

# A VERDADE INCONVENIENTE

## A Pandemia de Violência e de Assédio no Comércio

### Resumen<sup>1</sup>

Trabalhadores e trabalhadoras do comércio são vítimas de violência, assédio e abuso no ambiente de trabalho há muitos anos. Mesmo antes da pandemia da covid-19, trabalhadores e trabalhadoras são sujeitos a níveis inaceitáveis e frequentes de violência por parte da clientela. Todavia, este relatório, que reúne evidências de estudos de sindicatos em mais de 20 países, mostra que a pandemia do coronavírus causou um aumento vertiginoso da violência e do assédio contra trabalhadores e trabalhadoras do comércio em todo mundo.

### Os estudos revelam a ofensiva contra trabalhadores e trabalhadoras do comércio. Veja a seguir algumas das descobertas mais chocantes:

**Reino Unido - 9 em cada 10 trabalhadores sofreram abusos:** o abuso, as intimidações e a violência contra trabalhadores e trabalhadoras do varejo dobraram desde o início da pandemia de coronavírus. Em 2021, 89% dos trabalhadores e trabalhadoras que fizeram parte da pesquisa relataram abusos verbais, 64% foram intimidados por um cliente e 11% foram agredidos.

**Austrália - 1 em cada 5 trabalhadores foi agredido com tosse ou cuspes durante a pandemia de covid-19:** 88% das pessoas respondendo à pesquisa sofreram abuso verbal nos últimos 12 meses. Oito por cento relatam que foram vítimas de violência física por parte de um cliente.

**Áustria - Comércio, no limite do esgotamento:** 51,2% das pessoas respondendo à pesquisa relataram "clientes agressivos e violentos".

**Hungria - Violência verbal, pelo menos uma vez por semana:** 20% das pessoas respondendo à pesquisa informaram que sofreram violência física e 87% dos trabalhadores e trabalhadoras disseram que sofreram abusos verbais por parte da clientela. Seis em 10 pessoas relataram que estiveram expostas à violência verbal pelo menos uma vez por semana.

**Japão - Escalada de reclamações e assédio desmedidos:** Trabalhadores e trabalhadoras acreditam que 35,9% dos comportamentos abusivos da clientela são resultado dos impactos da pandemia. Sessenta por cento responderam que o número de reclamações (desmedidas) contra trabalhadores e trabalhadoras do varejo vêm aumentando recentemente.

**Suécia - Ansiedade, estresse e assédio alimentados pela pandemia:** Trabalhadores e trabalhadoras sofreram com altas crises de ansiedade por causa do risco de contraírem a covid-19. Dentre os principais motivos citados estão "clientes que não mantêm o distanciamento" (83%) e "atitudes ignorantes da clientela" (81%).

**Turquia - Metade dos trabalhadores e trabalhadoras do comércio acreditam que a clientela os trata mal ou muito mal:** a pesquisa também revelou que muitas discussões (e abusos verbais por parte dos clientes) surgiram em decorrência da implementação de medidas de segurança nas lojas.

**Alemanha - sem relatos e sem registros, mas parte da vida cotidiana de trabalhadores e trabalhadoras:** houve um agravamento do comportamento agressivo da clientela durante a pandemia. Insultos e intimidações fazem parte da vida diária da maioria da força de trabalho. As trabalhadoras do varejo são as maiores vítimas.

**Finlândia - Metade dos trabalhadores e trabalhadoras foram xingados ou intimidados:** no ano passado, 1 em cada 10 trabalhadores e trabalhadoras sofreu violência física ou intimidações com objetos cortantes, como facas. 56% dos trabalhadores e trabalhadoras do varejo disseram que sofreram assédio sexual.

**África do Sul - O emprego precário aumenta o risco de assédio para trabalhadores e trabalhadoras:** observou-se um aumento das queixas de assédio sexual e a falta de transporte público seguro tornou o trajeto para o trabalho mais perigoso, especialmente para as mulheres que trabalham no comércio.

**Lesoto - O assédio é a norma do setor do varejo:** no entanto, existem muitos obstáculos para denunciar a violência e o assédio no setor do comércio, incluindo barreiras culturais, falta de mecanismos de denúncia e informação.

**Nigéria - 57,5% das trabalhadoras denunciam a violência de gênero no trabalho:** mais de um terço (35,9%) das participantes afirmaram que mesmo quando estupro foram denunciados, em pouquíssimos casos houve justiça.

**Bélgica – 80% dos trabalhadores e trabalhadoras do varejo foram vítimas de agressão:** 3 em cada 4 trabalhadores e trabalhadoras informaram que foram verbalmente intimidados por um cliente. Uma em cada 3 pessoas respondendo à pesquisa indicou que sofreu agressões verbais semanalmente e diariamente.

**Irlanda - Abuso na linha de frente:** trabalhadores e trabalhadoras do comércio foram duramente atingidos pela própria covid-19 e também pela pandemia de violência. Nos últimos meses, essas pessoas foram vítimas de níveis crescentes de abuso por simplesmente estarem desempenhando seu trabalho.

**Tunísia - O assédio e a violência causam mais danos mentais e físicos:** o assédio psicológico, o abuso de trabalhadores e trabalhadoras por parte dos clientes, a violência e a agressão física têm prejudicado seriamente a saúde mental e física e o bem-estar geral da classe trabalhadora.

**EUA - Tiroteios em lojas e lidar com o pior dos piores:** não é apenas o vírus mortal que ameaça trabalhadores e trabalhadoras do comércio. O abuso, o assédio e a violência, incluindo os tiroteios nas lojas, colocam as pessoas em maior risco. Alguns trabalhadores foram mortos a tiros simplesmente porque pediram aos clientes que usassem uma máscara.

**Nova Zelândia - Uma escalada sem precedentes da violência e do abuso:** dois casos chocantes de facadas em duas lojas diferentes da Nova Zelândia durante a pandemia expuseram o prolongado problema da violência e do assédio no setor, que chegou a níveis sem precedentes.

**Chile - Melhores horários de funcionamento das lojas, melhor proteção contra a violência:** lojas fechando tarde da noite e a falta de transportes públicos seguros colocaram trabalhadores e trabalhadoras sob maior risco de violência e assédio sexual durante a pandemia



## Estamos contra-atacando e estamos a fazer a diferença

Os sindicatos mundiais do comércio estão contra-atacando, com todas as suas forças, para colocar um fim na pandemia de violência e estão fazendo a diferença por meio de suas campanhas e esforços dedicados

- ✘ a **Escócia** promulgou uma nova lei que protege trabalhadores e trabalhadoras do varejo contra a violência, o abuso e o assédio;
- ✘ o **Reino Unido** fez emendas em um projeto de lei para incluir proteções para trabalhadores e trabalhadoras do comércio;
- ✘ o **Japão** aprovou uma legislação mais robusta, recomendações e reconhecimento para trabalhadores e trabalhadoras do comércio;
- ✘ a **Austrália** garantiu melhores medidas de segurança na lojas e fortes medidas de dissuasão;
- ✘ a **Finlândia** incluiu um parágrafo sobre a violência no acordo coletivo para o setor;
- ✘ a **Suécia** adotou uma nova legislação para a proteção de trabalhadores e trabalhadoras;
- ✘ a Comissão do Senado do **Chile** aprovou um projeto de lei para a proteção dos trabalhadores e trabalhadoras do comércio;
- ✘ o **Peru** e a **Coreia** garantiram melhor proteção contra o assédio sexual em acordos coletivos.

**“Abaixo a violência, respeito à classe trabalhadora”**

Exigimos que os governos:

- ✘ ratifiquem a Convenção 190 da OIT sobre Eliminação da Violência e do Assédio no Mundo do Trabalho;
- ✘ introduzam leis que protejam a classe trabalhadora.

E exigimos que todos os varejistas:

- ✘ adotem uma política de tolerância zero para a violência;
- ✘ combatam o flagelo da violência de gênero;
- ✘ consultem e negociem com os sindicatos, e
- ✘ tomem providências imediatas para colocar em prática as medidas necessárias para proteger o seu pessoal.

*Esperamos que este relatório seja uma ferramenta útil para que os sindicatos aprendam com as experiências e as campanhas de outras afiliadas da UNI Comércio para que, juntos, possamos colocar um fim a todas as formas de violência e de assédio no setor do comércio.*

**Não há lugar para a violência e o assédio no setor comércio!**

