próprio modelo de gestão do capital. Para ser fiel ao contexto do capitalismo industrial das grandes revoluções do século XVIII e XIX, a ciência da administração tinha nas estratégias de recursos humanos, o instrumento de capacitação do material humano para responder aos imperativos das produções dos chãos de fábricas.

E a favor desse modelo, o entendimento que o trabalhador é um instrumento útil e competente se treinado e capacitado responde com destreza aos comandos hierárquicos dos serviços. Nesse tempo o produto do trabalho é compreendido como parte da própria ação operacional do operário. O fruto de sua força de trabalho é produto. Essa relação o marxismo devota uma crítica intensa chamando-a de uma prática perversa de exploração do capital humano alienado.

Nessa zona de conflito, a subserviência, a disciplina e a força do capataz são cruciais no domínio dessa exploração. E é aqui que reside a história dos recursos humanos clássicos: treinamento versus capacitação versus produção. Caso o capataz identifique o serviçal inoperante ou não responsivo, às portas das fábricas, milhares de outros candidatos perfilavam em busca da vaga aberta, o que o marxismo chama de exército de reserva.

Mas o mundo mudou, o clamor das humanidades ressoa fortes em todas as esferas políticas e o capital agora traveste-se sob um ente humanizado também, e para dar conta dessa demanda, os recursos humanos veste-se de novas engrenagens, e assume uma nova relação no tocante ao trabalhador e as necessidades de ambos. Trabalhadores (individuais) e organizações (antes patrões – coletivos) devem convergir através de implementação de práticas compreensíveis e eficazes (BRASIL, MP 2006, *Ibidem*). Os recursos humanos agora estão aptos a gerenciar pessoas, e não há mais a figura do capataz, e sim do gestor, pronto para garantir a eficiência da organização nas esferas do mercado competitivo.

Como resposta as duas grandes revoluções do ocidente, a Revolução Industrial, nas suas versões primeira e segunda, e a Revolução Francesa, sobre o conflito capital trabalho diversas abordagens de garantir qualidade, humanidade, e interesses de crescimento e acumulação do capital se constituem em diversas abordagens epistemológicas, inclusive em políticas públicas de Estado compensatórias tais como o Estado Bem estar Social defendido pela social democracia. E nas suas diversas fases e ciclos, os meios de produção, afetam a qualidade da vida dos trabalhadores, espoliando explorando homens e natureza. A herança desse modelo ainda não é um espectro do passado. Ele continua entre nós desafiando as últimas resistências do planeta, aquilo que chamamos progresso é um ente antropofágico e cruel.

Nas últimas décadas do século XX foram discutidas estratégias de gestão que garantissem a qualidade de vida desses colaboradores, uma resignificação do antigo operário. Inegavelmente novos meios de produção, novos métodos de aperfeiçoamento gerencial, conceitos como qualidade total, eficiência, qualidade de vida total, responsabilidade sócio ambiental, se reajustam a um mundo em crise do capital. As estratégias se deslocam das chaminés, para os novos contornos do mundo dos serviços, uma categoria imaterial que não tem como agregado imediato a força do trabalhador.

As novas relações num mundo cada vez mais sem chaminés (utilizamos como metáfora para explicar as novas práticas de trabalho) reclamam dos colaboradores sua participação e engajamento com seus talentos para o enfrentamento das regras do mercado: alta competitividade e excelência dos serviços. Falamos nesse contexto das organizações competitivas que estão no mercado para vender o melhor dos serviços.

Seu olhar dirige-se para o indivíduo que sustenta esta máquina e percebe-se que em direção do seu bem estar, ou, qualidade de vida os investimentos compensatórios devam ser incrementados através do acúmulo do capital intelectual dos trabalhadores. É a contrapartida da antiga força de trabalho considerada pelo marxismo de alienada, sobre as quais as empresas tentam impregnar em suas ações competitivas, a riqueza do trabalhador, suas habilidades, talentos, forças capazes de vencer e se colocar no patamar entre as melhores ofertas ao mercado.

No mundo do trabalho contemporâneo, a classe que vive do trabalho, imaterial, os prestadores de serviços não agregam ao produto sua força de trabalho (ANTUNES, 2001).

Algumas especificidades tais como motoboys, empregadas domésticas, diaristas, frentistas, camelôs, vendedores ambulantes, entre outras, os contratantes e ou empregadores, pouco ou quase nada incentivam políticas de qualidade de vida.

Para Antunes (2001) a classe que vive do trabalho imaterial engloba também os trabalhadores improdutivos, aqueles cujas formas de trabalho são utilizadas como serviço, seja para o uso público ou para o capitalista, e que não se constituem como elemento diretamente produtivo, como elemento vivo no processo de valorização do capital e de criação de mais valia. São aqueles em que, segundo Marx o trabalho é consumido como valor de uso e não como valor de troca (ANTUNES, 2001, p. 102).

O trabalho material ocorre quando o trabalhador acrescenta valor à mercadoria. Podemos citar como exemplo o trabalho imaterial segundo Antunes (1999) o executado pelo frentista que é um prestador de serviço. “O trabalho imaterial, por sua vez, não acrescenta valor ao produto material e que ativa e organiza a relação produção-consumo” (ANTUNES, 1999, p. 127).

Por isso defendemos que os frentistas têm uma invisibilidade o que não desperta em nossa curiosidade reconhecê-los como pessoas. Ao lado da bomba de gasolina um artefato tecnológico, homens e mulheres não são identificados em sua humanidade. É um apêndice da máquina. Não interferem no produto final. O combustível não é produto de sua força de trabalho.

Quando se imaginava que as condições de trabalho caminhariam no sentido de uma maior realização humana do operário o que se verifica é que cada vez mais o trabalhador tem menos identificação, visibilidade. No capitalismo contemporâneo os serviços e sua imaterialidade representam o fim da classe trabalhadora, como entes coletivos unidos por ideais comuns de valorização, lutam, pois tal como pensara o marxismo o produto final do produto era acrescido com a força vital, a vida do homem. (ANTUNES, 1999).

3.2 Invisibilidade e qualidade de vida dos trabalhadores

Maslow (1997) estudou as cinco necessidades fundamentais de todo ser humano que também no mundo do trabalho, devem ser realizadas: as necessidades fisiológicas, o amor, a segurança, a autorealização e a responsabilidade. As propostas discutidas por Maslow (1997)

são utopias necessárias a ser lembradas em nosso debate, e nos faz resgatar diante as novas relações entre capital e trabalho, categorias que devem pautar as regras jurídicas e éticas do trabalho de há muito discutidas e rediscutidas com ganhos, algumas perdas, para os protagonistas dessa relação tão assimétrica e conflituosa de poder.

Mc Gregor (*apud* RODRIGUES, 1999) e Hersberg (*idem, ibidem*) a partir de suas pesquisas sobre o bom funcionamento das empresas, afirma que a satisfação do funcionário estaria intimamente condicionando a sua produtividade, a partir da vivência de boas relações interpessoais, da higiene, da possibilidade de progresso, do reconhecimento e da responsabilidade. Os estudos de Nadler e Lawer (*apud* FERNANDES, 1996), confirmam por seu lado a interdependência entre a realização dos valores humanos e a produtividade do operário. Limongi (1995), Albuquerque (1997) esclarecem que há entre os indivíduos sonhos de realização de novos valores, além do meramente econômico, valores culturais, familiares, éticos e lúdicos.

As contribuições epistemológicas dos teóricos acima referenciadas apontam a necessidade dos recursos humanos garantir a superação de conflitos, e promover que as relações interpessoais entendam aos interesses tanto de patrões como empregados, contudo questionamos como nesse cenário estão os trabalhadores imateriais em sua invisibilidade, tal como categoriza Antunes (1999).

O conceito de qualidade de vida total tem ao longo da tradição no mundo um lugar de referência muito importante. Suas abordagens referenciam tanto aspectos espirituais, religiosos de orientação deontológicas e morais, como no ponto de vista da medicina, da sociologia e da filosofia. E o mundo do trabalho moderno, capitalista empreende um grande esforço teórico de garantir mecanismos biopolíticos de assegurar a saúde do homem como fator decisivo para a produção da riqueza e da acumulação. Segundo França (1997, p. 80), a qualidade de vida total é o conjunto das ações de uma empresa que:

Envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa.

Neste sentido a empresa deveria trabalhar sob um paradigma holístico, isto é, sob uma concepção de convergir empresa e seu funcionário como partes indissociáveis de uma totalidade. Afirma França (1997, p. 80):

No contexto do trabalho esta abordagem pode ser associada à ética da condição humana. Esta ética busca desde a identificação, eliminação, neutralização ou controle de riscos ocupacionais observáveis no ambiente físico, padrões de relações de trabalho, carga física e mental requerida para cada atividade, implicações políticas e ideológicas, dinâmica da liderança empresarial e do poder formal até o significado do trabalho em si, relacionamento e satisfação no trabalho.

O conceito de qualidade de vida total compreende as iniciativas de uma empresa para a melhoria, de forma geral, das condições ambientais do trabalho. Neste contexto, leva-se em consideração a saúde, a economia, a administração, a ecologia, a psicologia, a política, a ergonomia e a engenharia. Nesse mister o propósito da moderna gestão focada nos recursos humanos além de reter as pessoas deve assegurar motivação, satisfação, enfim condições que garantam o envolvimento com a missão da empresa, e como consequência a qualidade de vida pessoal satisfatório. Nesse sentido o propósito da moderna gestão de Recursos humanos de acordo com (BRASIL, MP., 2006, p.11) medeia essas relações para:

Assegurar que a organização atraia e retenha as pessoas qualificadas, comprometidas e motivadas, das quais necessita. Quais são essas necessidades e como satisfazê-las é, em síntese, o conjunto de definições que compõem uma estratégia de RH. A implementação da estratégia significa tomar medidas para avaliar e satisfazer as necessidades futuras das pessoas, dando-lhes continuamente oportunidades de desenvolvimento e aprendizagem para que elas reforcem e expandam sua competência, suas contribuições, seu potencial e sua empregabilidade.

Para Walton (*apud* Rodrigues, 1999), a civilização industrial acabou por descurar valores ambientais e humanos privilegiando o avanço tecnológico, a produtividade e o crescimento econômico. Mas estamos hoje num novo ciclo no mundo do trabalho, em que os valores humanos e ambientais são privilegiados. Boas práticas de respeito ao home e ao meio ambiente se coloca contemporaneamente como um imperativo ético. Contudo, é de lamentar que algumas organizações ainda ensaiam minimante essas novas posturas de gestão e cultura organizacional. Tratar de cultura e organização é referir-se tipicamente ao padrão de desenvolvimento refletido nos sistemas sociais de conhecimento, ideologia, valores, leis e rituais cotidianos (MORGAN, 1996).

Vasconcelos (2001) cita LIMONGI (1995) ALBUQUERQUE e FRANÇA (1997) que a consideram que a sociedade vive novos paradigmas de modos de vida dentro e fora da empresa, gerando, em consequência, novos valores e demandas de qualidade de vida no trabalho.

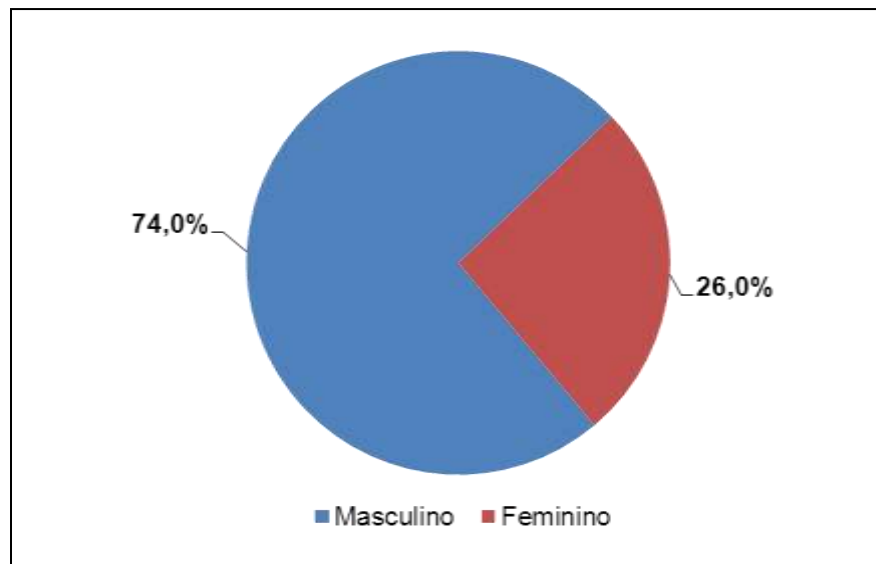
Como vimos à questão referente qualidade total de vida no mundo do trabalho, exige demandas de vários saberes no campo da ciência, portanto conhecimentos interdisciplinares que se prontificam com seus aportes epistemológicos a contribuir para que o homem de forma holística e integral, responda com eficiência às exigências da produção no mundo do trabalho. Responder por todas essas demandas, evidentemente é outra questão complexa que nem

sempre poderá ser satisfeita em seus pressupostos paradigmáticos. Uma ou outra especificidade é respondida, pois, afinal de contas as relações entre trabalhadores e patronato ainda é mediada por conflitos, tensões e nem sempre harmônicas, e às vezes passam omissas nessa relação, mesmo a despeito de todas as contribuições epistemológicas nas áreas das ciências humanas.

Fernandes (2003), quando se analisa a qualidade de vida total no campo de postos de gasolina, mesmo sendo um campo de altos investimentos em capital e tecnologia, com um grande volume de capital, não parece ter havido uma repercussão positiva para o funcionário.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

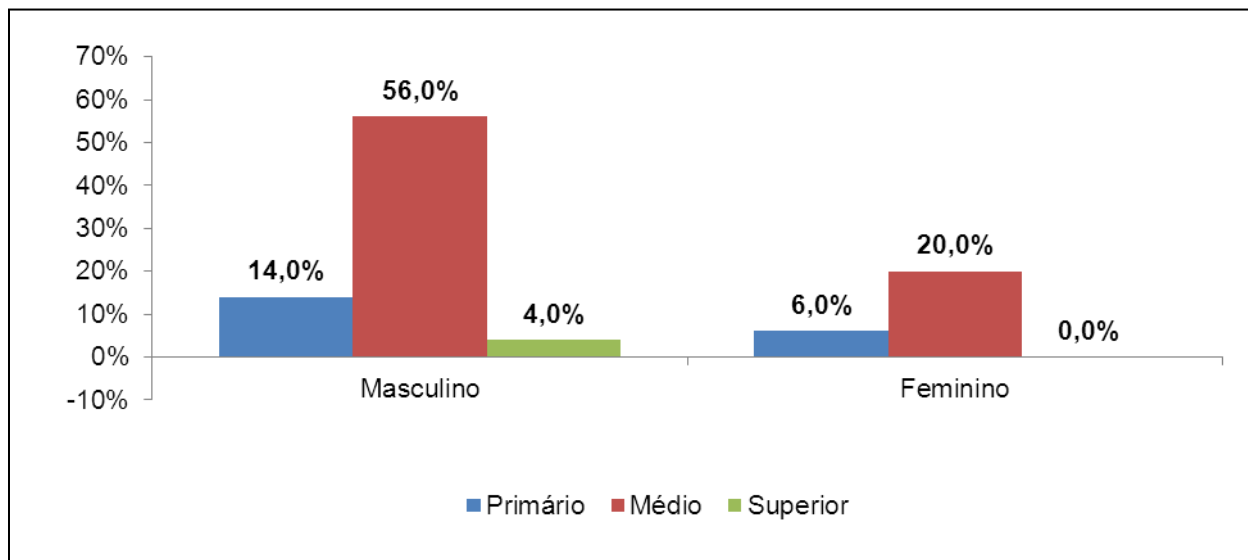
Gráfico 01: Quanto ao sexo.



Fonte. MORAIS.A.F. Fortaleza 2011.

Apesar de a quantidade de homens aparecer ainda com grande superioridade sobre a das mulheres, percebe-se um percentual expressivo quanto à participação das mulheres.

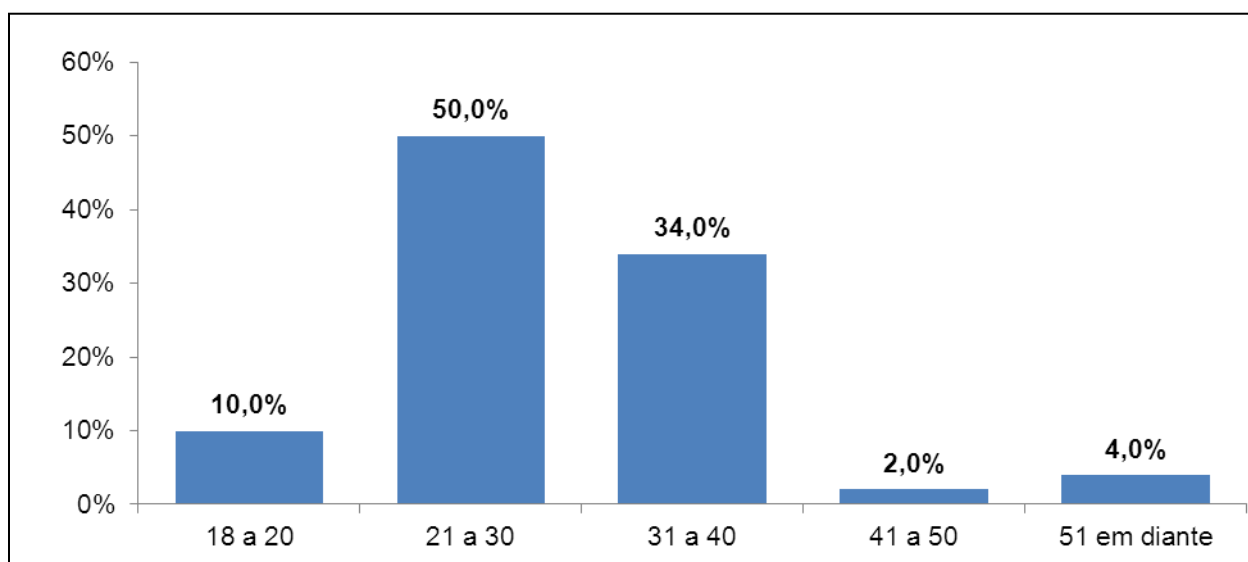
Gráfico 02. Quanto a escolaridade.



Fonte. MORAIS.A.F. Fortaleza 2011

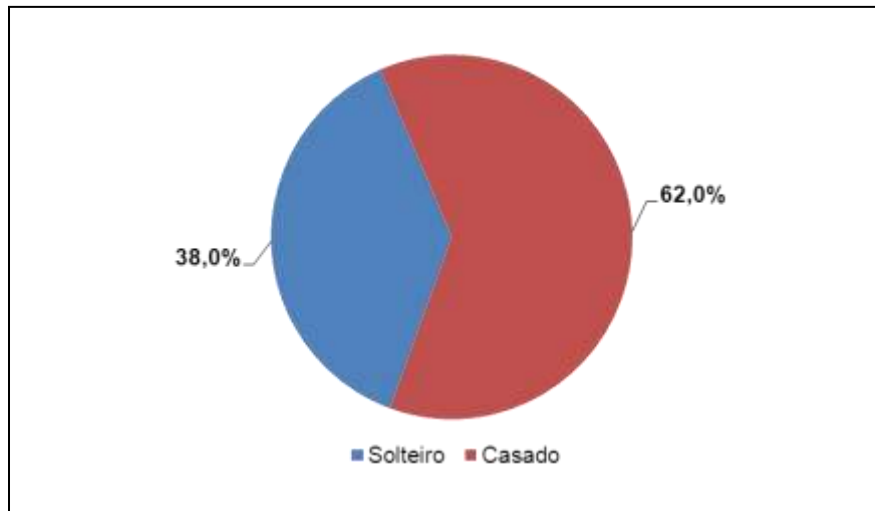
O índice de frentistas com curso médio representa o dobro do índice da situação total. Mostra a dificuldade que eles tem de estudar, decorrente de suas carga horário como a questão financeira, uma vez que 62% estão casados dificultando ainda mais a continuação na educação.

Gráfico 03. Quanto a faixa etária



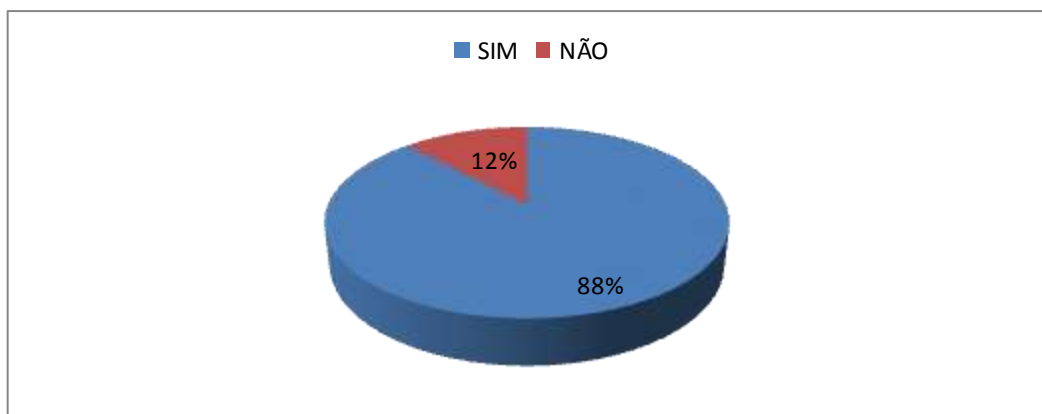
Fonte. MORAIS.A.F. Fortaleza 2011

Nota-se que a faixa etária preponderante é aquela entre os 21 e trinta anos, entre os homens, mas ainda com um alto percentual na faixa entre os 31 e 40 anos. Note-se o percentual pouco expressivo de frentistas com 51 anos em diante. Uma vez que pela pesquisa podemos observar que os frentistas entre 21 a 30 são os mais requisitados.

Gráfico 04. Quanto ao estado civil

Fonte. MORAIS.A.F. Fortaleza 2011

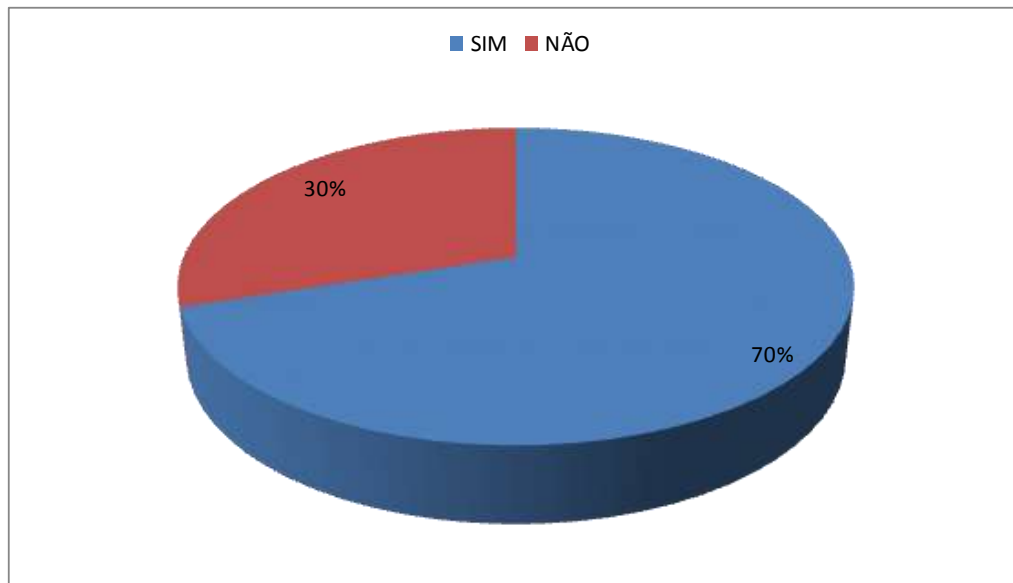
Note-se como o número de frentistas casados supera quase em dobro o número de frentistas solteiros. Podemos identificar a realidade financeira dos casados é mais preocupante do que os solteiros, ficando eles mais suscetíveis a situação.

GRÁFICO 05. Percepção do seu estado de saúde.

Fonte. MORAIS.A.F. Fortaleza 2011

Pelo menos a partir da percepção dos próprios entrevistados, a grande maioria considera muito boa a sua saúde. Estando eles gozando de plena saúde.

GRÁFICO 06. Preconceito em relação à função.



Fonte. MORAIS.A.F. Fortaleza 2011

Grande número de frentistas, conforme estes índices, ainda se acha como trabalhando num ramo onde são discriminados por preconceitos em relação a esta atividade. A expressão de bombeiro ainda se perpetua muito hoje em dia no ramo, sendo que os frentistas poderiam estar melhor classificados como vendedores, pois além de venderem produtos e serviços vendem também a imagem do posto e sua gestão.

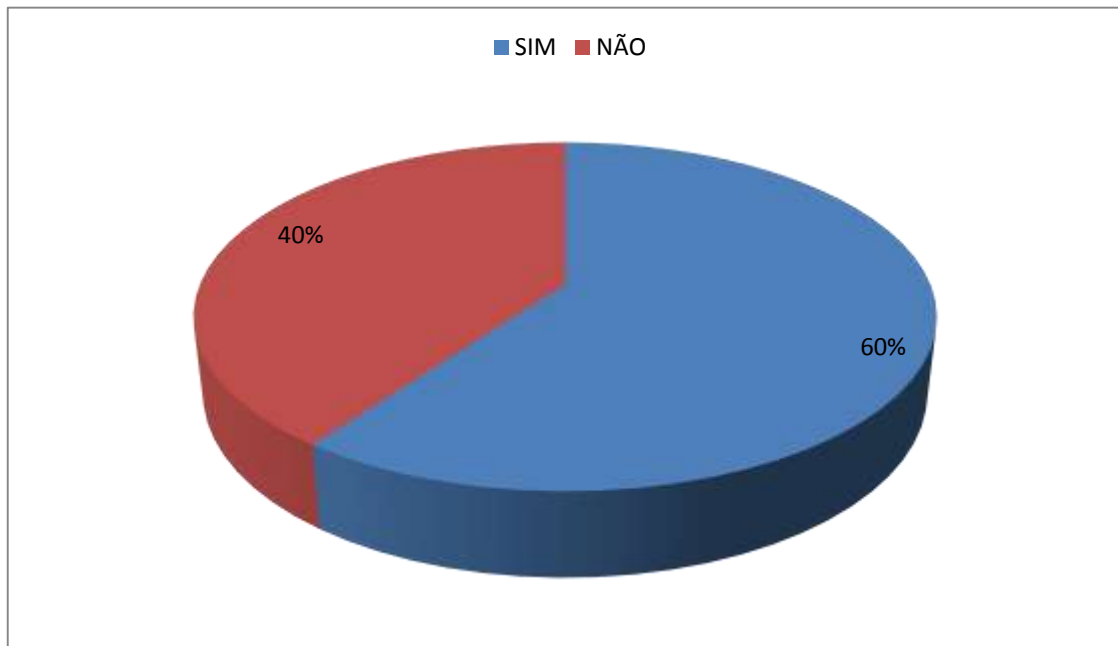
GRÁFICO 07. Liberdade de expressar opiniões.



Fonte. MORAIS.A.F. Fortaleza 2011

De novo, uma quantidade expressiva de frentista, em torno de 67% por cento negam a possibilidade da livre expressão e, conseqüentemente, do diálogo dentro da empresa, Muito preocupante, uma vez que a organização aceitando opiniões e sugestão dos frentistas, pode melhorar alguma ação na empresa, como, a motivação, auto estima dos frentistas.

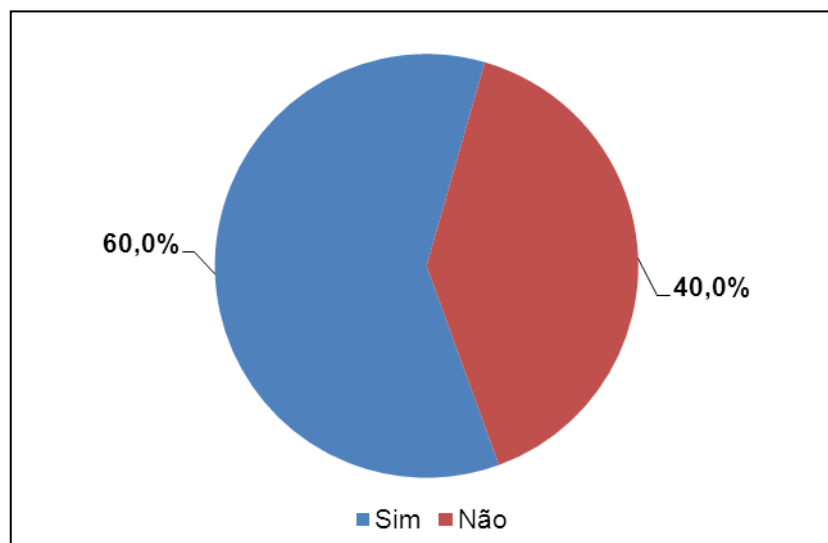
GRÁFICO 08. Você recebeu o devido treinamento para execução de seu cargo?



Fonte. MORAIS.A.F. Fortaleza 2011

Neste caso, há um reconhecimento por parte dos frentistas na sua maioria sobre o devido treinamento para a função. Mas mesmo com esse percentual é muito preocupante, uma vez que os frentistas trabalham com máquinas de combustível, produtos tóxicos e nocivos a saúde.

GRÁFICO 09. Tem plano de saúde?

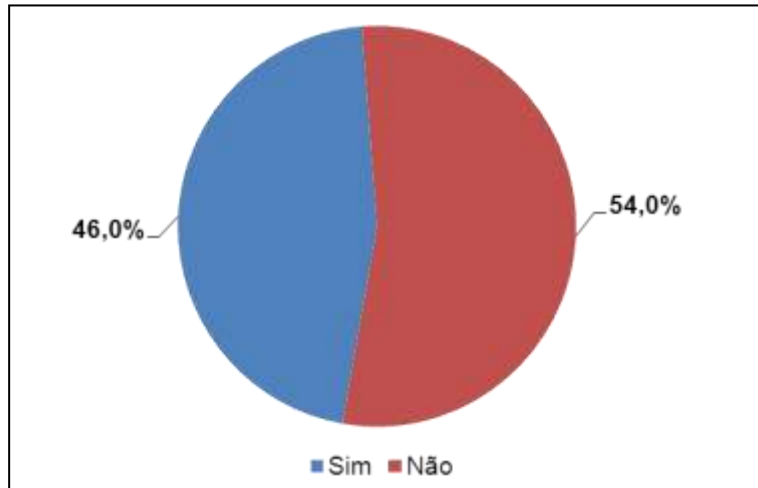


Fonte. MORAIS.A.F. Fortaleza 2011

Parte expressiva dos frentistas não tem plano de saúde pago pela empresa, o que denota, a falta de uma melhor assistência dos empresários do setor aos seus funcionários. Em se

tratando de postos de combustíveis a insalubridade natural do ambiente obriga mais investimento dos empresários nas condições sanitárias e apoio médico aos frentistas.

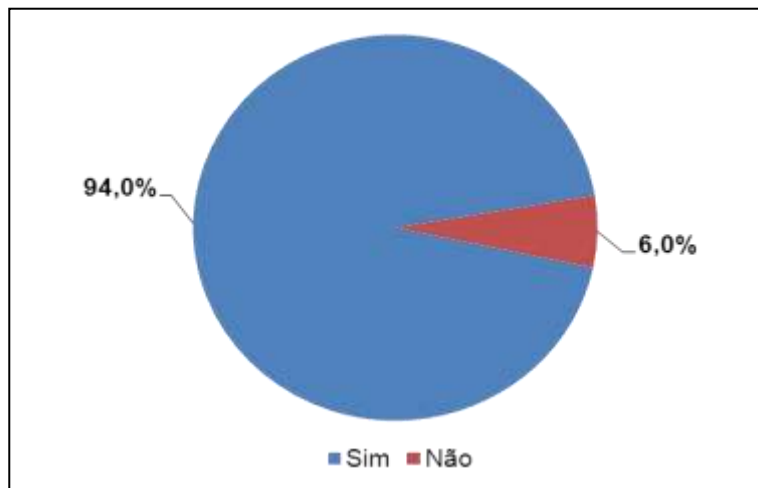
GRÁFICO 10. Já foi assaltado em serviço alguma vez



Fonte. MORAIS.A.F. Fortaleza 2011

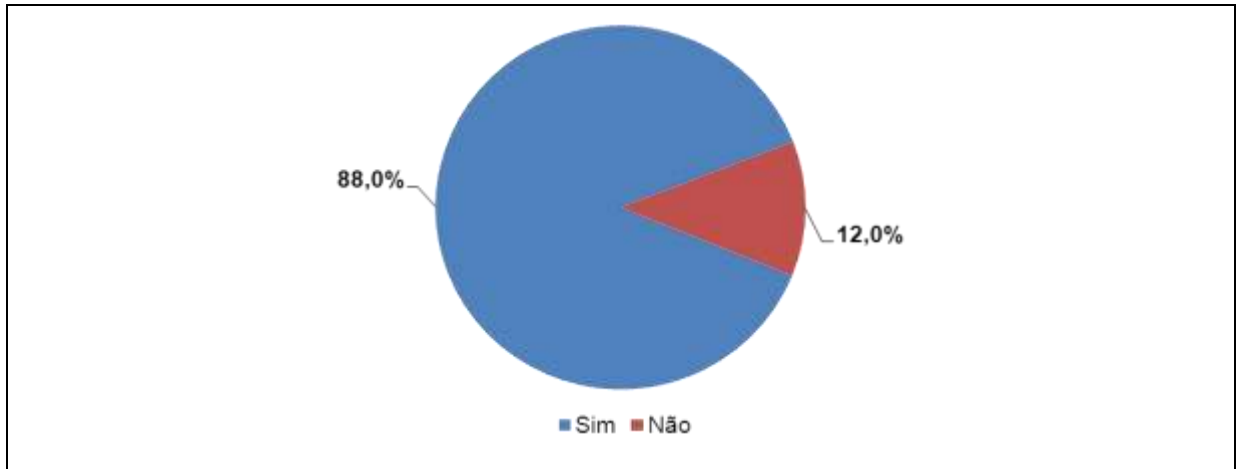
Praticamente quase a metade dos frentistas já passou por uma experiência de assalto o que confirma o ambiente de insegurança financeira e vital em que trabalham. Além dos riscos inerentes a função destacam-se também perigo de morte por assaltos.

GRÁFICO 11. CTPS assinada?



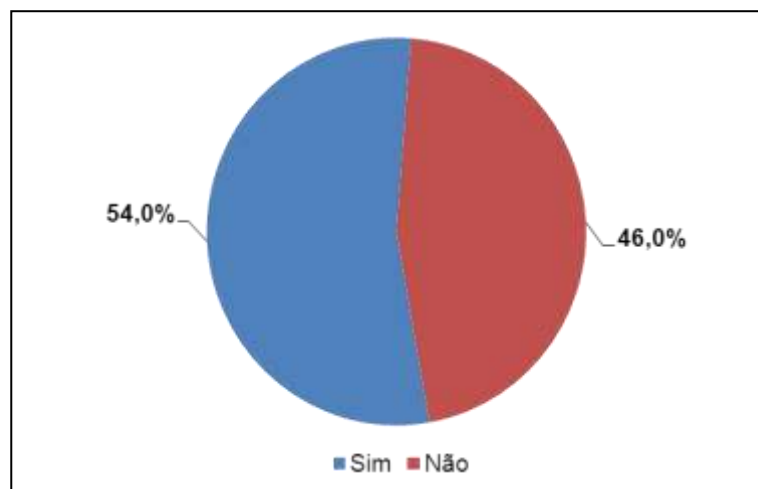
Fonte. MORAIS.A.F. Fortaleza 2011

O emprego formal entre os frentistas aparece aí como uma realidade concreta. Fugindo mais uma vez das normas legais e tirando a cobertura que o frentista tem com sua CTPS, como 10* terceiro, FGTS, PIS, e assistência social. Art. 13 - A Carteira de Trabalho e Previdência Social é obrigatória para o exercício de qualquer emprego, inclusive de natureza rural, ainda que em caráter temporário, e para o exercício por conta própria de atividade profissional remunerada. (Redação dada pelo Decreto-lei nº 926, de 10.10.1969)

GRÁFICO 12. São respeitados seus direitos trabalhistas?

Fonte. MORAIS.A.F. Fortaleza 2011

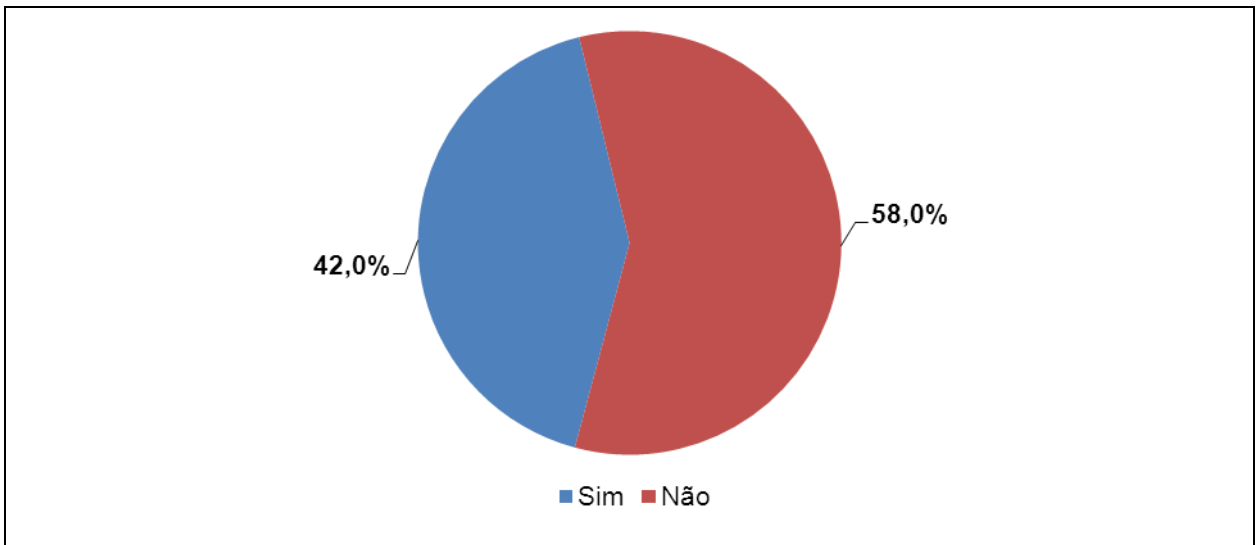
Conforme as respostas dos entrevistados, ainda cerca de doze por cento dos frentistas trabalham de forma irregular e isto contrasta fortemente com o alto índice de investimentos e valores que são movimentados neste negócio.

GRÁFICO 13. Você trabalha horas extras e recebe corretamente por elas?

Fonte. MORAIS.A.F. Fortaleza 2011

Pelo que se percebe, grande número de frentistas não recebe a devida remuneração por horas-extras trabalhadas, o que, de novo, confirma, a falta de uma visão mais justa do frentista como parte integrante da empresa e a falta de respeito também aos seus interesses e não só aos da empresa da parte dos empresários do setor, Mas referente especialmente aos seus colaboradores. Art. 59 - A duração normal do trabalho poderá ser acrescida de horas suplementares, em número não excedente de 2 (duas), mediante acordo escrito entre empregador e empregado, ou mediante contrato coletivo de trabalho. § 1º - Do acordo ou do contrato coletivo de trabalho deverá constar, obrigatoriamente, a importância da remuneração da hora suplementar, que será, pelo menos, 20% (vinte por cento) superior à da hora normal. (Vide CF, art. 7º inciso XVI)

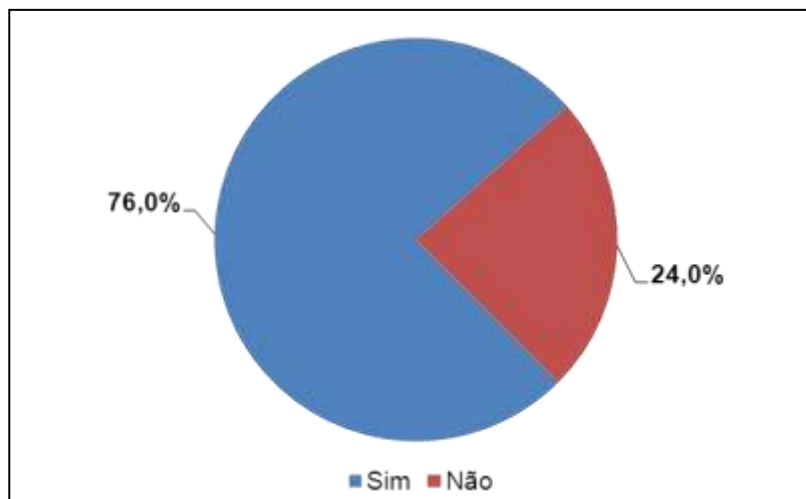
GRÁFICO 14. Já teve descontado de seu salário valores referentes a cheques sem fundo, notas falsas, cartões clonados e assaltos



Fonte. MORAIS.A.F. Fortaleza 2011

Um número expressivo de frentistas já teve seu salário descontado sobre cheques sem fundo, notas falsas e cartões clonados recebidos, o que denota a insegurança constante inclusive financeira da função. O Artigo 462 da Consolidação das Leias do trabalho (CLT) afirma que o empregador está proibido de efetuar qualquer desconto nos salários do empregado, exceto quando este desconto resultar de um adiantamento salarial, de dispositivos de lei ou de contrato coletivo.

GRÁFICO 15. Existem assentos para serem utilizados nas pausas que o serviço permitir?



Fonte. MORAIS.A.F. Fortaleza 2011

Por mais que não sejam a maioria, mas, para um bom número de frentistas falta além da segurança mais conforto para o frentista. Parágrafo único - Quando o trabalho deva ser executado de pé, os empregados terão à sua disposição assentos para serem utilizados nas pausas que o serviço permitir. (Redação dada pela Lei nº 6.514, de 22.12.1977)

Os dados de nosso estudo também são gerados a partir de observações, instrumento válido de coleta de dados, que aplicamos em nossas estratégias de coleta de dados. Também os diálogos que mantivemos com os gerentes. Apresentamos a seguir nossas considerações.

Os gerentes nos informaram que de todos os postos na cidade de Fortaleza, apenas os de uma grande organização tem um departamento específico de gestão de RH. O restante de postos segue a mesma postura, ou seja, é o dono que centraliza toda a gestão, contrata, admite, e os serviços de papelada, burocráticos é intermediado por um Contador que assume essa demandam tais como questões relacionadas à Carteira de Trabalho, pagamento de impostos, documentação de demissão, admissão, férias, folha de pagamento, contribuição com a Previdência Social entre outros afazeres relacionados. Quem admite e demite é o dono ou em alguns deles um profissional que exerce a função de gerente. Este apenas treina como manusear a bomba de gasolina.

Como a gestão é o comando do dono, sua autoridade é suprema sobre todos: demite, admite, e não há qualquer tipificação compatível com os paradigmas estudados na gestão de recursos humanos, sob à luz da Ciência da Administração. Tudo é apenas um caso de sucesso, de sorte, de uma competência autônoma que gerou condições para garantir o estabelecimento de seu negócio.

Os trabalhadores que são contratados passam pela avaliação do dono, e o perfil de escolha é a inexperiência. Essa questão nos suscitou indagar dos donos, o por que da inexperiência. Os mesmos referem-se que no mundo dos frentistas, há muitos casos de atitudes ilícitas, pequenos roubos na bomba, trocos, indevidos, entre outras ilicitudes que escapam ao controle do olhar do dono. E a experiência nesse sentido é negativa, pois –as malandragens de como enganar o patrão são frutos e vivências prévias. Os mais novos ainda não estariam contaminados com estas práticas desonestas.

Em contato que obtivemos com o Sindicato da categoria Sindicato dos Empregados Em Postos de Serviços de Combustíveis e Derivados de Petróleo do Estado do Ceara- ao indagar sobre como é a questão da admissão e demissão dos frentistas este o nos informou que no passado recente está foi maior a rotatividade, hoje esta bem melhor. Mas mesmo assim tem muitas demissões ainda e lutam para garantir um salário melhor. Conquistaram alguns ganhos, tais como cesta básica, porém afirma que os ganhos ainda são muito limitados, e muitas demandas solicitadas ainda não são atendidas.

Um fato interessante também nos chamou a atenção: segundo os donos, os jovens solteiros procuram como primeiro emprego, mas sempre querendo outro melhor. As maiores dificuldades relatadas pelos dos donos em relação aos postos está relacionada com as tributações federais e estaduais, os impostos. Quanto aos frentistas a maior dificuldade é com a honestidade dos profissionais, pois muitos deles utilizam-se de práticas que burlam as bombas, alteram dados de valor da mercadoria, entre outras fraudes habituais. Por isso temos preferência em contratar pessoas não experientes, pois quanto mais experiência em postos de combustíveis, mais se especializam em fraudar –(Fala de um dos Sujeitos pesquisados – gerente e dono)

Os frentistas como categoria de sua invisibilidade simbólica segundo Antunes (1999), desenvolve uma prática laboral imaterial. A invisibilidade é uma das categorias que dispensa na visão dos donos o aporte de uma gestão de recursos humanos. A característica especialíssima dos postos visitados é ser um negócio do dono, que somente a este deve ser comandado, e por isso não contempla qualquer dimensão de eficiência, e efetividade. A classe patronal tem como sindicato da classe o Sindicato do Comercio Varejista de Derivados de Petróleo do Estado do Ceará - SINDIPOSTOS que os auxiliam na estipulação do preço dos produtos, entre outras questões relacionadas.

O gerente quando o posto tem, é àquele funcionário frentista que se destacou com sua honestidade, e o dono o escolhe para intermediar algumas das atividades: observar os novatos, identificar quem está roubando, checar os números da bomba com os litros, etc. Ao conversarmos com os gerentes identificamos que os mesmos sentem necessidade de alguém a mais que o auxilie e o ajude nas rotinas, e ganhar tempo pra poder melhor treinar os frentistas, acompanhar seus desempenhos mais próximos. Relataram-nos que os donos cobram muito empenho, e a grande tarefa é a de evitar e identificar os novatos que estão com atitudes suspeitas. A grande maioria dos gerentes, não tem formação superior para o cargo, aprenderam no dia a dia das rotinas do posto. Alguns foram frentistas e com muito tempo depois passaram a gerente, outros entram se formação de nada e sem experiência.

Como vimos os postos estudados a questão da gestão de recursos humanos, não é identificada como uma estratégia essencial no processo de qualidade e competitividade no atual mundo do trabalho. A opção pela não adesão à gestão de recursos humanos como uma prática científica e responsiva da Administração, se deve entre outros fatores, ao sucesso dos donos que poderia alcançar outros patamares de sucesso caso investisse em optar por implantar em seus negócios o suporte técnico e científico dessa estratégia fundamental ao crescimento humano das organizações contemporâneas, sejam de pequeno porte ou médio porte.

Ao confrontarmos os dados colhidos com os paradigmas e proposições da moderna gestão de recursos humanos, concluímos que no atual estágio, os postos de combustíveis, campo de pesquisa estudado nesse trabalho, prescindem de uma total revisão de suas práticas de negócio, pois apesar de ser fruto do empreendedorismo individual de seus donos, poderia ser um campo de trabalho muito fecundo e próspero se os donos virassem Gestores e transformassem seus postos em empresas modernas, com todas as estratégias possíveis de melhoria de sua competitividade que só poderá ser correspondida e atingida com o aporte teórico e metodológico da Ciência da Administração.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao identificarmos o problema de nossa pesquisa tínhamos em mente uma hipótese: *se a satisfação profissional dos frentistas for considerada boa então maior probabilidade do nível de valorização da gestão de recursos humanos dos postos de combustíveis aos frentistas.*

E o campo de pesquisa nos revelou outros dados, inesperados, pois imaginávamos que os postos, alguns deles bem estruturados, com designes modernos, bonitos, fossem gerenciados com o aporte da moderna gestão de recursos humanos. Contudo, respondemos da seguinte forma: a gestão apesar de não ser moderna, é empírica, de pessoal, tradicional, e sem as conquistas contemporâneas do auxílio da Administração que pode ser considerada uma engenharia social de gestão, a serviço da produtividade, do bem estar, do crescimento comercial entre outras esferas de atuação.

Os donos e gerentes, o Contador são as bases dessas organizações. E nesse sentido, a qualidade de vida do trabalhador, e toda a discussão holística do seu bem estar e o bem das organizações não passa de um mito. Um ramo de negócios de alta lucratividade ainda não consegue identificar em suas práticas a importância de criar o setor de recursos humanos, atitudes que evidentemente, resultaria em grandes conquistas tanto para a acumulação do capital, como para os trabalhadores frentistas. O mundo contemporâneo integrado num processo global requer o ajuste de condutas gerenciais responsivas às demandas do mercado de alta competitividade, e como consequência o crescimento da organização com o suporte da gestão de recursos humanos imprescindível para responder as demandas de motivação e capacitação dos frentistas e para a empresa.

A qualidade de vida de trabalhadores passa pela criação de políticas de motivação, crescimento profissional e valorização pessoal e profissional. Incentivar cursos e estudo para os frentistas, tornando-os orgulhosos de suas profissões, sentindo-se capazes, importantes, passando a existir para a sociedade, e para si próprio. Os frentistas não são entendidos com colaboradores e sim funcionários desde que não sejam desonestos que prestam serviços.

O trabalho dos frentistas sob matriz imaterial e invisível segundo Antunes (2001) é de fato comprometedor para algumas das dimensões da qualidade total de vida e essa invisibilidade também é naturalizada pela sociedade de uma forma geral.

Os frentistas afetados por constantes ameaças de perigos iminentes, assaltos, doenças crônicas (que podem manifestar-se a longo prazo, como por exemplo as leucemias), que tem como causas a inalação de gases oriundos do benzeno que é encontrado fortemente nos combustíveis, é por nós considerado um grupo de homens e mulheres em situação de insegurança e vulnerabilidade nas práticas de trabalho, requerendo da sociedade um olhar devido de investimento político e ético que justifique práticas laborais protegidas em seus riscos reconhecidos e protegidos por mecanismos trabalhistas de segurança jurídica.

Os donos dos postos empreendedores de sucesso é chegada a hora de serem informados da importância que têm para seus postos de combustíveis o setor de recursos humanos capaz de criar mecanismos satisfatórios positivos que agregam valores e acumulação de capital aos seus negócios. A moderna gestão de recursos humanos no mundo de hoje vem para responder aos protagonistas dessa relação, convergindo para ambos os atores os níveis de satisfação, qualidade de vida, lucro e sucesso. O sucesso é fruto dessa convergência harmônica e responsiva às tensões e turbulências internas e externas, mediado por uma gestão competente de recursos humanos.

O conceito de qualidade total de vida dos frentistas não pode ser explicitado fora de uma perspectiva integrada do trabalho laboral, junto ao setor de recursos humanos da organização e à vida social. Portanto, nossa hipótese de trabalho não poderá ser respondida nesse instante de investigação. Porém, o nosso estudo é importante e tem sua validade realçada na medida em que identifica uma lacuna na gestão das organizações estudadas, e essa lacuna é um forte impeditivo de fortalecimento de práticas gerenciais obsoletas e não corresponsivas ao mercado contemporâneo. Evidentemente, sofrerá uma estagnação, principalmente com o atual cenário de alta competitividade do mercado, as mudanças de configuração da globalização, a realização da copa do mundo em Fortaleza, questões que poderão afetar muito negativamente quem não ousar em incrementar novas ferramentas para o enfrentamento estratégico que se configura muito promissor.

Quanto aos frentistas confirmamos que se trata de uma categoria em *trânsito*, e *os honestos, inexperientes* (ênfase realçada pelos autores) sonham com outros empregos melhores. A relação do trabalho com os postos é transitória, os frentistas têm uma auto percepção de sua saúde como boa, economicamente já não fazem parte da antiga classe social dos miseráveis, indicando que são os novos protagonistas que saíram da linha da pobreza; com alguma escolarização mas muito distante ainda da realidade atual e das novas técnicas de gestão de pessoas e com baixos índices de aperfeiçoamento profissional e qualificações, exigências que se configuram fundamentais para nortear as performances dos colaboradores contemporâneos.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, L. G. e FRANÇA, A.C.L. desafios. RAE Light. São Paulo, v. 2, nº2, p.

26- **Estratégias de recursos humanos e gestão** da 32, mar./abr. 1997

_____ **Estratégias de Recursos Humanos e Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho**. Revista de Administração. São Paulo. 1997, volume-33p.40. 1997

ANTUNES, CELSO. **Habilidades e Competências**: Vozes. Petrópolis, Rio de Janeiro. ed. 4, 2001.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** Cortez. São Paulo, 1999.

_____ (Org.). **Os sentidos do trabalho**. Boitempo .São Paulo, 2001

_____ **Os sentidos do Trabalho**. Boitempo. São Paulo, 2005

Brasil. **Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão**. Secretaria de Gestão. Comissão

Europeia. Introdução à Gestão de Recursos Humanos: texto de referência para a área temática

de gestão de pessoas / Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Recursos Humanos; Björn Bengtson e Göran Järvstrand; tradução: Luiz S. Macedo de Oliveira. — Brasília: MP, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional: A dinâmica do sucesso das organizações**. 2. ed. Elsevier . Rio de Janeiro, 2005.

CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS DO TRABALHO/[Compilação]Armando Cassimiro Costa, Irany Ferrary, Melchiades Rodrigues Martins.-38. ed. Ltr. São Paulo, 2011.

DETRAN CE. Departamento Estadual de Trânsito-Detran-Ce. <http://www.ceara.gov.br/?secretaria=DETRAN&endereço=http://portal.detran.ce.gov.br> Acesso em 12 de novembro de 2011

ERIC HOBSAWM. **Tempos Interessantes**. Tradução Helio de Almeida. Ed. Companhia das Letras. Rio de Janeiro. p, 207. 2002.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Casa da Qualidade. Salvador, 1996.

FRANÇA, A C. Limongi. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras**, Revista Brasileira de Medicina Psicossomática. Rio de Janeiro, vol. 1, n.º 2, p. 80, abr./mai./jun. 1997.

_____ e ASSIS, M. P. de. **Projetos de Qualidade de Vida no Trabalho: caminhos percorridos e desafios**. RAE Light. São Paulo, v. 2, nº2, p. 26- 32, mar./abr. 1995

_____. **A qualidade de vida no trabalho é um bom investimento**, Revista Inova: Gestão e Tecnologia. São Paulo, v. 2, n.º 8, p. 5, maio/agosto 1995.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. Atlas. São Paulo, 2009.

MASLOW, A. H. **Uma teoria da motivação humana**. In: BALCÃO, Y. G.; Cordeiro, L. L. O comportamento humano na empresa. FGV. Rio de Janeiro, 1977.

McGREGOR, D. e HESBERG. **Motivação e liderança**. Brasiliense. São Paulo, 1999.

MORGAN, Gareth. **Imagens da organização**. Tradução Cecília Whitaker Bergamini; Roberto Coda. Atlas. São Paulo, 1996.

Sindicato do Comercio Varejista de Derivados de Petróleo do Estado do Ceará - SINDIPOSTOS <http://www.sinpospetroce.org>. Acesso em 10 de novembro de 2011

Sindicato dos Empregados em Postos de Serviços de Combustíveis e Derivados de Petróleo do Estado do Ceara. <http://www.sinpospetroce.org.br/cct20102011.pdf>. Acesso em 11 de novembro, 2011.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e perspectivas**. Cadernos de pesquisa em administração, São Paulo. v. 8, n. 1, p. 23-35, 2001