

IMPACTOS DA CRISE SANITÁRIA NO COMÉRCIO BRASILEIRO: A IMPLEMENTAÇÃO DE NOVAS TECNOLOGIAS E A LOGÍSTICA DE TRABALHO NAS LOJAS AMERICANAS S.A.

Aline Santos Cruz
Fernanda Moraes dos Santos
Malri Merolin Barros Mattos

RESUMO

Este artigo tem por objetivo analisar a maneira como as empresas, em face da pandemia provocada pelo Coronavírus, estão ressignificando as formas de se comunicarem com suas equipes e clientes. De repente, em março de 2020 as pessoas se viram confinadas e isoladas em seus lares, em função de uma crise sanitária global advinda de uma pandemia, causada pela contaminação de um novo vírus, denominado popularmente de “Covid 19”. Medidas de isolamento social foram necessárias para conter a proliferação do vírus e obrigaram, locais de trabalho, escolas, empresas e comércio, entre outras atividades, a se readequarem. As empresas precisaram buscar novas formas de interagir com seu público, interno e externo, para se manterem operantes. Ao longo desta análise serão expostas formas adequações realizadas pelas empresas, com o objetivo de dar continuidade a suas atividades.

Palavras-chave: Pandemia; Legislação trabalhista; Informação; Tecnologias.

Introdução

A empresa objeto de observação e análise deste estudo é Lojas Americanas S.A, que, sendo pesquisado, busca constantemente a melhor maneira de atender a seus clientes, oferecendo plataformas físicas com diversos formatos de lojas, além de contar com uma plataforma digital, que abriga diversas marcas. A companhia conta com um “motor” de inovação, que busca acelerar as plataformas, construir negócios e potencializar diversas iniciativas.

Este estudo se propõe a relatar e tratar analiticamente o impacto que a atual crise sanitária provocou nas Lojas Americanas e na sua logística de trabalho. Para tal, compilamos informações, coletamos dados e pesquisamos obras doutrinárias, acerca das relações de trabalho e legislação vigente, bem como por informações obtidas no *site* da empresa e ainda entrevistas com funcionários.

Abordar-se-á aspectos do Direito do Trabalho, investigações pesquisas e análises serão realizadas a fim de retratar as relações jurídicas envolvendo empregado e empregador. Serão abordados ainda os principais pontos da evolução histórica nesse seguimento e sua contribuição para a melhoria das condições de trabalho, visando proporcionar maior dignidade e melhor qualidade de vida, respeitando-se as garantias do empregado.

Se por um lado a pandemia impôs à sociedade um cenário imprevisível, por outro, está reafirmando uma série de tendências tecnológicas anunciadas há tempos, cuja implementação foi acelerada nesse momento.

Em consequência disso, ocorreu adesão às novas tecnologias, possibilitando a implementação de inovações trazidas pela revolução digital no ambiente de trabalho que foi, talvez a principal arma contra a crise econômica gerada pela pandemia, que veio a afetar não apenas o segmento industrial ou empresarial, mas a sociedade como um todo.

A Lojas Americanas S.A está inserida na Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros (BM&FBOVEPA) desde 1940. A Companhia possui base composta por ações ordinárias e ações preferenciais, que tem por missão “Realizar sonhos e atender as necessidades de consumo das pessoas, poupando tempo e dinheiro e superando expectativas”.

1. Relação de Trabalho e Legislação

O Direito do Trabalho é o ramo do direito responsável pela regulação das relações jurídicas entre trabalhadores e empregadores. Para resguardo desta relação, a legislação trabalhista e diversos princípios que a norteiam são fundamentais. As principais normas que regem o Direito do Trabalho estão dispostas na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e ainda, na Constituição Federal.

Conforme ensina Martinez (2020), por tratar diretamente da principal forma na qual as pessoas têm como meio de sobrevivência o trabalho, o direito do trabalho é um dos ramos mais importantes na atual sociedade, se não, o mais importante.

Em termos de evolução histórica do Direito do Trabalho, podemos dizer que ele sempre se fez presente em todas as sociedades. Contudo, esse trabalho não tinha interferência estatal ou qualquer normatização. Por muito tempo o trabalho era regido pelas regras dos empregadores que definiam cargos, pagamentos e carga horária como lhe eram convenientes, o que ocasionava diversos problemas aos trabalhadores, uma vez que não havia qualquer proteção (MARTINEZ, 2020).

Tais condições, com o passar do tempo, fez a sociedade se organizar por categorias e sindicatos, para de alguma forma, criar proteções e condições dignas para os trabalhadores.

No Brasil, a discussão sobre direitos dos trabalhadores surgiu apenas no final do século XIX. Contudo, essas discussões eram escassas e sem muito espaço na sociedade da época. Não

havia nenhuma norma, ou qualquer regulamentação de segurança, ou proteção aos trabalhadores.

A situação do trabalhador no Brasil começou a ser alterada, de fato, no governo de Getúlio Vargas, quando houve a inclusão de garantias aos trabalhadores na Constituição Federal de 1934 e, entre outros direitos, garantia de jornada de trabalho e férias anuais remuneradas.

Mesmo com a inclusão e regulamentação de algumas garantidas aos trabalhadores, esse cenário ainda estava longe de ser o ideal. Assim, 1943, ainda durante o governo de Getúlio Vargas, que foi criada a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). A CLT foi o maior marco do direito do trabalho brasileiro, sendo até hoje o principal documento no qual estão definidas regras de proteção-obrigação entre empregadores e trabalhadores.

A Constituição Federal de 1988 trouxe várias alterações, mas a principal delas, cabe aqui o destaque, foi a inclusão do direito ao trabalho, como garantia fundamental dos cidadãos brasileiros (MARTINEZ, 2020).

1.1. A tecnologia e a evolução trazida pela revolução digital no ambiente empresarial

Desde o início dos tempos, o homem buscou maneiras de adaptar suas práticas e costumes, de modo a otimizar seu tempo, principalmente em suas relações de trabalho. O uso de uma simples calculadora que, em uma fração de segundo, obtêm um resultado matemático, que o homem comum levaria certo tempo para concluir, é prova da utilidade da tecnologia.

Diversos são os exemplos que poderiam ser citados para exemplificar como o homem sempre busca maneiras de melhorar o seu desempenho em diversas áreas, principalmente no ambiente empresarial.

Indiscutivelmente, a tecnologia, seja ela qual for, é desenvolvida com o intuito de auxiliar e aperfeiçoar o ambiente empresarial.

Contudo, muito embora o termo “revolução digital” traga o pensamento de que se trata de um avanço tecnológico, ela não está ligada apenas a tecnologia em si. Reflete mudanças profundas em toda sociedade. Essa transformação não é diferente no ambiente empresarial, onde os avanços tecnológicos trazem benefícios.

Importante destacar que essas mudanças não afetam apenas um ou outro segmento industrial ou empresarial, mas sim todas as relações humanas, culturais e sociais. Veremos que muitos segmentos empresariais já acreditam e apostam que na robótica e na inteligência

artificial como ferramentas essenciais para o desenvolvimento de suas atividades é o futuro (MIGUEL, 2020).

1.2. O COVID-19 e suas consequências nas relações de trabalho

Sabemos que em 2019 na cidade de Wuhan na China surgiram os primeiros casos de COVID-19. Atualmente uma epidemia vivida em uma determinada região se espalha facilmente entre os países mais próximos e até os mais distantes, devido à globalização e a facilidade de comércio e do grande fluxo de pessoas entre países.

Desta feita, a humanidade se deparou com um perigo real imposto pelo Coronavírus (SARS-CoV-2). Todos os países, desenvolvidos ou não, tiveram que adotar medidas para conter e proteger suas populações dos “danos” deste vírus mortal. A fim de tentar conter o avanço, uma das medidas adotadas, por todos os países, foi o isolamento social que se mostrou muito eficaz no combate a pandemia, porém trouxe um grande impacto no cenário socioeconômico (OLSEN, 2019).¹

Todo o ambiente empresarial considerado não essencial, por meio de determinação das autoridades públicas e de saúde, foi obrigado a “fechar suas portas”. Em decorrência destas determinações tiveram seu faturamento diretamente atingido. Os negócios, foram atingidos e por consequência causaram impactos diretos na vida dos trabalhadores, que ao deixarem seus postos de trabalhos têm de lidar com a possibilidade da descontinuidade de tais empreendimentos, gerando grave crise econômica (POSSÍDIO, MARTINEZ, 2020).

Em face do surgimento da pandemia, muitas empresas questionaram quais medidas deveriam ser adotadas para garantir a continuidade dos serviços. Diversos foram os questionamentos, na era da tecnologia, em que a comunicação através da *internet* está presente na vida das pessoas, muitas organizações se valeram deste recurso como resposta para manter suas atividades laborais. Através dessa alternativa; afastando o trabalhador do seu ambiente laboral, para que cumpra o isolamento social, foi possível a manutenção de sua jornada de trabalho, através do teletrabalho, trabalho remoto, ou qualquer outro tipo de trabalho a distância.

A fim de conciliar a continuidade dos serviços com o isolamento social as empresas se valeram do teletrabalho, que consiste em prestação de serviço a distância, não necessariamente

¹OLSEN, Amanda V. **REFORMA TRABALHISTA E O TELETRABALHO: Deveres Jurídicos do Empregador Quanto à Saúde e Segurança do Teletrabalhador**. FAJS do Centro Universitário de Brasília (UniCEUB). Brasília 2019

na residência do trabalhador, ou do trabalho em domicílio, quando a casa do trabalhador se torna uma extensão da empresa.

Para regulamentar este tipo de trabalho o Governo Federal editou a Medida Provisória 927/2020, que foi publicada em caráter emergencial, tornando flexível algumas exigências formais e dando segurança às empresas diante da necessidade de formalização da alteração do regime de trabalho presencial para regime de trabalho a distância. Vejamos um trecho:

Art. 4o Durante o estado de calamidade pública a que se refere o art. 1o, o empregador poderá, a seu critério, alterar o regime de trabalho presencial para o teletrabalho, o trabalho remoto ou outro tipo de trabalho a distância e determinar o retorno ao regime de trabalho presencial, independentemente da existência de acordos individuais ou coletivos, dispensado o registro prévio da alteração no contrato individual de trabalho.

[...]

§ 2o A alteração de que trata o caput será notificada ao empregado com antecedência de, no mínimo, quarenta e oito horas, por escrito ou por meio eletrônico.

[...]

Art. 5o Fica permitida a adoção do regime de teletrabalho, trabalho remoto ou trabalho a distância para estagiários e aprendizes, nos termos do disposto neste Capítulo.

Saliente-se que, em muitos casos esta modalidade de trabalho obteve o resultado esperado. Acredita-se, que mesmo depois de superada a pandemia do COVID-19, muitas empresas irão rever suas posturas em relação a necessidade da prática de atos presenciais, na execução do trabalho, pois se deram conta, que até houve aumento na produtividade e na qualidade do serviço, sem esquecermos da economia gerada, se comparada com a atividade presencial, como luz, energia, transporte, entre outros, quando as pessoas podem perfeitamente trabalhar de forma remota.

1.4. Assédio Moral: Definição e tipologia

O fenômeno do assédio moral começou a ser discutido na década de 1980, pelo psicólogo alemão, radicado na Suécia, Heinz Leymann. Para o autor, assédio moral é a agressão feita por uma determinada pessoa em relação a outra que, por se repetir diversas vezes e acaba por ferir o bem-estar do agredido, atingindo seu bem-estar físico ou psíquico. Tal situação pode ser externada através de um gesto, uma palavra ou atitude, causando vergonha e humilhação aquele que sofre o assédio.

A ideia de que para que uma conduta se configure como assédio moral, é imprescindível que seja frequente e duradoura. Dentro desses quesitos, estão excluídas as agressões pontuais, ainda que causem implicações graves para quem as sofre. Um comentário ofensivo isolado em um momento de irritação não qualifica assédio moral, até porque, na convivência em grupo, é normal que existam conflitos.

Pode-se dizer que o assédio moral no trabalho ocorre quando, em uma situação o funcionário é exposto às situações descritas nos parágrafos anteriores. Cabe frisar que apenas recentemente este tipo de situação vem sendo abordada de forma mais adequada, havendo legislação inibidora, visando proteger a parte hipossuficiente, levando-se em consideração que, desde o início das relações de trabalho, os empregados sofreram ameaças e humilhações de seus superiores.

Esta prática pode ocorrer de diversas formas: vertical, horizontal e mista:

- **Vertical:** Este tipo de assédio pode ser ascendente ou descendente. O elemento central é a hierarquia;
- **Vertical Descendente:** modalidade mais comum, pois ocorre de um nível hierárquico superior para outro inferior, o clássico exemplo da chefia que se utiliza das suas prerrogativas para agir de forma abusiva com o funcionário, o famoso abuso de poder cometido através de humilhações aos subordinados, zombarias, tarefas humilhantes e metas inatingíveis;
- **Vertical Ascendente:** quando a situação se inverte: o assediante é o indivíduo hierarquicamente inferior, sendo o assediado o seu superior, um exemplo clássico é quando o cargo de chefia é exercido por uma mulher, sendo desrespeitada pelos seus subordinados homens;
- **Horizontal:** esta modalidade é praticada entre indivíduos que estão no mesmo nível hierárquico, alguns fatores podem gerar este tipo de prática como diferença de sexos, de classes sociais, religiosas, de nível de conhecimento ou até mesmo em dificuldades de relacionamento anteriores à convivência organizacional;
- **Misto:** é caracterizado pela presença de um assédio moral horizontal duradouro, que, em virtude da omissão da chefia, ou da sua dificuldade em lidar com essas questões no seu grupo de trabalho ou pode ser praticado pelo superior hierárquico e reforçado pelos seus subordinados, ou seja, a soma das duas modalidades anteriores (SIMÕES, 2020).

Sabemos que a prática do assédio moral, infelizmente, está presente em diversas organizações, mais ainda, neste período de pandemia em que muitos funcionários migraram para o ambiente telepresencial.

Também, em razão da necessidade de emprego que sempre assolou a humanidade, é sabido que funcionários sempre tiveram tolerância com situações de assédio moral sofridas no trabalho, calando-se para que não fosse substituído no emprego.

Com os avanços da Justiça do Trabalho, os empregados estão cada vez mais cientes de seus direitos. As ocorrências de assédio moral foram sendo expostas e denunciadas juntamente com a exigibilidade de demais direitos dos empregados.

Assim, tal prática não mais é tolerada como uma “situação de praxe do emprego”, mas sim como uma situação constrangedora e abusiva ao funcionário e ao ambiente de trabalho. (SILVA, SALLES, 2020).

1.5. Assédio moral no trabalho remoto em tempos de COVID-19

Estamos vivendo um momento incerto e delicado, devido à crise mundial de saúde que se instalou numa escala global. Diante de tamanha calamidade, vem crescendo alarmantemente os casos de assédio moral nas empresas. A estafa e o estresse trazido pelo momento trazem à tona, muitas doenças psicológicas ligadas diretamente ao ambiente ainda mais sobrecarregado de trabalho.

Uma pesquisa realizada pela Escola de Negócios da Universidade de Sheffield, no Reino Unido, apontou que o assédio virtual causa mais estresse mental e diminui a satisfação com o trabalho que o assédio dito tradicional. Isso porque no assédio clássico, o trabalhador finaliza a sua jornada de trabalho e vai para casa; já no meio virtual, o ato pode ir além do local físico da estação de trabalho, podendo ocorrer em qualquer momento.

Com as adequações feitas em caráter de urgência, as empresas e seus funcionários tiveram que se adaptar forçosamente ao novo cenário, devido a esta imposição externa de adaptação rápida, muitos trabalhadores vêm sofrendo diversas situações consideradas abusivas.

No sistema home office, foram relatados: ameaça de desemprego, instalação de meios de controle de jornada abusivos como aplicativos de rastreamento, exigência de envio de fotos da estação e trabalho do colaborador de maneira reiterada e desproporcional, mensagens e e-mails em horários inapropriados, além de sobrecarga de tarefas por presumir que devido o funcionário

estar fora do ambiente físico de trabalho, não estaria realizando suas tarefas diárias e ainda, cobrança de metas inalcançáveis causando o esgotamento físico e mental dos colaboradores.

De acordo com dados fornecidos pelo Ministério Público de Trabalho, em São Paulo, das 1.704 denúncias recebidas, 191 relatam assédio moral ou abuso de poder hierárquico, o que representa cerca de 11% das queixas. Importante salientar que é possível que profissionais expostos continuamente ao assédio moral no ambiente de trabalho venham adquirir doenças psicológicas, como: depressão, angústia, pânico, doenças digestivas, crises de choro, até mesmo ideias de suicídio. Doenças essas que podem ser configuradas como acidente de trabalho, gerando ao trabalhador o direito de afastamento previdenciário, a percepção do auxílio acidente, a estabilidade e outros benefícios previstos em Convenções Coletivas (SILVA, SALLE, DUARTE, 2020).

Diante desses fatos, constata-se que o assédio moral tem se tornado frequente nesse momento de pandemia da Covid-19, que cada vez mais impõem pressão às organizações e conseqüentemente aos empregados, sobretudo no ambiente de trabalho remoto, sendo necessária a adoção de medidas para evitar que alguém seja abusador, como para ajudar quem está sofrendo o abuso a identificar essa situação e buscar meios para combatê-la. Se tomadas as medidas corretas, elas resultarão em um meio ambiente de trabalho psicologicamente saudável, ético, transparente e seguro, tanto para o empregador quando para os empregados (SOUZA, 2020).

2. Demonstração da pesquisa

Nesse item, apresentamos o exemplo das Lojas Americanas. Com aquecimento no mercado de vendas *online*, a demanda da empresa aumentou de forma substancial, conforme explicitado na entrevista da Supervisora de Departamento do setor Mais Aqui:

1. Sabendo que a Lojas Americanas vem crescendo há algum tempo no *e-commerce* e hoje já é uma das maiores marcas no Brasil, quais foram às medidas adotadas (tecnológicas), para driblar o fechamento das lojas físicas na pandemia?

Resp.: *A modalidade compre online e retire em uma loja física, através do Americanas.com teve um grande impacto para o aumento do fluxo de clientes até a loja física. Muitos clientes aproveitam a retirada de seus produtos para realizar novas compras na loja física, o que impacta também em boa parte da receita diária da loja.*

2. Durante a pandemia foi criada a MP 936/20 para evitar que muitas empresas demitissem seus colaboradores, a Lojas Americanas se valeu deste recurso ou algum outro para manter seus funcionários mesmo com as lojas físicas fechadas?

Resp.: *A empresa não necessitou deste recurso e nenhum outro para manter o quadro de colaboradores das unidades, devido ao fluxo de pedidos via e-commerce/delivery necessitou do seu quadro 100% em todas as unidades.*

3. Algumas empresas trabalham com sistema de metas, comissões e afins, a Lojas Americanas adota algum destes métodos, e quando iniciou a pandemia no Brasil em março do ano passado houve uma cobrança maior para não cair o fluxo de vendas?

Resp.: *Sim, temos indicadores de vendas, e metas a serem entregues diariamente, porém a empresa não trabalha com sistema de comissionamento. A empresa trabalha com transparência em relação a seus números e objetivos para com todos os colaboradores. Todos são orientados regularmente em reuniões que visam frisar sobre os objetivos a serem alcançados.*

4. Com o impacto causado pela pandemia, algumas concorrentes importantes passaram a adotar a venda mesmo na loja física através de *apps* de mensagem, vocês adotaram este sistema ou algo parecido? Teve algum treinamento ou orientação de como os vendedores deveriam proceder diante da nova realidade? E se no futuro esses métodos serão mantidos?

Resp.: *Sim, foi disponibilizado um canal de vendas exclusivo via Whatsapp, onde o cliente entra em contato e imediatamente é direcionado para uma das lojas mais próxima ao seu endereço para realizar a compra. A entrega é realizada num raio de 500m para o cliente, sendo que em alguns casos os próprios funcionários a realizam. Para este recurso com o devido treinamento um colaborador fica responsável pelo atendimento ao cliente, este canal direto mesmo na venda online permite que o vendedor saiba da urgência de entrega e dúvidas quanto à disponibilidade do produto em estoque, por este motivo e devido ao sucesso e facilidade de adesão por parte do público a ferramenta será mantida.*

5. Com o futuro fim da pandemia e a normalização do comércio existe alguma possibilidade de mudanças nas lojas físicas? Quais seriam?

Resp.: *Sim, a empresa trabalha cada vez mais de forma digital. Devido à pandemia e o aumento do fluxo de vendas online, sendo necessário incluir novas ferramentas para atendimento ao cliente digital. Se faz necessário continuar com sistema de entrega delivery via aplicativos de entrega como: UBER, AME e demais prestadores.*

Considerações Finais

O objetivo desse artigo foi analisar como as empresas estão se reinventando em razão da pandemia do Covid-19 e como estão conduzindo suas formas de comunicação e aplicação de tecnologias com seus clientes, funcionários e fornecedores, durante essa crise sanitária que se estendeu por todo nosso planeta.

Foram analisadas medidas adotadas pela companhia no que se refere ao emprego e renda, e os prováveis impactos sobre os trabalhadores. Como, destacado, a evolução trazida pela revolução digital que a companhia utilizou, de forma efetiva, aplicando inclusive a inteligência artificial para manter os ativos de sua empresa aquecidos.

A pesquisa foi realizada com o intuito de estudar a posição do empresário diante da crise sanitária mundial, e quais medidas foram adotadas para evitar a dispensa de funcionários das lojas físicas.

Ao final do trabalho, no questionário respondido por um colaborador nota-se que a “Lojas Americanas” vem crescendo de forma contínua na prática do no *e-commerce*, tornando-se umas das maiores marcas em termos digitais.

Também foi pontuado que a instituição não fez uso da MP 936/2, e não houve demissão de seus colaboradores,

A intervenção em algumas modalidades de trabalho se tornou mais evidente devido a triste experiência que ocorreu em face da pandemia. Deixa-nos algumas lições; como a descoberta de novas tecnologias e opções de uso da inteligência artificial com o objetivo de reduzir os impactos nas organizações, na busca de caminhos diferentes visando a reconstrução social, econômica, física e mental, em especial nas relações de trabalho.

REFERÊNCIAS

AFONSO, José R. **Trabalho 4.0**. Portugal: Almedina, 2020.

FACHINI, Thiago. **Direito do Trabalho**: características divisões e princípio: Projuris. Disponível em: <https://www.projuris.com.br/direito-do-trabalho>. Acesso em: 28/03/2021.

MARTINEZ, Luciano. **Curso de Direito do Trabalho**. São Paulo: Saraiva, 2020.

MIGUEL, Marcelo. **Tendências tecnológicas no mundo pós Coronavírus**. Disponível em: <https://propmark.com.br/opiniaio/tendencias-tecnologicas-no-mundo-pos-coronavirus/> Acesso: em 02/05/2021

OLSEN, Amanda V. **Reforma Trabalhista e o teletrabalho: Deveres Jurídicos do Empregador Quanto à Saúde e Segurança do Teletrabalhador**. Brasília: (UniCEUB), 2019. Disponível em: <https://core.ac.uk/display/223118016> Acesso em 02/05/2021.

POSSÍDIO, Cyntia; MARTINEZ, Luciano. **O trabalho nos tempos do Coronavírus**. São Paulo: Saraiva, 2020.

SIMÕES, L. S. **Os perigos do assédio moral em tempos de pandemia**. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/329199/os-perigos-do-assedio-moral-em-tempos-de-pandemia>. Acesso em: 02/05/2021.

SILVA, Natalia Melo da; SALLES, Andréa Leal Barros de Melo; DUARTE, Francisco Ricardo. **Assédio Moral no Trabalho Remoto em tempos de COVID-19: A percepção de servidores de uma Universidade Federal**. Out./2020, vol.14, n.52, p. 785-798. ISSN: 1981-1179. Disponível em <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/2760/4299>. Acesso em: 02/05/2021.

SOUSA, Auris. **11% das denúncias feitas ao MPT durante a pandemia são de assédio moral e abusos**. Disponível em: <http://www.sindmetal.org.br/11-das-denuncias-feitas-ao-mpt-durante-a-pandemia-sao-de-assedio-moral-e-abusos/>. Acesso em: 02/05/2021.