



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

# A pandemia de COVID-19 e os efeitos nos trabalhadores da grande distribuição

Marisa Gonçalves da Silva

Católica Porto Business School  
Novembro de 2023





UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

# A pandemia de COVID-19 e os efeitos nos trabalhadores da grande distribuição

Trabalho Final na modalidade de Dissertação  
apresentado à Universidade Católica Portuguesa  
para obtenção do grau de mestre em Gestão

por

Marisa Gonçalves da Silva

sob orientação de  
Professor Doutor Carlos Seixas e Professora Doutora Sandra Lima Coelho

Católica Porto Business School  
Novembro de 2023



# Agradecimentos

Aos meus orientadores, Professor Doutor Carlos Seixas e Professora Doutora Sandra Lima Coelho, pelas excelentes orientações e contributos e, essencialmente, pela disponibilidade prestada.

A todos os que me auxiliaram a estabelecer contactos com as empresas e aos que disponibilizaram um pouco do seu tempo para responder ao inquérito e conceder-me a entrevista.

A toda a minha família, em especial à minha tia Sandra, bem como aos meus amigos, por todo o apoio nesta caminhada, essencial para a realização deste trabalho.

À minha mãe. Por toda a motivação que me deu para concluir esta etapa que não foi nada fácil de terminar. Por todo o apoio incansável e por todo o amor. Sem ela não teria a possibilidade de frequentar esta universidade e tornar-me mestre.



# Resumo

A pandemia de COVID-19 teve um impacto profundo em inúmeras esferas da sociedade e da economia global. Neste estudo investiga-se, de forma exploratória, os efeitos dessa pandemia nos trabalhadores da grande distribuição. Analisam-se as condições de trabalho, as experiências e os desafios enfrentados por estes profissionais durante o período da pandemia, destacando os aspetos de precariedade laboral e as respostas das empresas do setor.

Neste estudo destaca-se a natureza multifacetada dos impactos da pandemia nos trabalhadores da grande distribuição, incluindo questões relacionadas com a saúde e a segurança, bem como com a estabilidade do emprego. Além disso, investiga-se como as empresas se adaptaram a esse ambiente desafiador, implementando novas medidas.

Assim, o objetivo desta dissertação é perceber qual foi o impacto que a pandemia teve nos trabalhadores do setor da grande distribuição. Tendo por base o objetivo de investigação, usamos, neste trabalho, duas abordagens diferentes, uma quantitativa através de um inquérito e outra qualitativa através de entrevistas.

Os resultados obtidos foram semelhantes em ambas as abordagens, dado que a análise aos mesmos permite-nos afirmar que a pandemia fez aumentar a precariedade no emprego, sobretudo, na grande distribuição. Como consequência da pandemia, os trabalhadores foram sujeitos a uma maior carga de trabalho, mudanças de turnos, maior número de horas de trabalho, baixos salários e exposição a níveis superiores de stress e ansiedade.

Palavras-chave: Pandemia de COVID-19, precariedade, setor da grande distribuição

Número de palavras: 8633



# Abstract

The COVID-19 pandemic has had a profound and far-reaching impact on numerous spheres of society and the global economy. This study explores the effects of the pandemic on large-scale distribution workers. The research analyzes the working conditions, experiences, and challenges faced by these professionals during the period of the pandemic, highlighting aspects of job precarity and the responses of companies in the sector.

This study highlights the multifaceted nature of the pandemic's impacts on large-scale distribution workers, including issues related to health and safety, as well as job stability. It also investigates how companies have adapted to this challenging environment by implementing new measures.

Therefore, the aim of this dissertation is to understand what is impact the pandemic has had on workers in the large retail sector. Based on the research objectives, we used two different approaches in this work, one quantitative through a survey and the other qualitative through interviews.

The results obtained were similar in both approaches since their analysis allows us to affirm that the pandemic has increased job precarity, especially in large-scale distribution. As a result of the pandemic, workers have been exposed to a greater workload, shift changes, longer working hours, low wages, and higher levels of stress and anxiety.

Keywords: COVID-19 pandemic, precarity, large distribution sector

Number of words: 8633



# Índice

Agradecimentos .....	v
Resumo .....	vii
Abstract .....	ix
Índice .....	xi
Índice de Tabelas .....	xiv
Índice de Gráficos .....	xvi
Lista de abreviaturas .....	xviii
Introdução.....	20
Revisão da Literatura .....	24
1. Precariedade laboral .....	24
2. A pandemia de COVID-19 e o agravamento da precariedade laboral .....	27
3. A precariedade laboral no setor da grande distribuição .....	29
Metodologia de investigação .....	32
1. Paradigma Metodológico .....	32
Análise de Resultados .....	36
1. Resultado da aplicação do Inquérito por Questionário.....	36
1.1. Caracterização da amostra .....	36
1.2. Impacto da pandemia de COVID-19 no emprego .....	42
2. Resultados dos dados obtidos nas entrevistas .....	47
2.1. Caracterização da amostra .....	47
2.2. Impacto da pandemia de COVID-19 no emprego .....	49
2.2.1. Precariedade laboral .....	49
2.2.2. Contrato de trabalho.....	49
2.2.3. Desafios enfrentados pelos trabalhadores.....	50

2.2.4. Remuneração .....	51
2.2.5. Segurança laboral.....	52
2.2.7. Comparação das condições laborais face ao período pré- pandemia .....	52
Discussão de resultados.....	54
Conclusões Finais .....	58
Bibliografia.....	60
Anexos.....	64
Anexo 1 – Inquérito .....	64
Anexo 2 – Guião da Entrevista.....	69
Anexo 3 – Transcrição das Entrevistas.....	70



# Índice de Tabelas

<b>Tabela 1:</b> Empresa onde trabalham os inquiridos .....	38
<b>Tabela 2:</b> Profissão dos inquiridos .....	41
<b>Tabela 3:</b> Características sociodemográficas dos entrevistados .....	48



# Índice de Gráficos

<b>Gráfico 1:</b> Impacto desproporcional nos menores salários .....	28
<b>Gráfico 2:</b> Género dos inquiridos .....	36
<b>Gráfico 3:</b> Idade dos inquiridos .....	37
<b>Gráfico 4:</b> Habilitações Literárias dos inquiridos .....	37
<b>Gráfico 5:</b> Zona geográfica onde se situa a empresa dos inquiridos .....	39
<b>Gráfico 6:</b> Tipo de vínculo contratual dos inquiridos .....	40
<b>Gráfico 7:</b> Anos de experiência de trabalho dos inquiridos na grande distribuição .....	42
<b>Gráfico 8:</b> Sentimento de insegurança laboral durante a COVID-19.....	43
<b>Gráfico 9:</b> Opinião dos inquiridos sobre a pandemia de COVID-19 ter aumentado a precariedade laboral.....	44
<b>Gráfico 10:</b> Número de horas de trabalho diário dos inquiridos antes da pandemia .....	44
<b>Gráfico 11:</b> Número de horas de trabalho diário dos inquiridos durante da pandemia .....	45
<b>Gráfico 12:</b> Permanência dos inquiridos na empresa.....	45
<b>Gráfico 13:</b> Impacto da pandemia na saúde física ou mental dos trabalhadores .....	46
<b>Gráfico 14:</b> Possibilidade da pandemia ter contribuído para a sociedade valorizar mais os trabalhadores da grande distribuição .....	46
<b>Gráfico 15:</b> Disponibilidade dos inquiridos para a entrevista .....	47



# Lista de abreviaturas

PIB – Produto Interno Bruto

CGTP - Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses

OMS – Organização Mundial de Saúde

ILO – International Labour Organization

CESP – Sindicato dos Trabalhadores do Comércio, Escritórios e Serviços de Portugal

CEO - Chief Executive Officer

SMS – Short Message Service



# Introdução

Em dezembro de 2019, na cidade de Wuhan, China, surgiram os primeiros casos de infecção pelo Coronavírus. As amostras respiratórias dos doentes mostraram a presença do coronavírus (SARS-CoV-2), identificado como o agente causador da doença COVID-19. A sua rápida propagação a nível mundial levou a Organização Mundial da Saúde (OMS) a declarar a infecção COVID-19 como uma pandemia mundial, no dia 11 de Março de 2020 (Estevão, 2020).

Para além do devastador efeito nos sistemas de saúde globais, a pandemia teve um efeito cascata em todos os aspetos da vida humana como a conhecemos. Foram afetadas comunidades, empresas e organizações de todo o mundo, prejudicando inadvertidamente os mercados financeiros e a economia global (Nicola et al., 2020).

Diversos estudos realizados por diferentes organizações, como a União Europeia ou o Fundo Monetário Internacional, salientaram que os impactos socioeconómicos desta crise são inigualáveis em comparação com qualquer outro evento de proporções planetárias, tais como a Grande Depressão de 1929 ou a Crise Económica e Financeira Internacional de 2007-2008 (Amitrano et al., 2021). Desta forma, todos os setores (primário, secundário e terciário) da economia foram afetados (Nicola et al., 2020).

Apesar das medidas implementadas pelos governos apelarem ao isolamento social, foram vários os serviços que continuaram obrigatoriamente expostos ao vírus no seu dia a dia de trabalho, sobretudo, no setor terciário da

economia, como é o caso das empresas com atividade de distribuição alimentar e retalho. O carácter essencial da atividade da indústria de grande distribuição diante das políticas de isolamento social para conter o vírus, chamou a atenção para a importância desse trabalho que, até ao momento, aparentava contar com pouco ou nenhum prestígio social (Rocha & Briguglio, 2021). Desta forma, depois da crise pandémica, torna-se crucial analisar o impacto da pandemia nos trabalhadores deste setor.

A indústria da grande distribuição reúne um conjunto de empresas do setor retalhista, grossista e comércio eletrónico que, atualmente, representa mais de 11% do PIB de Portugal (Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição, n.d.). Apesar da importância deste setor para a economia e para a sociedade em geral, ao longo da História, tem-se verificado uma relação entre a atribuição essencial da atividade da grande distribuição e a descartabilidade dos trabalhadores que a desempenham (Rocha & Briguglio, 2021). Apesar da indispensabilidade desta indústria, razão pela qual continuou em pleno funcionamento durante as medidas de isolamento social, tal não foi suficiente para reconhecer a necessária garantia de condições de vida e de trabalho dignas aos trabalhadores que nela trabalham (Rocha & Briguglio, 2021).

Este é um tema relativamente recente, pelo que a informação ainda é escassa, sobretudo, sobre a relação entre a pandemia e os trabalhadores do setor da grande distribuição, e algumas questões continuam por responder, o que sugere o desenvolvimento de um novo trabalho de investigação.

A presente dissertação visa responder à seguinte questão de investigação: *“Qual foi o impacto que a pandemia de COVID-19 provocou nos trabalhadores de grande distribuição?”*. Assim, os objetivos principais desta dissertação são estudar o tema da precariedade, sobretudo, no que concerne à precariedade laboral no setor da grande distribuição em Portugal, perceber como foram afetados os trabalhadores deste setor durante o período da pandemia de COVID-19 e analisar a forma como

as já precárias condições de trabalho na grande distribuição se agravaram durante este período.

Neste sentido, com o objetivo de responder à questão de investigação definida, foi elaborado um estudo exploratório, utilizando metodologia de natureza quantitativa através de um inquérito, mas também qualitativa, através da realização de entrevistas. Deste modo, levamos a cabo um processo investigativo pautado por uma triangulação metodológica, com o intuito de anular as desvantagens inerentes a cada método e, assim, obter um trabalho mais robusto.

A existência de uma base limitada de literatura sobre este tópico serve como motivação para a investigação desta problemática, uma vez que isso representa uma contribuição inovadora, não apenas para o domínio das investigações sobre precariedade, mas também para uma melhor compreensão sobre a relação entre a pandemia e a precariedade nos trabalhadores do setor da grande distribuição.

Este estudo está dividido em cinco capítulos. No capítulo inicial faz-se uma revisão de literatura sobre o tema em estudo, analisando os conceitos de precariedade laboral e de insegurança laboral, analisando a literatura existente sobre a relação entre a pandemia de COVID-19 e a precariedade laboral e, ainda, analisando a precariedade na grande distribuição. No segundo capítulo, descreve-se a metodologia utilizada para responder à questão de investigação e o método de recolha de dados. Os resultados do estudo são analisados e discutidos no terceiro e quarto capítulos, respetivamente. Por último, no quinto capítulo, realiza-se a síntese do estudo, analisando as suas limitações, contributos para a área de estudos e propostas para futuras investigações sobre esta problemática.



# Capítulo 1

## Revisão da Literatura

### 1. Precariedade laboral

A precariedade laboral é um tema cada vez mais relevante na sociedade atual, afetando milhões de trabalhadores em todo o mundo. A origem do termo “precariedade” remete para a literatura francesa, em 1970, tendo sido inicialmente associado a pobreza e a um estilo de vida inferior a um nível considerado decente (Anderco, 2021). Mais tarde, surge então a noção de precariedade laboral, associada a uma visão de trabalho instável, vulnerável e em risco (Anderco, 2021). Assim, a precariedade laboral pode ser descrita como a condição de ser vulnerável à exploração, em virtude da ausência de segurança (Banki, 2013), à sujeição de contratos temporários, falta de proteção social, ausência de benefícios, entre outros fatores. O trabalho precário, que desde os anos 70 quase se tornou num fenómeno universal, é definido por Kalleber como emprego que é “incerto, imprevisível e arriscado do ponto de vista do trabalhador” (Kalleberg, 2009, p. 2). Segundo Soeiro (2015), a precariedade remete para uma realidade fugaz, fugitiva, inconstante e, por isso mesmo, fonte de angústia e de incerteza para quem a vive.

Sob a ótica da organização do trabalho, a precariedade é delineada a partir de determinados atributos essenciais. Um deles diz respeito à descontinuidade: no tempo de trabalho, nas funções exercidas, nos vínculos de emprego ou na própria atividade, como no caso dos independentes. Outro fator reside na

insuficiência de proteção social, originada não apenas por contratos precários, mas também por relações de trabalho clandestinas ou informais, que questionam a própria categoria de emprego tal como foi sendo concebida na sociedade salarial. Uma terceira dimensão está relacionada com a carência de rendimentos, sendo neste caso a precariedade entendida como um processo de empobrecimento das camadas assalariadas (Soeiro, 2015). Branch & Hanley (2011) argumentam ainda que a natureza de tal trabalho é sentida de forma particularmente aguda pelos trabalhadores pouco qualificados e com baixos salários. Contudo, não são afetados pela precariedade apenas grupos específicos. Mais recentemente, a precariedade laboral tem também afetado grupos com um maior nível de formação, referentes à classe média, que agora se veem em posições precárias e que antigamente se encontravam em situações de maior estabilidade (Lewchuk et al., 2008).

A Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses associa a precariedade laboral ao sentimento de insegurança no trabalho e incerteza na vida, a baixos salários, a horários desregulados e a um vínculo precário que se renova vezes sem conta, ao que as empresas recorrem para pagar menores salários e aumentar as horas de trabalho sem que os trabalhadores sejam remunerados (CGTP-IN, 2019).

Como é possível perceber, são diversos os autores que estabelecem uma relação intrínseca entre a precariedade laboral e a insegurança no mercado de trabalho. Dekker & Schaufeli (1995), definem a insegurança laboral como o medo que os trabalhadores têm de perder o seu trabalho, e das consequências que advêm dessa perda. De acordo com Greenhalgh & Rosenblatt (1984), a insegurança laboral é definida como a perceção de impotência do trabalhador em manter a continuidade desejada do trabalho.

A precariedade laboral afeta a vida dos trabalhadores em muitos sentidos, tais como a segurança financeira, a qualidade de vida, e até mesmo a saúde física

e mental. É bastante comum que os trabalhadores em condições precárias tenham uma saúde mental mais frágil consequente da incerteza e da instabilidade associadas ao vínculo contratual da profissão que desempenham. Este aspeto pode gerar dificuldade no planeamento da vida pessoal do trabalhador, contribuindo para um aumento dos níveis de stress e ansiedade (Fudge & Mccann, 2015). Por norma, estes trabalhadores revelam menor autonomia e controlo sobre o processo produtivo (Fudge & Mccann, 2015). Apesar das consequências atingirem, sobretudo, os trabalhadores nestas condições, não se manifestam só neles, mas também nas suas famílias e nas comunidades, visto que uma sociedade coesa preza pelo bem-estar dos seus cidadãos, age contra a exclusão e cria um sentimento de pertença (Fudge & Mccann, 2015).

Segundo Gutiérrez-Barbarrusa (2016), embora o modelo de contrato de trabalho “flexível” ou “atípico” remonte à crise do fordismo nas décadas de 1970 e 1980, este tipo de contrato tem registado um aumento nos últimos anos, devido à necessidade dos países se tornarem mais competitivos em resposta à globalização da economia através da flexibilidade laboral (Gutiérrez-Barbarrusa, 2016). Para o autor, a flexibilidade laboral tem sido “o motor mais poderoso do emprego precário em toda a Europa nas últimas décadas” (Gutiérrez-Barbarrusa, 2016). Esta perspetiva caracteriza-se pelo facto de os trabalhadores estarem sujeitos a horários inconstantes e a turnos mais longos, ao invés dos tradicionais horários fixos e estáveis.

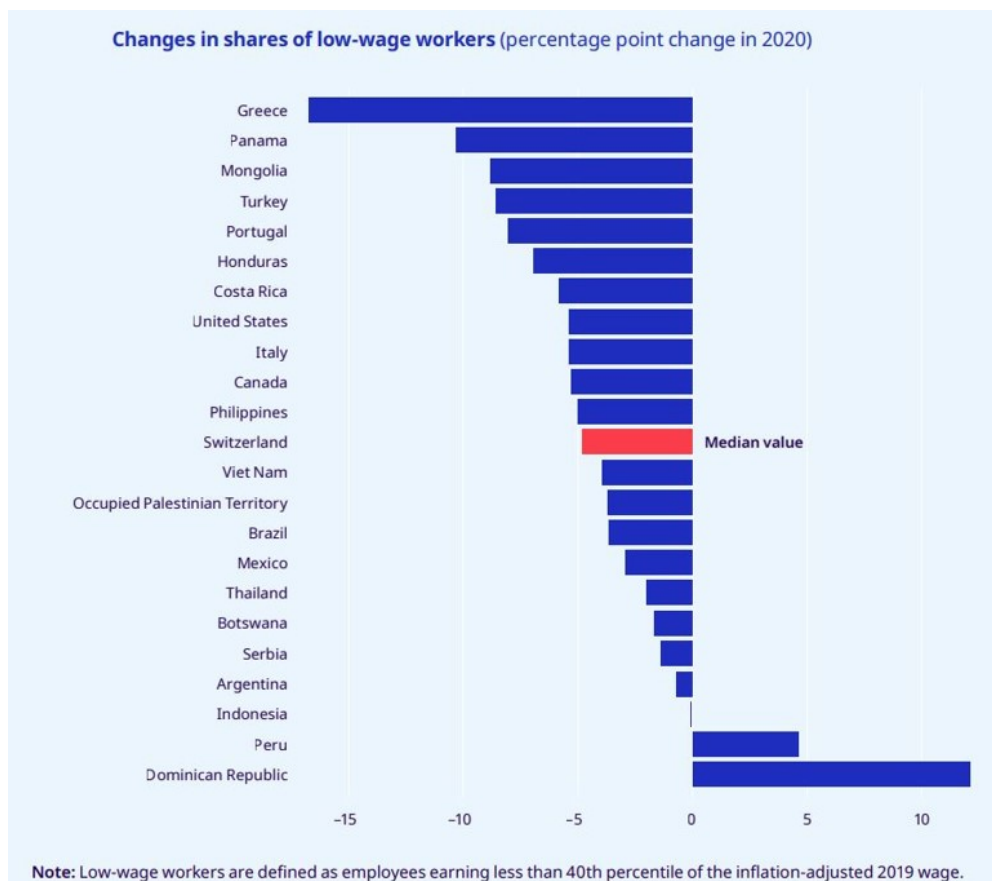
Segundo Benach et al. (2016), a colaboração entre políticos, trabalhadores e organizações é fulcral para criar melhores condições de trabalho e combater a precariedade laboral e as suas consequências indesejáveis (Benach et al., 2016). Desta forma, a inclusão ativa dos trabalhadores no processo de tomada de decisões pode contribuir para a criação de soluções mais abrangentes e efetivas que contemplem as necessidades dos trabalhadores e da comunidade como um todo.

## 2. A pandemia de COVID-19 e o agravamento da precariedade laboral

Antes do início da pandemia de COVID-19, a economia ainda enfrentava consequências criadas pela crise financeira de 2008, e também por problemas estruturais como os baixos níveis salariais, as desigualdades na distribuição de rendimento ou a desproteção social no mercado de trabalho (Mamede et al., 2020).

Apesar da constante insegurança e a parca proteção social já se terem tornado estruturais no mercado de trabalho, a pandemia de COVID-19 contribuiu para acentuar ainda mais estes processos. O período de confinamento decorrente desta pandemia originou situações de estagnação laboral, vincou desigualdades e revelou vulnerabilidades que se agravaram “através da dicotomia social entre os trabalhadores considerados essenciais e não essenciais” (Caleiras et al., 2022).

Ao contrário da crise financeira de 2008, em que o desemprego aumentou continuamente e sem variação acentuada consoante o tipo de contrato, na crise pandémica tornou-se evidente que o desemprego afetou de forma mais acentuada os trabalhadores com vínculos precários (Caleiras et al., 2022). Segundo o Relatório da ILO (International Labour Organization, 2021), Portugal é o 5.º país (num grupo de 23) onde os trabalhadores que auferem um salário mais baixo sofreram de forma mais desproporcional durante a pandemia, como é possível verificar a partir do Gráfico 1.



**Gráfico 1:** Impacto desproporcional nos menores salários

**Fonte:** ILO Monitor: COVID-19 and the world of work

Desde o início da pandemia e até ao 2.º trimestre de 2021, foram eliminados cerca de 172,6 mil postos de trabalho, dos quais 148,5 mil eram relativos a trabalhadores por conta de outrem (Almeida, 2021). Do total de postos de trabalhos perdidos, cerca de 153,3 mil foram referentes a contratos a prazo (Almeida, 2021), tornando-se evidente que este tipo de vínculo foi o mais vulnerável e o primeiro a sofrer as consequências da pandemia (Caleiras et al., 2022).

Analisando os níveis de desemprego por atividade, o setor dos serviços foi o mais afetado (cerca de 76,6% do total), principalmente no comércio (34,6% do total), no alojamento e restauração (23,5% do total), e na administração pública (9,9% do total) (Almeida, 2021).

O impacto do período pandémico não pode ser apenas reduzido a dimensões materiais, como a perda de emprego, uma vez que as suas vertentes relacionais e existenciais também foram afetadas. Como resultado, verificaram-se alterações ao quotidiano dos indivíduos e aumentou o isolamento e o sofrimento, gerando maiores níveis de ansiedade e stress (Caleiras et al., 2022).

Durante a pandemia, foram vários os setores que permaneceram em atividade com o objetivo de garantir a satisfação das necessidades básicas da população. Entre estes, os setores como a saúde, a grande distribuição, a agricultura, entre outros. Para o grupo de trabalhadores de áreas consideradas essenciais, o trabalho significava também exposição ao vírus e à contaminação, pelo que era especialmente crítico seguir todos os cuidados de prevenção (Lemos, 2019). Neste sentido, a continuidade do trabalho poderia implicar consequências não só para a própria saúde, como para a de toda a família, o que originou um elevado grau de preocupação e ansiedade nos trabalhadores (Lemos, 2019).

### 3. A precariedade laboral no setor da grande distribuição

De acordo com a base de dados da Eurostat, em 2019, 2,3% dos trabalhadores na União Europeia com idades compreendidas entre os 20 e os 64 anos, encontravam-se em situação de precariedade laboral, nomeadamente, com contratos de trabalho que não excediam 3 meses de duração (Eurostat, 2020). Segundo esta mesma fonte, o setor da grande distribuição era o 2.º com maior percentagem de precariedade laboral, apenas superado pelo setor da Agricultura, Silvicultura e Pesca (Eurostat, 2020).

Apesar das imposições “de produtividade desumanas e surreais e as cargas pesadíssimas” a que estão sujeitos os trabalhadores da grande distribuição (L. Ribeiro, 2017), o nível salarial neste setor parece não acompanhar as exigências desta realidade. De acordo com o CESP (Sindicato dos Trabalhadores do Comércio, Escritórios e Serviços de Portugal), os salários dos trabalhadores

da grande distribuição, são maioritariamente equiparáveis ao salário mínimo nacional (Agência Lusa, 2021). Apesar da precária realidade salarial vivida no setor, um estudo da Proteste Investe, publicado em maio de 2022, revela que os dois primeiros lugares num ranking relativo à disparidade salarial entre o CEO e aos restantes colaboradores de uma empresa, são ocupados pelos CEO de duas das maiores cadeias de distribuição em Portugal: Jerónimo Martins e Sonae. Pedro Soares dos Santos, CEO da Jerónimo Martins, lidera o ranking, dado que no ano de 2021 recebeu 262,6 vezes mais face à média do salário dos restantes colaboradores. Em segundo lugar, encontra-se a CEO do grupo Sonae, Cláudia Azevedo, que auferiu uma remuneração 77,4 vezes superior à média dos trabalhadores do grupo (R. Ribeiro, 2022).

Apesar das já precárias condições laborais no setor da grande distribuição, este foi fortemente afetado pelo impacto daquele que viria a ser um dos mais recentes desafios na História da Humanidade: a crise de saúde causada pela pandemia de COVID-19.

Na perspetiva de Rocha e Briguglio (2021), a indispensabilidade do trabalho da grande distribuição e o carácter essencial da sua atividade não se reflete, necessariamente, na valorização social e em melhores condições de trabalho neste setor (Rocha & Briguglio, 2021). Pelo contrário, segundo os autores, a pandemia de COVID-19 agravou os problemas que já existiam, tornando-os mais visíveis e incontornáveis.

Um dos impactos da pandemia sobre os trabalhadores da grande distribuição está ao nível da saúde física e mental. Sendo este segmento já caracterizado por relativa ocorrência de problemas como a depressão (Rocha & Briguglio, 2021), o cenário agrava-se ainda mais no momento em que os trabalhadores se encontraram expostos ao vírus, colocando-se aos próprios e às suas famílias em risco (Rocha & Briguglio, 2021). De salientar que, em 2020, o CESP divulgou que os trabalhadores do Pingo Doce se viram confrontados com

a insuficiência de medidas de prevenção do contágio, e que não tiveram a garantia da limitação da entrada e aglomeração de clientes nas lojas. Ainda segundo o Sindicato, esta situação foi extensível aos demais trabalhadores da distribuição (Azevedo et al., 2020).

Durante o período pandêmico, verificou-se um aumento significativo na procura por bens essenciais, como alimentos ou produtos de higiene pessoal, o que levou a uma intensificação do volume de trabalho no setor. Como consequência, tornou-se cada vez mais recorrente a troca constante de horários laborais, os excessivos objetivos de produtividade e a extensão dos turnos de trabalho (Rocha & Briguglio, 2021). Segundo o CESP/CGTP-IN, neste período, os trabalhadores da distribuição sentiam-se verdadeiramente “extenuados” (Azevedo et al., 2020).

Os baixos salários praticados no setor, aliados à ausência de investimento em formação dos trabalhadores e à fraca ou inexistente política que promova a permanência dos funcionários nas empresas em que estão inseridos eram já uma realidade na área da grande distribuição, contudo, a pandemia de COVID-19 veio revelar “novos patamares para a exploração sem consequências” (Rocha & Briguglio, 2021, p. 116).

Face as estas precárias condições, o CESP afirma que os baixos salários, os horários incompatíveis com a vida pessoal, a pressão e a repressão no local de trabalho não são novidade para os trabalhadores da grande distribuição, os quais durante período pandêmico eram considerados essenciais, mas nunca respeitados nem valorizados (Agência Lusa & Borges, 2022).

# Capítulo 2

## Metodologia de investigação

Neste capítulo é apresentada a metodologia de investigação adotada na presente dissertação e o processo de recolha de informação.

### 1. Paradigma Metodológico

De acordo com Baptista e Sousa (2011) existem diferentes métodos de investigação: investigação quantitativa, investigação qualitativa e métodos mistos. A investigação quantitativa tem como principal finalidade a identificação e apresentação de dados, indicadores e tendências que possam ser observados. Esta abordagem é particularmente apropriada quando existe a possibilidade de reunir medidas mensuráveis e realizar inferências a partir de amostras de uma determinada população (Baptista & Sousa, 2011). Este tipo de metodologia será utilizado nesta dissertação, utilizando como fonte de recolha de dados um inquérito que será partilhado por trabalhadores da grande distribuição.

Por outro lado, a investigação qualitativa é uma alternativa mais adequada quando não existe uma preocupação com a dimensão da amostra ou a generalização dos seus resultados (Cunha, 2021). Assim, a abordagem qualitativa também se apresenta como uma ferramenta útil para este trabalho, na medida em que, através da realização de entrevistas a trabalhadores no setor da grande distribuição, cujas condições laborais foram afetadas durante a pandemia de COVID-19, poderemos obter informação mais aprofundada sobre o fenómeno em estudo.

O principal objetivo de um inquérito é obter informações que possam ser analisadas, extrair modelos de análise e fazer comparações. Na maioria dos casos,

um inquérito, propõe-se obter informações a partir de uma seleção representativa da população e, com base na amostra, tirar conclusões consideradas representativas da população como um todo (Bell, 1993).

Por se tratar de um método de recolha de dados que, tendencialmente, permite alcançar uma maior amostra respondente, nesta dissertação foi desenvolvido um questionário utilizando a plataforma Google Forms, predominantemente composto por questões de escolha múltipla e fechadas (encontra-se representado no anexo 1).

O questionário foi disponibilizado através de um link, e enviado por email para 30 empresas da grande distribuição para que estas partilhassem o mesmo pelos seus colaboradores. O critério de seleção para o envio dos inquéritos começou por ser a escolha de empresas que são afiliadas à APED, contudo, através da partilha do mesmo entre os trabalhadores, também foram recebidas respostas de empresas da grande distribuição não afiliadas à APED. O inquérito permaneceu acessível por um período de duas semanas, sendo o seu preenchimento completamente voluntário e anónimo, uma vez que não continha informações que permitissem a identificação inequívoca dos participantes. A plataforma Google Forms recolheu e armazenou as respostas, permitindo, posteriormente, a análise e comparação dos resultados obtidos.

Das 30 empresas contactadas, foi possível obter respostas de 8, um resultado que se deveu ao facto de a maioria das empresas não ter acedido ao pedido da partilha do inquérito entre os trabalhadores. No entanto, foram ainda obtidas respostas de trabalhadores de 6 empresas que não foram contactadas, o que gera uma amostra total de 14 empresas. Dada a escassez desta amostra, torna-se inviável a generalização dos resultados, tornando o presente trabalho essencialmente exploratório, com uma natureza não representativa.

Os objetivos do inquérito passaram por analisar a relação entre a pandemia de COVID-19 e o agravamento de precariedade dos trabalhadores da grande

distribuição, detetar condições precárias de trabalho vividas pelos inquiridos, identificar as principais consequências causadas pela pandemia nestes trabalhadores e analisar se a precariedade possui uma natureza temporária ou permanente no percurso profissional dos trabalhadores da grande distribuição.

De forma a aprofundar as informações obtidas através do inquérito, procedeu-se também à realização de entrevistas aos trabalhadores. A amostra das entrevistas foi selecionada a partir dos inquiridos que responderam afirmativamente à seguinte pergunta no inquérito: “Encontra-se disponível para me conceder uma entrevista acerca do impacto da pandemia no seu emprego?”. Em caso de resposta afirmativa, os trabalhadores escreveram no formulário, o contacto através do qual foram, posteriormente, contactados. Este método qualitativo é descrito por Moser & Kalton (1971, p. 271), como “uma conversa entre um entrevistador e um entrevistado que tem o objetivo de extrair determinada informação do entrevistado”. Através deste método, o entrevistador poderá conseguir “explorar determinadas ideias, testar respostas, investigar motivos e sentimentos, aspeto que o inquérito não permite concretizar” (Bell, 1993, p. 137). De acordo com Rodrigues (2010, p. 60), a realização de entrevistas tem como objetivo “enriquecer o estudo com reflexos mais profundos sobre o tema por parte dos entrevistados, existindo assim uma maior flexibilidade na estruturação das questões e mesmo das interpretações dos interlocutores respeitando os próprios quadros de referência”.

A seleção das estratégias de investigação teve em consideração as questões de investigação definidas e a indispensabilidade de atingir os objetivos de estudo. Dado que a questão de investigação “qual foi o impacto que a pandemia provocou nos trabalhadores de grande distribuição?” conta com o pronome “qual”, optou-se pela utilização de entrevistas em detrimento, por exemplo, de um método de estudo de caso, uma vez que este último é mais direcionado para perceber o “como” e o “porquê” de uma determinada problemática. Um estudo

de caso tem como finalidade aprofundar a investigação num caso muito particular (Bell, 1993), o que, neste caso, poderia exigir o recurso a múltiplos estudos de caso.

As entrevistas foram conduzidas tendo como base um guião (anexo 2) composto por um conjunto de perguntas destinadas a aprofundar a temática abordada no inquérito. O guião está estruturado em duas secções distintas: a primeira parte, composta pelas 5 primeiras questões, tem como propósito a caracterização da amostra em estudo. A segunda parte, por sua vez, aborda questões que têm como objetivo analisar a relação entre a pandemia de COVID-19 e a precariedade sentidas pelos trabalhadores da grande distribuição, bem como a insegurança laboral e as perspetivas futuras sobre o setor após a pandemia.

O primeiro contacto com os entrevistados foi efetuado através de e-mail ou SMS - dependendo do tipo de contacto que o inquirido havia registado no formulário - momento no qual foram agendadas as entrevistas online. Estas decorreram através da plataforma Google Meet, entre os dias 10 e 14 de outubro e tiveram uma duração média de 20 minutos. Foi feita a gravação do áudio através do telemóvel, após a devida autorização do entrevistado, e feitas, posteriormente, as transcrições no Microsoft Word (podem ser consultadas no anexo 3). Estas possibilitaram a análise subsequente do seu conteúdo, com o propósito de examinar mais pormenorizadamente os resultados e efetuar a cruzamento de informações. Damos conta, no próximo capítulo, da análise dos dados recolhidos.

# Capítulo 3

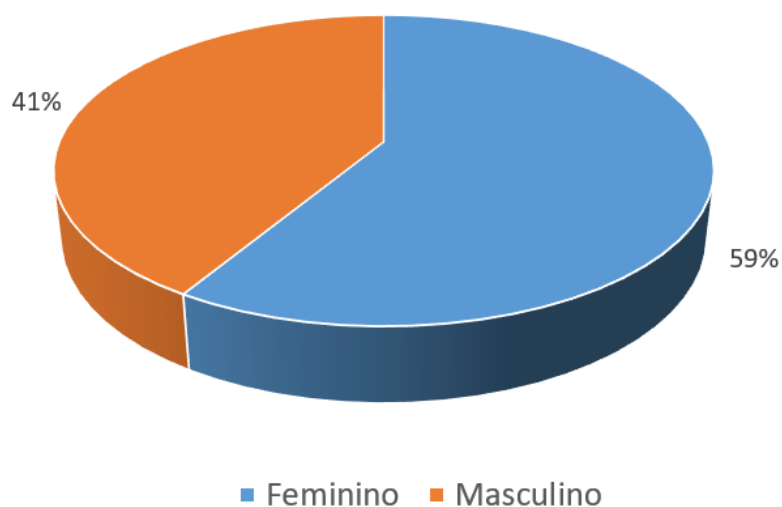
## Análise de Resultados

### 1. Resultado da aplicação do Inquérito por Questionário

#### 1.1. Caracterização da amostra

Participaram neste estudo 46 profissionais do setor da grande distribuição, sendo que todos os questionários preenchidos foram validados na sua globalidade.

A amostra foi constituída por 27 indivíduos do género feminino (59%) e 19 do sexo masculino (41%).

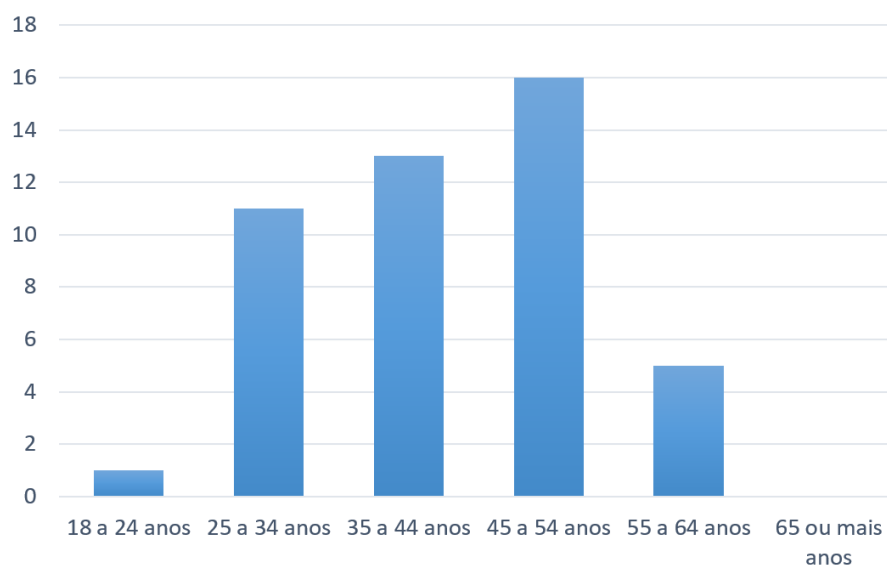


**Gráfico 2:** Género dos inquiridos

**Fonte:** Elaboração própria

Tal como é possível verificar pelo gráfico 3, constatou-se que a maioria dos participantes apresenta uma idade compreendida entre os 45 e os 54 anos (34,8%). De seguida, 28,3% dos inquiridos tem idades compreendidas entre os 35 e os 44 anos, 23,9% tem entre 25 e 34 anos, 10,9% situam-se entre os 55 e os 64

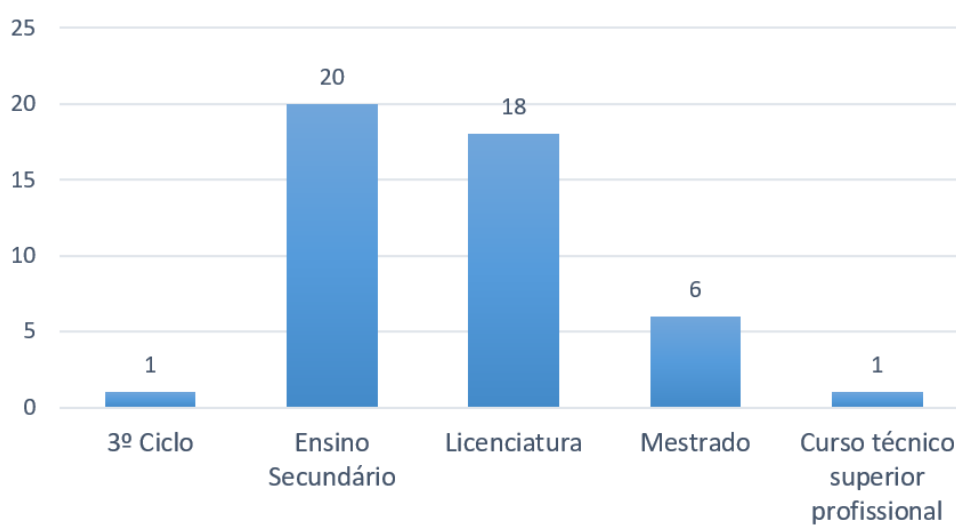
anos e apenas 2,2% dos inquiridos apresentam idades compreendidas entre os 18 e os 24 anos.



**Gráfico 3:** Idade dos inquiridos

**Fonte:** Elaboração própria

Relativamente às habilitações literárias, constatou-se que a maioria dos inquiridos completou o Ensino Secundário (43,5%) ou a Licenciatura (39,1%). O grau de Mestrado foi completado por 13,0% dos inquiridos, o 3º Ciclo por 2,2% e o Curso técnico superior profissional também por 2,2%.



**Gráfico 4:** Habilitações Literárias dos inquiridos

**Fonte:** Elaboração própria

Das 30 empresas do setor da grande distribuição contactadas, responderam ao inquérito trabalhadores de apenas 8 empresas. Para além disso, responderam ainda trabalhadores de 6 outras empresas, que obtiveram o link do questionário através da partilha entre colegas deste setor. A amostra cresceu, assim, em bola de neve. Na tabela 1, é possível constatar que a empresa mais representada na população deste estudo é a *La Redoute*, que representa 54,35% das respostas. O único motivo pelo qual se verifica esta diferença na quantidade de respostas face às restantes empresas, deve-se ao facto da empresa *La Redoute* ter acedido ao pedido feito por email às empresas, para que estas partilhassem o inquérito pelos seus colaboradores.

<b>Empresa</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa</b>
Adriano Sousa e Filho (Cavadinha)	1	2.17%
ALDO	1	2.17%
C&A	3	6.52%
Continente	4	8.70%
"Empresa individual"	1	2.17%
GLN	1	2.17%
JMF Unipessoal LDA	1	2.17%
La Redoute	25	54.35%
Leroy Merlin	2	4.35%
Panetto	1	2.17%
Pingo Doce	3	6.52%
SMC - Sociedade de Materiais de Construção S.A.	1	2.17%
Stradivarius	1	2.17%
VL Moldes	1	2.17%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.00%</b>

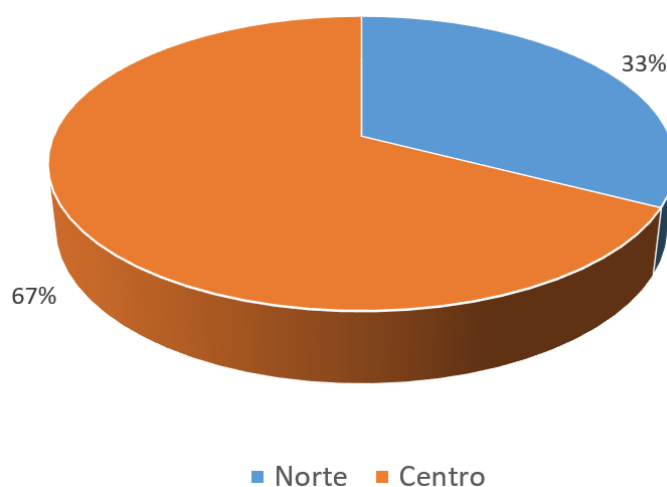
**Tabela 1:** Empresa onde trabalham os inquiridos

**Fonte:** Elaboração própria

Desta forma, existe uma sobre-representação da empresa *La Redoute* na amostra, o que pode significar um enviesamento dos dados obtidos.

De realçar, que os resultados remetem apenas e só para esta amostra e para este estudo, pelo que não podem ser extrapolados fora deste âmbito.

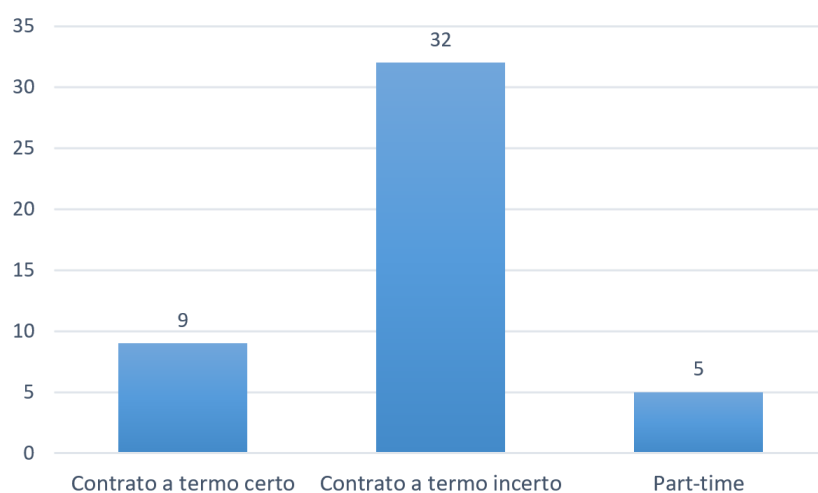
No gráfico 5, é possível observar que a maioria dos inquiridos trabalha em empresas na zona Centro do país, o que é justificável, sobretudo, pelo elevado número de respostas de trabalhadores da empresa *La Redoute*.



**Gráfico 5:** Zona geográfica onde se situa a empresa dos inquiridos

**Fonte:** Elaboração própria

Quando questionados acerca do tipo de vínculo contratual que possuíam durante a pandemia, a maioria dos inquiridos afirmou ter um contrato a termo incerto (69,6%). De seguida, 19,6% dos inquiridos possuía um contrato a termo certo e 10,9% trabalhava como part-time.



**Gráfico 6:** Tipo de vínculo contratual dos inquiridos

**Fonte:** Elaboração própria

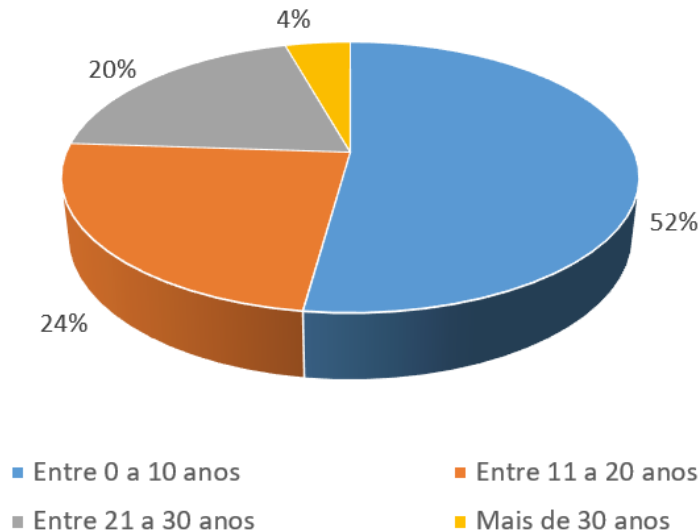
No grupo de profissionais que constitui esta amostra, estão abrangidas diversas áreas e níveis hierárquicos, no que concerne ao trabalho em empresas da grande distribuição, tal como é possível observar através da tabela 2.

<b>Profissão</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa</b>
Administrador de sistemas	2	4.35%
Administrativo	4	8.70%
Coordenador alimentar	1	2.17%
Departamento de Marketing	1	2.17%
Digital Designer	1	2.17%
Diretor de Logística e Ecommerce	1	2.17%
Diretor	1	2.17%
Engenheiro de Software	1	2.17%
Especialista Recursos Humanos	1	2.17%
Gerente ou Subgerente	5	10.87%
Informático	3	6.52%
New business developer	1	2.17%
Operador de apoio ao cliente	2	4.35%
Operador de caixa	6	13.04%
Operador de loja	7	15.22%
Operador de sistemas	2	4.35%
Programador	2	4.35%
Responsável RH	1	2.17%
Serralheiro Mecânico	1	2.17%
Técnico de contabilidade	2	4.35%
Vendedor projeto	1	2.17%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.00%</b>

**Tabela 2:** Profissão dos inquiridos

**Fonte:** Elaboração própria

Relativamente aos anos de experiência na grande distribuição, a maioria dos inquiridos tem até 10 anos de experiência neste setor (52%), 24% tem entre 11 a 20 anos, 20% tem entre 11 a 20 anos e 4% dos inquiridos trabalha neste setor há mais de 30 anos.

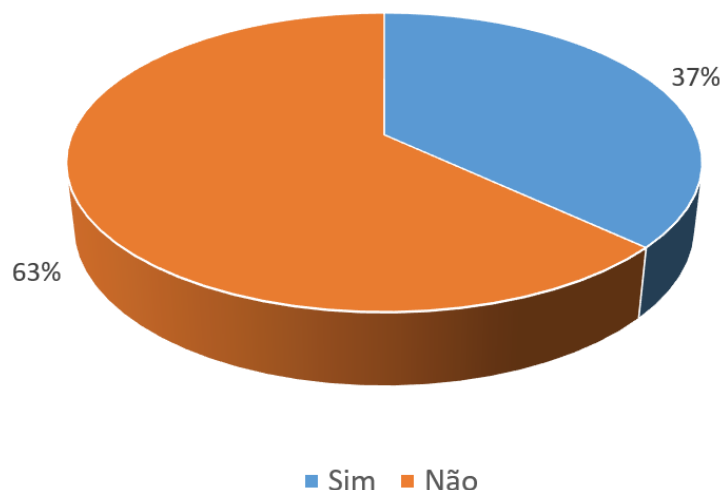


**Gráfico 7:** Anos de experiência de trabalho dos inquiridos na grande distribuição  
**Fonte:** Elaboração própria

## 1.2. Impacto da pandemia de COVID-19 no emprego

Após análise completa das respostas ao inquérito, é possível concluir que a maioria dos inquiridos que sentiu a sua situação laboral afetada pela COVID-19, afirma-o justificando pelo “aumento do número de horas de trabalho” diário (52,4% das respostas). De seguida, 19,0% respondeu que o principal impacto esteve relacionado com “alteração salarial” e 14,3% dos inquiridos afirmam ter sentido uma diminuição horária de trabalho. Por seu turno, 9,5% dos inquiridos referiu a passagem do trabalho presencial para o remoto como o maior impacto e 4,8% mencionou uma maior dificuldade na conjugação entre o emprego e a vida familiar.

Como é possível observar no gráfico 8, 63% dos inquiridos afirma não ter sentido insegurança laboral durante a pandemia de COVID-19.

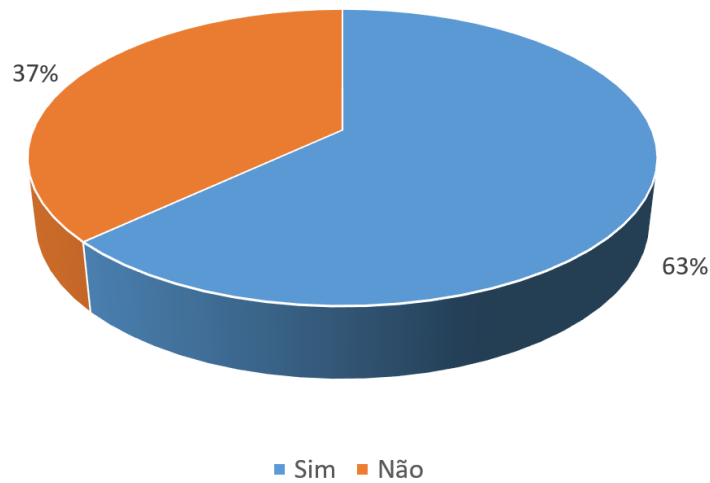


**Gráfico 8:** Sentimento de insegurança laboral durante a COVID-19

**Fonte:** Elaboração própria

Dos 37% da população que afirmou ter sentido insegurança laboral, 70,8% considerou que a empresa em que trabalhava tomou medidas para contrariar o sentimento de insegurança vivido. A principal medida apontada pelos inquiridos foi a disponibilização de materiais de proteção (luvas, máscaras ou gel desinfetante) aos trabalhadores (56%), já a segunda medida mais apontada foi a organização de sessões de apoio psicológico (20%). A formação, ao nível da segurança no trabalho, foi a terceira medida mais apontada (12%), seguida da “implementação do teletrabalho” que, segundo 8% dos inquiridos, contribuiu para um menor sentimento de insegurança laboral. Por outro lado, 4% dos inquiridos afirmou que a principal medida tomada pela empresa para uma maior sensação de segurança foi o facto de a empresa ter sido sempre clara nas decisões que iam ser tomadas. Por outro lado, 29,2% dos inquiridos que sentiram insegurança laboral afirmaram que a empresa não tomou qualquer medida que garantisse a segurança dos trabalhadores.

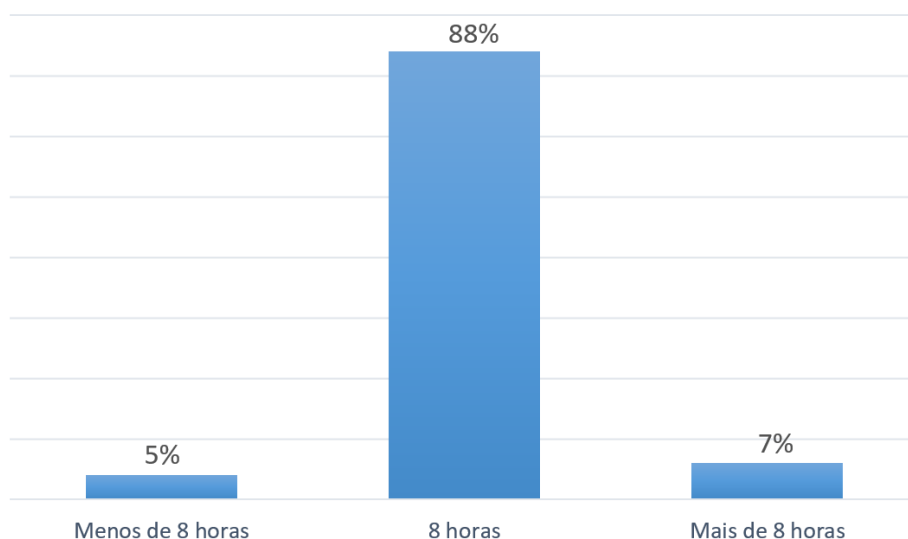
Tal como exposto no gráfico 9, 63% dos inquiridos considera que a pandemia de COVID-19 teve como consequência o aumento da precariedade laboral.



**Gráfico 9:** Opinião dos inquiridos sobre a pandemia de COVID-19 ter aumentado a precariedade laboral

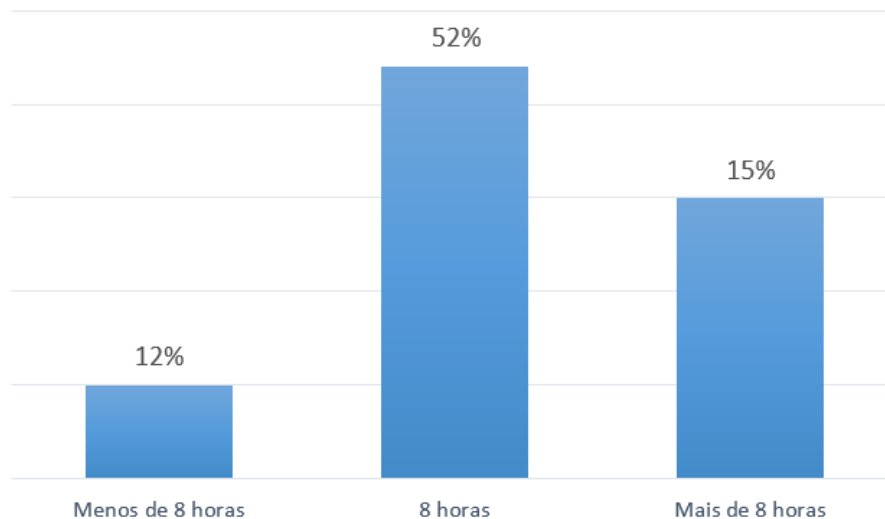
**Fonte:** Elaboração própria

A partir dos gráficos 10 e 11, referentes ao número de horas de trabalho numa fase anterior à pandemia e durante a mesma, é possível perceber que se registaram mudanças na carga horária dos trabalhadores. No período pré pandemia, apenas 7% dos inquiridos trabalhava mais de 8 horas diárias e 5% menos de 8 horas. Durante a pandemia, 15% dos inquiridos passou a trabalhar mais de 8 horas por dia e 12% menos de 8 horas.



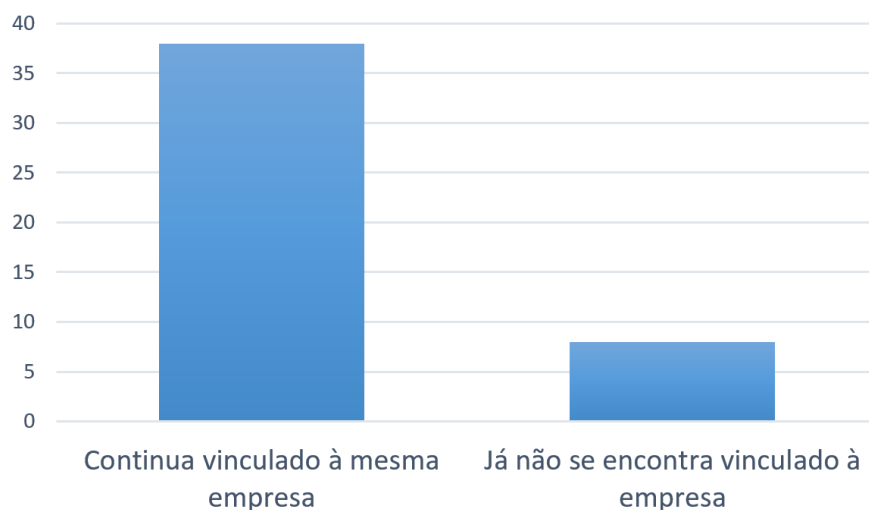
**Gráfico 10:** Número de horas de trabalho diário dos inquiridos antes da pandemia

**Fonte:** Elaboração própria



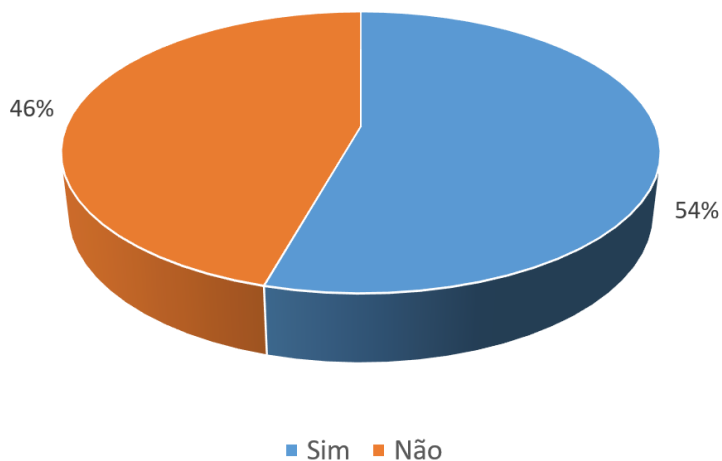
**Gráfico 11:** Número de horas de trabalho diário dos inquiridos durante da pandemia  
**Fonte:** Elaboração própria

À data de hoje, 83% dos inquiridos afirma ainda trabalhar na mesma empresa em que trabalhava durante a pandemia de COVID-19. Dos 17% que já não trabalham na mesma empresa, 75% considera que a pandemia não foi um fator importante para a quebra deste vínculo contratual.



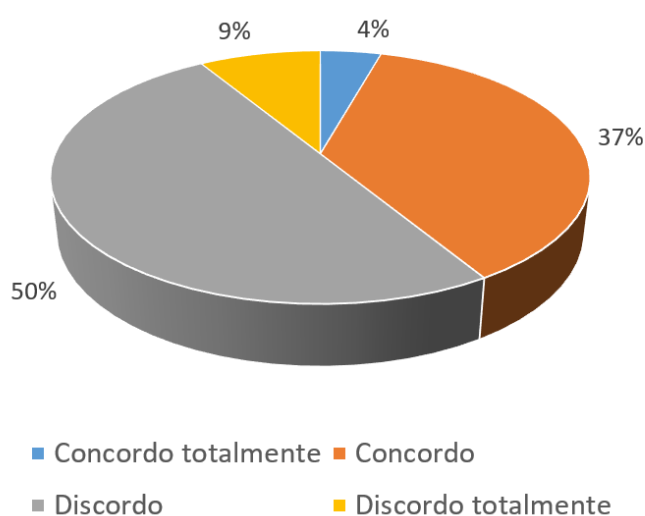
**Gráfico 12:** Permanência dos inquiridos na empresa  
**Fonte:** Elaboração própria

Os trabalhadores foram questionados sobre o facto de a pandemia ter, ou não, afetado a sua saúde física ou mental. Do total dos inquiridos, 54% afirmou que sim, enquanto 46% nega ter sido impactado neste sentido.



**Gráfico 13:** Impacto da pandemia na saúde física ou mental dos trabalhadores  
**Fonte:** Elaboração própria

Por fim, quando questionados acerca da possibilidade de a sociedade ter passado a valorizar mais os trabalhadores da grande distribuição após a pandemia de COVID-19, a maioria afirma que não é verdade. Do total dos inquiridos, 41% “concorda” ou “concorda totalmente”, enquanto 59% “discorda” ou “discorda totalmente” que os trabalhadores tenham sido valorizados após a pandemia.



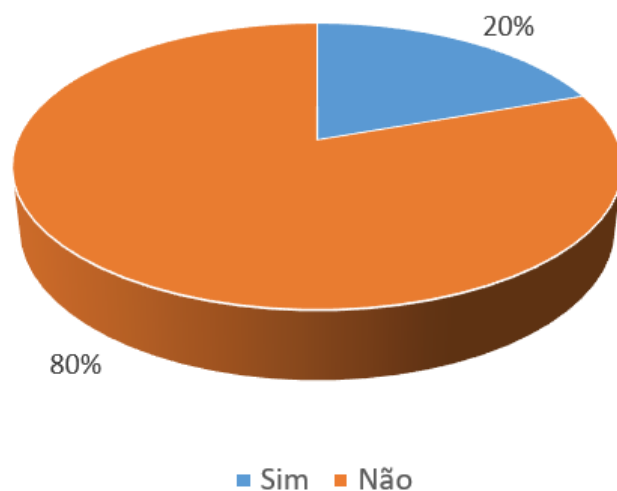
**Gráfico 14:** Possibilidade da pandemia ter contribuído para a sociedade valorizar mais os trabalhadores da grande distribuição  
**Fonte:** Elaboração própria

Em resumo, podemos afirmar que os dados obtidos no inquérito reforçam a perspectiva delineada no capítulo 1 desta dissertação. O emprego no setor da grande distribuição já exibia vários traços de precariedade. No entanto, a pandemia de COVID-19 expôs essa precariedade de forma ainda mais acentuada, com os participantes do inquérito a reportar um aumento nas horas de trabalho após o início da pandemia, excedendo o limite de 8 horas diárias. Com o intuito de aprofundar a compreensão das características do emprego neste setor, foi realizada a entrevista destacada a seguir.

## 2. Resultados dos dados obtidos nas entrevistas

### 2.1. Caracterização da amostra

Dos 46 inquiridos, apenas 9 (20%) se disponibilizaram a conceder uma entrevista online. No entanto, a amostra é de apenas 5 pessoas porque 4 não responderam ao contacto de solicitação de marcação de entrevista.



**Gráfico 15:** Disponibilidade dos inquiridos para a entrevista

**Fonte:** Elaboração própria

A partir da tabela 3, é possível analisar as características sociodemográficas dos entrevistados. As idades variam entre os 40 e os 60 anos, sendo que a faixa etária média é de 49 anos. Dos 5 entrevistados, 3 são do sexo feminino e 2 são do sexo masculino. Verificou-se, ainda, que o nível de escolaridade dos entrevistados é maioritariamente o Ensino Secundário (60%), seguida de Licenciatura (20%) e 3º Ciclo (20%).

<b>Características sociodemográficas (N=5)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>		
Feminino	3	60%
Masculino	2	40%
<b>Idade</b>		
]40 ; 50]	3	60%
]50 ; 60]	2	40%
<b>Habilitações literárias</b>		
3º Ciclo	1	20%
Ensino Secundário	3	60%
Licenciatura	1	20%

**Tabela 3:** Características sociodemográficas dos entrevistados

**Fonte:** Elaboração própria

Relativamente às empresas nas quais os entrevistados trabalham, 3 trabalhavam na C&A durante a pandemia de COVID-19, 1 trabalhava no Continente e 1 na empresa SMC – Sociedade de Materiais de Construção SA. Apenas 1 empresa se localiza no distrito de Vila Real, sendo que todas as outras se localizam no distrito do Porto.

As profissões dos entrevistados diferem, pelo que existem 5 profissões diferentes: operador de loja, coordenador da área alimentar, administrativo, decorador e operador de caixa.

## 2.2. Impacto da pandemia de COVID-19 no emprego

### 2.2.1. Precariedade laboral

Quando se questionou os entrevistados acerca das principais características que associam ao conceito de precariedade laboral, as respostas variaram entre salários baixos, trabalhar muitas horas por dia, o sentimento de insegurança laboral relacionado com a incerteza de perder o emprego e sujeição a muita pressão por parte das chefias.

### 2.2.2. Contrato de trabalho

Relativamente ao contrato de trabalho que os entrevistados consideram mais vantajoso para um trabalhador, a termo certo ou sem termo, as opiniões dividiram-se. Três dos entrevistados reconheceram vantagens e desvantagens em ambos os tipos de contrato e dois reconheceram apenas o contrato sem termo como o mais vantajoso para o trabalhador. O contrato sem termo foi associado a um sentimento de maior segurança: “É mais vantajoso um trabalho com contrato de efetividade, dá inevitavelmente uma maior segurança. Quer em termos de salário, quer psicologicamente, o trabalhador sente mais estabilidade e segurança” (Z, trabalhadora da SMC S.A.).

No entendimento de um outro entrevistado, este tipo de contrato proporciona uma maior estabilidade na vida do trabalhador: “principalmente, para os trabalhadores mais jovens (...) não conseguem ter estabilidade pessoal, nem profissional, se não tiverem um contrato de efetividade” (Y, trabalhadora da C&A).

Outra das vantagens apontada ao contrato sem termo é a indemnização superior que o funcionário recebe, em caso de despedimento. No entanto, a maioria dos entrevistados concordou que ambas as opções de contratos têm pontos positivos e negativos para o trabalhador: “tanto pode ser vantajoso, no

sentido de dar mais segurança ao trabalhador, como não vantajoso, no sentido de dificultar a saída da empresa se o trabalhador quiser” (W, trabalhador do Continente); “hoje em dia, considero que ambas as opções têm prós e contras” (V, trabalhadora da C&A).

### 2.2.3. Desafios enfrentados pelos trabalhadores

Os entrevistados afirmaram que um dos principais desafios que enfrentaram durante a pandemia foi o facto de não saberem, inicialmente, como é que o seu trabalho e o seu salário iam ser afetados: “a incerteza de saber se a loja ia fechar ou não e se o nosso ordenado ia ser afetado” (V, trabalhadora da C&A).

O aumento dos níveis de stress e ansiedade também foi apontado pelos entrevistados como um desafio:

“Houve muitas discussões e stress, porque havia clientes que não queriam cumprir as regras e estavam muito impacientes e frustrados. Foi muito complicado psicologicamente gerir estes momentos. Por exemplo, existiram mesmo ocasiões em que os clientes nos insultavam” (V, trabalhadora da C&A).

A entrevistada X refere que “foi muito complicado, a nível psicológico, de repente, ter de ficar em casa”.

As alterações de turnos laborais também foram apontadas como grandes desafios:

“As próprias empresas também estavam com problemas porque tinham funcionários de baixa devido à COVID-19. Tudo isso afetou bastante a operação no setor (...) durante 1 mês passei a fazer o turno da noite (das 22h às 7h) (...) tivemos mesmo uma carga de trabalho enorme para conseguirmos manter as coisas a funcionar” (W, trabalhador do Continente).

Num dos casos, foi relatado que a alteração do horário laboral coincidia com o horário de um outro trabalho que uma das entrevistadas tinha, em regime de part-time:

“Tentei arranjar uma solução com a gerência, mas não consegui, por isso, a solução foi ter de sair mais cedo uma hora todos os dias e ficar a dever uma hora por dia à empresa. (...) Numa primeira fase, fiz uma redução de horário, o que me custou mais de 200€ para tentar abater horas e, noutras ocasiões, tive de dar dias das minhas próprias férias para abater essas horas.” (V, trabalhadora da C&A).

Os trabalhadores ficaram expostos a outra condição precária, a sobrecarga de trabalho: “Para além de ter passado a fazer o turno da noite, antes da pandemia trabalhava cerca de 10h diárias, durante a pandemia trabalhava cerca de 12h e com uma carga de trabalho muito maior” (W, trabalhador do Continente).

#### 2.2.4. Remuneração

Em termos de remuneração, a maioria dos entrevistados afirma que o vencimento base permaneceu inalterado, contudo, perdeu o direito ao subsídio de alimentação durante o período de confinamento:

“A nossa empresa adotou o regime de lay-off, por isso, nós ganhávamos o ordenado totalmente. Apenas não ganhávamos o subsídio de alimentação, nem os subsídios de domingos. Em média, ganhava menos 250€ por mês do que o período pré pandemia” (V, trabalhadora da C&A).

O trabalhador do Continente informou que “a Sonae decidiu incentivar os colaboradores a não faltar, dando-lhes um bónus de 20% do ordenado base mensalmente” nesse período.

### 2.2.5. Segurança laboral

Quando questionados acerca da segurança no local de trabalho, os entrevistados foram unânimes em afirmar que as empresas disponibilizaram o material necessário para garantir a segurança dos trabalhadores. Para além dos materiais e regras de proteção, a empresa C&A teve ainda uma iniciativa no sentido de ajudar os colaboradores durante esse período:

“Após a pandemia, a empresa criou também uma linha de apoio chamada “O Pulso”, composta por alguns psicólogos, para a qual os trabalhadores podem ligar se sentirem a necessidade de desabafar ou contar os problemas. Portanto, acho que neste aspeto a empresa preocupou-se sempre em garantir a segurança dos trabalhadores” (V, trabalhadora da C&A).

### 2.2.6. Aumento da precariedade laboral

Relativamente ao aumento da precariedade laboral, os entrevistados dividiram-se nas opiniões. Alguns não sentiram, no seu caso particular, mas afirmam saber que aumentou no geral, e outros afirmam que sim, que a pandemia de COVID-19 fez aumentar a precariedade laboral: “Existiram vários casos em que os contratos foram acabando e não foram renovados (...) normalmente, os contratos são renovados e, neste período da pandemia, não foram” (V, trabalhadora da C&A).

### 2.2.7. Comparação das condições laborais face ao período pré-pandemia

Comparando o setor da grande distribuição no presente face ao período pré-pandemia, os trabalhadores notam alguns aspetos aos quais estão sujeitos atualmente de forma mais intensa, como a pressão, stress e sobrecarga de trabalho:

“O que eu sinto mais agora e não sentia antes é a pressão psicológica. (...) Os nossos superiores criam pressão em nós, porque nos solicitam justificações regularmente acerca dos motivos para as vendas não terem atingido certos valores (...) Agora também existe um “cliente mistério” pago pela empresa para vir controlar e avaliar o trabalho dos funcionários (...) muitas das vezes nós não damos a atenção necessária, porque não temos funcionários suficientes para tantos clientes” (V, trabalhadora da C&A).

Outra entrevistada afirma que a maior diferença é o aumento da carga de trabalho, enquanto o salário permanece inalterado: “a diminuição do número de funcionários, o que obriga os que estão a trabalharem muito mais. Sinto que trabalho o dobro e o salário continua baixo” (Y, Trabalhadora da C&A).

Em suma, com base na análise às respostas das entrevistas, é possível afirmar que as já precárias condições de trabalho no setor da grande distribuição, como baixos salários e contratos a termo, foram acentuadas durante a pandemia de COVID-19. A estas condições, juntaram-se o aumento da carga de trabalho, aumento das horas de trabalho e as mudanças de turnos horários, como consequência da pandemia de COVID-19.

# Capítulo 4

## Discussão de resultados

Após a análise às respostas do inquérito e das entrevistas, é possível perceber que os dados obtidos vão ao encontro do que sustentam Rocha e Briguglio (2021), que defendem que a pandemia de COVID-19 agravou os problemas já existentes, tornando-os mais visíveis e incontornáveis.

A pandemia de COVID-19 expôs a precariedade de forma ainda mais acentuada, sendo que 52,4% dos participantes do inquérito reportam um aumento nas horas de trabalho após o início da pandemia, excedendo o limite de 8 horas diárias. Este aspeto coincide com o pensamento de Rocha & Briguglio (2021), que afirmam ter-se tornado cada vez mais recorrente a extensão dos turnos de trabalho.

Outro dos aspetos que Rocha & Briguglio (2021) associam à precariedade laboral e que foi bastante apontado pelos entrevistados foi a troca de horários de trabalho durante a pandemia de COVID-19. O trabalhador W do Continente afirmou que foi necessário passar a trabalhar durante o turno da noite (das 22h às 7h), situação que, inevitavelmente, afetou a sua vida e o seu dia-a-dia. Também a trabalhadora V da C&A foi bastante prejudicada pela mudança de horários, uma vez que mantinha um emprego em part time noutra empresa durante o horário para o qual o seu turno na C&A passou a ser desempenhado, não conseguindo conciliar ambos, totalmente. Segundo Fudge & Mccann (2015), esta dificuldade no planeamento da vida pessoal do trabalhador pode contribuir para um aumento dos níveis de stress e ansiedade no trabalhador.

A sobrecarga de trabalho a que os trabalhadores foram sujeitos foi outra das consequências da pandemia de COVID-19 apontada pelos inquiridos e pelos entrevistados. O trabalhador W do Continente relatou que as empresas tinham

muitos funcionários de baixa, devido à pandemia, o que afetou a operação no setor e originou uma carga de trabalho enorme nos trabalhadores para conseguir manter o nível de produtividade com menos recursos. Também a trabalhadora Y da C&A afirmou, na entrevista, que a maior diferença que sentiu neste período foi o aumento da carga laboral, uma vez que se verificou uma diminuição do número de trabalhadores devido aos contratos não serem renovados. Esta consequência da pandemia coaduna-se com a perspetiva de Azevedo et al. (2020) de que os trabalhadores da distribuição se sentiam verdadeiramente extenuados. Esta realidade é também comentada por L. Ribeiro (2017), que afirma que, apesar das imposições de produtividade desumanas e surreais e das cargas muito pesadas a que estão sujeitos os trabalhadores da grande distribuição, o nível salarial neste setor parece não acompanhar as exigências desta realidade. A trabalhadora Y da C&A dá força a esta reflexão, afirmando sentir que trabalhava o dobro e o salário continuava baixo. Apesar disso, nenhum dos entrevistados sofreu cortes no vencimento base durante a pandemia, apenas no subsídio de alimentação. O trabalhador do Continente relatou, ainda, que a Sonae atribuiu um bónus de 20% do salário base mensal aos trabalhadores.

Os entrevistados afirmaram também que um dos desafios que enfrentaram durante a pandemia foi o facto de, inicialmente, não saberem como é que o seu trabalho e o seu salário seriam afetados, aumentando a insegurança laboral. Este sentimento é visto como uma situação de precariedade laboral por Soeiro (2015) e Anderco (2021), defensores de que a precariedade está associada a uma realidade inconstante, vulnerável, fonte de angústia e de incerteza para quem a vive. O sentimento de insegurança consequente da incerteza quanto à forma como a pandemia afetaria o trabalho e o salário que os entrevistados referem que sentiram, contradiz os 63% dos inquiridos que responderam negativamente à pergunta “Durante a pandemia COVID-19, sentiu, em algum momento, insegurança laboral?” no inquérito. Contudo, esta diferença de

opiniões entre os inquiridos e os entrevistados quanto à insegurança laboral, pode estar relacionada com o facto de os inquiridos terem associado esta pergunta a questões de segurança relativas ao contacto com o vírus, exclusivamente, e não com instabilidade laboral. Nesse sentido, tanto a maioria dos inquiridos como os entrevistados afirmaram que as suas empresas sempre disponibilizaram o material de segurança necessário para os trabalhadores se sentirem seguros.

Os entrevistados apontaram o stress e a ansiedade como fatores que também aumentaram durante a pandemia. A trabalhadora V relatou que existiram vários momentos de discussão e tensão com os clientes que não cumpriam as regras, sendo muito difícil gerir psicologicamente esses momentos. A trabalhadora afirmou, ainda, que teve de lidar com insultos, fruto da frustração dos clientes que atendia. À luz das afirmações de Kalleberg (2009), estas situações refletem traços de precariedade laboral, no sentido em que o emprego torna-se arriscado, do ponto de vista do trabalhador.

A trabalhadora X da C&A afirmou que foi bastante difícil, de repente, parar de trabalhar e ficar em confinamento. Esta situação acompanha a perspetiva de Caleiras et al. (2022) que afirma que o impacto da pandemia não deveria ser reduzido a dimensões materiais, como a perda de emprego, uma vez que as suas vertentes relacionais e existenciais também foram afetadas. Os mesmos autores declaram que alterações no quotidiano, como as que foram relatadas pela nossa entrevistada, fizeram aumentar o isolamento e o sofrimento, gerando maiores níveis de ansiedade e stress nos trabalhadores.

Com base nas respostas recolhidas através da aplicação do inquérito, foi possível perceber que 54,3% dos trabalhadores inquiridos sentiram que a pandemia afetou a sua saúde física ou mental. Tal vai ao encontro do que Lemos (2019) defende: a continuidade do trabalho poderia implicar consequências não só para a saúde do trabalhador, como para toda a sua família. O facto do

trabalhador estar permanentemente exposto ao vírus gera uma maior possibilidade de infeção e, conseqüentemente, de contágio à sua família. Desta forma, aumenta também a ansiedade e a preocupação no trabalhador, devido ao facto de poder infetar os seus familiares. Também Rocha & Briguglio (2021) afirmam que um dos impactos da pandemia sobre os trabalhadores da grande distribuição está ao nível da saúde física e mental, sendo que o cenário agrava-se ainda mais pelo facto dos trabalhadores se encontrarem expostos, diariamente, ao vírus.

A perspetiva de Rocha e Briguglio (2021), de que a importância dos trabalhadores da grande distribuição e da sua atividade não se reflete na sua valorização social é reforçada pelos resultados do inquérito. Segundo as respostas obtidas, 58,7% dos inquiridos “Discorda” ou “Discorda totalmente” que a sociedade tenha passado a valorizar mais os trabalhadores da grande distribuição após a pandemia de COVID-19.

Em suma, os resultados desta investigação apresentam semelhanças com a revisão de literatura efetuada no capítulo 1, o que reforça as teorias pré-existentes acerca do fenómeno em estudo. Torna-se inequívoca a opinião dos inquiridos, sendo que 63% concorda que a pandemia de COVID-19 contribuiu para um aumento da precariedade laboral. A análise dos dados recolhidos permite-nos afirmar que a pandemia fez aumentar a precariedade no emprego, sobretudo, na grande distribuição, ao nível da maior carga de trabalho a que os trabalhadores foram sujeitos, mudança de turnos, maior número de horas de trabalho, baixos salários e sujeição de níveis superiores de stress e ansiedade.

# Capítulo 5

## Conclusões Finais

Este capítulo tem como objetivo sintetizar o trabalho realizado, respondendo à questão de investigação, sendo apresentadas as limitações e sugestões para futuros trabalhos de investigação sobre esta problemática.

À medida que vivenciamos um cenário pós-pandémico, é imperativo reconhecer a importância contínua de melhorar as condições de trabalho e a segurança dos trabalhadores da grande distribuição uma vez que, através das respostas obtidas neste estudo, é possível perceber que ainda existe uma margem para melhoria nas mesmas.

Após a recolha de dados, foi possível responder à pergunta de investigação formulada: qual foi o impacto que a pandemia de COVID-19 provocou nos trabalhadores da grande distribuição? O estudo permitiu perceber que a pandemia veio expor a precariedade laboral de forma ainda mais acentuada no setor da grande distribuição. Às já precárias condições de trabalho no setor da grande distribuição, tais como os baixos salários praticados e contratos a termo, juntaram-se aspetos como o aumento da carga de trabalho, aumento de horas de trabalho (excedendo as 8 horas diárias) e as mudanças de turnos horários, como consequência da pandemia de COVID-19. Esta realidade fez aumentar os níveis de stress e de ansiedade nos trabalhadores deste setor, pelo que é importante destacar a necessidade de políticas mais rigorosas, juntamente com práticas de gestão que priorizem a saúde e o bem-estar dos trabalhadores.

Em última análise, esta dissertação contribui para o entendimento mais amplo dos efeitos da pandemia de COVID-19 nos trabalhadores da grande

distribuição e aponta para a necessidade contínua de ações para proteger e apoiar estes profissionais enquanto enfrentam desafios inesperados.

Este estudo apresenta algumas limitações. Uma das limitações encontradas consiste no número reduzido de entrevistas conseguidas e de respostas obtidas ao inquérito, o que não permite generalizar os resultados obtidos. Em segundo lugar, salienta-se também como fator limitador, o facto de esta investigação estar a ser conduzida num período temporal posterior ao momento crítico da pandemia de COVID-19 em Portugal, o que pode levar a que as respostas obtidas ao inquérito e na entrevista possam “desvalorizar” o impacto da pandemia no seu emprego uma vez que, neste momento, os trabalhadores já sentem um certo distanciamento temporal da pandemia. Como forma de ultrapassar as limitações da investigação, deixamos algumas sugestões para estudos futuros.

Sendo este um problema relativamente recente, existe ainda espaço para mais investigação, pelo que seria interessante a realização de outros estudos, sobretudo de carácter representativo, de forma a obter uma maior variabilidade de respostas e diferentes perceções sobre o impacto da pandemia de COVID-19 nos trabalhadores da grande distribuição. Seria também interessante realizar um estudo numa só empresa, de modo a conhecer mais pormenorizadamente a realidade dos seus trabalhadores, quer em termos de impacto da pandemia nos seus trabalhadores, como nas principais diferenças que estes identificam no período pós-pandémico, comparativamente com o período pré-pandémico.

# Bibliografia

- Agência Lusa (2021). Trabalhadores da grande distribuição mobilizados para greve no 1º de Maio, Sindicato dos Trabalhadores do Comércio, Escritórios e Serviços. Retrieved April 6, 2023, from site da Observador: <https://observador.pt/2021/04/30/trabalhadores-da-grande-distribuicao-mobilizados-para-greve-no-1o-de-maio-sindicato-dos-trabalhadores-do-comercio-escritorios-e-servicos/>
- Agência Lusa, & Borges, Teresa (2022, December 23). Trabalhadores de distribuição e comércio em greve na véspera de Natal. Retrieved April 6, 2023, from site da Observador: <https://observador.pt/2022/12/23/trabalhadores-de-distribuicao-e-comercio-em-greve-na-vespera-de-natal/>
- Almeida, João Ramos De (2021). *À saída da pandemia: precariedade, baixos salários e estagnação*.
- Amitrano, Claudio Roberto, Lavoie, Marc, & Barros, Pedro Silva (2021). *COVID-19 CRISIS, PUBLIC POLICY RESPONSES AND SOCIOECONOMIC DEVELOPMENT: AN INTRODUCTION* 1. <https://doi.org/10.38116/rtm26presentation>
- Anderco, Raluca Elena (2021). *The right to work and precarious work*.
- APED (n.d.). Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição. Retrieved April 6, 2023, from site da APED: <http://aped.pt/aped/>
- Azevedo, António, Vasconcelos, Diogo, Gonçalves, Graça, Pinheiro, João, Brillhante, Sofia, Lourenço, Raul, & Lopes, Rui (2020, April 18). Nem respeito pelos direitos dos trabalhadores, nem prémios «a valer» na distribuição. Retrieved April 6, 2023, from site da Associação AbrilAbril:

<https://www.abrilabril.pt/trabalho/nem-respeito-pelos-direitos-dos-trabalhadores-nem-premios-valer-na-distribuicao>

- Banki, Susan (2013). *Precarity of Place: a complement to the growing precariat literature*.
- Baptista, Cristina Sales, & Sousa, Maria José (2011). *Como Fazer Investigação, Dissertações, Tese e Relatórios segundo Bolonha*.
- Bell, Judith (1993). *Como realizar um projeto de investigação*. Gradiva.
- Benach, J., Vives, A., Tarafa, G., Delclos, C., & Muntaner, C. (2016). What should we know about precarious employment and health in 2025? Framing the agenda for the next decade of research. *International Journal of Epidemiology*, 45(1), 232–238. <https://doi.org/10.1093/ije/dyv342>
- Branch, Enobong Hannah, & Hanley, Caroline (2011). Regional convergence in low-wage work and earnings, 1970-2000. *Sociological Perspectives*, 54(4), 569–592. <https://doi.org/10.1525/sop.2011.54.4.569>
- Caleiras, Jorge, Carmo, Renato Miguel do, Roque, Isabel, & Assis, Rodrigo Vieira de (2022). Nas margens do emprego, no centro da pandemia: experiências de desproteção e vulnerabilidade social no Grande Confinamento\*. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, (128), 159–182. <https://doi.org/10.4000/rccs.13518>
- CGTP-IN (2019). O que é a Precariedade Laboral ? Retrieved April 6, 2023, from site da CGTP: <https://www.cgtp.pt/multimedia/videos-da-campanha-contra-a-precariedade/12630-o-que-e-a-precariedade-laboral>
- Cunha, Ana (2021). *O impacto da pandemia COVID-19 nas empresas inseridas em Cadeias de Valor Globais*. Faculdade de Economia da Universidade do Porto.
- Dekker, Sidney, W. A., & Schaufeli, Wilmar B. (1995). *The effects of job insecurity on psychological health and withdrawal: A longitudinal study*.
- Estevão, Amélia (2020). COVID -19. *Acta Radiológica Portuguesa*, 32(1), 5–6. <https://doi.org/10.25748/arp.19800>

- Eurostat (2020). Coronavirus may drive change in precarious employment. Retrieved April 6, 2023, from site da Eurostat: <https://ec.europa.eu/eurostat/en/web/products-eurostat-news/-/ddn-20200511-1>
- Fudge, Judy, & Mccann, Deirdre (2015). *A global and comparative study UNACCEPTABLE FORMS OF WORK.*
- Greenhalgh, Leonard, & Rosenblatt, Zehava (1984). Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity. *Academy of Management Review*, 9(3), 438–448. <https://doi.org/10.5465/amr.1984.4279673>
- Gutiérrez-Barbarrusa, Tomás (2016). The growth of precarious employment in Europe: Concepts, indicators and the effects of the global economic crisis. In *International Labour Review* (Vol. 155). Retrieved from <http://ec.europa.eu/eurostat/>
- Kalleberg, Arne L. (2009). Precarious work, insecure workers: Employment relations in transition. *American Sociological Review*, Vol. 74, pp. 1–22. <https://doi.org/10.1177/000312240907400101>
- Lemos, Patrícia Rocha (2019). *PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO NOS SUPERMERCADOS DA REDE WALMART NO BRAZIL.*
- Lewchuk, Wayne, Clarke, Marlea, & De Wolff, Alice (2008). Working without commitments: Precarious employment and health. *Work, Employment and Society*, 22(3), 387–406. <https://doi.org/10.1177/0950017008093477>
- Mamede, Ricardo Paes, Pereira, Mariana, & Simões, António (2020). *Portugal: Uma análise rápida do impacto da COVID-19 na economia e no mercado de trabalho.*
- Moser, C.A., & Kalton, G. (1971). *Survey Methods in Social Investigation.* London.
- Nicola, Maria, Alsafi, Zaid, Sohrabi, Catrin, Kerwan, Ahmed, Al-Jabir, Ahmed, Iosifidis, Christos, ... Agha, Riaz (2020). The socio-economic implications of the coronavirus pandemic (COVID-19): A review. *International Journal of Surgery*, 78, 185–193. <https://doi.org/10.1016/J.IJSU.2020.04.018>

- Ribeiro, Luís (2017, April 15). A vida dura dos trabalhadores de supermercado. Retrieved April 6, 2023, from site da Visão: <https://visao.sapo.pt/atualidade/sociedade/2017-04-15-a-vida-dura-dos-trabalhadores-de-supermercado/>
- Ribeiro, Rui (2022). Salários dos CEO são 32 vezes superiores aos dos restantes trabalhadores. Retrieved April 6, 2023, from site da Proteste Investe: <https://www.deco.proteste.pt/investe/investimentos/mercados-moedas/noticias/2019/07/salarios-ceo-superiores-restantes-trabalhadores>
- Rocha, Patrícia Lemos, & Briguglio, Bianca (2021). Essenciais ou descartáveis? Trabalhadores em supermercados “descobertos” durante a pandemia de COVID-19 no Brasil. *Política & Sociedade*, 20(48), 101–122. <https://doi.org/10.5007/2175-7984.2021.79536>
- Rodrigues, Vera (2010). *“Precariedade laboral em contexto do shopping: Marshopping, um caso prático.”*
- Soeiro, José (2015). *A Formação do Precariado: Transformações no trabalho e Mobilização de Precários em Portugal*. Universidade de Coimbra.

# Anexos

## Anexo 1 – Inquérito

Inquérito: “O impacto da pandemia COVID-19 nos trabalhadores da grande distribuição”

No âmbito da minha dissertação do 2º ano do Mestrado em Gestão na Católica Porto Business School, elaborei este inquérito com o objetivo de compreender qual foi o impacto que a pandemia COVID-19 provocou nos trabalhadores da grande distribuição. A informação recolhida será apenas utilizada para fins académicos, mantendo-se o anonimato e a confidencialidade. Obrigada pela sua colaboração!

1 – Qual é a sua faixa etária?

- 18 a 24 anos
- 25 a 34 anos
- 35 a 44 anos
- 45 a 54 anos
- 55 a 64 anos
- 65 anos ou mais

2 – Género:

- Feminino
- Masculino
- Outro: \_\_\_\_\_

3 – Habilitações Literárias:

- 1º ciclo

- 2º ciclo
- 3º ciclo
- Ensino Secundário
- Licenciatura
- Mestrado
- Outro: \_\_\_\_\_

4 – Durante a pandemia COVID-19 em que empresa trabalhava?

\_\_\_\_\_

5 – Localização geográfica da empresa:

- Zona Norte
- Zona Centro
- Zona Sul
- Alentejo
- Arquipélago da Madeira
- Arquipélago dos Açores
- Outro: \_\_\_\_\_

6 – Qual era o tipo de vínculo contratual que possuía durante a pandemia?

- Contrato a termo incerto
- Contrato a termo certo
- Part-time
- Prestação de serviços a recibo verde
- Atos isolados
- Outro: \_\_\_\_\_

7 – Qual era a profissão que desempenhava durante a pandemia:

- Operador de caixa
- Operador de loja
- Encarregado de loja
- Gerente ou subgerente
- Administrativo
- Outro: \_\_\_\_\_

8 – Quantos anos de experiência possui na indústria da grande distribuição?

---

9 – “A pandemia COVID-19 afetou a minha situação de emprego”.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Discordo
- Discordo totalmente

9.1 – Se na questão anterior respondeu “Concordo totalmente” ou “Concordo”, responda à questão abaixo, indicando o(s) principal(ais) motivo(s):

- Aumento do número de horas de trabalho
- Diminuição do número de horas de trabalho
- Alteração do vínculo contratual
- Alteração salarial
- Outro: \_\_\_\_\_

10 – Durante a pandemia COVID-19, sentiu, em algum momento, insegurança laboral?

- Sim
- Não

10.1. – Se respondeu afirmativamente, considera que a empresa tomou alguma medida para contrariar o sentimento de insegurança vivido?

-Sim

-Não

10.1.1. – Se respondeu afirmativamente à questão anterior, que medidas foram implementadas?

- Sessões de apoio psicológico

- Formações ao nível da segurança no trabalho

- Disponibilização de materiais de proteção (luvas, máscaras ou gel desinfetante

- Outro: \_\_\_\_\_

11 – Sentiu que a pandemia COVID-19 contribuiu para um aumento da precariedade laboral?

- Sim

- Não

12 - Antes da pandemia, qual era o seu número de horas de trabalho diário?

\_\_\_\_\_

13 – Durante a pandemia, qual foi o seu número de horas de trabalho diário?

\_\_\_\_\_

14 – À data de hoje, ainda se encontra vinculado à mesma empresa na qual se encontrava durante a pandemia COVID-19?

- Sim

- Não

14.1 – Se respondeu “Não”, considera que a pandemia foi um fator importante para a quebra deste vínculo contratual?

- Sim
- Não

15 - A pandemia afetou a sua saúde física ou mental?

- Sim
- Não

16 – “A sociedade passou a valorizar mais os trabalhadores da grande distribuição após a pandemia de COVID-19”.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Discordo
- Discordo totalmente

17 - Encontra-se filiado a algum Sindicato de trabalhadores?

- Sim.
- Não

18 – Encontra-se disponível para me conceder uma entrevista acerca do impacto da pandemia no seu emprego?

Nota: poderá conceder a entrevista anonimamente.

- Sim
- Não

18.1 – Se respondeu “Sim”, indique um contacto através do qual o poderei contactar: \_\_\_\_\_

Obrigada pela sua colaboração!

## Anexo 2 – Guião da Entrevista

- 1 – Qual é a sua idade?
- 2 - Quais são as suas habilitações literárias?
- 3 – Em que empresa trabalhava durante a pandemia de COVID-19?
- 4 – Qual a localização da empresa?
- 5 – Qual era o seu cargo na empresa durante a pandemia?
- 6 - Quais são as principais características que associa ao conceito de precariedade laboral?
- 7 – Na sua opinião considera mais vantajoso para o trabalhador um contrato sem termo ou a termo certo? Porquê?
- 8 - Quais foram os principais desafios que enfrentou no seu trabalho desde o início da pandemia?
- 9 - Existiram mudanças nas condições de trabalho, como horários, turnos ou carga de trabalho, devido à pandemia? Se sim, como é que isso o afetou?
- 10 - Foi registada alguma alteração em termos de remuneração, benefícios ou políticas de recursos humanos relacionados à pandemia?
- 11 - A pandemia afetou a sua segurança no local de trabalho, ou não? Que medidas foram implementadas para garantir a segurança dos trabalhadores?
- 12 - Sentiu que a pandemia de COVID-19 contribuiu para um aumento da precariedade laboral? Se sim, indique em que sentido.
- 13 - Como encara o do setor da grande distribuição após a pandemia? Sente alguma diferença face ao período pré pandemia?

## Anexo 3 – Transcrição das Entrevistas

### Entrevista 1 – V Trabalhadora da C&A

**A – Qual é a sua idade?**

a: 44

**A - Quais são as suas habilitações literárias?**

a: 9º ano

**A – Em que empresa trabalhava durante a pandemia de COVID-19?**

a: C&A

**A – Qual a localização da empresa?**

a: No Porto

**A – Qual era o seu cargo na empresa durante a pandemia?**

a: Sempre fui operadora de loja, faço todas as tarefas da loja, sendo que nos últimos cinco anos até mais na parte do visual, do merchandising da loja, mas no fundo faço tudo, faço caixa e atendimento ao cliente.

**A - Quais são as principais características que associa ao conceito de precariedade laboral?**

a: Ter salários baixos, trabalhar muitas horas, ou até mesmo num dia ter emprego e no outro não saber se ter tem, acabando por a pessoa não se sentir segura.

**A – Na sua opinião considera mais vantajoso para o trabalhador um contrato a termo certo ou incerto? Porquê?**

a: Hoje em dia, para mim a efetividade já não conta para nada, porque na minha opinião, mesmo com um contrato de efetividade é muito fácil o patrão despedir o funcionário. Já não há tanto a segurança que havia por estar efetivo numa empresa, acho que agora há mais insegurança em relação a isso. Também não acho que seja mau ter um contrato a termo porque se o funcionário não gostar do seu trabalho, não estando vinculado à empresa, é mais fácil sair. Hoje em dia, considero que ambas as opções têm prós e contras. Dou um exemplo muito próprio, durante a pandemia comecei a fazer um part-time a trabalhar no Pingo Doce, ou seja, eu estava em lay-off em casa pela C&A e ia trabalhar para o Pingo Doce. Por duas vezes tentei sair da C&A e os meus patrões insistiram para que eu ficasse, e eu fiquei. Lá está, eu tinha contrato de efetividade mas os meus patrões não queriam que eu saísse, se tivesse contrato temporário provavelmente eu já não o iria renovar. Por isso, acho que depende bastante, é muito relativo.

**A - Quais foram os principais desafios que enfrentou no seu trabalho desde o início da pandemia?**

a: Logo no início foi, sem dúvida, a incerteza de saber se a loja ia fechar ou não e se o nosso ordenado ia ser afetado. Relacionando com os clientes, o desafio foi no momento em que implementamos medidas de segurança porque havia clientes que não respeitavam, não entendiam, e o facto de termos de lidar com esses clientes foi bastante desafiante. Houve muitas discussões e stress porque havia clientes que não queriam cumprir as regras e estavam muito impacientes e frustrados. Foi muito complicado psicologicamente gerir estes momentos. Por exemplo, existiram mesmo ocasiões em que os clientes nos insultavam, foi mesmo muito difícil a nível psicológico.

**A - Existiram mudanças nas condições de trabalho, como horários, turnos ou carga de trabalho, devido à pandemia? Se sim, como é que isso o afetou?**

a: Numa primeira fase a loja fechou e fomos para casa. Quando voltamos já senti mudanças. No período pré pandemia eu entrava às 8h e saía às 17h e no período pós pandemia passei a entrar às 9h e a sair às 18h, o que para mim foi muito complicado porque eu já tinha o part time no Pingo Doce em que entrava às 18h. Tentei arranjar uma solução com a gerência mas não consegui, por isso a solução foi ter de sair mais cedo uma hora todos os dias e ficar a dever uma hora por dia à empresa. Isto foi um acumular muito grande, numa altura eu estava a dever 60 horas à empresa por causa de não conseguir conciliar os dois trabalhos devido à mudança de horários que tivemos. Os meus patrões exigiam que eu fizesse aquele horário e eu não tinha possibilidade porque tinha o outro emprego, também não me queria despedir do meu outro emprego e, então, nessa altura, numa primeira fase fiz uma redução de horário, o que me custou mais de 200€ para tentar abater horas e noutras ocasiões tive de dar dias das minhas próprias férias para abater essas horas. Foi mesmo muito complicado, porque esta situação gerou menos rendimento e menos férias para mim.

**A - Foi registada alguma alteração em termos de remuneração, benefícios ou políticas de recursos humanos relacionados à pandemia?**

a: A nossa empresa adotou o regime de lay-off, por isso nós ganhávamos o ordenado totalmente. Apenas não ganhávamos o subsídio de alimentação, nem os subsídios de domingos. Em média ganhava menos 250€ por mês do que o período pré pandemia, mas o ordenado base era pago a 100%, por isso não foi tão mau como eu estava à espera.

**A - A pandemia afetou a sua segurança no local de trabalho, ou não? Que medidas foram implementadas para garantir a segurança dos trabalhadores?**

a: Senti-me segura enquanto estava a trabalhar. A C&A disponibilizou sempre máscaras e álcool gel, foram colocados acrílicos de proteção nas caixas de pagamento para que não existisse contacto com o cliente, foram colocadas no chão marcas de distância de segurança tanto nos provadores como nas caixas, havia limitação de entrada de clientes e, nós enquanto trabalhadores, tínhamos sempre testes à disposição para uma eventual necessidade. Após a pandemia, a empresa criou também uma linha de apoio chamada “o pulso”, composta por alguns psicólogos, para a qual os trabalhadores podem ligar se sentirem a necessidade de desabafar ou contar os problemas. Portanto, acho que neste aspeto a empresa preocupou-se sempre em garantir a segurança dos trabalhadores.

**A - Sentiu que a pandemia de COVID-19 contribuiu para um aumento da precariedade laboral? Se sim, indique em que sentido.**

a: Eu acredito que no nosso caso do pronto a vestir sim. Existiram vários casos em que os contratos foram acabando e não foram renovados. É muito difícil ficar efetivo nesta empresa porque já estamos no limite do número de pessoas que estão efetivas, mas normalmente os contratos são renovados e, neste período da pandemia, não foram.

**A - Como encara o do setor da grande distribuição após a pandemia? Sente alguma diferença face ao período pré pandemia?**

O que eu sinto mais agora e não sentia antes é a pressão psicológica. A pandemia afetou a empresa a nível económico porque os clientes não compram da mesma forma que compravam antigamente. Os nossos superiores criam pressão em nós porque nos solicitam justificações regularmente acerca dos motivos para não as vendas não terem atingido certos valores. Na caixa sempre fomos incentivados a sugerir ao cliente uma compra complementar, mas agora

somos mesmo obrigados a perguntar ao cliente se não quer comprar mais certos artigos, a questão da necessidade do aumento das vendas está agora muito presente em nós trabalhadores, e antes não estava. Agora também existe um “cliente mistério” pago pela empresa para vir controlar e avaliar o trabalho dos funcionários e isso é uma pressão muito grande. Não é que o atendimento não seja bem feito, mas muitas das vezes nós não damos a atenção necessária porque nós não temos funcionários suficientes para tantos clientes. É muito frustrante.

## **Entrevista 2 – W Trabalhador do Continente**

**A – Qual é a sua idade?**

a: 51

**A - Quais são as suas habilitações literárias?**

a: 12º ano

**A – Em que empresa trabalhava durante a pandemia de COVID-19?**

a: Continente

**A – Qual a localização da empresa?**

a: Na Maia

**A – Qual era o seu cargo na empresa durante a pandemia?**

a: Coordenador da área alimentar

**A - Quais são as principais características que associa ao conceito de precariedade laboral?**

a: Elaboração de 2 ou 3 contratos de 6 meses com a certeza de que não se vai efetivar a pessoa. Isso acaba por ser um problema grande nos dias de hoje porque,

por exemplo, se formos a um banco pedir um crédito, perguntam-nos de imediato se temos um contrato de efetividade ou não. Na minha opinião, a precariedade está relacionada com a instabilidade inerente a não estarmos associados a uma empresa. Se bem que uma pessoa estando efetiva numa empresa também perde um pouco de liberdade para mudar de empresa facilmente.

**A – Na sua opinião considera mais vantajoso para o trabalhador um contrato sem termo ou a termo certo? Porquê?**

a: Como referi na questão anterior, tanto pode ser vantajoso no sentido de dar mais segurança ao trabalhador, como não vantajoso no sentido de dificultar a saída da empresa se o trabalhador quiser.

**A - Quais foram os principais desafios que enfrentou no seu trabalho desde o início da pandemia?**

a: Na altura da pandemia, verificou-se uma corrida em massa das pessoas aos supermercados, o que provocou um problema enorme no que diz respeito ao retalho. As próprias empresas também estavam com problemas porque tinham funcionários de baixa devido à COVID-19. Tudo isso afetou bastante a operação no setor. Muitas vezes, quando uma pessoa ficava de baixa, a família ficava toda em casa e estava a haver muita falta de pessoal no trabalho. A Sonae decidiu incentivar os colaboradores a não faltar, dando-lhes um bónus de 20% do ordenado base mensalmente. Nesta medida não eram abrangidos os diretores, mas toda a restante linha abaixo dos diretores. Durante 1 mês passei a fazer o turno da noite (das 22h às 7h), porque a presença dos clientes impedia que trabalhássemos com a mesma intensidade durante o dia. Alguns colegas de escritório começaram a propor-se para ir ajudar os colegas a repor a mercadoria, durante cerca de 3 ou 4 horas. Tivemos mesmo uma carga de trabalho enorme

para conseguirmos manter as coisas a funcionar. No meu caso tive um acréscimo na remuneração associado ao trabalho noturno.

**A - Existiram mudanças nas condições de trabalho, como horários, turnos ou carga de trabalho, devido à pandemia? Se sim, como é que isso o afetou?**

a: Para além de ter passado a fazer o turno da noite, antes da pandemia trabalhava cerca de 10h diárias, durante a pandemia trabalhava cerca de 12h e com uma carga de trabalho muito maior.

**A – Foi registada alguma alteração em termos de remuneração, benefícios ou políticas de recursos humanos relacionados à pandemia?**

a: Para além do incentivo dos 20% no ordenado, no meu caso tive um acréscimo na remuneração associado ao trabalho noturno.

**A – A pandemia afetou a sua segurança no local de trabalho, ou não? Que medidas foram implementadas para garantir a segurança dos trabalhadores?**

a: Senti uma grande mudança no cumprimento de regras, pois era obrigatório o cumprimento de regras em relação ao Covid: as máscaras e o álcool gel eram fornecidos pela Sonae e nunca faltou nada, portanto nunca nos sentimos inseguros. Os seguranças faziam cumprir as regras por parte dos clientes, pois era o que mais nos preocupava.

**A – Sentiu que a pandemia de COVID-19 contribuiu para um aumento da precariedade laboral? Se sim, indique em que sentido.**

a: No meu caso particular não senti. No geral, o que se verificou é que as microempresas não resistiram muito tempo fechadas, tal como cafés, restaurantes, papelarias, esteticistas tiveram de encerrar a atividade, porque não resistiram a estarem tanto tempo sem faturar.

**A - Como encara o do setor da grande distribuição após a pandemia? Sente alguma diferença face ao período pré pandemia?**

a: Não me parece que tenha alterado alguma coisa, pois o cliente continuou a comprar. Nota-se mais neste momento uma retração nas compras, devido ao aumento da inflação.

### **Entrevista 3 – X Trabalhadora da C&A**

**A – Qual é a sua idade?**

a: 60

**A - Quais são as suas habilitações literárias?**

a: 12<sup>o</sup> ano

**A – Em que empresa trabalhava durante a pandemia de COVID-19?**

a: C&A

**A – Qual a localização da empresa?**

a: Na Maia e em São João da Madeira

**A – Qual era o seu cargo na empresa durante a pandemia?**

a: Sou administrativa

**A - Quais são as principais características que associa ao conceito de precariedade laboral?**

a: Lembro-me imediatamente de vencimentos muito baixos e horários muito longos.

**A – Na sua opinião considera mais vantajoso para o trabalhador um contrato sem termo ou a termo certo? Porquê?**

a: Há uns anos uma pessoa sentia-se mais segura quando tinha um contrato sem termo mas, hoje em dia, as empresas despedem os seus colaboradores com muita facilidade, sejam efetivos ou não, por isso essa segurança é muito relativa, penso que já não existe. A única vantagem que encontro é em termos de indemnização superior que recebe um trabalhador se for efetivo.

**A - Quais foram os principais desafios que enfrentou no seu trabalho desde o início da pandemia?**

a: O início da pandemia afetou-nos muito, porque deixaram de aparecer clientes. Nós estávamos habituados a ter muitos clientes nas lojas e, de repente, houve um corte brutal. Nós estávamos habituados ao atendimento e à reposição de artigos e, nessa altura, passávamos o dia à espera dos clientes. Quando veio o confinamento e tivemos de ir para casa, ainda piorou mais. Eu nunca pensei estar tanto tempo em casa sem trabalhar. Eu trabalho desde os 17 anos e foi muito complicado a nível psicológico, de repente, ter de ficar em casa.

**A - Existiram mudanças nas condições de trabalho, como horários, turnos ou carga de trabalho, devido à pandemia? Se sim, como é que isso o afetou?**

a: No meu caso particular, como sou administrativa, o meu horário manteve-se, mas o contacto com os outros alterou-se muito, na medida em que ia um de cada vez almoçar, não podíamos estar juntos. Em relação aos clientes, quando foi introduzido o controle na porta, em relação ao número de clientes na loja, começámos a ter imensos problemas, pois havia clientes que achavam que

tinham direito a entrar e não compreendiam que só poderiam entrar quando saísse um cliente.

**A – Foi registada alguma alteração em termos de remuneração, benefícios ou políticas de recursos humanos relacionados à pandemia?**

a: Eu não tive nenhum benefício, pelo contrário, quando estive em casa retiraram-nos o subsídio de alimentação.

**A – A pandemia afetou a sua segurança no local de trabalho, ou não? Que medidas foram implementadas para garantir a segurança dos trabalhadores?**

a: Nós tivemos os separadores transparentes no balcão do atendimento aos clientes, tivemos máscaras e imenso gel para desinfetar as mãos, os teclados dos computadores e dos multibancos, aliás os trabalhadores da limpeza começaram a trabalhar mais horas para garantir a segurança. Os provedores de roupa ficaram interditos, os clientes não podiam experimentar a roupa que compravam.

**A – Sentiu que a pandemia de COVID-19 contribuiu para um aumento da precariedade laboral? Se sim, indique em que sentido.**

a: Eu penso que sim, principalmente para os mais jovens. Aliás, viu-se isso quando veio aquela lei em que as empresas não podiam despedir funcionários durante a pandemia e quando essa lei foi abolida, a quantidade de pessoas que foram dispensadas. Acho que isso afetou muito as pessoas

#### **Entrevista 4 – Y Trabalhadora da C&A**

**A – Qual é a sua idade?**

a: 42

**A - Quais são as suas habilitações literárias?**

a: 12º ano

**A – Em que empresa trabalhava durante a pandemia de COVID-19?**

a: C&A

**A – Qual a localização da empresa?**

a: Na Maia

**A – Qual era o seu cargo na empresa durante a pandemia?**

a: Decoradora

**A - Quais são as principais características que associa ao conceito de precariedade laboral?**

a: Lembro-me logo de salários muito baixos e muita pressão da parte dos patrões.

**A – Na sua opinião considera mais vantajoso para o trabalhador um contrato sem termo ou a termo certo? Porquê?**

a: É muito melhor um contrato de efetividade, principalmente para os trabalhadores mais jovens se quiserem comprar casa e constituir família, não conseguem ter estabilidade pessoal, nem profissional, se não tiverem um contrato de efetividade.

**A - Quais foram os principais desafios que enfrentou no seu trabalho desde o início da pandemia?**

a: O facto de estarmos sempre a desinfetar as mãos e a atender os clientes de máscara foi o maior desafio.

**A - Existiram mudanças nas condições de trabalho, como horários, turnos ou carga de trabalho, devido à pandemia? Se sim, como é que isso o afetou?**

a: Sim, notei bastante em relação ao horário. Eu tinha um horário fixo, entrava sempre às oito horas e passei a entrar mais tarde, a empresa aproveitou-se disso e ainda agora faço esse horário.

**A – Foi registada alguma alteração em termos de remuneração, benefícios ou políticas de recursos humanos relacionados à pandemia?**

a: Não, tirando aquela situação de lay-off em que tivemos de ir para casa, não me recordo de mais nenhuma situação.

**A – A pandemia afetou a sua segurança no local de trabalho, ou não? Que medidas foram implementadas para garantir a segurança dos trabalhadores?**

a: Senti segurança, uma vez que a empresa disponibilizou as máscaras e o álcool gel aos seus trabalhadores.

**A – Sentiu que a pandemia de COVID-19 contribuiu para um aumento da precariedade laboral? Se sim, indique em que sentido.**

a: Eu não senti, mas sei que houve muita gente que sentiu, até pelas notícias que se ouviam diariamente na televisão.

**A - Como encara o do setor da grande distribuição após a pandemia? Sente alguma diferença face ao período pré pandemia?**

a: A maior diferença que encontro é na diminuição do número de funcionários, o que obriga os que estão a trabalharem muito mais. Sinto que trabalho o dobro e o salário continua baixo. Também noto uma diminuição no fluxo de clientes, noto que não temos tantos clientes como tínhamos antes.

## **Entrevista 5 – Z Trabalhadora da Sociedade de Materiais de Construção SA**

**A – Qual é a sua idade?**

a: 50

**A - Quais são as suas habilitações literárias?**

a: Licenciatura

**A – Em que empresa trabalhava durante a pandemia de COVID-19?**

a: Sociedade de Materiais de Construção SA

**A – Qual a localização da empresa?**

a: Em Chaves

**A – Qual era o seu cargo na empresa durante a pandemia?**

a: Operadora de caixa

**A - Quais são as principais características que associa ao conceito de precariedade laboral?**

a: É um trabalho que não é estável, principalmente em termos financeiros. Penso que é um trabalho que o trabalhador arranja por necessidade e não por gostar.

**A – Na sua opinião considera mais vantajoso para o trabalhador um contrato sem termo ou a termo certo? Porquê?**

a: É mais vantajoso um trabalho com contrato de efetividade, sempre dá uma maior segurança. Quer em termos de salário, quer psicologicamente, o trabalhador sente mais estabilidade e segurança.

**A - Quais foram os principais desafios que enfrentou no seu trabalho desde o início da pandemia?**

a: Inicialmente, o maior receio foi: “se não vendermos, vamos para casa”. Mas com o decorrer da pandemia, como a loja nunca fechou, começou a dissipar-se esse receio.

**A - Existiram mudanças nas condições de trabalho, como horários, turnos ou carga de trabalho, devido à pandemia? Se sim, como é que isso o afetou?**

a: No meu caso não houve alteração, uma vez que o meu horário se manteve igual.

**A – Foi registada alguma alteração em termos de remuneração, benefícios ou políticas de recursos humanos relacionados à pandemia?**

a: No meu trabalho, como continuamos a vender, não houve despedimento de funcionários, mas tenho pessoas amigas que nessa altura passaram bastante mal, devido ao encerramento dos estabelecimentos, sobretudo em relação à restauração.

**A – A pandemia afetou a sua segurança no local de trabalho, ou não? Que medidas foram implementadas para garantir a segurança dos trabalhadores?**

a: Senti segurança, uma vez que a empresa disponibilizou as máscaras, o álcool gel, os painéis acrílicos no balcão de atendimento aos clientes. Os clientes também obedeceram à sinalética que existia na entrada sobre a obrigatoriedade do uso de máscara no interior do estabelecimento.

**A – Sentiu que a pandemia de COVID-19 contribuiu para um aumento da precariedade laboral? Se sim, indique em que sentido.**

a: Tal como já referi inicialmente, no meu caso eu não senti, mas sei que muitas famílias sentiram muitas dificuldades nessa altura. Conheço algumas.

**A - Como encara o do setor da grande distribuição após a pandemia? Sente alguma diferença face ao período pré pandemia?**

a: Noto uma diminuição no volume de vendas, mas creio que isso, neste momento, está mais relacionado com o custo de vida, ou seja, o aumento da inflação que atravessamos.