

Maria de Fátima Gomes da Silva

A DINÂMICA PRAZER-SOFRIMENTO DOS TRABALHADORES:
estudo de caso em unidades de alimentação e nutrição situadas na
cidade de Belo Horizonte

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado Acadêmico em Administração da Faculdade Novos Horizontes como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração.

Professor orientador: Fernando Coutinho Garcia

Área de concentração: Organização e Estratégia

Linha de pesquisa: Relações de Poder e Dinâmica das Organizações

Belo Horizonte

2008

*Aos meus queridos e saudosos pais,
Mário Gomes da Silva e Efigênia Dias
da Silva, in memoriam, que sempre
acreditaram ser o estudo a melhor
e mais digna forma de transformação e
crescimento.*

AGRADECIMENTOS

Ao Prof. Dr. Fernando Coutinho Garcia, pela competência em sinalizar o melhor caminho a seguir e pela sua compreensão e paciência nos momentos mais difíceis do caminho percorrido até a conclusão desta pesquisa;

À Prof.^a Dr.^a Vera L. Cançado, à Prof.^a Dr.^a Marília Aves, Prof.^a Dr.^a Marlene Azevedo Magalhães Monteiro, por, gentilmente, terem aceitado participar da banca examinadora;

Ao Secretário Municipal Adjunto de Abastecimento, Lúcio Fernando Borges, e ao chefe de gabinete, Leonardo Purri, por autorizarem a realização deste estudo;

À nutricionista Adriana Fernandez Versiani dos Anjos e ao administrador Carlos Henrique Siqueira, que, mesmo nos momentos mais difíceis, possibilitaram e facilitaram o desenvolvimento deste trabalho;

Às nutricionistas das Unidades pesquisadas, Beatriz das Dores Lima, Carolina Scorsulini Peres, Édna Aparecida Cupertino, Gabriela Moreira Rabelo e Jordana Diniz Ferreira, às técnicas de nutrição Alessandra Isabel de Moura e Cássia Aparecida Rodrigues, e à supervisora operacional Renata dos Santos Maciel, pela confiança e por não terem medido esforços para ajudar-me durante a coleta dos dados;

Às gestoras Márcia Veiga Torres e Cristiana Aparecida Silva, por terem compreendido o significado e a importância deste trabalho;

À Helena Campos Lamassa, por apoiar-me nos mais difíceis momentos e por me ajudar a acreditar que “podemos quando queremos”;

Ao meu irmão Mário Marcos Gomes da Silva, pela paciência e maturidade. Vc muitas vezes, foi meu ponto de equilíbrio!

Ao Paulo Roberto Gesteira Salgado, pela grande companhia e por ter tornado mais suave a minha caminhada;

Aos trabalhadores das unidades pesquisadas, pela disponibilidade, atenção e colaboração a mim dedicadas no período da realização da coleta de dados. Vocês foram, de fato, minha inspiração!

“De tudo, ficaram três coisas: a certeza de que estava sempre começando, a certeza de que era preciso continuar e a certeza de que seria interrompido antes de terminar. Fazer da interrupção um caminho novo. Fazer da queda um passo de dança, do medo uma escada, do sono uma ponte, da procura um encontro.”

Fernando Sabino
Encontro Marcado

RESUMO

Este estudo investiga a percepção dos trabalhadores das Unidades de Alimentação e Nutrição pesquisadas em relação ao prazer-sofrimento nas atividades desenvolvidas, tendo como suporte teórico os princípios da Psicodinâmica do Trabalho, que estuda a saúde do trabalhador mediada pelas vivências subjetivas de prazer-sofrimento no trabalho. Nessa dinâmica, é analisada a função das estratégias de defesa utilizadas pelos trabalhadores para enfrentar o sofrimento causado, transformando-o em prazer, mantendo a saúde em estado de normalidade. O trabalho em Unidades de Alimentação e Nutrição é do tipo *taylorista/fordista*, caracterizado pela fragmentação das tarefas, repetição de movimentos e divisão do trabalho entre gerência e operário. Foram adotados métodos quantitativos e qualitativos de pesquisa. Trata-se de um estudo descritivo. Participaram desta pesquisa 82 trabalhadores, sendo 37 vinculados à Unidade I e 45 à Unidade II, ambas Unidades de Alimentação e Nutrição situadas na cidade de Belo Horizonte. O método quantitativo utilizou o Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) e o método qualitativo utilizou a pesquisa semi-estruturada. Os dados quantitativos foram tratados pelo sistema SPSS (*Statistical Package for Social Science*) e os qualitativos mediante Análise do Núcleo de Sentido (ANS). Os resultados indicam que a dinâmica prazer-sofrimento coexiste. As vivências de sofrimento estão relacionadas ao esgotamento, ao custo humano e ao contexto do trabalho (organização do trabalho, condições de trabalho e relações sócioprofissionais). De forma contraditória, as relações socioprofissionais são avaliadas por meio das verbalizações, de maneira positiva, o que indica que estão mais associadas à minimização do sofrimento do que às estratégias de mobilização geradoras diretas de prazer. Para o enfrentamento do sofrimento, os trabalhadores utilizam dois tipos de estratégias defensivas: racionalização, relacionada à aceitação da carga de trabalho, à adoção de brincadeiras e à visão do trabalho como meio de sobrevivência, todas confirmadas nas verbalizações dos empregados; e de negação, observada no discurso dos trabalhadores, que, mesmo apresentando um quadro de doença, negam sua relação com o trabalho. Este fato, associado ao elevado índice de absenteísmo apresentado pelas organizações estudadas, indicam aumento do risco de adoecimento e necessidade de adoção de medidas por parte dos gestores no sentido de melhorar a organização, as condições e as relações no trabalho.

Palavras-chave: Prazer-sofrimento no trabalho. Psicodinâmica do trabalho. Unidades de Alimentação e Nutrição.

ABSTRACT

This study investigates the perception of the workers of the food service in relation to the pleasure-suffering in the developed activities, having as theoretical support the principles of the psychodynamics of the Work, that studies the health of the worker mediated by the subjective experiences of pleasure-suffering in the work. In this dynamic, the function of the strategies of defense is analyzed used by the workers to face the caused suffering, transforming in pleasure, keeping the health in normality state. The work in food service is characterized by fragmentation of tasks, repetition of movements and division of the work between the management and workers. Quantitative and qualitative methods of research had been adopted. This is a descriptive study. They had participated of this research 82 workers, being 37 tied with Unit I and 45 to Unit II, both food services in the city of Belo Horizonte. The quantitative method used the inventory of work and risks of illness and the qualitative method used the semi-structured interview. Quantitative data were processed by the SPSS (Statistical Package for Social Science) and the interview was submitted to content analysis. The results indicate that the dynamic pleasure-suffering coexists. The suffering experiences are related to the exhaustion, the human cost and the context of the work (organization of the work, working conditions and social relations). Of contradictory form, the social relations in the work are evaluated by through the verbalizations of positive way, indicating that they are more associated with the minimization of the suffering of what to the direct generating strategies of mobilization of pleasure. For the confrontation of the suffering, the workers use two types of defensive strategies: rationalization, related to the acceptance of the work load, the adoption of tricks and the vision of the work as half of survival, all confirmed in the verbalizations of the workers and negation, observed in the speech of the workers, who, exactly presenting an illness picture, deny its relation with the work. This fact, associated with the high rate of absenteeism presented for the studied organizations, indicates increase of the risk of illness and necessity of adoption of measures on the part of the managers to improve the organization, conditions and the relations in the work.

Keywords: Pleasure-suffering at work. Work Psychodynamics. Food service.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABERC - Associação de Empresas de Refeições Coletivas
ANS – Análise do Núcleo dos Sentidos
CID – Classificação Internacional de Doenças
CISMET – Comissão Interdisciplinar de Segurança, Medicina e Engenharia do Trabalho
DOA – Divisão de Orientação Alimentar
EACT – Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho
ECHT – Escala de Custo Humano no Trabalho
EIPST – Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho
EADRT – Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho
ITRA – Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento
NR – Norma Regulamentadora
OIT – Organização Internacional do Trabalho
PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
SPSS – *Statistical Package for Social Science*
UAN – Unidades de Alimentação e Nutrição

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Dinâmica prazer-sofimento vivenciada pelos trabalhadores nas organizações.....	30
Figura 2: Fluxo operacional de Unidades de Alimentação e Nutrição.....	36
Figura 3: Esquema de análise do núcleo dos sentidos.....	52
Figura 4: <i>Pass through</i> , equipamento utilizado para armazenamento de alimentos frios e quentes durante o período da distribuição das refeições.....	112
Figura 5: Forno combinado utilizado para preparo e /ou aquecimento de diversos alimentos.....	112
Figura 6: Forno combinado utilizado no preparo de carne. São preparados diariamente, em média, 700 kg de carne em cada restaurante.....	113
Figura 7: Panelas utilizadas no preparo das refeições.....	113
Figura 8: Panelas utilizadas para o preparo das refeições.....	114
Figura 9: Preparo do arroz e feijão.....	115
Figura 10: Complexo produtivo. São preparados diariamente em cada restaurante cerca de 270 kg de feijão/dia e 540kg de arroz.....	115
Figura 11: Exigência física do trabalhador para realização das atividades de preparo.....	116
Figura 12: Vapor liberado pelos equipamentos na preparação das refeições.....	116
Figura 13: Momento da distribuição da refeição, quando cada funcionário distribui, em média, 20 refeições por minuto no período de 10 horas e 30 minutos até 14 horas.....	117

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Distribuição dos funcionários, por faixa etária.....	56
Gráfico 2: Distribuição dos funcionários, por gênero.....	57
Gráfico 3: Distribuição dos funcionários, por nível de escolaridade.....	57
Gráfico 4: Distribuição dos funcionários, por estado civil.....	58
Gráfico 5: Distribuição dos funcionários, por tempo de serviço na Unidade.....	60
Gráfico 6: Distribuição dos funcionários por tempo de serviço no cargo atual.....	61
Gráfico 7: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator organização do trabalho.....	64
Gráfico 8: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator condições de trabalho.....	65
Gráfico 9: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator relações socioprofissionais.....	66
Gráfico 10: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator custo físico.....	67
Gráfico 11: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator custo cognitivo.....	67
Gráfico 12: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator custo afetivo.....	68
Gráfico 13: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator realização profissional.....	69
Gráfico 14: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator liberdade de expressão.....	70
Gráfico 15: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator esgotamento profissional.....	71
Gráfico 16: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator falta de reconhecimento.....	71
Gráfico 17: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator danos físicos.....	72
Gráfico 18: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator danos psicológicos.....	73
Gráfico 19: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator danos sociais.....	74

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Tipo de cargo nas Unidades I e II.....	60
--	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Refeições (em milhões de refeições/dia).....	34
Tabela 2: Faturamento aproximado de refeições em bilhões de reais.....	35
Tabela 3: Distribuição dos tipos de cargo em cada Unidade.....	59
Tabela 4: Estatísticas descritivas dos funcionários, nos tempos de serviços na Unidade.....	60
Tabela 5: Estatísticas descritivas dos funcionários, nos tempos de serviço no cargo atual.....	61
Tabela 6: Distribuição dos funcionários quanto à realização do último exame médico.....	61
Tabela 7: Distribuição dos funcionários quanto à realização de afastamento do trabalho.....	62
Tabela 8: Coeficientes de <i>Alpha de Cronbach</i> para os fatores.....	63
Tabela 9: Resultados (p-valores) dos testes Qui-Quadrado.....	76
Tabela 10: Cruzamento entre gênero e danos físicos.....	76
Tabela 11: Cruzamento entre lotação e custo afetivo.....	77
Tabela 12: Cruzamento entre escolaridade e custo físico.....	77
Tabela 13: Cruzamento entre estado civil e condições de trabalho.....	78
Tabela 14: Cruzamento entre tempo de serviço na Unidade e custo afetivo....	78
Tabela 15: Cruzamento entre tempo de serviço na Unidade e liberdade de expressão.....	79
Tabela 16: Cruzamento entre tempo de serviço na Unidade e danos psicológicos.....	79
Tabela 17: Cruzamento entre tempo de serviço no cargo atual e danos psicológicos.....	80
Tabela 18: Cruzamento entre o tipo de cargo e organização do trabalho.....	80
Tabela 19: Cruzamento entre o tipo de cargo e condições de trabalho.....	81
Tabela 20: Cruzamento entre o tipo de cargo e relações sócioprofissionais...	81
Tabela 21: Cruzamento entre o tipo de cargo e custo físico.....	82
Tabela 22: Cruzamento entre o tipo de cargo e custo cognitivo.....	82
Tabela 23: Absenteísmo por doença.....	83
Tabela 24: Índice por absenteísmo por doença das UAN I e II, referente ao período de jan./2008 a Jun./2008 – Belo Horizonte – MG.....	83

SUMÁRIO

1	15
INTRODUÇÃO.....	
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	21
2.1 As transformações da organização do trabalho.....	21
2.2 O significado do trabalho.....	23
2.3 Trabalho, prazer e sofrimento: abordagem a partir da psicodinâmica do trabalho.....	26
2.4 A importância do setor de alimentação para coletividades.....	33
2.5 Absenteísmo: conceitos, causas e conseqüências.....	40
3 METODOLOGIA.....	44
3.1 Tipo de pesquisa.....	44
3.2 População e amostra.....	45
3.3 Coleta de dados.....	46
3.3.1 Pesquisa documental.....	47
3.3.2 Questionário.....	47
3.3.3 Entrevista.....	50
3.4 Análise dos dados.....	51
4 RESULTADOS.....	54
4.1 Caracterização das Unidades de Alimentação e Nutrição.....	54
4.2 Caracterização do entrevistado.....	56
4.3 Apresentação dos resultados quantitativos.....	62
4.3.1 Avaliação do contexto de trabalho.....	63
4.3.2 Custo humano no trabalho.....	66
4.3.3 Indicadores de prazer e sofrimento no trabalho.....	68
4.3.4 Avaliação dos danos relacionados ao trabalho.....	72
4.4 Cruzamentos.....	74
4.4.1 Gênero <i>versus</i> danos físicos.....	76
4.4.2 Lotação <i>versus</i> custo afetivo.....	77
4.4.3 Escolaridade <i>versus</i> custo físico.....	77
4.4.4 Estado civil <i>versus</i> condições de trabalho.....	78
4.4.5 Tempo de serviço na Unidade <i>versus</i> custo afetivo.....	78
4.4.6 Tempo de serviço na Unidade <i>versus</i> liberdade de expressão.....	79
4.4.7 Tempo de serviço na Unidade <i>versus</i> danos psicológicos.....	79
4.4.8 Tempo de serviço no cargo atual <i>versus</i> danos psicológicos.....	80
4.4.9 Tipo de cargo <i>versus</i> organização do trabalho.....	80
4.4.10 Tipo de cargo <i>versus</i> condições de trabalho.....	81
4.4.11 Tipo de cargo <i>versus</i> relações socioprofissionais.....	81
4.4.12 Tipo de cargo <i>versus</i> custo físico.....	82
4.4.13 Tipo de cargo <i>versus</i> custo cognitivo.....	82
4.5 Absenteísmo por doença.....	84
4.6 Discussão dos resultados qualitativos das escalas do ITRA e absenteísmo.....	83
4.7 Apresentação e discussão dos resultados qualitativos	87
4.7.1 Núcleo do sentido 1: “Tenho necessidade de trabalhar; eu preciso de trabalhar [...]”.....	88
4.7.2 Núcleo do sentido 2: “[...] a gente tem escala, né?”.....	89
4.7.3 Núcleo do sentido 3: “[...] é um prazer trabalhar [...]”.....	90
4.7.4 Núcleo do sentido 4: “[...] se eu tenho dificuldades com colega, eu mesmo falo, eu mesmo resolvo com ele [...]”.....	92

4.7.5 Núcleo de sentido 5: “Não vejo nenhuma dificuldade assim de doença [...]”	93
4.8 Cruzamentos entre os resultados quantitativos <i>versus</i> qualitativos.....	95
5 CONCLUSÃO.....	97
REFERÊNCIAS.....	100
ANEXOS.....	108
APÊNDICES.....	112

A sociedade contemporânea sofreu nas três últimas décadas do século XX transformações rápidas e radicais, que vêm afetando de modo intenso as sociedades industriais em todo o mundo. Formas de produção consideradas superadas pelo desenvolvimento de um capitalismo de tipo monopolista retornam numa outra dimensão, reincorporadas a uma lógica de acumulação que enfatiza a competitividade e a qualidade (SANTANA, 2005).

Talvez para muitos, o trabalho pós-industrial possa parecer mais humano quando comparado com àquele do século XIX e meados do século XX, que vai do chão de fábricas insalubres e aglomerações humanas nos centros urbanos europeus até as monótonas linhas de montagens. Porém, não se pode esquecer que o trabalho contemporâneo, marcado pelos contratos temporários, pela flexibilização e pela execução de projeto, em que cada um deve tornar-se responsável pela sua empregabilidade, pode tanto oferecer condições para o crescimento pessoal como constituir-se em uma nova fonte de opressão, exploração ou exclusão (BRANT, DIAS, 2004).

O que ocorre atualmente é que as empresas exigem profissionais competentes e competitivos, mas nem sempre fornecem um suporte organizacional capaz de promover saúde no trabalho. Estabelece-se, então, uma distância entre o que a organização espera e prescreve e o que o trabalhador realiza. Tal divergência implica um custo humano que envolve dimensões físicas, psíquicas e cognitivas (BARROS, MENDES, 2003).

O sofrimento no trabalho surge quando o trabalhador sente temor em não satisfazer às exigências da organização do trabalho, como: de horário, de ritmo, de formação, de informação, de aprendizagem, de nível de instrução e capacitação, de experiência e de rapidez de aquisição de conhecimentos teóricos e práticos. Em suma, o sofrimento surge quando o trabalhador teme não se adaptar à cultura ou à ideologia da empresa, às exigências do mercado e às relações com o cliente (DEJOURS, 2006).

De outra forma, para que consigam atender ao que é prescrito sem que ocorra o seu adoecimento, segundo Dejours (1992), os trabalhadores adotam estratégias de enfrentamento, tais como: conformismo, individualismo, negação de perigo e passividade. A utilização de tais estratégias propicia ao trabalhador a manutenção do equilíbrio psíquico, por possibilitar o enfrentamento das situações causadoras de sofrimento.

Do ponto de vista social, o trabalho envolve diferentes sujeitos em interação com determinada realidade, dando lugar à produção de significações psíquicas e de (re) construção de relações sociais. Por essa razão, as influências desse contexto podem ser positivas e/ou negativas, dependendo do confronto entre o sujeito e a atividade, relação que é definidora da qualidade do bem-estar psíquico do trabalhador (FERREIRA; MENDES, 2001).

A forma como o trabalho é realizado permite a percepção da atividade como significativa ou não, influenciando o sentido particular que ela assume para cada sujeito. É a partir da construção desse sentido específico que surgem as vivências de prazer-sofrimento (FERREIRA; MENDES, 2001).

No decorrer de 16 anos de atuação como gerente de restaurantes institucionais, em algumas regiões do País, a autora desta dissertação pôde observar vivências de prazer e sofrimento no ambiente de trabalho.

No desempenho de suas atividades, pelo menos aparentemente, os trabalhadores apresentavam-se alegres, satisfeitos e orgulhosos, apesar das condições adversas de trabalho, principalmente as ambientais. Paradoxalmente, a insatisfação apresentava-se de forma velada, manifestada porém, por meio dos altos índices de absenteísmo, *turn over* e afastamentos temporários ou definitivos. Compreender melhor essa realidade a partir da percepção do trabalhador em relação ao seu trabalho constitui o motivo desta pesquisa.

O setor de estudo é composto por Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN), que podem ser consideradas como unidade de trabalho ou, como órgão de uma empresa. Seus integrantes desempenham atividades relacionadas à alimentação e

nutrição, independente da situação que ocupam na escala hierárquica da entidade. As unidades de alimentação têm por objetivo produzir e distribuir refeições para coletividades, sejam elas empresas, escolas, hospitais, asilos, prisões, comunidades religiosas ou forças armadas, entre outras (OLIVEIRA, 2004).

A unidade de análise desta pesquisa constitui-se de duas Unidades de Alimentação e Nutrição públicas, situadas na cidade de Belo Horizonte. Juntas, produzem diariamente cerca de 13,9 mil refeições.

O trabalho exercido em Unidades de Alimentação e Nutrição exige dos operadores alta produtividade em tempo limitado e em condições inadequadas, com problemas de ambiente, equipamentos e processos. As atividades desenvolvidas podem, assim, ser classificadas como árduas, de ritmo intenso, que requerem posturas forçadas e que são mantidas por longos períodos (MONTEIRO *et al.*, 1997).

De acordo com pesquisa realizada por Colares (2005) em uma Unidade de Alimentação de uma Instituição pública de ensino, a atividade de produção de refeições era caracterizada por três aspectos interdependentes:

- a) A execução das tarefas era centrada em um ritual cotidianamente improvisado, exigindo dos trabalhadores cargas físicas e psíquicas;
- b) As condições ambientais, materiais e instrumentais de trabalho disponibilizadas pela UAN dificultavam a atividade dos trabalhadores e reduziam a sua margem de manobra para que pudessem gerir as exigências do trabalho;
- c) Os aspectos organizacionais, principalmente os relacionados à interação social, aumentavam as exigências psíquicas da atividade de produção de refeições.

Segundo Proença (1993), a polivalência dos operadores de UAN torna-se inquestionável, pois a grande maioria deles realiza um número elevado de tarefas diversificadas, de acordo com as necessidades do momento. Além disso, todas as atividades do setor são planejadas em função do cardápio diário, determinando uma variabilidade de fluxos. Dessa forma, as tarefas se alteram de acordo com as

preparações do dia e os pré-preparos de outros dias e podem ser afetadas por qualquer incidente relacionado à chegada ou armazenamento da matéria-prima.

Como agravante dessa situação de alta exigência, o treinamento da mão-de-obra ainda é deficiente, pois é realizado informalmente, atribuindo-se ao funcionário mais antigo a tarefa de treinar o novato. Nessa situação, os ensinamentos são referentes a tarefas específicas, o que acarreta um aprendizado parcial, impedindo que o operador tenha a idéia do trabalho como um todo. Aliado a esse fator, a mão-de-obra no setor é representada, em sua maioria, por pessoal com pouca qualificação, o que deveria justificar um investimento maior em treinamento (COLARES, 2005).

O estudo de Santana (2002) em uma UAN que produz 1.200 refeições constatou inadequações físicas e organizacionais. Entre os aspectos organizacionais, foram destacados: pressão em função dos horários, o que ocasionava um número considerável de horas extras; elevada carga física, devido a movimentos repetitivos na execução de tarefas; número de pessoas insuficiente, o que gerava sobrecarga de trabalho; normas e práticas exigidas nem sempre bem explicitadas; e falta de prescrição clara das pausas de recuperação.

Santana (2002), ao estudar a produtividade desta mesma UAN, considerou que a baixa produtividade encontrada estava relacionada aos aspectos técnicos e organizacionais, como: equipamentos e instalações físicas obsoletos; falta de conhecimento e técnica; pouca utilização da habilidade ou do talento do operador; e baixo estado moral do empregado, além de uma organização com características *tayloristas*, na qual há um grupo de pessoas que planeja as atividades para outro executar.

A realidade dos contextos nos quais o trabalho é produzido necessita de transformações em termos de organização, condições e relações sociais que, sem a gestão dessas dimensões do trabalho, torna-se muito difícil o espaço público da fala e a cooperação. Sendo assim, a construção dessas oportunidades transforma-se em um desafio. É importante que ações sejam desenvolvidas, de modo a impedir o adoecimento dos trabalhadores em decorrência da impossibilidade de o trabalho assumir um sentido de prazer (COLARES, 2005).

Mendes e Abrahão (1996) destacam que a organização do trabalho pode ser compreendida a partir das percepções dos trabalhadores e da investigação dos aspectos de conflito entre trabalhadores e hierarquia. Quando se fala em situações de trabalho, as vivências psíquicas (de prazer e sofrimento) podem e devem ser identificadas, têm aspecto inconsciente e são mais bem compreendidas por meio da palavra, objetivando, assim, o subjetivo vivenciado.

Neste contexto, o presente estudo será pautado na psicodinâmica do trabalho, cujo objeto é o estudo das relações dinâmicas entre organização do trabalho e processos de subjetivação que se manifestam nas vivências de prazer-sofrimento, nas estratégias de ação usadas para mediar contradições da organização do trabalho, nas patologias sociais, na saúde e no adoecimento (MENDES, 2007).

Em função do exposto, constitui problema central deste estudo a seguinte questão: ***Quais são as percepções dos trabalhadores das Unidades de Alimentação e Nutrição em relação ao prazer-sofrimento no trabalho?***

Dessa forma, o estudo tem como objetivo geral: Identificar a percepção dos trabalhadores das Unidades de Alimentação e Nutrição pesquisadas em relação ao prazer-sofrimento nas atividades desenvolvidas.

Para tanto, os seguintes objetivos específicos foram traçados:

- a) Avaliar o contexto do trabalho das UAN estudadas;
- b) Avaliar o custo humano do trabalho nas UAN pesquisadas;
- c) Identificar no trabalho os elementos causadores de prazer e sofrimento;
- d) Investigar os danos relacionados ao trabalho.

Este estudo está estruturado em cinco capítulos, incluindo esta Introdução, em que se discorre sobre o trabalho, situando-o no âmbito de uma Unidade de Alimentação e Nutrição, e apresentam-se os objetivos.

No capítulo dois, desenvolve-se a fundamentação teórica, destacando as transformações ocorridas na organização do trabalho, o trabalho como fonte de prazer e sofrimento, a importância do setor de alimentação para coletividade e as razões do absentéismo.

No capítulo três, descreve-se a metodologia, em que se identificam o tipo de pesquisa, os sujeitos da pesquisa e a forma de coleta de dados.

No capítulo quatro, faz-se a apresentação dos resultados e procede-se a sua análise.

No capítulo cinco, formulam-se as conclusões.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 As transformações da organização do trabalho

A organização, tal como a conhecemos hoje, representa o resultado de profundas e rápidas transformações do mundo do trabalho ocorridas, principalmente, nas últimas décadas. Para uma maior compreensão desta realidade, torna-se importante fazer uma análise dos principais acontecimentos desde o *taylorismo/fordismo* até os dias de hoje (SANTANA, 2005).

Expressão dominante do sistema produtivo e de seu respectivo processo de trabalho, o binômio *taylorismo/fordismo* vigorou na grande indústria, ao longo, praticamente, de todo o século XX, sobretudo a partir da segunda década. Tal modelo baseava-se na produção em massa de mercadorias, estruturando-se a partir de uma produção mais homogeneizada e verticalizada. Tinha como característica o trabalho parcelado e fragmentado na decomposição das tarefas, o que reduzia a ação operária a um conjunto repetitivo de atividades, além de estabelecer uma separação nítida entre elaboração e execução (ANTUNES, 1999).

Com a redução da demanda de bens de consumo nos países desenvolvidos, associada a políticas restritivas no combate à inflação, a indústria deixou de lado a produção de séries de produtos padronizados para produzir séries menores de bens diversificados, atendendo a demandas específicas, que se tornaram prioritárias no mercado. Dessa forma, a mudança verificada nos padrões da concorrência possibilitou o aparecimento das linhas flexíveis de produção, capazes de fabricar diferentes produtos com a mesma organização básica de equipamentos num pequeno intervalo de adaptações (FARIA, 2001).

Além da flexibilidade do aparato produtivo, tornou-se necessária também a flexibilização da organização do trabalho e dos trabalhadores. Estes passaram a ter direitos flexíveis. Em consequência, sua força de trabalho torna-se flexibilizada, em função direta das necessidades do mercado consumidor (ANTUNES, 1999).

Como efeito dessa flexibilização, empresas passaram a contar com um número reduzido de trabalhadores, porém mais qualificados, multifuncionais e envolvidos com seu ideário. Ao mesmo tempo, este quadro favoreceu a ampliação de um

conjunto flutuante de trabalhadores, com o aumento das horas extras e dos serviços terceirizados (ANTUNES; ALVES, 2004).

Em muitos estudos, o modelo japonês tornou-se o exemplo maior dos efeitos qualificadores do novo paradigma produtivo, que estaria superando o *fordismo*. A forma de organização do trabalho em algumas empresas japonesas estaria fundamentada em um trabalho cooperativo, de equipe, com ausência de demarcação das tarefas, a partir dos postos de trabalho, sob prescrição individual. Tem-se, então, como efeito central o surgimento da polivalência, com rotatividade de tarefas (SANTANA, 2005).

Um modelo japonês que surge como uma nova forma de envolvimento do operário é o *toyotismo*, que, apesar de pertencer à mesma lógica de racionalização de trabalho do *taylorismo/fordismo*, o que implica considerá-lo uma continuidade, tenderia, em contrapartida, a surgir como um controle do elemento subjetivo da produção capitalista. Assim, esse modelo procura incorporar as variáveis psicológicas do comportamento operário à racionalidade capitalista na produção, por meio dos mecanismos de comprometimento operário (ANTUNES; ALVES, 2004).

De acordo com Antunes e Alves (2005), nas últimas décadas do século XX pôde-se observar uma significativa expansão dos assalariados médios no setor de serviços. De início, incorporou parcelas significativas de trabalhadores expulsos do mundo produtivo industrial. De outro lado, as mutações organizacionais, tecnológicas e de gestão também afetaram fortemente o mundo do trabalho nos serviços, que cada vez mais se submetem à racionalidade do capital e à lógica dos mercados.

No âmbito sindical, houve a intensificação da tendência neocorporativa, que procura preservar os interesses do trabalhador estável, vinculado aos sindicatos, contra os segmentos que compreendem o trabalho precário, terceirizado e parcial. Essas transformações também afetaram as ações e práticas de greves, que tiveram sua eficácia reduzida em decorrência da fragmentação e heterogeneização dos trabalhadores (ANTUNES, 1999).

Faria (2001) afirma que as alterações ocorridas na natureza do trabalho deram-se muito mais na forma de realização do que no conteúdo de seus efeitos: controles, pressões, tensões, sofrimento e dor ganham outra dimensão, mas não perdem seu núcleo constituinte. Surge o antitrabalhador coletivo, fruto de uma alteração histórica importante das relações capital-trabalho e da valorização do individualismo, com a quebra das unidades de luta e das proteções institucionais e políticas das associações trabalhistas. O novo trabalhador, submetido ao movimento da virtualidade produtiva, perde sua identidade e sua capacidade de articulação.

Nesse contexto, o que ocorre é que os trabalhadores têm tido pouco espaço para expressar suas posições e imprimir um pouco de suas demandas e perspectivas. Diante de tantas transformações, torna-se essencial entender o significado do trabalho para esse trabalhador.

2.2 O significado do trabalho

Tendo em vista a nova panorâmica econômica, as organizações passaram a considerar seus trabalhadores apenas como recursos, cujo rendimento deveria ser tão satisfatório como o das ferramentas e da matéria-prima (ANTUNES, 1999).

Segundo Dejours (1987), a organização do trabalho, concebida por um trabalho especializado da empresa e estranho aos trabalhadores, choca-se com a esfera das realizações, das motivações e dos desejos do indivíduo, levando-o à perda do sentido na realização das tarefas. No trabalho artesanal, que precedeu a organização científica do trabalho e que ainda hoje rege as tarefas muito qualificadas, uma parte da organização do trabalho é definida pelo próprio operador. A organização temporal do trabalho, a escolha das técnicas operatórias, os instrumentos e os materiais empregados permitem-lhe, segundo alguns limites, adaptar o trabalho às suas aspirações e competências, conferindo parte de sua identidade à realização das tarefas, colaborando para que o trabalho tenha sentido para o executor.

Segundo Hackman e Oldham (1976)¹ citados por Morrin (2001), três características contribuem para dar sentido ao trabalho:

- a) a variedade das tarefas: que diz respeito à capacidade de um trabalho requerer uma variedade de tarefas que exijam uma variedade de competências;
- b) a identidade do trabalho: que diz respeito à capacidade de um trabalho permitir a realização de algo do começo ao fim, com um resultado tangível, identificável;
- c) o significado do trabalho: que diz respeito à capacidade de um trabalho ter um impacto significativo sobre o bem-estar ou sobre o trabalho de outras pessoas, seja na sua organização, seja no ambiente social.

Segundo pesquisas realizadas por Emery (1964)² e Trist (1978)³ citados por Morrin (2001), o trabalho deve apresentar seis propriedades para estimular o comprometimento daquele que o realiza:

- a) a variedade e o desafio: deve ser razoavelmente exigente e incluir variedade;
- b) a aprendizagem contínua: deve oferecer uma base de aprendizagem em uma base regular;
- c) uma margem de manobra e autonomia: deve invocar a capacidade de decisão da pessoa;
- d) o reconhecimento e o apoio: deve ser reconhecido e apoiado pelos outros na organização;
- e) uma contribuição social que faz sentido: deve permitir o exercício de atividades e suas conseqüências sociais;
- f) um futuro desejável: deve incluir atividades de aperfeiçoamento e orientação profissional.

¹ HACKMAN, J.R; OLDHAM, G. R. Motivation through the design of work : test of a theory Organizational Behavior and human performance, v.16, p. 250-279,1976.

² EMERY, F. Report on the Hunsfoss Project. London: Tavistock, 1964. Tavistock Document Series.

³ TRIST, E. Adapting to a changing world. Labour Gazzet, v.78,p. 14-20, 1978.

Em comum, estes estudos recomendam uma organização que ofereça aos trabalhadores a possibilidade de realizar tarefas variadas e que tenham um sentido social (MORRIN, 2001).

Estudo recente realizado por Morrin, Tonelli e Pliopas (2007), com jovens administradores, alunos de um curso de especialização em administração da cidade de São Paulo, demonstrou que o trabalho assumiu três dimensões: individual, organizacional e social. Em relação à dimensão individual, destacaram-se aspectos como: sobrevivência, aprendizagem e crescimento. Quanto à dimensão organizacional, surgiram duas características: utilidade e relacionamentos. No que diz respeito à dimensão social, as entrevistas realizadas revelaram duas características: inserção na sociedade e contribuição para a sociedade. Contudo, o principal sentido do trabalho apresentado pelo grupo pesquisado foi o de sobrevivência.

Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994) afirmam que o trabalho, além de ter um caráter de julgamento utilitário, significa para o trabalhador uma forma de afirmar sua identidade por meio das atribuições individuais inseridas por ele na realização da tarefa. Dessa forma, o sentido atribuído pelos indivíduos ao trabalho é composto pela utilidade para a organização e para a sociedade, relacionado com as idéias de finalidade e de objetivo. Ao mesmo tempo, confere ao operário a identificação com a tarefa, permitindo o sentimento de realização e satisfação com a execução de um trabalho, além de sentir-se inserido no grupo ao ter seu trabalho reconhecido pelos pares.

Entender as características que definem a organização de um trabalho que faz sentido para aqueles que o realizam torna-se fundamental, pois pode orientar as decisões e intervenções dos responsáveis pelos processos de transformação e melhoria organizacional .

2.3 Trabalho, prazer e sofrimento: abordagem a partir da Psicodinâmica do Trabalho

Desenvolvida nos anos de 1990, na França, por Cristophe Dejours, a Psicodinâmica do Trabalho tem como objeto o estudo das relações dinâmicas entre a organização do trabalho e os processos de subjetivação. Seus conceitos são elaborados a partir da análise da dinâmica relacionada a determinados contextos de trabalho, caracterizada pela atuação de forças, visíveis e invisíveis, objetivas e subjetivas, psíquicas, sociais, econômicas e políticas, que podem ou não deteriorar esse contexto, transformando-o em lugar de saúde e/ou de patologias e de adoecimento (MENDES, 2007).

De acordo com a Psicodinâmica do Trabalho, a relação entre homem e trabalho é definida pelos seguintes pressupostos:

- a) O trabalho se estabelece como um dos cenários para a construção da identidade do indivíduo, sendo também permeado por contradições marcadas, principalmente, pela diferença entre trabalho prescrito e trabalho real. Neste sentido, o trabalho é entendido como estruturante psíquico.
- b) A relação entre homem e trabalho está em contínuo movimento, mantendo-se aberta a evoluções e a transformações.
- c) Há uma busca, por parte do indivíduo, de mecanismos para exercer sua liberdade e manter sua integridade e saúde.
- d) A normalidade passa a ser objeto de investigação e não a doença (DEJOURS, 2004).

Com base em Ferreira e Mendes (2001), assume-se que o contexto do trabalho é compreendido e entendido mediante três dimensões, inter-relacionadas e interdependentes entre si:

- a) Organização do trabalho: relacionada com a divisão das tarefas, com seus ritmos e pausas.
- b) Condições do trabalho: representadas pelo ambiente físico, equipamento e materiais de trabalho.

- c) Relações sócioprofissionais: definidas como gestão do trabalho, comunicação e interação profissional.

Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994), afirmam que a organização do trabalho compreende a divisão do trabalho e a divisão dos homens, impondo uma distância entre o real e o prescrito na realização das atividades. O sofrimento é, dessa forma, associado a esta discrepância e à rigidez da organização do trabalho. Portanto, o sofrimento apresenta-se intrínseco ao trabalho, não sendo por si só patológico, assumindo um papel de regulador e de sinal de alerta contra o adoecimento dos trabalhadores.

Segundo os autores, o sofrimento gerado pela dificuldade do trabalhador em negociar com a organização pode ser vivenciado de duas formas: por meio da elaboração de estratégias de defesa (enfrentamento), que possibilitarão sua minimização; ou por meio de sua resignificação ou mobilização, quando o trabalhador procura dar novo significado ao sofrimento, transformando-o em prazer.

As estratégias de defesa podem ser de natureza individual ou coletiva. Nas estratégias defensivas individuais o mecanismo de defesa está interiorizado e tem pouco impacto sobre a organização do trabalho (DEJOURS, ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

Segundo Dejours (1992), as estratégias de estatuto individual seguem o modelo *taylorista* de trabalho no qual predominam as regras, os tempos rígidos, os movimentos repetidos, a divisão do coletivo de trabalho, além da separação entre atividade intelectual e a execução.

Dejours (2004) afirma que o trabalho repetitivo entra em conflito com o funcionamento psíquico espontâneo do trabalhador, levando-o à monotonia e ao tédio. Neste tipo de atividade, o pensamento e a criatividade do trabalhador não interessam e até tornam-se prejudiciais uma vez que podem causar a desconcentração e a redução da produtividade. Para enfrentar esta situação os trabalhadores aceleram a execução dos movimentos, estabelecendo a auto-aceleração e a paralisia do pensamento. Assim, o trabalhador não percebe mais seu sofrimento.

Ao mesmo tempo em que a auto-aceleração como estratégia defensiva individual é necessária para a saúde mental, por reduzir o sofrimento, ela poderá ser utilizada pela organização do trabalho como forma de aumentar a carga de trabalho sem, contudo, alterar as condições precárias laborais. O convívio por parte do trabalhador com situações precárias de trabalho como se fossem normais, pode levá-lo ao desenvolvimento de doenças sociais, entre elas os distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT) (DEJOURS, 2006).

Em relação à estratégia defensiva coletiva pode-se dizer que é estabelecida por consenso e depende das condições externas que envolvem as relações intersubjetivas no coletivo de trabalho, constituindo, desta forma, objeto de interesse para a psicodinâmica do trabalho. As regras do grupo quando construídas, coordenam as contribuições individuais e as unificam, mas também deixam de funcionar a partir do momento em que um membro do grupo rompe as regras acordadas em relação a alguma ação no trabalho (DEJOURS, ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

Desta forma, as estratégias coletivas de defesa possibilitam a estabilização psíquica do trabalhador a partir do momento em que unem o grupo para enfrentar o sofrimento, causado pela pressão da organização do trabalho.

Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994), ressaltam que o risco da alienação é grande, pois há situações em que a estratégia defensiva transforma-se em um objetivo em si mesma, sendo então denominada ideologia defensiva. Neste caso, o trabalhador encara o sofrimento como decorrente da ineficácia, da fragilidade e da impotência das estratégias defensivas para defendê-lo contra o sofrimento e não como consequência do enfrentamento dos perigos e riscos das tarefas.

A prática da ideologia defensiva converte o mal em bem, o trabalho sujo em coragem. Surgem as exclusões daqueles trabalhadores que não conseguem atingir as demandas da produção e o retraimento da consciência intersubjetiva, tornando o trabalhador insensível contra aquilo que o faz sofrer (DEJOURS, 2006).

DEJOURS, ABDOUCHELI; JAYET (1994) afirmam que outra forma de lidar com o sofrimento é por meio da mobilização subjetiva, que se diferencia das estratégias individuais e coletivas de defesa, uma vez que implica a ressignificação do sofrimento, e não sua negação ou minimização. Neste caso, o trabalhador não se aliena, mas procura dar um novo sentido ao seu sofrimento, passando, por exemplo, a utilizar mais a sua experiência prática, que consiste em imprimir um pouco de si na execução de suas atividades (utilização da criatividade), subvertendo e transgredindo aquilo que foi prescrito pela organização. Esta situação torna-se gratificante para o trabalhador, principalmente quando há reconhecimento da chefia e dos colegas em relação ao trabalho novo, diferente, proporcionando-lhe identidade, satisfação e, conseqüentemente, saúde.

Portanto, o prazer é vivenciado quando o trabalho favorece a valorização e o reconhecimento, especialmente pela realização de uma tarefa significativa e importante para a organização e para a sociedade. O uso organizativo do trabalho e a possibilidade de expressar uma marca pessoal, o orgulho e a admiração pelo que se faz, aliados ao reconhecimento da chefia e dos colegas, tornam-se fontes de prazer (FERREIRA ; MENDES, 2001).

PSICODINÂMICA DO TRABALHO

Dificuldade de negociação

trabalho em organizações

- Condições de trabalho
- Relações de trabalho

Sofrimento do trabalhador

Esta dinâmica prazer-sofrimento, vivenciada pelos trabalhadores nas organizações é esquematizada na FIG. 1.

Estratégias de Mediação

No sentido de exemplificar a utilização das estratégias defensivas, seguem algumas pesquisas empíricas. Estudo realizado por Sousa e Mendes (2006) com catadores de material reciclável do Distrito Federal revelou que as vivências de sofrimento na organização do trabalho e as vivências de sofrimento são mediadas por estratégias de defesa do tipo racionalização e negação.

Estratégias Defensivas

(Alienação/Resignação)

Proteção (racionalização e negação resistência)

Adaptação (individualismo, controle excessivo, negação)

Exploração (passividade, negação)

Estratégias de

Mobilização/Criações

Inteligência prática
Subversão
Significado para o trabalho

MINIMIZAÇÃO/AFASTAMENTO DO SOFRIMENTO



PRAZER



Figura 1: Dinâmica prazer-sofrimento vivenciada pelos trabalhadores nas organizações.

Fonte: Elaboração da autora

No estudo de Mendes e Silva (2006) com líderes religiosos de organizações do Distrito Federal, observou-se que o sofrimento está vinculado aos desgastes físico e emocional, ao sentimento de desvalorização e à angústia, sendo adotadas para o enfrentamento do sofrimento estratégias de defesa do tipo individual.

Rossi (2008), em estudo feito com bancários da cidade de Goiânia- GO, verificou que as vivências de sofrimento foram decorrentes da rigidez da organização do trabalho, que oferecia pouca margem de liberdade para as adequações da tarefa repetitiva, monótona e com conteúdo sem significado.

Pesquisa realizada no setor bancário, no Distrito Federal, por Mendes, Costa e Barros (2004), concluiu que havia o predomínio de estratégias defensivas do tipo racionalização para enfrentar o sofrimento em detrimento das estratégias de mobilização, indicando, ainda, que alguns trabalhadores adoeciam por não conseguirem enfrentar o sofrimento na forma individual nem na forma coletiva.

Vivências de prazer e sofrimento foram observadas em estudo exploratório apresentado por Mendes (2007), com trabalhadores de uma grande empresa de *fast-food* no Brasil. Foram realizadas entrevistas semi-estruturadas individuais e coletivas com 10 participantes. Os resultados mostraram que as percepções dos trabalhadores são marcadas por contradições. Dessa forma, as condições de trabalho se apresentaram de maneira geral, satisfatórias, com exceção da temperatura ambiental e dos acidentes provocados por queimaduras e escorregões. As relações sociais de trabalho com os superiores mostraram-se receptivas e solidárias para uns e inflexíveis para outros.

Com o objetivo de detectar o sofrimento ocasionado pelas condições de trabalho, Brant e Dias (2004, p. 946/947), realizaram pesquisa com 132 gestores de uma empresa pública do setor de serviços situada na região metropolitana de Belo Horizonte, em que ficou constatado que ansiedade, tensão e preocupação constituíram as manifestações mais freqüentes do sofrimento 73,2%; tristeza foi a segunda maior manifestação de sofrimento entre os gestores, 43,7%; dificuldade de realizar com satisfação as atividades da vida diária responderam por 39%; a perda de interesse pelas coisas representou 19,0%; o cansaço com facilidade e o cansaço o tempo todo corresponderam a 35,2% e 23,9%, respectivamente.

No mesmo estudo, o sofrimento, na forma de somatização, apareceu por meio de dores de cabeça, 26,8%; sono incompleto ou intranquilo 26,8%; sensações desagradáveis no estômago, 25,4%; má digestão, 19,8%; tremores nas mãos, 9,9%, e falta de apetite, 5,7%.

Outro estudo recente foi realizado por Torres e Abrahão (2006) com trabalhadores do serviço de teleatendimento, e que teve como questões de estudo: verificar como as condições e a organização do trabalho, o conteúdo da tarefa e da atividade e os

relacionamentos interpessoais contribuem para as vivências de prazer e sofrimento. Foram encontrados 26 indicadores de possíveis fontes de prazer ou sofrimento, os quais foram agrupados em quatro categorias, conforme as questões de estudo citadas. Em relação à categoria 'condições de trabalho', elementos do ambiente físico, como isolamento do setor e falta de equipamentos, foram considerados fontes de desgaste ou desconforto pelos trabalhadores. A categoria 'organização do trabalho', constituiu fonte de desgaste, na medida em que exigia mais atenção, concentração e controle dos erros. Na categoria 'conteúdos da tarefa e atividades', a diversidade de tarefas pôde ser vista como favorável para aqueles que percebiam na atividade uma forma de evitar a repetitividade e desfavorável para aqueles que percebiam neste indicador uma fonte de sofrimento, em virtude da grande quantidade de informações e procedimentos a aprender. Outra condição observada foi o paradoxo na realização de atividades que ora exigiam algum conhecimento para sua realização, ora não exigiam. A última categoria avaliada foi 'relacionamentos interpessoais' no trabalho, que demonstrou, de um lado, a ocorrência de um bom relacionamento entre colegas, mas, de outro lado, ser a relação do atendente com o usuário fonte de sofrimento.

Mendonça e Mendes (2005) afirmam que o binômio prazer-sofrimento pode conviver nas situações de trabalho, não sendo contrário à saúde. De outro lado, quando não forem mais possíveis as oportunidades de negociação entre o sujeito e a realidade e nem for possível a utilização de mecanismos de defesa ou de estratégias de enfrentamento contra o sofrimento que dêem um novo significado a esse sofrer, as situações de trabalho podem funcionar como desencadeadoras de perturbações psicossomáticas.

Dessa forma, a configuração da situação de trabalho como prazerosa ou não está relacionada ao modo como o trabalhador se relaciona com tal situação. Assim, as variáveis 'prazer' e 'sofrimento' são resultantes da relação do indivíduo com a organização, consigo mesmo, com outros indivíduos e com o meio no qual está inserido. Pode-se dizer, ainda, que cada relação é determinada pela história passada dos sujeitos e pela tensão dialética entre os sentimentos de prazer e sofrimento nas situações de trabalho. Assim, o que para uns pode ser sentido como prazeroso não o será necessariamente para outros (TORRES; ABRAHÃO,2006).

O acesso a essas relações dinâmicas e a apreensão delas ocorre a partir da análise da fala e da escuta do sofrimento dos trabalhadores, que deve ser compreendido, interpretado e elaborado num espaço público e de discussão, que é a possibilidade de (re) construção dos processos de subjetivação e do coletivo, uma vez que falar de sofrimento leva o trabalhador a mobilizar, pensar, agir e criar estratégias para transformar a organização do trabalho (MENDES, 2007).

O conhecimento científico em psicodinâmica envolve a análise da organização do trabalho e dos modos de subjetivação. Ou seja, envolve a clínica do trabalho, que constitui o espaço da fala e da escuta do sofrimento, originado da realidade concreta da organização do trabalho, que permite aos trabalhadores reconstruir a capacidade de pensar e desenvolver estratégias de ações individuais e coletivas para confrontar as situações provocadoras de sofrimento, buscar o prazer, e conseqüentemente, a saúde (MENDES, 2007).

2.4 A importância do setor de alimentação para coletividade

A Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) surge no Brasil na década de 1920. Porém, é no final da década de 1930 que o setor passou a ter um pouco de sua importância reconhecida, a partir da reivindicação da classe trabalhadora por melhores condições de trabalho, incluindo a alimentação subsidiada. Simultaneamente, a classe empresarial constata que um trabalhador bem alimentado e saudável produz mais, conduzindo à inclusão, em sua estrutura funcional as Unidades de Alimentação e Nutrição (COLARES, 2005).

Conforme Oliveira (2004), uma UAN pode desempenhar atividades fins ou meios. Como órgãos-fins estão as UAN de hospitais e centros de saúde, que contribuem de forma direta para o alcance do objetivo final da entidade, uma vez que correspondem a um conjunto de bens e serviços que se destinam a prevenir, melhorar e/ou recuperar a população que atendem. Como órgãos-meios,

Organização do trabalho

Condições de trabalho

Relações de trabalho

podem colaborar de forma indireta para a realização das atividades–fins da entidade (indústrias, empresas, instituições escolares, creches, asilos e abrigos), procurando reduzir o índice de acidentes e as taxas de absenteísmo, melhorar a aprendizagem, prevenir doenças e manter a saúde daqueles que atende.

As UAN também recebem classificação segundo a forma como são administradas. Quando são administradas pela própria empresa, são denominadas autogestão e quando o serviço é concedido a terceiros a denominação passa a ser concessão (OLIVEIRA, 2004).

A dimensão e a importância do setor de alimentação para a coletividade podem ser medidas a partir dos números gerados pelo segmento no período de 2000 a 2008, segundo dados da Associação Brasileira de Refeições Coletivas (ABERC, TAB. 1).

Tabela 1: Refeições (em milhões de refeições/dia)

Fornecimento	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008 *
Autogestão(Administrada pela Própria Empresa)	0,57	0,50	0,40	0,30	0,30	0,30	0,30	0,26	0,22
Refeições Coletivas (Prestadoras de Serviços)	4,0	4,40	4,70	5,20	5,80	6,50	7,0	7,5	8,3
Refeições Convênio (Tíquetes/Cupons P/restaurantes comerciais)	3,4	3,60	3,80	3,50	3,50	4,00	4,2	4,6	5,2

2008: dados estimados

Fonte: Associação Brasileira de Refeições Coletivas

Segundo a ABERC (2008), o mercado de refeições coletivas como um todo, incluindo serviços de autogestão e terceirização, forneceu em 2007, 7,76 milhões de refeições/dia, movimentando uma cifra superior a 9 bilhões de reais por ano, oferecendo 180 mil empregos diretos. Projeções para o ano de 2008 indicam fornecimento de 8,52 milhões de refeições diárias e um movimento anual de 10 bilhões de reais (TAB. 2).

Tabela 2: Faturamento aproximado de refeições em bilhões de reais

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Refeições Coletivas	R\$3,4	R\$3,9	R\$4,2	R\$5,0	R\$6,0	R\$6,9	R\$7,5	R\$8,4	R\$9,5

Autogestão	R\$0,7	R\$0,5	R\$0,5	R\$0,4	R\$0,5	R\$0,6	R\$0,7	R\$0,7	R\$0,5
Refeições Convênio	R\$3,5	R\$3,7	R\$4,3	R\$4,5	R\$5,0	R\$5,8	R\$6,2	R\$7,0	R\$7,7
Cestas Básicas	R\$1,6	R\$1,8	R\$2,3	R\$3,0	R\$3,5	R\$3,8	R\$4,0	R\$4,5	R\$5,0
Alimentação Convênio	R\$2,0	R\$2,1	R\$2,4	R\$2,6	R\$3,2	R\$3,7	R\$3,9	R\$4,4	R\$5,2

2008: dados estimados

Fonte: Associação Brasileira de Refeições Coletivas

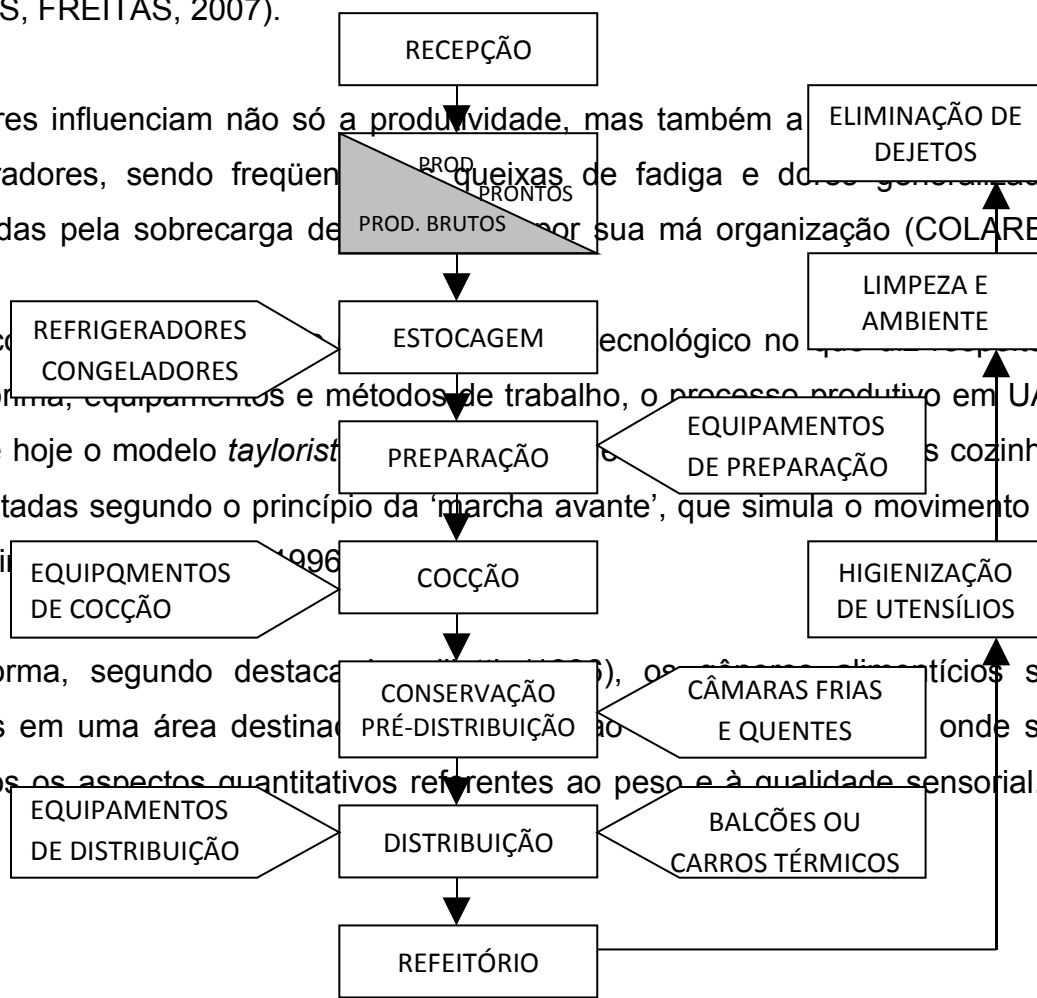
Estima-se que o mercado potencial teórico de refeições seja de 24 milhões/dia para empregados de empresas e em 17 milhões para escolas, hospitais e forças armadas.

Em geral, independentemente do tipo de gerenciamento, as UAN apresentam características como: altos índices de ruídos, temperaturas elevadas, pouca iluminação e espaço físico mal dimensionado. Associadas a estes fatores estão as condições complexas de organização do trabalho, envolvendo: ritmos intensos, horários prolongados e altos índices de rotatividade e de absenteísmo (PROENÇA, 1993; PROENÇA, 1997; MARCON, 1997; MATOS, 2000; ABREU, SPINELLI, 2001; SANTANA, 2002; VEIROS, 2002; MACIEL, 2002; NOVELLETO, PROENÇA, 2004; OROFINO, 2004; GUIMARÃES, 2005; COLARES, 2005; ALVES, 2005; LUZ, 2006; COLARES, FREITAS, 2007).

Tais fatores influenciam não só a produtividade, mas também a saúde dos operadores, sendo frequentes as queixas de fadiga e dores musculares ocasionadas pela sobrecarga de trabalho decorrente da má organização (COLARES, 2005).

O que acontece com a tecnologia no processo produtivo em UAN adota até hoje o modelo *taylorista* e as cozinhas são projetadas segundo o princípio da 'marcha avante', que simula o movimento de uma esteira (PROENÇA, 1996).

Dessa forma, segundo destaca (PROENÇA, 1996), os alimentos recebidos em uma área destinada à distribuição são analisados nos aspectos quantitativos referentes ao peso e à qualidade sensorial. A



seguir, são estocados em locais apropriados, conforme seu grau de perecibilidade (estocagem a frio ou a seco). Posteriormente, são levados para áreas compartimentadas, chamadas de *pré-preparo*, local onde são realizadas operações de limpeza e cortes dos vegetais e carnes. Na seqüência, os alimentos seguem para as áreas de cocção, acondicionados em recipientes próprios, para, finalmente, serem distribuídos aos usuários. Tal seqüência de operações pode ser visualizada na FIG. 2.

Figura 2. Fluxo operacional de Unidades de Alimentação e Nutrição
Fonte: Proença (2000, p. 53).

O planejamento físico de uma UAN é fundamental para a adequação das instalações, a fim de alcançar os objetivos propostos. É por meio dele que se pode garantir uma operacionalização conforme os padrões qualitativos desejados, do ponto de vista tanto técnico quanto higiênico. Tal planejamento permite a melhor utilização dos recursos humanos para a realização das tarefas, resultando em maior racionalização do trabalho, e, por conseqüência, em menor fadiga (REGO; TEIXEIRA, 2004).

Segundo Marchezetti (2002), a iluminação pode influenciar o comportamento das pessoas. Sua utilização adequada evita doenças visuais, aumenta a eficiência do trabalho e diminui o número de acidentes. A iluminação deve incidir numa direção que não prejudique os movimentos nem a visão das pessoas que ali trabalham.

Ventilação, temperatura e umidade devem estar implicitamente ligadas. A ventilação assegura certo grau de conforto térmico para o operador, o que é indispensável à realização de qualquer tipo de trabalho, além de proporcionar a renovação do ar. Isso é muito importante em cozinhas, devido à exalação constante de vapores provenientes dos processos das preparações, tornando o ambiente desagradável e ocasionando grande desconforto térmico aos trabalhadores (REGO; TEIXEIRA, 2004).

O conforto térmico adequado para o bem-estar do trabalhador pode ser assegurado por meio natural, o que é mais indicado, por exemplo, pela abertura de paredes que permitam a circulação do ar. Porém, quando isso não for possível deve-se recorrer a meios artificiais, como ventiladores, exaustores e circuladores, bastante empregados para a renovação do ar em áreas de circulação e em almoxarifados das UAN (MARCHEZETTI, 2002).

Uma temperatura de 22°C a 26°C, com umidade relativa que varia de 50% a 60% é considerada compatível com as operações realizadas nas UAN. O desconforto térmico leva ao aparecimento de vários sintomas como: confinamento, prostração, dor de cabeça, mal-estar, tontura, náuseas e vômitos, entre outros, comprometendo diretamente a qualidade e produtividade do trabalho (REGO; TEIXEIRA, 2004).

Em estudo realizado por Souza (1990), verificou-se que, com exceção das câmaras frigoríficas, as temperaturas e umidades relativas do ar mínimas nas diversas áreas da UAN foram respectivamente, 29°C e 56% e máximas de 35°C e 70%.

Em outro estudo, a temperatura máxima permitida foi ultrapassada em três UAN, localizadas em Viçosa (MG). O setor das UAN avaliadas que registrou maiores temperaturas foi a área de cocção, local onde é preparada a refeição, sendo esta

situação agravada por deficiente circulação de ar, funcionamento inadequado do sistema de exaustão e grande volume de refeição produzido (VEIROS, 2002).

Outro aspecto ambiental que merece destaque é o ruído. Um ambiente de trabalho com sons discordantes e que sejam irritantes conduz a reações negativas, interferindo na execução de qualquer tarefa. Além de causar elevação da pressão sanguínea, redução das secreções salivares e gástricas, e perda auditiva, o ruído é considerado, para o trabalhador uma das grandes causas de doenças psicológicas (SILVA JÚNIOR, 2007).

Pesquisa realizada pela Comissão Interdisciplinar de Medicina e Engenharia de Segurança do Trabalho (CIMEST/UFF) na Divisão de Orientação Alimentar (DOA), da Universidade Federal Fluminense/RJ (UFF), envolvendo 175 trabalhadores, com o objetivo de implantar o Programa de Saúde e Segurança no Trabalho, detectou que as queixas apresentadas foram relacionadas: ao ruído (86,9%); ao calor, 78,3%; ao vapor, 76,6%; à iluminação deficiente, 17,1% (CISMEST, 1997).

Ao estudar uma UAN hospitalar do setor público, Costa (2003) encontrou níveis de ruído superiores ao recomendado para as áreas de pré-preparo de legumes e hortaliças (93dBA), sendo que mesmo nas áreas onde os níveis de ruído foram inferiores a estes os trabalhadores permaneciam por longos períodos sob ruído contínuo. O limite de tolerância descrito na Norma Regulamentadora número 15 (NR 15) para um ruído de 85dBA⁴ é de, no máximo, oito horas.

Além dos problemas estruturais até aqui demonstrados, o setor enfrenta outra dificuldade, manifestada pelos altos índices de absenteísmo (ausência ao trabalho por motivos diversos) e rotatividade (relação percentual entre os desligamentos e o número médio de funcionários que compõem o quadro de pessoal) que podem ser traduzidos como manifestação de descontentamento com as condições de trabalho oferecidas pelo setor, considerando-se as pressões decorrentes das limitações deste tipo de processo, aliadas às deficiências quanto à motivação e reconhecimento profissional (PROENÇA, 1993).

⁴ dBA : unidade de medida da intensidade de ruído ambiental

Santana (2002), ao avaliar a rotatividade em uma UAN, constatou uma variação mensal de 1,4% a 10%, superior à média nacional, que é de 5% a 6%. Os resultados indicaram que no período de 10 meses aquela Unidade trocou todo seu pessoal. Essa mesma pesquisa mostrou que, em relação ao absenteísmo, a mesma Unidade, em apenas um mês obteve um total de faltas equivalente a 51 dias de trabalho.

A ausência do trabalhador na UAN causa transtornos, a ponto de exigir mudanças nos tipos das preparações do dia, substituições de tipos de alimentos e atrasos na distribuição, além de alterações no comportamento dos empregados, como: irritabilidade, agressividade e negligência quanto à qualidade do produto. Os funcionários presentes sentem-se explorados e injustiçados pela chefia, uma vez que são solicitados a assumir as tarefas programadas para os ausentes naquele dia. Neste caso, o nutricionista, responsável pela administração da UAN, deve controlar e identificar as causas do absenteísmo, que podem estar relacionadas a problemas tanto do empregado como da própria organização (BISCONTINI, 2004).

No mesmo estudo realizado por Santana (2002), ao serem avaliadas as horas extras feitas por funcionários de uma UAN no período de 12 meses, observou-se que tal prática tornou-se rotina, mostrando que, em média, a maior parte dos funcionários cumpria mais de 20 horas extras ao mês.

O excesso de horas extras também é mencionado por Alves (1999) em seu estudo com funcionários de enfermagem. As horas extras foram reconhecidas pela maioria dos auxiliares como um mecanismo perverso de exploração e enganação, e que decorrem em função dos baixos salários praticados pela organização. De forma contraditória, outros trabalhadores demonstraram preocupação diante da possível contratação de pessoas e da conseqüente retirada do ganho extra.

Colares (2005) relata que algumas UAN têm conseguido reduzir as taxas de absenteísmo e rotatividade utilizando, métodos que incluem: maior especialização da mão-de-obra, promoção de melhorias ergonômicas no ambiente de trabalho, aquisição de equipamentos de maior tecnologia e aumento salarial e/ou adoção de políticas de benefícios mais adequados.

2.5 Absenteísmo: conceitos, causas e conseqüências

A palavra absenteísmo é originária do francês (*absentéisme*), que significa falta de assiduidade ao trabalho ou a outras obrigações sociais (FERREIRA, 2001).

Inicialmente, essa palavra era utilizada para designar os proprietários rurais que abandonavam o campo para viver na cidade. No período da Revolução Industrial, este termo passou a ser aplicado aos trabalhadores que faltavam ao serviço (ROCHA, 1981).

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT) (1991, p. 7), absenteísmo é considerado como “o período de ausência laboral que se aceita como atribuível a uma incapacidade do indivíduo, exceção feita para aquela derivada de gravidez normal ou prisão”.

Ao analisar-se o absenteísmo, é importante considerar a existência de uma etiologia multifatorial. Devem ser avaliadas, portanto, as variáveis do indivíduo, como: motivação, necessidades, hábitos, valores, habilidades e conhecimentos; as variáveis relacionadas à ocupação do trabalhador, como: tipo de empresa, métodos de produção; e as variáveis relacionadas à organização, como: clima de trabalho e políticas da Unidade (TAYLOR, 1999⁵, PELLETIER, 2004⁶ citados por SALDARRIAGA, 2007).

Quick e Lapertosa (1982) classificam o absenteísmo em: voluntário, compulsório, legal, por patologia profissional e por doença.

- a) Absenteísmo voluntário: refere-se à ausência do funcionário por motivos particulares não justificados por doença e sem amparo legal.
- b) Absenteísmo compulsório: corresponde à ausência ao trabalho mesmo que o trabalhador não deseje (por suspensão, por prisão ou outro motivo que o impeça de chegar ao trabalho).

⁵ TAYLOR, P. Some International trends in sickness medical. *BJM*. 1999; 12:1950-58.

⁶ PELLETIER B, Boles M, Lynch W. Change in health risks and work productivity over time. *J. Occup Environ Med*. 2004;46(7):746-54.

- c) Absenteísmo legal: envolve as faltas ao serviço amparadas por lei ou também chamadas faltas justificadas como: licença-maternidade, licença-paternidade, morte, doação de sangue e serviço militar.
- e) Absenteísmo por patologia profissional: diz respeito às faltas por doenças profissionais ou ausências por acidentes de trabalho.
- f) Absenteísmo por doença: são consideradas aqui todas as ausências por doença ou procedimento médico.

Culp (1992)⁷ citado por Alves (1999) considera que o absenteísmo pode ser classificado em três tipos: causas intrínsecas ao trabalho, ou controláveis, que refletem na satisfação do trabalhador; causas extrínsecas ao trabalho, ou não controláveis, decorrentes de fatores ambientais; e causas de personalidade.

De acordo com a OIT (1989, p. 8), “o absenteísmo-doença abrange 75% ou a totalidade das ausências da indústria e é justificado por atestado médico, segundo as normas legais da seguridade social”.

Alves (1999) confirma que a maior parte das ausências ao trabalho ocorre por atestado médico, sendo aceitas sem que as organizações façam uma análise mais criteriosa de suas causas.

Estudo realizado por Silva e Marziale (2000, p. 47), com trabalhadores de enfermagem de um hospital universitário revelou que “74,7% das faltas foram justificadas por doença, 3,6% por acidente de trabalho e 21,7%” por outros motivos . O mesmo estudo demonstrou que “31% dos atestados não continham o diagnóstico ou a Classificação Internacional de Doenças (CID)”, alegando como um direito do trabalhador para não ser exposto.

De acordo com Couto (1987), podem-se classificar como índices de absenteísmo excessivos valores de índices de frequência (If) maiores que 0,10 por mês. O mesmo autor classifica como elevada a porcentagem de tempo perdido (%Tp) acumulado maior que 1,2%, recomendando, neste caso, que a situação do trabalho seja avaliada.

⁷ CULP, S. L. Absenteeism: how much is too much? *Pediatr. Nursing*.v.18,n.1, p. 83-9, 1992.

Em outro estudo sobre absenteísmo, realizado por Martins *et al.* (2005) em uma empresa pública e outra privada, o índice de frequência na empresa pública encontrado foi de 1,43% e na empresa privada foi de 1,07%, ambos acima do valor citado por Couto (1987).

Para Alves (1999), no que tange aos motivos que levam os trabalhadores a se ausentarem do trabalho, poucos são os estudos que permitem visualizar para além da doença. Pesquisar outros fatores causadores do absenteísmo, como aqueles relacionados à realidade de trabalho das organizações e que retratam a realidade socioeconômica e cultural dos trabalhadores, torna-se necessário, no sentido de mostrar o fenômeno em sua totalidade, sem, no entanto, haver a separação entre vida pública e vida privada do trabalhador .

Hoverstad e Kjolstad (1992)⁸, citados por Alves (1999), em estudo utilizando grupo focal, buscaram as opiniões dos empregados a respeito dos reais motivos de absenteísmo, introduzindo a questão ambiente de trabalho como geradora de tal fenômeno. Neste estudo, os grupos concluíram que o absenteísmo nas empresas era influenciado por outros fatores além da doença relatada pelos empregados e que as condições de trabalho exerciam maior influência sobre o grau de absenteísmo do que a situação de doença.

Estudar o processo de trabalho em UAN considerando tanto os aspectos observáveis (objetivos) como os não-observáveis (subjetivos) da situação de trabalho, demanda opções metodológicas para além das formas reducionistas e fragmentadas, que não permitem uma visão ampla do fenômeno estudado e a percepção de sua dinamicidade. Passa pela compreensão do específico local, da cultura, da identidade do grupo na Unidade e, portanto, do estudo de um objeto complexo, multifacetado, no qual estão envolvidos processos psicológicos, sociais e culturais que exigem um olhar muito próximo das suas condições de produção, a fim de recuperar seus significados (COLARES, 2005).

⁸ HOVERSTAD, T.; KJOLSTAD, S. Use of foccus groups to study absenteeism due to illness. J. Occup. Med. V. 33, n. 18, p. 1046-50, 1992.

Como se pode observar a partir do que foi descrito até aqui, existem estudos que comprovam inadequações de toda ordem na produção de refeições coletivas, mas observa-se que poucos são os trabalhos que procuram conhecer também a subjetividade do trabalhador, a sua opinião, o seu parecer em relação ao ambiente e às condições e relações de trabalho. Segundo Mendes, (2007), o acesso ao estudo desta subjetividade se dá, basicamente, por meio da palavra, mais precisamente pela relação entre a palavra do trabalhador e a escuta do pesquisador, permitindo ao sujeito que fala sobre seu trabalho uma clarificação de seu comportamento, colaborando para a mudança da sua percepção a respeito da situação vivida.

3 METODOLOGIA

O presente estudo adotou métodos quantitativos e qualitativos de pesquisa. Os métodos quantitativos foram adotados na ocasião da aplicação e avaliação dos questionários, que tiveram o propósito de diagnosticar indicadores críticos de trabalho. Os métodos qualitativos foram adotados a partir da aplicação e interpretação de entrevistas semi-estruturadas, cujo propósito foi aprofundar as percepções dos trabalhadores em relação ao seu trabalho. Finalmente, foi feita uma

triangulação entre dados qualitativos e quantitativos, no sentido de responder à pergunta de pesquisa.

É importante enfatizar que a escolha metodológica quantitativa não se sobrepõe ao uso da fala, que de acordo com Mendes (2007), é o recurso mais coerente com o objeto da psicodinâmica. A autora afirma que o instrumento estruturado tem um papel complementar, servindo como um “termômetro”, tendo como objetivo, fazer uma análise descritiva do real, detalhando alguns fatores que podem influenciar no processo de adoecimento no trabalho. Neste sentido, recomenda-se sua aplicação conjunta com outras técnicas, visando uma apreensão com base em diferentes olhares sobre o objeto de estudo.

3.1- Tipo de pesquisa

Quanto aos fins, trata-se de uma pesquisa descritiva, na medida em que expõe características de determinada população ou fenômeno, podendo ainda estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza (VERGARA, 2006).

Quanto aos meios, a estratégia de pesquisa adotada foi o estudo de caso. De acordo com Vergara (2006, p. 47), esse tipo de estratégia “é circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoas, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país”.

Para Yin, (2005, p. 32), “estudo de caso é uma investigação empírica que estuda um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto na vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”.

O caso é tomado como unidade significativa do todo, e por isso é suficiente tanto para fundamentar um julgamento fidedigno quanto para propor uma intervenção. É considerado também como um marco de referência de complexas condições socioculturais que envolvem uma situação e tanto retrata uma realidade quanto revela a multiplicidade de aspectos globais, presentes em uma dada situação (CHIZZOTTI, 2001).

3.2 População e amostra

A população alvo do estudo foi composta por funcionários de uma instituição pública do ramo alimentício situada na cidade de Belo Horizonte, subdividida em duas lotações, contendo 80 funcionários cada uma. As análises estatísticas apresentadas neste estudo foram realizadas para os funcionários no geral. Para efeitos de comparação, os resultados das duas lotações também foram apresentados separadamente, sendo tratados por Unidade I e Unidade II.

Como a estratégia de aplicação dos questionários foi de forma aleatória, foi possível o cálculo da margem de erro para a amostra dos funcionários que responderam o questionário, por meio da fórmula abaixo. Considerando-se uma amostragem aleatória simples, a margem de erro máxima inerente às estimativas de proporção provenientes da amostra é de 7,7 pontos percentuais.

$$n = \frac{N\sigma^2}{(N-1)\left(\frac{d}{z_{\alpha/2}}\right)^2 + \sigma^2}$$

Fórmula 1: cálculo do tamanho da amostra para seleção aleatória simples

De acordo com a fórmula acima, segue-se que:

- a) N é o tamanho da população (N=160)
- b) O valor de d refere-se à margem de erro (que de acordo com o tamanho da amostra obtido foi de 7,7%)
- c) σ^2 é a variância da medida de interesse, e esse valor é obtido por $\sigma^2 = p(1-p)$
- d) p é a estimativa preliminar da proporção de interesse. Devido à insuficiência preliminar de estimativa para as proporções desejadas, o produto $p(1-p)$ foi substituído pelo seu valor máximo: 0,25.

e) Z refere-se a um valor da curva normal e está intimamente ligado ao intervalo de confiança desejado. No presente caso, usou-se um intervalo de confiança de 95%, cujo valor correspondente a esta área, na curva normal, é de 1,96.

f) D é a margem de erro associada a estimativa de proporções no estudo.

Portanto, para um tamanho de amostra de 82 a margem de erro da pesquisa será de 7,7 pontos percentuais.

É importante destacar que para o cálculo do tamanho da amostra não foi levada em consideração nenhuma informação prévia de estudos anteriores semelhantes a esse ou informações da própria população, portanto, o tamanho da amostra obtido é o maior possível para essa margem de erro e para o intervalo de confiança de 95% que foi associado ao cálculo do tamanho da amostra.

3.3 Coleta de dados

Os dados podem ser classificados como sendo de natureza primária e secundária. Os primeiros referem-se àqueles coletados pelo pesquisador, por meio de entrevistas ou observação do funcionamento dos sistemas produtivos considerados. Os secundários estão relacionados com informações coletadas em arquivos, banco de dados, anuários estatísticos e relatórios, entre outros (MARTINS, 2006).

No presente estudo, a coleta de dados foi realizada por meio dos seguintes instrumentos: pesquisa documental, questionário e entrevista semi-estruturada.

3.3.1 Pesquisa documental

Consiste na busca de informações em materiais que não foram editados e que fazem parte da empresa, como correspondências, propostas, relatórios, estudos, controles e avaliações (MARTINS, 2006). Neste estudo, foram analisados documentos da empresa que detalhavam a hierarquia, a divisão e descrição das tarefas, as escalas de trabalho e os índices de absenteísmo ocorridos nas UAN nos meses de janeiro a junho de 2008. Todas as informações foram obtidas através do departamento de pessoal das Unidades pesquisadas.

3.3.2 Questionário

Segundo Martins (2006), o questionário constitui-se de uma lista ordenada de perguntas que são encaminhadas para potenciais informantes, selecionados previamente.

Para melhor conhecimento dos pesquisados, foi aplicado um questionário, constando de perguntas, incluindo questões demográficas e socioeconômicas (ANEXO 1).

Logo em seguida, foram aplicados outros 4 questionários, denominados Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), com questões que avaliam a frequência de ocorrência de itens que permitem a realização de um diagnóstico dos riscos à saúde no trabalho (ANEXOS 2, 3, 4, 5).

A estratégia de coleta de dados se baseou na entrega dos questionários, pelo pesquisador a 82 funcionários no total, escolhidos de forma aleatória e de acordo com a disponibilidade dos mesmos. Foram entrevistados 37 funcionários da Unidade I e 45 da Unidade II.

Para minimizar as possibilidades de erros e de não entendimento do questionário por parte dos funcionários e oferecer privacidade aos respondentes, o pesquisador adotou os seguintes procedimentos: estabelecimento de um local reservado para o registro das respostas e para depósito do questionário respondido, leitura em voz

alta de cada questão para cada respondente, esclarecendo imediatamente as dúvidas manifestadas.

O ITRA foi primeiramente criado e validado por Ferreira e Mendes (2003), adaptado e revalidado por Mendes e col.(2005) e submetido novamente à validação por Mendes e col. (2006), estabelecendo-se a última versão.

A pesquisa que validou o questionário foi realizada em empresas públicas federais do Distrito Federal-DF, com 5437 trabalhadores, sendo: sexo feminino (64,2%), masculino (35,1%), ensino médio completo (38%), superior (61%), casados, idade média de 40 anos, exercendo cargos técnicos (71,1%) e administrativos (38,3%), com até 5 anos de serviço (46,3%) e com mais de 5 anos (51,6%).

Com o objetivo de mensurar distintas e interdependentes modalidades de representações dos respondentes, relativas ao mundo do trabalho, o ITRA está estruturado em quatro categorias :

- a) descrição do contexto do trabalho: são representações relativas à organização, às relações socioprofissionais e às condições de trabalho. Esta categoria é avaliada pela Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT).
- b) descrição das exigências: são representações relativas ao custo físico, cognitivo e afetivo do trabalho. Esta categoria é avaliada pela Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT).
- c) descrição do sentido do trabalho: são representações relativas às vivências de prazer e de sofrimento no trabalho. Esta categoria é avaliada pela Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST).
- d) descrição dos efeitos do trabalho para a saúde: são representações relativas às conseqüências em termos de danos físicos e psicossociais. Esta categoria é avaliada pela Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT).

O ITRA foi baseado na escala de freqüência tipo *Likert*. Segundo Martins (2006), esta escala consiste em um conjunto de itens apresentados em forma de

afirmações, solicitando-se ao sujeito que faça sua escolha marcando um dos cinco ou sete pontos de uma escala. Cada ponto é associado a um valor numérico. Assim, o sujeito obtém uma pontuação para cada item. O somatório desses valores (pontos) indicará sua atitude favorável ou desfavorável em relação ao objeto ou representação simbólica que está sendo medida.

No presente estudo, foram utilizadas escalas de frequência tipo *Likert* que variaram de 5 a 6 pontos.

As escalas EACT e ECHT são escalas de itens negativos de 5 pontos em que 1 = Nunca, 2 = Raramente, 3 = Às vezes, 4 = Frequentemente, 5 = Sempre. Os itens de cada escala são agrupados em fatores, sendo que cada fator é obtido por meio da média das respostas dos itens que o compõem. Os resultados de cada fator são classificados de acordo com os seguintes critérios: acima de 3,7 = avaliação mais negativa, grave; entre 2,3 e 3,69 = avaliação mais moderada, crítico; e abaixo de 2,29 = avaliação mais positiva, satisfatório.

As escalas EIPST e EADRT são escalas de sete pontos tais que 0 = Nenhuma vez, 1 = Uma vez, 2 = Duas vezes, 3 = Três vezes, 4 = Quatro vezes, 5 = Cinco vezes e 6 = Seis vezes ou mais. A escala EIPST apresenta dois fatores de itens negativos, sendo que os resultados de cada fator são classificados de acordo com os seguintes critérios: acima de 4,0 = avaliação mais positiva, satisfatório; entre 3,9 e 2,1 = avaliação moderada, crítico; e abaixo de 2,0 = avaliação para raramente, grave. Para os outros dois fatores de itens positivos, os critérios são: acima de 4,0 = avaliação mais negativa, grave; entre 3,9 e 2,1 = avaliação moderada, crítico; e abaixo de 2,0 = avaliação para raramente, satisfatório.

Para os fatores da escala EADRT, pelo fato de serem fatores que retratam situações muito graves relacionados à saúde, o intervalo médio é desdobrado em outros dois intervalos, de forma que os critérios de avaliação passam a ser: acima de 4,1 = avaliação mais negativa, presença de doenças ocupacionais; entre 3,1 e 4,0 = avaliação moderada para freqüente, grave; entre 2,0 e 3,0 = avaliação moderada, crítico; e abaixo de 1,9 = avaliação mais positiva, suportável.

3.3.3 Entrevista

A entrevista valoriza a presença do investigador e oferece todas as perspectivas possíveis para que o informante alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias, enriquecendo a investigação. A entrevista semi-estruturada parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses que interessam à pesquisa e que, em seguida, oferecem amplo campo de interrogativas, fruto de novas hipóteses que vão surgindo à medida que se recebem as respostas do informante (TRIVIÑOS, 1987).

A entrevista semi-estruturada foi realizada com 6 trabalhadores que inicialmente responderam ao questionário ITRA, sendo 3 de cada unidade, escolhidos de forma aleatória. Segundo Mendes (2007), o número de participantes das entrevistas deve ser no mínimo de 6 e no máximo de 12.

Para registro das entrevistas, utilizou-se um gravador, que facilitou a posterior transcrição e análise do seu conteúdo. A elaboração das perguntas que fizeram parte da entrevista semi-estruturada deste estudo ocorreu após a análise dos resultados do ITRA (APÊNDICE 1).

A entrevista semi-estruturada foi composta dos seguintes temas: descrição do trabalho, sentimentos em relação ao trabalho, dificuldades encontradas, estratégias utilizadas para enfrentar tais situações, prejuízos no comportamento e saúde causados pelo trabalho. A descrição do trabalho teve o propósito de identificar as rotinas e o processo de trabalho aos quais os funcionários estavam submetidos. A exploração do tema 'sentimentos em relação ao trabalho' visou levantar informações sobre as vivências de prazer e sofrimento. A questão sobre dificuldades encontradas no trabalho pretendeu levantar quais os tipos de dificuldades eram enfrentadas pelos funcionários, no sentido de identificar as estratégias de defesa empregadas. Por último, a questão relacionada aos prejuízos para o comportamento e saúde causados pelo trabalho teve por objetivo verificar a possibilidade da existência de patologias sociais.

3.4 - Análise dos dados

Os dados referentes ao ITRA foram analisados nos *softwares SPSS 12 e Excel*, utilizando técnicas gráficas para a comparação entre as variáveis. Alguns cruzamentos entre variáveis foram realizados com o objetivo de analisar os dados em horizontes mais específicos. Para cada cruzamento foi feito um teste estatístico, Qui-quadrado, para avaliar se a associação entre as variáveis cruzadas é estatisticamente significativa ou não.

De acordo com a abordagem de Couto (1987), para o cálculo do absenteísmo-doença foi utilizada a padronização do Subcomitê de Absenteísmo da Associação Internacional de Medicina do Trabalho para porcentagem de tempo perdido. Assim, o absenteísmo-doença pode ser representado pela fórmula 'Tp= número de dias de trabalho perdido no período x 100/ número programado de dias de trabalho', onde: 'número de dias de trabalho perdido no período' corresponde à soma dos dias de todos os atestados médicos e o 'número programado de dias de trabalho' se refere aos dias em que o trabalhador deveria cumprir sua carga horária (número de dias úteis x número de funcionários).

Segundo Couto (1987) , índice de tempo perdido (%Tp) acumulado superior a 1,2% é considerado alto, sinalizando que a situação de trabalho deve ser avaliada.

No que diz respeito aos dados qualitativos produzidos neste estudo, optou-se pela análise de conteúdo, que é a expressão mais usada para representar o tratamento dos dados de uma pesquisa qualitativa. No entanto, a expressão significa mais do que um procedimento técnico; faz parte de uma histórica busca teórica e prática no campo das investigações sociais (MINAYO, 2006).

A técnica aplicada nesta pesquisa para analisar os conteúdos das entrevistas é denominada Análise dos Núcleos do Sentido (ANS), adaptada por Mendes (2007) a partir da análise de conteúdo categorial desenvolvida por Bardin (2004).

A ANS consiste no desdobramento do texto em núcleos de sentido formados a partir da investigação dos temas psicológicos que sobressaírem do discurso. É aplicada por meio de procedimentos sistemáticos que envolvem definição de critérios para análise. Segundo Mendes, (2007, p. 72) este método “tem a finalidade de agrupar o conteúdo latente e manifesto do texto, com base em temas constitutivos de um núcleo de sentido, em definições que dêem maior suporte às interpretações”.

Nesta interpretação, deve ser considerada a rede de significados revelados no conteúdo dos núcleos que têm expressão em particularidades da linguagem, como as conjunções, os paradoxos e as metáforas, entre outras figuras de linguagem que fazem parte do núcleo de sentido e lhe dão consistência (MENDES, 2007).

A autora ainda faz a seguinte consideração em relação ao método ANS:

[...] após a leitura geral de cada entrevista e marcação das falas que representam os temas psicológicos/semânticos, torna-se importante classificar e agrupar os temas em núcleos de sentido. Os temas são categorizados pelo critério de semelhança de significado semântico, lógico e psicológico.

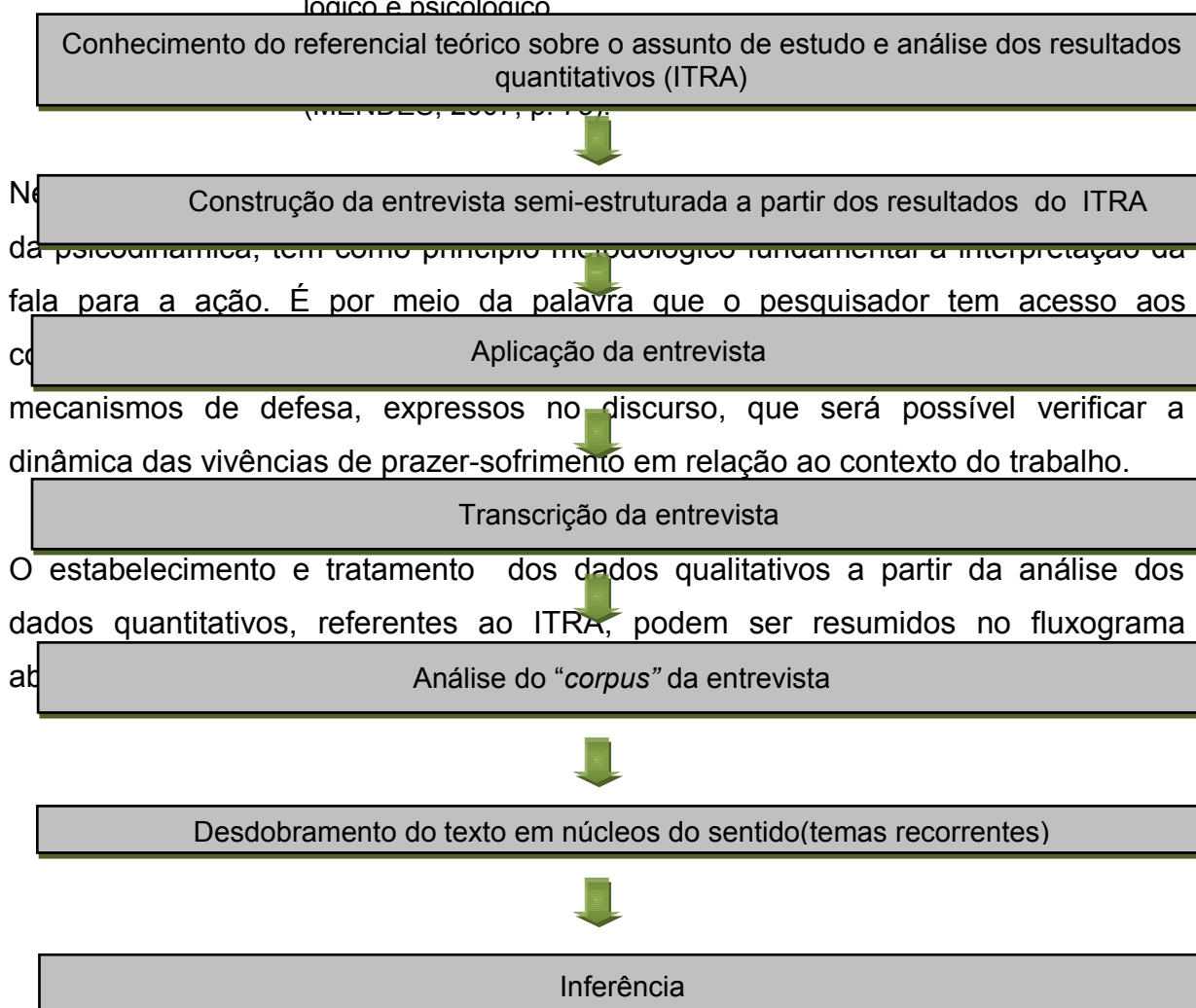


Figura 3: Esquema da análise de núcleo de sentidos (ANS)
Fonte: Elaborado pela autora

A análise de todos os dados foi complementada por meio da triangulação dos mesmos. Sobre a triangulação, Martins (2006) afirma que várias formas de evidências poderão ser utilizadas para garantir a confiabilidade de um estudo de caso. Desta forma, a significância dos achados terá maior confiabilidade se as técnicas forem distintas.

4 RESULTADOS

4.1 Caracterização das Unidades de Alimentação e Nutrição

As Unidades de Alimentação e Nutrição estudadas, aqui denominadas Unidade I e Unidade II, estão localizadas na região central de Belo Horizonte. Administradas pelo setor público, produzem, diariamente, 6.550 e 7.350 refeições respectivamente,

perfazendo um total de 13.900 refeições diárias, divididas entre desjejum, almoço e jantar, distribuídas para a população em geral. O cardápio é composto por arroz, feijão, carne, guarnição, dois componentes de salada, sobremesa e suco.

Para a administração das duas unidades, foi adotado o modelo híbrido de gestão, que articula o público e o privado, pois a gerência do serviço é pública e única para as duas Unidades, mas a contratação da mão-de-obra é terceirizada. Dessa forma, os processos de recrutamento, seleção, admissão, demissão, treinamento e coordenação operacional são de responsabilidade de uma empresa contratada pelo setor público.

A Unidade I foi inaugurada em 1994 e passou por reformas em 2007. A Unidade II foi implantada em 2004. Ambas possuem equipamentos de última geração (FIG. 4, 5, 6, 7, 8) (APÊNDICE 2). A organização do trabalho é marcada por atividades padronizadas, ocorrendo, todavia, pressão temporal, na medida em que exigem esforço físico para sua execução, e são delimitadas por escalas, de acordo com relatos dos trabalhadores (FIG. 9, 10, 11, 12) (APÊNDICE 3).

No processo de planejamento, produção e distribuição das refeições trabalham, no total, 160 pessoas, sendo 80 em cada Unidade de Alimentação e Nutrição, desenvolvendo as atividades de segunda-feira a sexta-feira nos seguintes horários: 7 h às 17 h; de 8 h às 18 h; de 10 h às 20 h e de 22 h às 7 h.

Os restaurantes são constituídos pelos mesmos setores de trabalho, diferenciando-se no que diz respeito ao número de pavimentos, pois a Unidade I possui um pavimento, estando localizada no andar térreo, o que facilita o acesso de materiais e pessoas durante a produção e distribuição das refeições. A Unidade II possui três pavimentos, estando a Produção localizada no segundo pavimento, fator que dificulta o desenvolvimento das atividades.

Os setores de trabalho comuns às duas Unidades de Alimentação e Nutrição são:

- Área de recepção: onde é realizado o recebimento da matéria-prima entregue pelo fornecedor e que será utilizada para o preparo das refeições.
- Almoxarifado: destinado à estocagem e conservação da matéria-prima que é considerada menos perecível.
- Câmaras frigoríficas: existe uma para armazenamento de vegetais e outra para armazenamento de carnes.
- Áreas de pré-preparo: destinadas à execução de atividades relacionadas à limpeza, retirada de partes não comestíveis e corte de vegetais e carnes.
- Área de cocção ou preparo: destinada ao preparo do alimento (operações como: fritar, assar, cozinhar, grelhar).
- Área de higienização de utensílios usados na produção: onde são higienizados os utensílios utilizados no processo produtivo.
- Área de higienização de utensílios usados no salão: onde são higienizados os utensílios usados pelos clientes, como: bandejas, pratos e talheres.
- Salão de refeições: onde são realizadas as refeições, com cerca de 480 lugares, o que demanda rapidez no atendimento.
- Vestiários: existem dois: feminino e o masculino, destinando-se aos funcionários do serviço.
- Setor da administração: compreende as atividades administrativas envolvidas no processo produtivo.

4.2 Caracterização dos entrevistados

Por meio da tabulação dos dados coletados dos 82 questionários aplicados, foi possível caracterizar o funcionário da Unidade pesquisada sob a ótica de sua faixa etária, gênero, nível de escolaridade, estado civil, cargo atual, lotação, tempo de

serviço na Unidade e no cargo atual, participação no último exame médico e afastamento do trabalho por problema de saúde relacionado ao trabalho.

Em relação à faixa etária dos funcionários, o GRAF. 1 mostra que 23,46% (a maior parcela) estão na faixa de 26 a 30 anos; 20,99% na faixa de 36 a 40 anos; e 19,75% na faixa de 19 a 25 anos. A idade dos funcionários varia de 19 a 61 anos, sendo que a idade média é de 33,94 anos, como apresentado na TAB. 3. Para a Unidade I a idade média é maior, 34,11 anos, do que a Unidade II, cuja idade média é 33,80 anos.

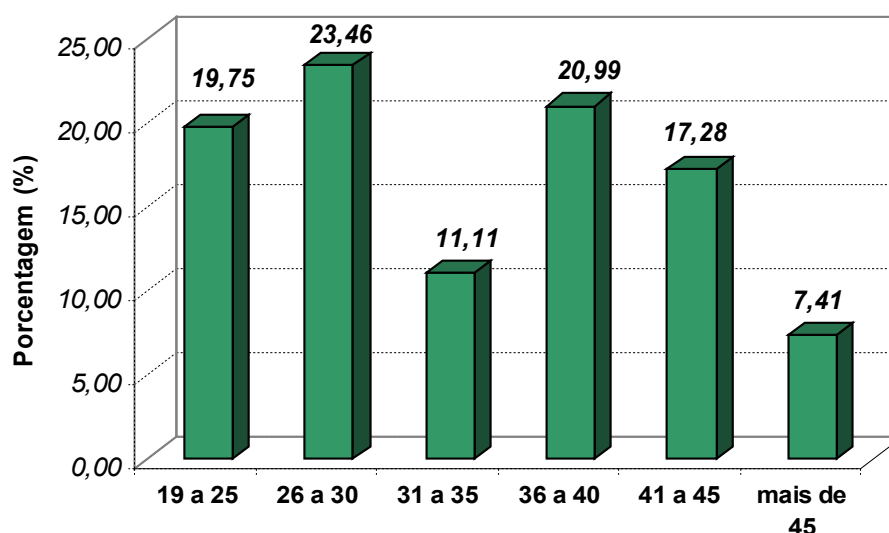


Gráfico 1: Distribuição dos funcionários por faixa etária
Fonte: Dados da pesquisa

Quanto ao gênero, observa-se que no geral 59% dos funcionários são do sexo masculino (GRAF.2). Na Unidade I o predomínio do sexo masculino é maior do que na Unidade II: 67,6% contra 51,1%.

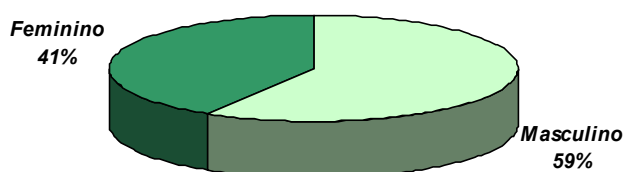


Gráfico 2: Distribuição dos funcionários, por gênero
Fonte: Dados da pesquisa

Em relação ao nível de escolaridade, no geral, 51,22% possuem apenas o ensino fundamental; e 36,59%, o 2º grau. O ensino superior, incompleto ou completo, também faz parte de uma pequena parcela do perfil dos funcionários. Para a Unidade I, percebe-se que os níveis de escolaridade mais elevados são mais expressivos do que para a Unidade II, na qual o nível de escolaridade até o ensino fundamental foi mais significativo, conforme GRÁF. 3.

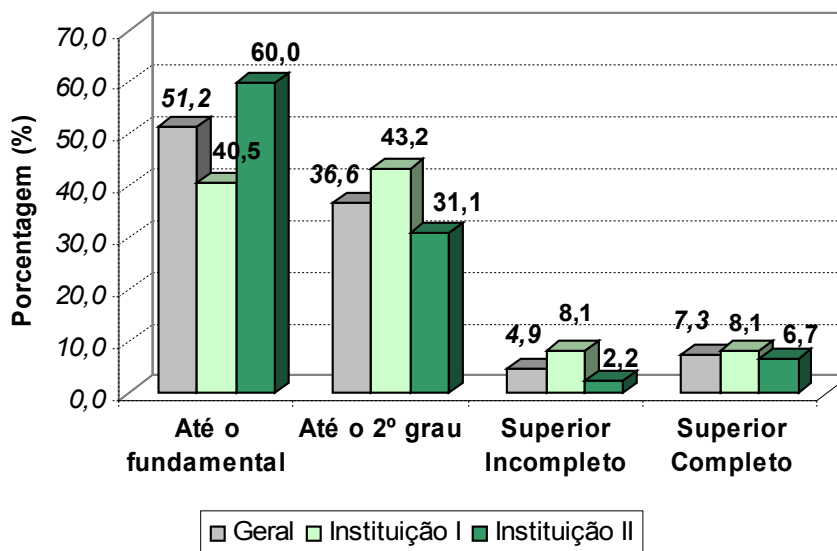


Gráfico 3: Distribuição dos funcionários, por nível de escolaridade por Instituição
Fonte: Dados da pesquisa

No que diz respeito ao estado civil (GRAF. 4), nota-se que 48,78% dos funcionários são solteiros contra 39,02% dos casados. As proporções de cada tipo de estado civil são similares nas duas Unidades.

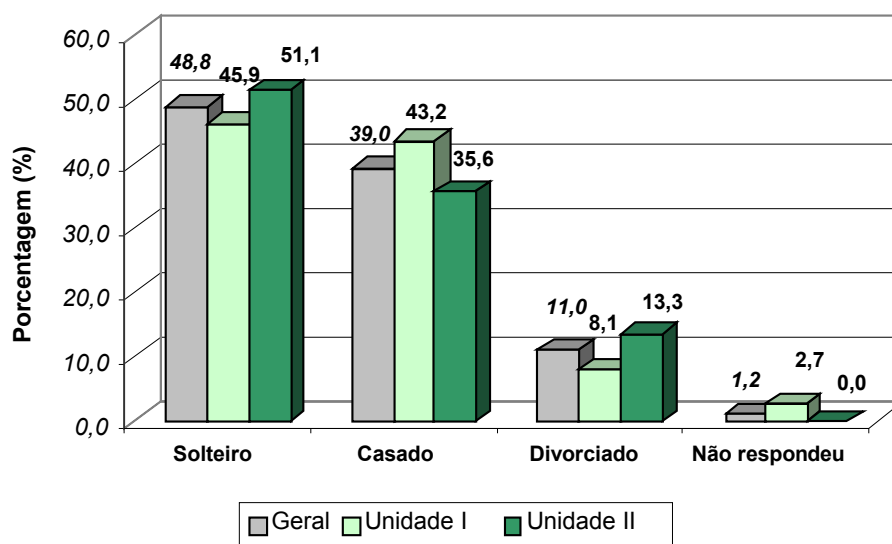


Gráfico 4: Distribuição dos funcionários, por estado civil
Fonte: Dados da pesquisa

Quanto ao cargo atual dos funcionários entrevistados nas duas Unidades, constatou-se que 71,8% têm seus cargos diretamente ligados à produção, contra 22,8% ligados a apoio à produção (TAB.3). Os funcionários que participam de atividades de pré-preparos e/ou preparo e/ou distribuição e/ou higienização são os funcionários com cargos diretamente ligados à produção e aqueles que não trabalham diretamente exercendo essas atividades são os funcionários com cargos que oferecem apoio à produção.

Na Unidade I, foi observado que 67,6% dos cargos estão diretamente ligados à produção contra 32,4% ligados a apoio à produção. Na Unidade II, 75% dos funcionários têm cargos diretamente ligados à produção contra 25% ligados a apoio à produção. Essas porcentagens são referentes aos funcionários que indicaram qual era o cargo atual. Não responderam a esta pergunta, quatro funcionários.

Tabela 3: Distribuição dos tipos de cargo em cada Unidade

Tipos de cargo		Unidades		Total	
		Unidade I	Unidade 2		
Cargo	Diretamente	N	23	33	56
	ligado à produção	%	67,6	75,0	71,8
	Apoio à produção	N	11	11	22
		%	32,4	25,0	28,2
	Não responderam	N	3,0	1,0	4,0
		%	-	-	-
	Total	N			
		%	100	100	100

Fonte: Dados da pesquisa

O QUADRO 1 apresenta os cargos dos respondentes relacionados a cada Unidade, a quantidade de funcionários em cada uma, e o tipo de relação do cargo com a produção de refeições. Nota-se que a maior concentração de funcionários ocorre com os cargos de cozinheiros e auxiliares de cozinha.

Quadro 1 Tipos de cargo nas Unidades I e II

Cargo	Unidade I	Unidade II	Tipo de Cargo
Chefe de cozinha	1	*	Diretamente ligado à produção
Cozinheiro	6	7	Diretamente ligado à produção
Auxiliar de cozinha	15	22	Diretamente ligado à produção
Auxiliar de serviços gerais	1	4	Diretamente ligado à produção
Administrativo	3	3	Apoio à produção
Auxiliar de atendimento	2	*	Apoio à produção
Operador de caixa	5	5	Apoio à produção
Conferente de mercadoria	1	1	Apoio à produção
Almoxarife	*	1	Apoio à produção
Nutricionista	*	1	Apoio à produção
Não responderam	3	1	
Total	37	45	

Quadro 1: Tipos de cargo nas Unidades I e II

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto ao tempo de serviço na Unidade, apurou-se que, no geral, 70,7% dos funcionários possuem de 1 a 5 anos, sendo o tempo médio de serviço de 4,23 anos (TAB.4). Para a Unidade I percebe-se uma maior concentração de funcionários com maior tempo de serviço (37,8% com mais de 5,1 anos), sendo o tempo médio de serviço de 5,6 anos. A Unidade II apresenta apenas 4,4% dos funcionários com mais de 5,1 anos de serviço, com tempo médio de 3,11 anos (GRAF.5).

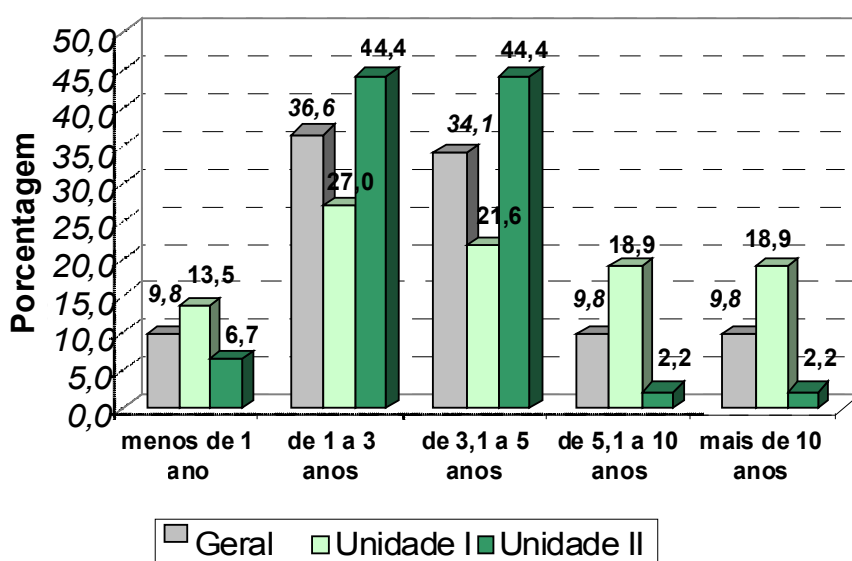


Gráfico 5: Distribuição dos funcionários por tempo de serviço na Unidade
Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 4: Estatísticas descritivas dos tempos de serviço na Unidade

Unidade	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Unidade I	37	0,30	14	5,60	4,33
Unidade II	45	0,25	12	3,11	1,98
Geral	82	0,25	14	4,23	3,47

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação ao tempo de serviço no cargo atual, nota-se uma maior parcela de funcionários com tempo de serviço menor do que um ano: 26,83%. A maior concentração também é na faixa de 1 a 5 anos: 62,10% (GRAF. 6). O tempo médio de serviço no cargo atual, no geral, é de 3,32 anos, sendo que para a Unidade I o tempo de serviço no cargo atual também é maior 4,25 anos do que para a Unidade II, em que o tempo de serviço é de 2,56 anos. É importante observar que a variação de tempo de serviço no cargo atual é maior entre os funcionários da Unidade I (desvio padrão = 4,17) do que os da Unidade II (desvio padrão = 2,05) (TAB. 5).

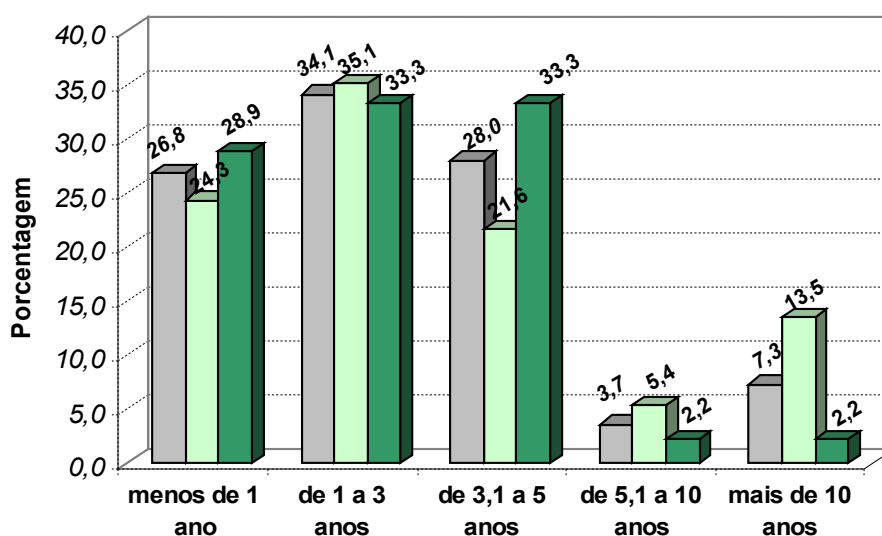


Gráfico 6: Distribuição dos funcionários por tempo de serviço no cargo atual
Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 5: Estatísticas descritivas dos tempos de serviço no cargo atual

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Unidade I	37	0,17	14	4,25	4,17
Unidade II	45	0,25	12	2,56	2,05
Geral	82	0,167	14	3,32	3,27

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto à participação no último exame médico, constatou-se que dos 82 entrevistados, apenas 1 não participou, sendo este, lotado na Unidade I (TAB. 6). Em relação ao afastamento por problema de saúde relacionado ao trabalho, 18,3% disseram ter-se afastado de uma a três vezes e os demais disseram não ter realizado nenhum afastamento durante o ano, sendo que na Unidade I, 13,5% disseram ter se afastado e da Unidade II uma proporção maior, 22,2% (TAB. 7).

Tabela 6 Distribuição dos funcionários quanto à realização do último exame médico

Exame Médico	Unidade I	Unidade II	Geral
Sim	36 (97,3%)	45 (100,0%)	81 (98,8%)
Não	1 (2,7%)	0 (0,0%)	1 (1,2%)
Total	37 (100,0%)	45 (100,0%)	82 (100,0%)

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 7 Distribuição dos funcionários quanto à realização de afastamento do trabalho

Afastamento	Unidade I	Unidade II	Geral
Nenhum	32 (86,5%)	35 (77,8%)	67 (81,7%)
Entre 1 e 3	5 (13,5%)	10 (22,2%)	15 (18,3%)
Total	37 (100,0%)	45 (100,0%)	82 (100,0%)

Fonte: Dados da pesquisa

4.3 Apresentação dos resultados quantitativos

Para verificação da confiabilidade dos questionários e averiguação da consistência interna dos fatores, foi utilizado o Coeficiente *Alpha de Cronbach*, que mede a confiabilidade de consistência interna do conjunto em uma escala multiitens. Esse coeficiente é um valor que varia de 0 a 1. A confiabilidade satisfatória da consistência interna da escala é verificada para valores de *Alfa de Cronbach* acima de 0,60. Para cada fator avaliado obteve-se o Coeficiente *Alpha de Cronbach*, para verificar se esse fator possui boa consistência interna para os dados utilizados no presente estudo. Para efeito de comparação, a TAB. 8 apresenta os coeficientes *Alpha de Cronbach (Alpha 2)* obtidos no presente estudo e esses mesmos coeficientes (*Alpha 1*) segundo Mendes (2007). De acordo com os valores *Alpha 2*, observa-se que a consistência interna dos fatores avaliados também é confirmada pelos dados utilizados no presente estudo. Tal consistência é confirmada pelo fato de todos os coeficientes serem maiores que 0,60. Observa-se também que os coeficientes *Alpha 2* são similares aos coeficientes *Alpha 1*.

Tabela 8: Coeficientes *Alpha de Cronbach* para os fatores

Escala	Fator	Quantidade de Itens	Alpha 1	Alpha 2
--------	-------	---------------------	---------	---------

EACT	Organização do trabalho	11	0,72	0,62
	Condições de trabalho	10	0,89	0,87
	Relações socioprofissionais	10	0,87	0,84
ECHT	Custo físico	10	0,91	0,91
	Custo cognitivo	10	0,86	0,85
	Custo afetivo	12	0,84	0,81
EIPST	Realização profissional	9	0,93	0,88
	Liberdade de expressão	8	0,80	0,84
	Esgotamento profissional	7	0,89	0,85
	Falta de reconhecimento	8	0,87	0,92
EADRT	Danos físicos	12	0,88	0,84
	Danos psicológicos	10	0,93	0,92
	Danos sociais	7	0,89	0,81

Fonte: Dados da pesquisa

4.3.1 Avaliação do contexto de trabalho

A primeira escala a ser avaliada foi a EACT, que apresenta três fatores a serem analisados. O primeiro fator, denominado de 'organização do Trabalho', é definido como a divisão das tarefas, normas, controles e ritmos de trabalho. O segundo fator, denominado 'condições de trabalho' é definido como a qualidade do ambiente físico, do posto de trabalho, dos equipamentos e do material disponibilizado para a execução do trabalho. O terceiro fator, denominado 'relações socioprofissionais', é definido como os modos de gestão do trabalho, comunicação e interação profissional.

O GRAF. 7 apresenta os resultados referentes ao primeiro fator da escala de avaliação do contexto de trabalho obtidos por meio dos questionários aplicados aos funcionários das duas Unidades analisadas. Nota-se que entre os três níveis de 'organização do trabalho' 'grave', 'crítico' ou 'satisfatório' 56,10% dos funcionários, avaliaram como crítica a situação na Unidade à qual estão vinculados. No entanto, é importante ressaltar que uma parcela significativa dos respondentes 39,02% avaliou como grave essa situação e que uma parcela de apenas 4,88% avaliou tal situação como satisfatória. Avaliadas separadamente, verificou-se que a Unidade I

apresentou maior proporção de funcionários que avaliaram como grave (40,54%) ou crítico (56,79%) a organização de trabalho do que a Unidade II, que apresentou maior proporção de nível satisfatório (6,67%). No entanto, vale observar que ambas as Unidades apresentaram baixas proporções de funcionários que avaliaram como satisfatória a organização de trabalho.

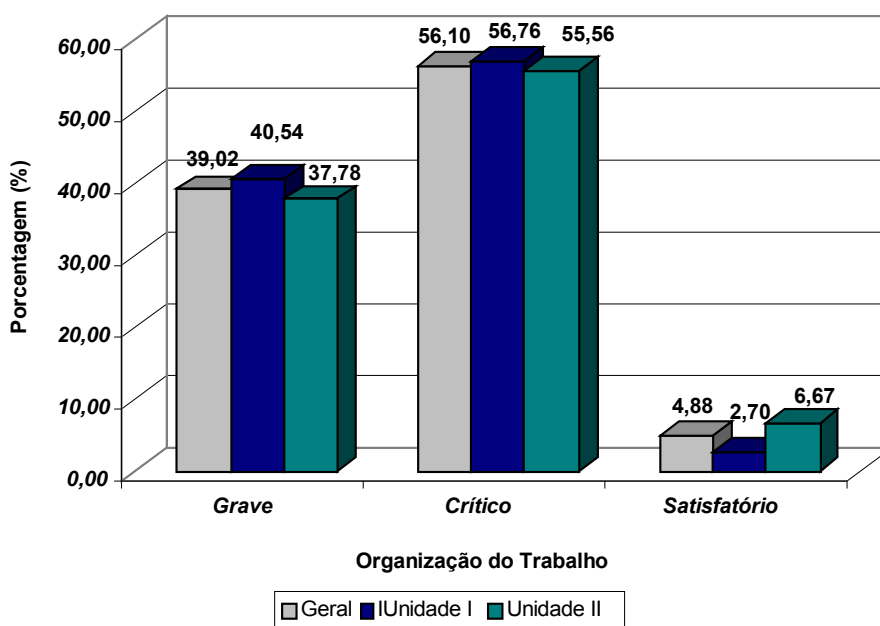


Gráfico 7 – Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator 'organização do trabalho'

Fonte: Dados da pesquisa

Os resultados referentes ao segundo fator da EACT, 'condições de trabalho', estão apresentados no GRAF.8. Assim como para o primeiro fator, a maioria dos funcionários 53,66% avaliou as condições de trabalho das Unidades como críticas. No entanto, para esse segundo fator uma proporção menor 26,83% avaliou as condições de trabalho como grave e uma proporção maior 19,51% como satisfatória. Nota-se também que uma proporção maior de funcionários da Unidade I avaliou como grave as condições de trabalho do que os funcionários da Unidade II, que, por sua vez, apresentou funcionários mais satisfeitos.

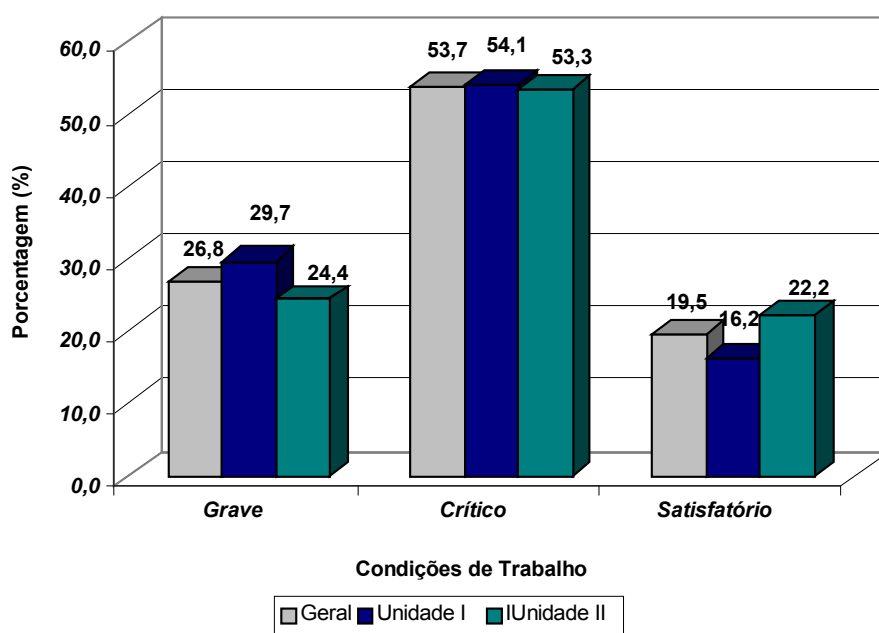


Gráfico 8: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator 'condições de trabalho'

Fonte: Dados da pesquisa

Os resultados referentes ao terceiro fator da EACT, 'relações socioprofissionais', estão apresentados no GRAF. 9. Assim como os dois primeiros fatores da EACT, a maioria dos funcionários 56,10% avaliou as relações socioprofissionais das Unidades como críticas. Porém, dos três fatores da EACT, este terceiro é o que apresentou maiores proporções de funcionários satisfeitos. Na comparação das duas Unidades, constatou-se que, diferentemente dos demais fatores da EACT, maior porcentagem dos funcionários da Unidade I avaliou como satisfatória as relações socioprofissionais do que os funcionários da Unidade II. No entanto, entre os respondentes que avaliaram como grave as relações socioprofissionais, a maior porcentagem também foi da Unidade I.

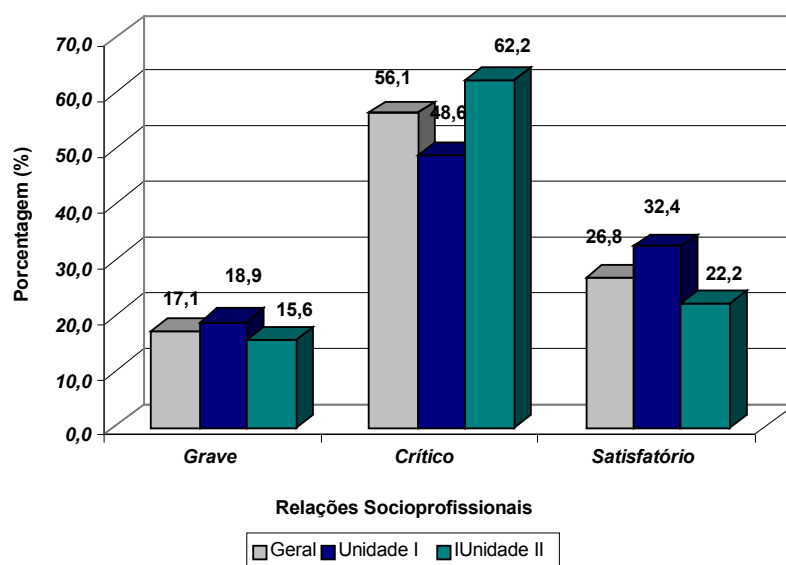


Gráfico 9: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator 'relações socioprofissionais'
 Fonte: Dados da pesquisa

A segunda escala a ser avaliada foi a ECHT, que apresenta três fatores a serem analisados. O primeiro fator, denominado de 'custo físico', é definido como dispêndio fisiológico e biomecânico imposto, ao trabalhador pelas características do contexto de produção. O segundo fator, denominado de 'custo cognitivo', é definido como dispêndio intelectual para aprendizagem, resolução de problemas e tomada de decisão no trabalho. O terceiro fator, denominado de 'custo afetivo', é definido como o dispêndio emocional, sob forma de reações afetivas, sentimentos e estados de humor.

4.3.2 Custo Humano do Trabalho

Quanto ao primeiro fator da ECHT, 'custo físico', analisando tantos os funcionários no geral como separadamente nas duas Unidades, nota-se, como detalhado no GRAF. 10, um decréscimo aproximadamente linear quanto aos níveis que foram avaliados: 51,2% avaliaram-no como grave; 31,7%, como crítico; e 17,1% como satisfatório. Para esse fator, a Unidade I foi a que apresentou maior proporção 21,6% de funcionários satisfeitos com o custo físico em relação aos funcionários da Unidade II, 13,3%.

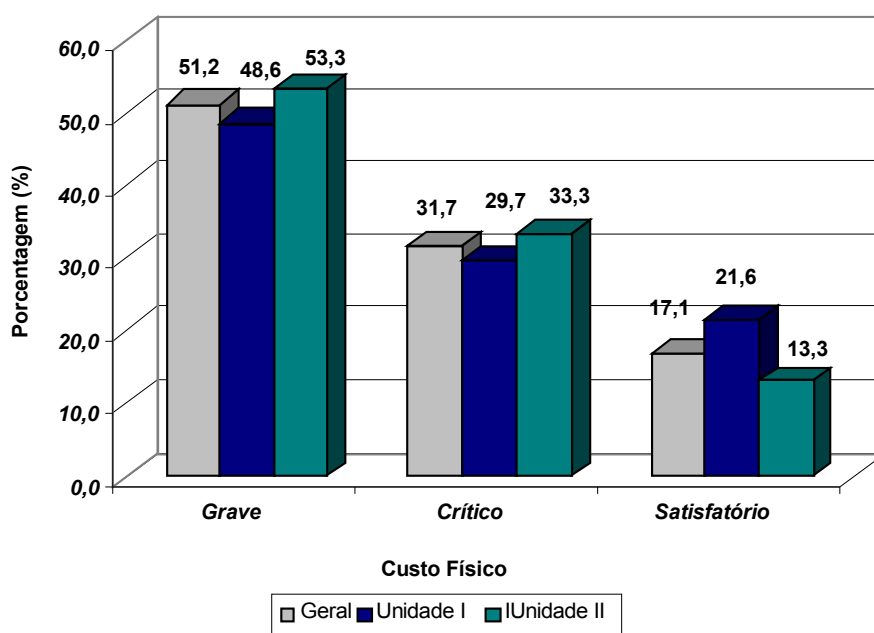


Gráfico 10: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator 'custo físico'
Fonte: Dados da pesquisa

Quanto ao segundo fator da ECHT, 'custo cognitivo', também se constatou que mais da metade dos funcionários, em ambas as Unidades, avaliou o custo cognitivo como grave e, que apenas uma parcela de no máximo 11% dos funcionários o avaliou como satisfatório, como pode ser constatado no GRAF. 11.

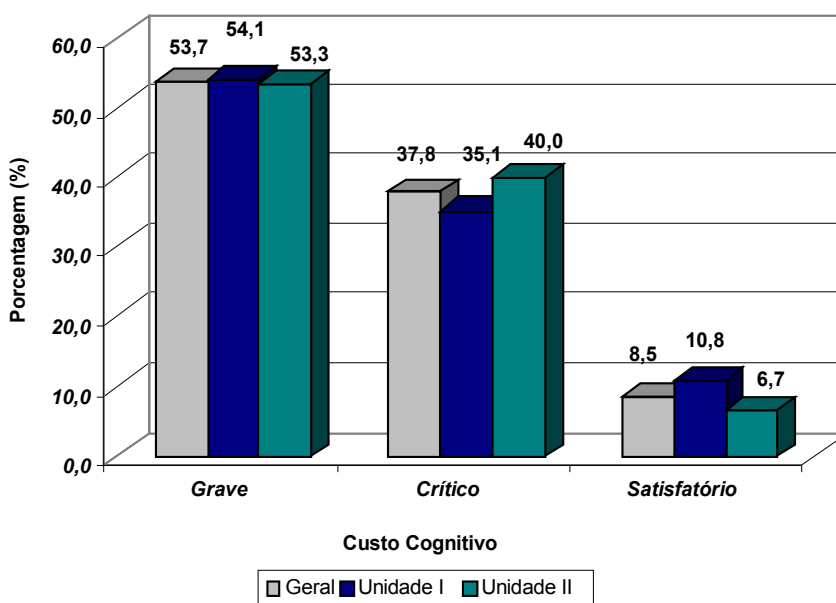


Gráfico 11: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator 'custo cognitivo'
Fonte: Dados da pesquisa

Já para o terceiro fator da ECHT, 'custo afetivo' observou-se que as avaliações foram menos rigorosas do que para os outros dois fatores, pelo fato de o nível grave não ter sido tão ressaltado pelos funcionários. No geral o 'custo afetivo' das Unidades foi percebido como crítico por 57,3% dos respondentes, contra apenas 13,4% que o consideraram satisfatório. Na comparação das duas Unidades nota-se uma diferença relevante nas porcentagens de funcionários que avaliaram como crítico ou satisfatório: a proporção de funcionários da Unidade I que avaliou o custo afetivo como satisfatório foi três vezes maior do que os funcionários da Unidade II. Quanto ao nível crítico, os funcionários da Unidade II o expressaram em maior quantidade. Estes dados estão demonstrados no GRÁF. 12.

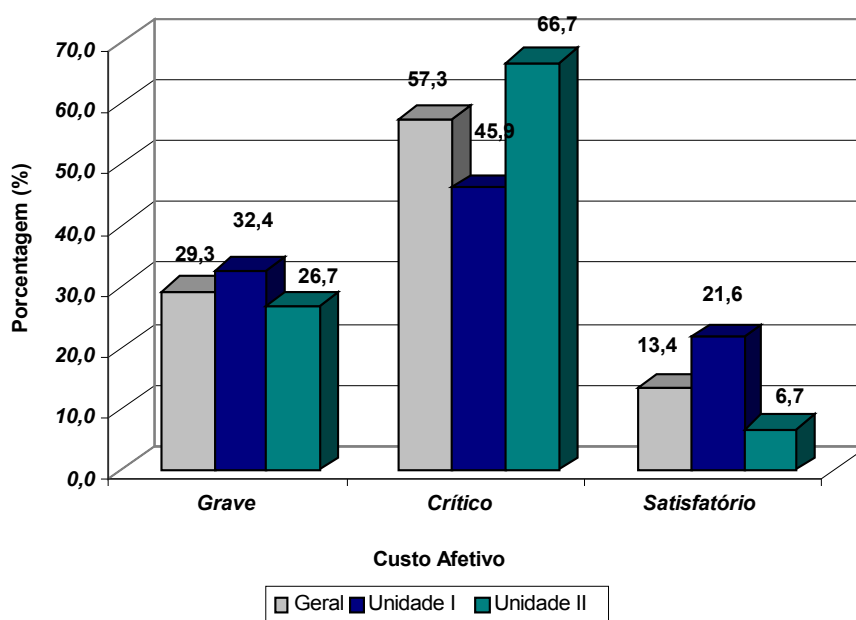


Gráfico 12: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator 'custo afetivo'
Fonte: Dados da pesquisa

4.3.3 Indicadores de prazer e sofrimento no trabalho

A terceira escala avaliada foi a EIPST, que apresenta quatro fatores a serem analisados. O primeiro fator, denominado 'realização profissional', é conceituado como a vivência de gratificação profissional, orgulho e identificação com o trabalho que faz. O segundo fator, denominado 'liberdade de expressão', é definido como vivência de liberdade para pensar, organizar e falar sobre o seu trabalho. O terceiro

fator, denominado 'esgotamento profissional', é definido como vivência de frustração, insegurança, inutilidade, desgaste e estresse no trabalho. O quarto fator, denominado 'falta de reconhecimento', é definido como vivência de injustiça, indignação e desvalorização pelo não reconhecimento do trabalho.

Em relação ao primeiro fator da EIPST, 'realização profissional', percebe-se que a grande maioria dos funcionários o avaliou de forma mais positiva, demonstrado satisfação no que se refere à realização profissional, sendo que essa avaliação foi mais evidente na Unidade II 71,1% do que na Unidade I, 59,5% (GRAF. 13). Proporções muito baixas foram observadas de funcionários que avaliaram de forma mais negativa este fator, sendo similares para as duas Unidades.

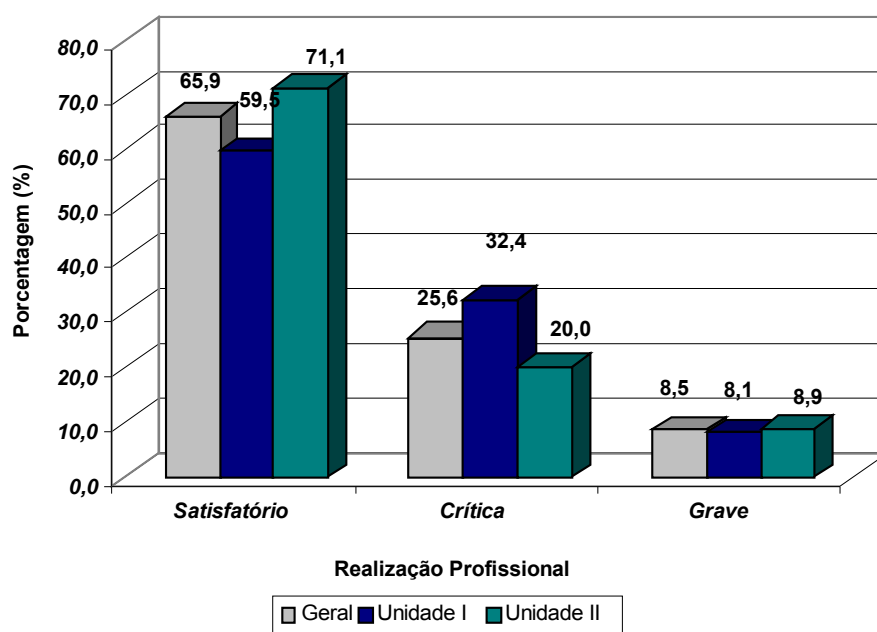


Gráfico 13: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator 'realização profissional'

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto ao fator 'liberdade de expressão', segundo da EIPST, observou-se também grande satisfação dos funcionários. Para este quesito, os funcionários da Unidade I avaliaram-no de forma mais positiva do que os funcionários da Unidade II (GRAF. 14). Por meio de tal avaliação, é possível afirmar que grande parte dos funcionários percebe a existência de liberdade para negociar e falar sobre o trabalho com a

chefia, solidariedade e confiança com os colegas de trabalho, liberdade para expressar a opinião no local de trabalho e usar a criatividade.

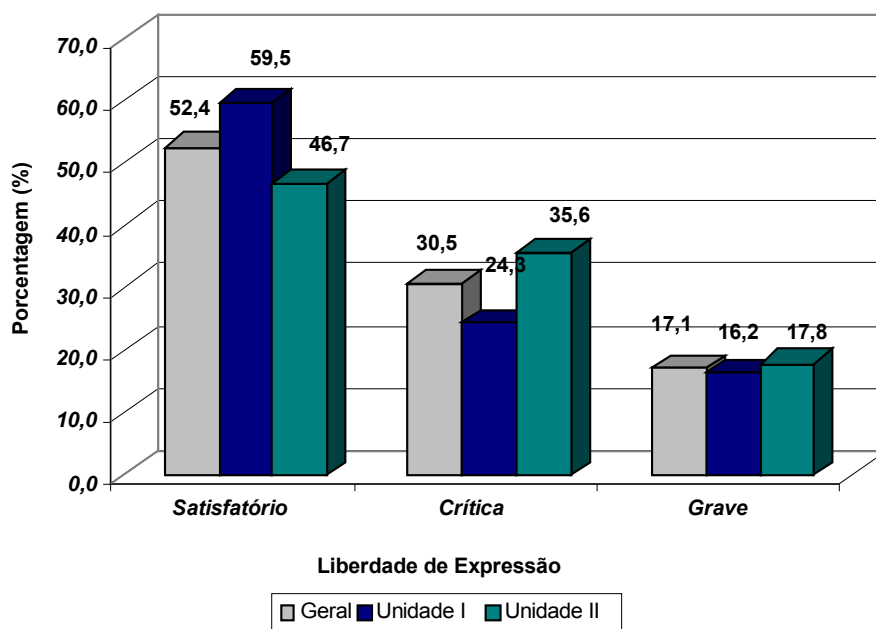


Gráfico 14: Distribuição dos resultados dos respondentes para fator 'liberdade de expressão'

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto ao terceiro fator da EIPST, 'esgotamento profissional', a maioria dos respondentes o avaliou de forma moderada, evidenciando um nível crítico de esgotamento profissional. Comparando-se as duas Unidades, observou-se que para o nível grave as proporções de funcionários foram similares, em torno de 35%, diferenciando-se, porém, nos níveis crítico e satisfatório. Neste sentido, a Unidade I apresentou maior proporção de funcionários que a avaliaram de forma mais moderada 48,6% crítico e a Unidade II apresentou maior proporção de funcionários que a avaliaram de forma mais positiva: 28,9% (satisfatório), como observado no GRAF. 15.

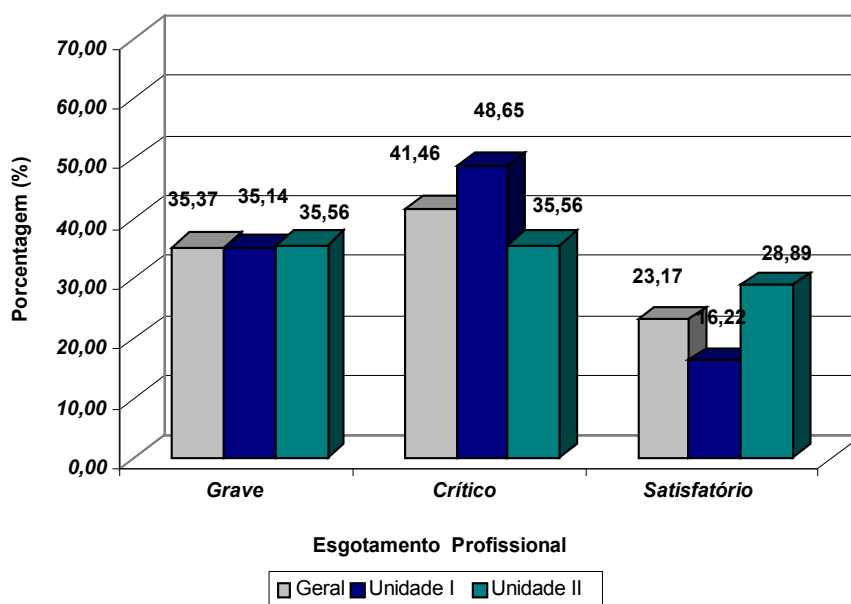


Gráfico 15: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator 'esgotamento profissional'

Fonte: Dados da pesquisa

Para o último fator da EIPST, constatou-se que falta de reconhecimento pelo esforço e pelo desempenho, desvalorização, sentimentos de indignação, inutilidade, desqualificação, injustiça e discriminação não são muito comuns para a grande parte dos funcionários de ambas as Unidades avaliadas. Tal constatação pode ser verificada pela grande porcentagem de funcionários 57,78% que avaliaram de forma satisfatória o fator 'falta de reconhecimento'. (GRAF. 16)

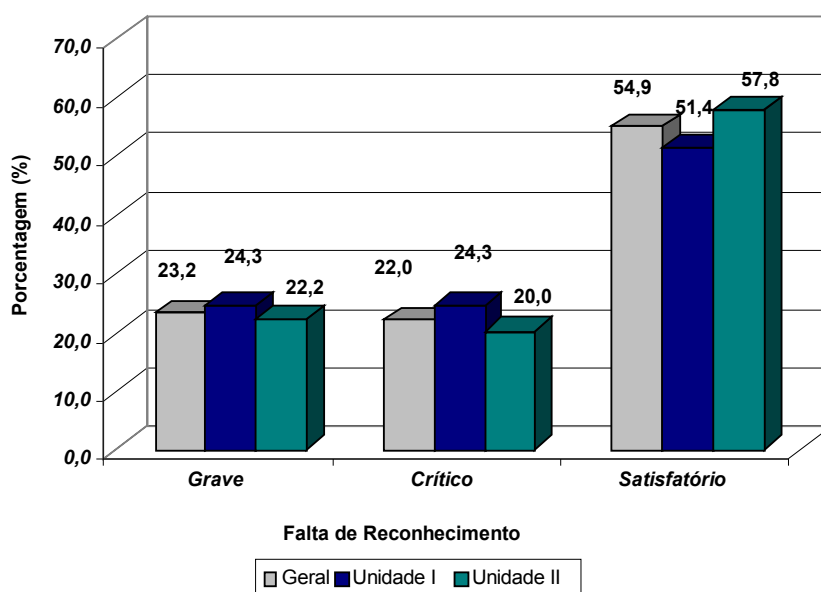


Gráfico 16: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator 'falta de reconhecimento'

Fonte: Dados da pesquisa

4.3.4 Avaliação dos danos relacionados ao trabalho

A quarta escala a ser avaliada foi a EADRT que apresenta três fatores a serem analisados. O primeiro fator, denominado de 'danos físicos', é definido como dores no corpo e distúrbios biológicos. O segundo fator, denominado 'danos psicológicos', é definido como sentimentos negativos em relação a si mesmo e à vida em geral. O terceiro fator, denominado 'danos sociais', é definido como isolamento e dificuldades nas relações familiares e sociais.

Em relação ao primeiro fator da EADRT, 'danos físicos', constatou-se que as opiniões dos funcionários estão distribuídas de forma mais equilibrada entre os níveis de avaliação. Os níveis mais positivos 'crítico' e 'suportável' foram os mais evidenciados, mas sem maior relevância em relação aos outros. Assim, mesmo que os níveis 'presença de doenças ocupacionais' e 'grave' tenham sido os menos expressivos, é importante ressaltar que essas proporções são preocupantes, devido aos itens que são avaliados neste fator: dores no corpo, nos braços, nas costas e nas pernas, dor de cabeça, distúrbios respiratórios, digestivos, auditivos, na visão, circulatórios e alterações de apetite e no sono (GRAF. 17).

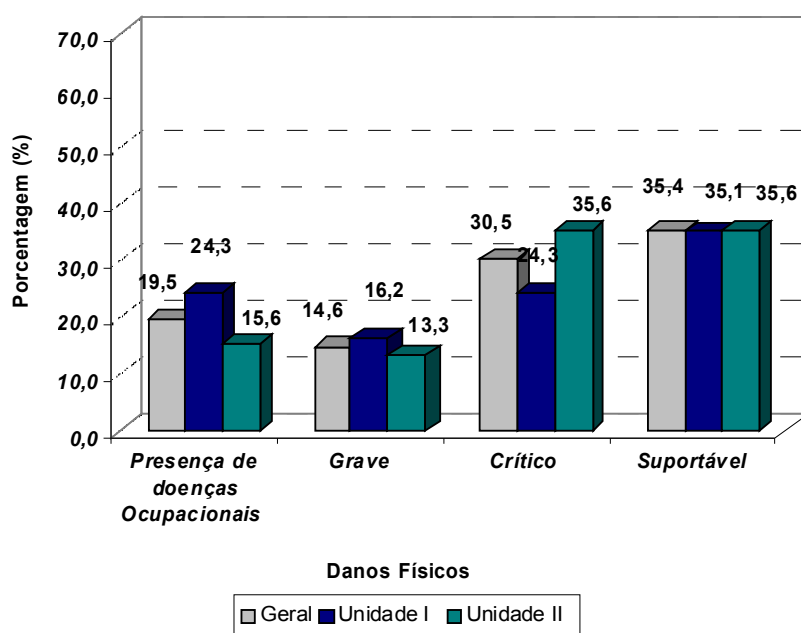


Gráfico 17: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator 'danos físicos'

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto aos ‘danos psicológicos’, segundo fator da EADRT, percebe-se uma situação mais positiva, pelo fato de que a grande maioria dos respondentes avaliou tal fator de forma satisfatória. As sensações de vazio, de amargura, de abandono, sentimento de desamparo, de solidão, mau-humor, vontade de desistir de tudo, tristeza, irritação com tudo e dúvidas sobre a capacidade de fazer as tarefas foram praticamente inexistentes para grande parte dos funcionários de ambas as Unidades nos últimos seis meses que antecederam a realização do presente estudo, conforme demonstra o GRAF. 18.

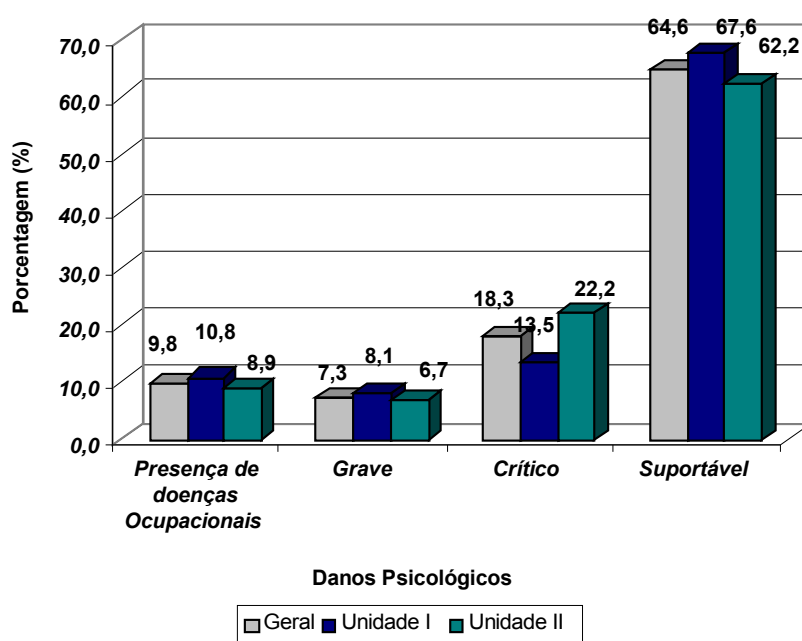


Gráfico 18 – Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator ‘danos psicológicos’
Fonte: Dados da pesquisa

Para o último fator da EADRT, ‘danos sociais’, as avaliações também foram, em sua maioria, positivas nas duas Unidades, sendo avaliados como suportáveis para 63,4% dos funcionários das Unidades I e II (GRAF. 19). Insensibilidade em relação aos colegas, dificuldades nas relações fora do trabalho e com os amigos, conflitos familiares, agressividade com os outros e agressividade com as pessoas em geral são itens que estiveram presentes nos últimos seis meses que antecederam este estudo para apenas 7,3% dos funcionários. Para esse fator não foi observada diferença relevante entre as duas Unidades.

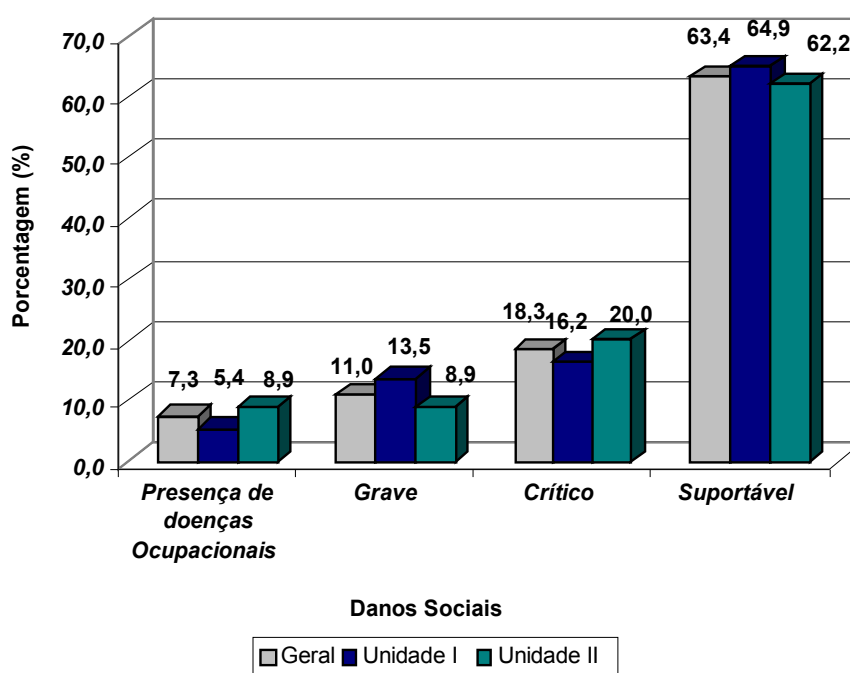


Gráfico 19: Distribuição dos resultados dos respondentes para o fator 'danos sociais'

Fonte: Dados da pesquisa

4.4 Cruzamentos

Com o intuito de analisar a existência, ou não, de alguma associação estatisticamente significativa entre algumas variáveis do perfil socioeconômico dos funcionários e o nível de avaliação para cada fator referente aos riscos de adoecimentos, foi utilizado o teste Qui-quadrado (χ^2). Este teste possibilita a verificação de existência, ou não, de associação entre duas variáveis. As hipóteses testadas são as seguintes:

H_0 : Não existe uma relação de dependência entre as variáveis.

H_1 : Existe uma relação de dependência entre as variáveis.

O nível de significância adotado para a realização do teste neste estudo foi de 10%. Para cada teste realizado, os resultados apresentados a seguir são os p-valores dos

testes. Quando inferiores ao nível de significância estabelecido indicam a rejeição da hipótese de não existência de relação de dependência entre as variáveis. Para os testes realizados que apresentaram evidência da existência de dependência entre as variáveis serão apresentadas as tabelas cruzadas referentes a elas.

Devido ao fato de algumas suposições serem assumidas para a realização do teste *Qui-Quadrado* para as tabelas cruzadas, algumas variáveis foram recodificadas, para evitar o aparecimento de categorias com porcentagens nulas nas caselas das tabelas cruzadas. As variáveis socioeconômicas que foram cruzadas com os fatores e suas respectivas opções de respostas já recodificadas foram: gênero (masculino; feminino), lotação (Unidade I; Unidade II), escolaridade (até o fundamental; até o segundo grau; superior incompleto ou completo), estado civil (solteiro; outros), tempo de serviço na Unidade (menos 3 anos; de 3,1 a 5 anos; mais de 5 anos), tempo de serviço no cargo atual (menos 3 anos; de 3,1 a 5 anos; mais de 5 anos) e tipo de cargo (diretamente ligado à produção; apoio à produção).

Os resultados obtidos pelo *software* estatístico *SPSS* para os testes realizados estão apresentados na TAB 9. De acordo com os p-valores associados a cada teste apresentado na TAB. 9, observa-se que há evidências amostrais de que existe relação entre as seguintes variáveis: 'gênero' com 'danos físicos'; 'lotação' com 'custo afetivo'; 'escolaridade' com 'custo físico'; 'estado civil' com 'condições de trabalho'; 'tempo de serviço na Unidade' com 'custo afetivo', 'liberdade de expressão' e 'danos psicológicos'; 'tempo de serviço no cargo atual' com 'danos psicológicos'; 'tipo de cargo' com 'organização do trabalho', 'condições do trabalho', 'relações socioprofissionais', 'custo físico e custo cognitivo'. Essas evidências foram observadas pelos p-valores do testes que foram inferiores ao nível de significância estabelecido de 0,10.

Tabela 9: Resultados (p-valor) dos testes Qui-Quadrado

Fatores	Gênero	Lotação	Escola- ridade	Estado Civil	Tempo serviço na Instituição	Tempo serviço no cargo	Tipo de cargo
Organização do Trabalho	0,63	0,71	0,86	0,41	0,65	0,69	0,03
Condições de Trabalho	0,92	0,74	0,21	0,08	0,86	0,70	0,00
Relações Socioprofissionais	0,28	0,45	0,22	0,53	0,56	0,96	0,02
Custo Físico	0,37	0,61	0,05	0,31	0,65	0,65	0,00
Custo Cognitivo	0,15	0,76	0,14	0,53	0,94	0,81	0,08
Custo Afetivo	0,16	0,08	0,13	0,97	0,07	0,81	0,91
Realização Profissional	0,77	0,44	0,77	0,42	0,83	0,46	0,62
Liberdade de expressão	0,98	0,47	0,80	0,32	0,10	0,21	0,74
Esgotamento profissional	0,69	0,33	0,15	0,78	0,52	0,79	0,87
Falta de Reconhecimento	0,35	0,83	0,64	0,81	0,71	0,46	0,64
Danos Físicos	0,02	0,62	0,83	0,89	0,29	0,76	0,58
Danos Psicológicos	0,24	0,79	0,55	0,29	0,03	0,10	0,23
Danos Sociais	0,74	0,82	0,39	0,38	0,38	0,14	0,41

Fonte: Dados da pesquisa

Para avaliar em que direção essas associações ocorrem, as tabelas para os cruzamentos citados serão apresentadas a seguir:

4.4.1 Gênero versus danos físicos

De acordo com as porcentagens da Tabela 10 nota-se que houve uma maior tendência de os funcionários do gênero feminino avaliarem negativamente (presença de doenças ocupacionais e grave) os itens associados ao fator 'danos físicos' do que os funcionários do gênero masculino, que avaliaram em maior proporção os 'danos físicos' de forma positiva (crítico e suportável).

Tabela 10: Cruzamento entre gênero e danos físicos

Gênero		Danos físicos				Total
		Presença de doenças ocupacionais	Grave	Crítico	Suportável	
Gênero	Masculino	14,6%	6,3%	35,4%	43,8%	100,0%
	Feminino	26,5%	26,5%	23,5%	23,5%	100,0%
Total		19,5	14,6%	30,5%	35,4%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

4.4.2 Lotação *versus* custo afetivo

De acordo com as porcentagens da TAB. 11 nota-se que houve uma maior tendência de os funcionários vinculados à Unidade I avaliarem como satisfatório o ‘custo afetivo’ do que os funcionários da Unidade II, que avaliaram em maior proporção de forma moderada (crítico). No entanto, é importante ressaltar que os funcionários da Unidade I avaliaram também, em maior proporção, o ‘custo afetivo’ como grave.

Tabela 11:- Cruzamento entre lotação e custo afetivo

Lotação Unidade	Custo Afetivo			Total %
	Grave %	Crítico %	Satisfatóri o%	
Lotação Unidade I	32,4	45,9	21,6	100,0
Unidade II	26,7	66,7	6,7	100,0
Total	29,3	57,3	13,4	100,0

Fonte: Dados da pesquisa

4.4.3 Escolaridade *versus* custo físico

Para o cruzamento do fator ‘custo físico’ com a variável escolaridade observa-se que os funcionários com níveis de escolaridade até o fundamental ou até o segundo grau avaliaram de forma mais negativa (grave) o ‘custo físico’ dos que os funcionários com ensino superior completo ou incompleto que avaliaram de forma mais moderada (crítico)(TAB. 12).

Tabela 12: Cruzamento entre escolaridade e custo físico

Escolaridade	Custo físico			Total
	Grave %	Crítico %	Satisfatório %	
Até o fundamental	61,9	23,8	14,3	100,0
Até o 2º grau	46,7	30,0	23,3	100,0
Superior completo ou incompleto	20,0	70,0	10,0	100,0
Total	51,2	31,7	17,1	100,0

Fonte: Dados da pesquisa

4.4.4 Estado civil *versus* condições de trabalho

Em relação ao 'estado civil', constatou-se que os funcionários solteiros avaliaram de forma mais positiva (satisfatório) as 'condições de trabalho' do que os funcionários de outros estados civis diferentes, que avaliaram de forma mais negativa (grave) (TAB. 13).

Tabela 13: Cruzamento entre estado civil e condições de trabalho

Estado civil		Condições de Trabalho			Total
		Grave	Crítico	Satisfatório	
Estado Civil	Solteiro	17,5%	55,0%	27,5%	100,0%
	Outros	35,7%	52,4%	11,9%	100,0%
Total		26,8%	53,7%	19,5%	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa

4.4.5 Tempo de serviço na Unidade *versus* custo afetivo

Quanto ao tempo de serviço na Unidade, nota-se que funcionários mais antigos na Unidade, com mais de cinco anos de serviço, apresentaram avaliações mais positivas (satisfatório) em relação ao 'custo afetivo' do que os demais (TAB. 14)

Tabela 14:- Cruzamento entre tempo de serviço na Unidade e custo afetivo

Tempo de serviço	Custo afetivo			Total
	Grave %	Crítico %	Satisfatório %	
Até 3 anos	31,6	65,8	2,6	100,0
3,1 a 5 anos	28,6	53,6	17,9	100,0
Mais de 5 anos	25,0	43,8	31,3	100,0
Total	29,3	57,3	13,4	100,0

Fonte: Dados da pesquisa

4.4.6 Tempo de serviço na Unidade *versus* liberdade de expressão

Novamente, em relação ao tempo de serviço na Unidade percebe-se que os funcionários mais antigos (com mais de cinco anos de serviço) apresentaram resultados mais satisfatórios quanto à 'liberdade de expressão' do que os mais novos (TAB. 15).

Tabela 15: Cruzamento entre tempo de serviço na Unidade e liberdade de expressão

Tempo de serviço	Liberdade de expressão			Total
	Grave %	Crítico %	Satisfatório %	
Até 3 anos	44,7	39,5	15,8	100,0
3,1 a 5 anos	46,4	32,1	21,4	100,0
Mais de 5 anos	81,3	6,3	12,5	100,0
Total	52,4	30,5	17,1	100,0

Fonte: Dados da pesquisa

4.4.7 Tempo de serviço na Unidade *versus* danos psicológicos

Em relação aos 'danos psicológicos', verifica-se que os funcionários mais antigos evidenciaram resultados mais preocupantes, com maior porcentagem de funcionários com presença de doenças ocupacionais do que os demais (TAB. 16)

Tabela 16: Cruzamento entre tempo de serviço na Unidade e danos psicológicos

Tempo de serviço na Unidade	Danos psicológicos				Total
	Presença de doenças ocupacionais %	Grave %	Crítico %	Suportável %	
Até 3 anos	2,6	5,3	31,6	60,5	100,0
3,1 a 5 anos	10,7	10,7	10,7	67,9	100,0
Mais de 5 anos	25,0	6,3	0,0	68,8	100,0
Total	9,8	7,3	18,3	64,6	100,0

Fonte: Dados da pesquisa

4.4.8 Tempo de serviço no cargo atual *versus* danos psicológicos

Da mesma forma, em relação a ‘tempo de serviço no cargo atual’, os funcionários mais antigos também evidenciaram resultados mais negativos (presença de doenças ocupacionais ou grave) do que os demais em relação a ‘danos psicológicos’ (TAB. 17)

Tabela 17: Cruzamento entre tempo de serviço no cargo atual e danos psicológicos

Tempo de serviço na Unidade	Danos psicológicos				Total
	Presença de doenças ocupacionais %	Grave %	Crítico %	Suportável %	
Até 3 anos	4,0	8,0	24,0	64,0	100,0
3,1 a 5 anos	13,0	4,3	13,0	69,6	100,0
Mais de 5 anos	33,3	11,1	0,0	55,6	100,0
Total	9,8	7,3	18,3	64,6	100,0

Fonte: Dados da pesquisa

4.4.9 Tipo de cargo *versus* organização do trabalho

Em relação a ‘tipo de cargo’, nota-se que os funcionários com cargos diretamente ligados à produção apresentaram avaliações mais negativas (grave) quanto à ‘organização do trabalho’ do que os demais, sendo que os funcionários de cargos de apoio à produção fizeram uma avaliação mais moderada (crítico), como se observa na TAB. 18

Tabela 18: Cruzamento entre tipo de cargo e organização do trabalho

Tipo de cargo	Organização do trabalho			Total
	Grave %	Crítico %	Satisfatório %	
Diretamente ligado à produção	50,0	46,4	3,6	100,0
Apoio à produção	18,2	72,7	9,1	100,0
Total	41,0	53,8	5,1	100,0

Fonte: Dados da pesquisa

4.4.10 Tipo de cargo *versus* condições de trabalho

Quanto às 'condições de trabalho', observa-se que os funcionários com cargos diretamente ligados à produção apresentaram avaliações mais negativas (grave) do que os funcionários de apoio à produção, que, por sua vez, avaliaram de forma mais positiva (satisfatória) do que os outros funcionários (TAB. 19)

Tabela 19: Cruzamento entre tipo de cargo e condições de trabalho

Tipo de cargo	Organização do trabalho			Total
	Grave %	Crítico %	Satisfatório %	
Diretamente ligado à produção	37,5	48,2	14,3	100,0
Apoio à produção	0,0	63,6	36,4	100,0
Total	26,9	52,6	20,5	100,0

Fonte: Dados da pesquisa

4.4.11 Tipo de cargo *versus* relações socioprofissionais

Quanto às 'relações socioprofissionais', mais uma vez os funcionários diretamente ligados à produção demonstraram menor satisfação do que os ligados ao apoio à produção (TAB. 20)

Tabela 20: Cruzamento entre tipo de cargo e relações socioprofissionais

Tipo de cargo	Organização do trabalho			Total
	Grave %	Crítico %	Satisfatório %	
Diretamente ligado à produção	25,0	55,4	19,6	100,0
Apoio à produção	0,0	59,1	40,9	100,0
Total	17,9	56,4	25,6	100,0

Fonte: Dados da pesquisa

4.4.12 Tipo de cargo *versus* custo físico

Quanto ao 'custo físico', os funcionários de apoio à produção apresentaram maior satisfação do que os funcionários diretamente ligados à produção (TAB. 21)

Tabela 21: Cruzamento entre tipo de cargo e custo físico

Tipo de cargo	Organização do trabalho			Total
	Grave %	Crítico %	Satisfatório %	
Diretamente ligado à produção	62,5	26,8	10,7	100,0
Apoio à produção	22,7	40,9	36,4	100,0
Total	51,3	30,8	17,9	100,0

Fonte: Dados da pesquisa

4.4.13 Tipo de cargo *versus* custo cognitivo

Quanto ao 'custo cognitivo', diferentemente dos outros cruzamentos relativos ao 'tipo de cargo', os funcionários de apoio à produção apresentaram resultados mais negativos (grave) do que os diretamente ligados à produção, que foram mais expressivos nos resultados moderados (TAB. 22)

Tabela 22: Cruzamento entre tipo de cargo e custo cognitivo

Tipo de cargo	Organização do trabalho			Total
	Grave %	Crítico %	Satisfatório %	
Diretamente ligado à produção	46,4	44,6	8,9	100,0
Apoio à produção	72,7	18,2	9,1	100,0
Total	53,8	37,2	9,0	100,0

Fonte: Dados da pesquisa

4.5 Absenteísmo por doença

Os percentuais de ausências não previstas relacionadas às faltas justificadas por atestados (A) e faltas sem atestado (F), das UAN I e II, no período de janeiro a junho de 2008 estão descritos na TABELA 23. Pode-se observar que os percentuais de

absenteísmo relacionados à doença encontrados foram de 81,41% e 84,05%, referentes às Unidades I e II, respectivamente.

Tabela 23: Absenteísmo por doença

UAN	Jan. %		Fev. %		Mar. %		Abr. %		Maio %		Jun. %		%	
	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F
I	12	14	36	06	53	04	16	08	19	02	26	03	81,41	18,59
II	24	06	18	01	54	02	37	17	32	07	51	08	84,05	15,95

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto ao índice de absenteísmo-doença (Tp%), os resultados revelam índice médio de 2,8%, sendo que a Unidade II apresentou o maior valor (3,2%) de acordo com dados demonstrados na TABELA 24.

Tabela 24: Índice de absenteísmo por doença das UAN I e II, referente ao período de jan./2008 a jun./2008, Belo Horizonte - MG.

UAN	JAN.(%)	FEV.(%)	MAR.(%)	ABR.(%)	MAI.(%)	JUN.(%)	Tp%
I	1,4	4,2	6,2	2,8	2,1	2,9	3,2
II	1,6	1,3	3,3	2,8	2,0	3,1	2,4
MÉDIA	1,5	2,7	4,8	2,8	2,0	3,0	2,8

Fonte: Dados da pesquisa

4.6 Discussão dos resultados quantitativos das escalas do ITRA e absenteísmo

Os resultados obtidos na 'Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT)' indicam que os fatores: 'organização do trabalho', 'condições de trabalho' e 'relações socioprofissionais' foram avaliados, em sua maioria, como críticos pela equipe pesquisada. Este resultado pode indicar, entre outros aspectos, que o ritmo de trabalho realizado nas duas Unidades de estudo é excessivo, existe forte cobrança por resultados, há divisão entre quem planeja e quem executa, as tarefas são repetitivas, as condições de trabalho são precárias e a distribuição das tarefas é injusta.

De fato, o que se observa nas UAN estudadas, é um trabalho baseado nos princípios *taylorista-fordista*, obedecendo a uma linha de montagem, pois no período

de oito horas diárias de trabalho devem ocorrer a produção e distribuição de aproximadamente seis mil refeições na Unidade I e sete mil refeições na Unidade II. Vale ressaltar que a produtividade das duas Unidades é alta, sendo de 1/89 na I e 1/99 na II, o que equivale dizer que na Unidade I cada funcionário produz e distribui 89 refeições e na Unidade II cada funcionário produz e distribui 99 refeições. Segundo Abreu, Spinelli, Pinto (2007), o indicador que avalia a produtividade em UAN é denominado IPI (Índice de Produtividade Individual), que consiste na relação entre o número de refeições produzidas e distribuídas e o número de funcionários da UAN envolvidos na sua produção e distribuição. As autoras afirmam que, salvo algumas particularidades, nas Unidades de Alimentação e Nutrição que produzem e distribuem acima de três mil refeições, situação das unidades pesquisadas, cada funcionário deveria produzir 66 refeições, o que demonstra sobrecarga de trabalho desses empregados.

Alguns fatos merecem destaque, no sentido de explicar este resultado. Primeiro, apesar de as duas Unidades serem fisicamente separadas, a administração geral é pública e única, o que pode ser um aspecto dificultador, principalmente no que se refere à tomada de decisões. Neste sentido, mesmo que os gestores diretos queiram alterar algumas situações de trabalho inadequadas, esbarram em burocracias, verbas racionalizadas e políticas de gestão inflexíveis. Segundo, quanto às 'condições de trabalho', mesmo tendo ocorrido investimentos em equipamentos e reformas físicas nos últimos cinco anos, o que ainda se observa é uma estrutura física pouco racional nos dois restaurantes. Resultado semelhante foi encontrado em estudo realizado por Rossi, Calgaro e Melo (2007) em três unidades operacionais da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos da cidade de Brasília-DF, demonstrando que 'condições de trabalho' foi o fator que apresentou maior risco para a saúde do trabalhador.

A análise dos resultados da 'Escala de Custo Humano do Trabalho' (ECHT) revelou que os fatores 'custo físico' e 'custo cognitivo' foram avaliados de forma grave e o fator 'custo afetivo', de forma crítica pela maioria dos empregados. Este resultado já era esperado, uma vez que o 'custo físico' (usar a força física, usar os membros de forma contínua, caminhar, ser obrigado a ficar de pé, fazer esforço físico), o 'custo cognitivo' (ter que resolver problemas, lidar com imprevistos) e o 'custo

afetivo' (controlar emoções, lidar com ordens contraditórias, disfarçar sentimentos) dependem muito das 'condições de trabalho' e da 'organização do trabalho', que também foram avaliadas de forma negativa pelos empregados. Em relação ao 'custo afetivo', apesar de os resultados das duas Unidades se apresentarem, em sua maioria, como críticos, a Unidade I mostrou resultado satisfatório muito superior ao da Unidade II, o que pode ser explicado pelo fato de a primeira Unidade estar em funcionamento por maior tempo, tendo também seus empregados apresentado maior permanência na Unidade e no cargo.

Santana (2002), em estudo realizado em uma UAN do estado de Santa Catarina que produzia e fazia a distribuição de 1200 refeições diárias, confirma que as atividades executadas neste estabelecimento apresentaram uma componente predominantemente física, exigindo do trabalhador esforço físico associado a um elevado grau de atenção, devido à complexidade do serviço e às exigências de padrões de qualidade higiênico-sanitários e de atendimento, além de movimentos repetitivos, levantamento e transporte de cargas.

A dinâmica prazer-sofrimento pôde ser confirmada nos resultados referentes à Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST), mostrando que ela não é excludente, ainda que para esta organização o predomínio do prazer em relação ao sofrimento seja significativo, isto porque os constructos 'realização profissional' e 'liberdade de expressão', formadores da dimensão 'prazer', foram avaliados, de forma geral, como satisfatórios por 65,9% e 52,4% dos funcionários, respectivamente. Outro constructo que foi avaliado de forma positiva foi o 'reconhecimento da organização'. O que se observa pelos resultados é que os empregados de ambas as Unidades têm a opinião de que não há falta de reconhecimento pelo esforço e pelo desempenho realizados, fato que contribui para o sentimento de prazer, ainda que este constructo seja formador da dimensão 'sofrimento'.

Em contrapartida, ao analisar-se o constructo formador da dimensão sofrimento 'esgotamento profissional' (estresse, insatisfação, sobrecarga, frustração, insegurança, medo), observa-se que ele apresentou-se maior na Unidade I, o que pode ser justificado pelas precárias condições ambientais ao longo de quatorze

anos de funcionamento. É importante ressaltar que esta Unidade somente sofreu adequações no ano de 2007, quando as reformas físicas do estabelecimento foram concluídas. Tal situação pode se tornar ainda mais grave quando se considera que seus empregados têm em média maior tempo de trabalho que aqueles lotados na Unidade II.

Em relação à Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT), os resultados mostraram que a maioria dos empregados considera os 'danos psicológicos' e 'danos sociais como suportáveis'. Os 'danos físicos', apesar de apresentarem-se suportáveis na opinião de 35,4% dos empregados no geral, revelam também percentuais preocupantes em relação aos 'danos ocupacionais', demonstrados por 19,5% dos trabalhadores no geral, 24,3% dos trabalhadores da Unidade I e 15,6% dos trabalhadores da Unidade II. Esta ambigüidade ainda foi maior na Unidade I, indicando a possibilidade de utilização de estratégias defensivas por parte destes trabalhadores, revelando sua luta contra as exigências e pressões decorrentes da precarização do trabalho.

Ao avaliar-se os cruzamentos entre variáveis consideradas estatisticamente significativas, observou-se que o maior tempo de serviço na Unidade influencia de forma positiva e satisfatória o 'custo afetivo' e a 'liberdade de expressão' e de forma negativa, os 'danos psicológicos'. Este resultado mostra como as condições, organização e relações de trabalho quando precarizadas, podem causar riscos à saúde do empregado. Outro resultado dos cruzamentos revela que os funcionários que trabalham diretamente na produção fizeram avaliação mais negativa dos seguintes fatores: 'organização do trabalho', 'condições de trabalho', 'relações socioprofissionais' e 'custo físico', se comparados àqueles funcionários de apoio. De fato, são os funcionários de produção que estão mais expostos às condições inadequadas de trabalho. Esta situação se inverte quando se analisam o 'tipo de cargo' e 'custo cognitivo', mostrando que neste caso a avaliação mais negativa é feita pelo trabalhador de apoio, mais exposto às situações como: esforço mental, previsões de acontecimentos, concentração mental e desafios intelectuais.

Foi detectado também pelos cruzamentos entre as variáveis que o sexo feminino e os funcionários com níveis de escolaridade do fundamental até o 2º grau avaliaram

de forma negativa o 'custo físico'. Tal fato justifica-se, pois são justamente estes trabalhadores os mais vulneráveis (no caso do sexo feminino) e os mais expostos (no caso da escolaridade) às condições inadequadas de trabalho e sujeitos, conseqüentemente, ao esforço físico.

Os resultados relacionados ao absenteísmo mostraram, que em média, 82,73% do total de faltas foram relacionadas a doenças e 17,27% a outros motivos, resultado superior àquele apresentado pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) (1989), que afirma que 75% das ausências que ocorrem na indústria são referentes a doença.

Em relação às taxas de absenteísmo encontradas no presente estudo, observa-se que o índice de tempo perdido (Tp%) médio foi de 2,8%. Couto (1987) considera excessiva toda porcentagem de tempo perdido superior a 1,2%. Estudo realizado por Inoue *et al.* (2008) em uma Unidade de Terapia Intensiva do estado do Paraná com profissionais de enfermagem, chegou a resultado de Tp% igual 1,76%, muito inferior ao do presente estudo, o que é preocupante, pois outros estudos no setor revelam que estes profissionais registram altos índices de absenteísmo como: 2,06%, Alves, Godoy e Santana, (2006), 2,79% Becker e Oliveira (2008).

4.7 Apresentação e discussão dos resultados qualitativos

Os resultados das entrevistas semi-estruturadas, alcançados a partir da Análise de Núcleo de Sentido (ANS), serão apresentados a seguir. É importante enfatizar que, após uma avaliação geral, observou-se que as respostas às cinco perguntas feitas foram muito semelhantes nas duas Unidades, não justificando uma análise separada, considerando que ambas têm gestão única e características de trabalho muito semelhantes.

O resultado das entrevistas com os trabalhadores das duas Unidades (APÊNDICE 1) gerou cinco categorias temáticas, que buscaram preservar na íntegra as narrativas dos entrevistados:

- 1) “[...] tenho necessidade de trabalhar; eu preciso de trabalhar [...]”
- 2) “[...] a gente tem escala, né? [...]”
- 3) “[...] é um prazer trabalhar [...]”
- 4) “[...] se eu tenho dificuldades com colega, eu mesmo falo, eu mesmo resolvo com ele [...]”
- 5) “Não vejo nenhuma dificuldade assim de doença [...]”

4.7.1 Núcleo do sentido 1: “Tenho necessidade de trabalhar; eu preciso de trabalhar [...]”

Definição:

Afirmam que o trabalho é uma maneira de sobrevivência e que deve ser feito com muita responsabilidade, diálogo e respeito. Também se referem ao trabalho como uma forma de se ajudar, ajudar a chefia, os colegas e as outras pessoas.

Verbalizações:

[...] dá sentido pro meu sustento. Então você tem que trabalhar, dar tudo de você, prá desempenhar um bom serviço, não é? [...] É bom prá mim, é bom pro meu chefe, pros companheiros de trabalho, porque somos uma equipe. Então, eu trabalhando bem, eu vou agradar meus colegas de trabalho, que têm a mesma opinião que eu. Eu me sinto bem e ajudo meus colegas.

[...] Tenho necessidade de trabalhar [...].eu preciso trabalhar para sobreviver.

[...] eu acho que no trabalho você tem que ter respeito um com o outro. Você tem que ter aquela responsabilidade com determinada coisa. Tem que se dedicar bastante ao seu trabalho, independente de qual for, qualquer tipo de trabalho. Acho que o que vale mais é o respeito, entendeu? Respeito, dedicação e muita responsabilidade.

As verbalizações dos empregados, demonstram que o trabalho tem o sentido de ‘ganha pão’. Segundo Mendes (2007), o trabalho com esta denotação indica que pode contribuir para o desenvolvimento de patologia social da sobrecarga,

acontecendo, neste caso, a submissão do trabalhador à precarização dos contratos de trabalho, caracterizados pelo sofrimento e pelo uso exagerado de estratégias de defesa. Em outra perspectiva, o trabalhador pode se esforçar na execução de suas tarefas na busca de realização, de reconhecimento, identidade, emancipação. Tal situação também pode ser explorada pela organização do trabalho, implicando aceitação por parte do trabalhador de demandas que vão além das suas condições físicas e psicológicas. As duas situações podem colocar em risco a saúde do trabalhador.

4.7.2 Núcleo do sentido 2: “[...] a gente tem escala, né?”

Definição:

Observam que todas as atividades são divididas em escala, que funciona de segunda a sexta. Dessa forma, toda segunda-feira todos trocam de escala. A escala está relacionada ao setor que se trabalha (setor da salada, setor da fruta, setor da higienização, setor da limpeza, setor do atendimento, entre outros) e é direcionada pelo chefe imediato. Falam que o trabalho é acompanhado pelos chefes, que observam o tempo que cada um gasta para realizar uma tarefa. Relatam que, quando possível, um colega auxilia aqueles que precisam.

Verbalizações:

Toda semana, roda escala. Já sei o quê que eu tenho que fazer mesmo, né? Só depois que terminou o trabalho é que aí eles mandam a gente prá outro lugar, para fazer uma outra coisa, ajudar uma colega de trabalho. Mas é bom! Não tenho nada a reclamar! Pela manhã, a gente mexe com a área da produção, higienização de verduras, folhas, legumes, essas coisas. Aí, depois vem a parte de atendimento. Mais tarde, é a parte de limpeza, que é depois do horário do funcionamento [...] Tem escala. Esta semana eu tô numa área, na outra semana eu tô em outra área. Cada semana tô num setor.

[...] .cada semana é uma coisa, né? [...] Eles olham o tanto que as pessoas gastam prá fazer, né? Cada um tem um jeito [...].uns mais

lentos, uns mais rápidos. Eu não sou muito rápida, não, mas eu dou conta, tranqüila. Todas elas dão conta das tarefas.

[...]. então eu chego aqui, igual hoje, e vejo a escala onde eu estou. Ou eu fico na salada ou eu fico no marmitex. Na salada, se tiver folha, eu lavo folha. Aí, eu pergunto o cozinheiro o que quer que eu faço: ou lavo folha ou pico folha [...]

Observa-se nas verbalizações que as características geradoras de sofrimento podem ser identificadas, mostrando que as atividades são realizadas em regime de polivalência e que o ritmo acelerado e o controle exercido pela chefia demonstram uma organização rígida, podendo contribuir para o desgaste, o estresse e, até, para o absentéismo dos trabalhadores. O que se observa é a atuação de todos em todas as áreas, seguindo uma escala de rodízio de atividades. Situação idêntica foi observada em estudo realizado por Lima *et al.* (2007) em uma empresa de *fast – food*.

As estratégias de defesa adotadas pelos trabalhadores são de proteção do tipo racionalização. Dejours (1993) afirma que este tipo de defesa tem como objetivo a adaptar-se às condições dolorosas das situações adversas. Segundo o autor, a estratégia de racionalização é utilizada pelo trabalhador no sentido de se alienar das causas do sofrimento, não agindo sobre a organização do trabalho, mantendo inalterada a situação vigente, na tentativa de evitar o adoecimento. De outro lado, se as situações de trabalho tornarem-se cada vez mais precárias, esta forma de proteção pode se esgotar, possibilitando o adoecimento.

4.7.3 Núcleo do sentido 3: “[...] é um prazer trabalhar [...]”

Definição:

Relatam que sentem-se bem no ambiente de trabalho. Dizem que, apesar de alguns desentendimentos com colegas, cultivam muitas amizades, afirmando que, de uma forma geral, o ambiente é descontraído e alegre. Revelam que conseguem esquecer os problemas quando chegam para trabalhar ou resolvê-los no ambiente

de trabalho com o auxílio dos colegas ou da chefia. Os sentimentos de prazer manifestados não excluíram o sentimento de responsabilidade.

Verbalizações:

[...] Eu sinto bem de estar trabalhando. Desde a hora que eu levanto e ponho o pé no chão eu agradeço a Deus por estar aqui. Tanto que eles quiseram me levar para Venda Nova e eu não quis, porque eu gosto daqui [...] tem os que atazanam a vida da gente, mas eu não ligo e começo a rir, porque eu chego aqui sete horas da manhã já rindo até as cinco horas da tarde.

[...]... Eu sei que não é só uma obrigação, um compromisso. Tem o lado bom também da questão, né? Eu tenho muita amizade aqui dentro. Cultivei muitas amizades. Gosto dos meus chefes. Acho que todo mundo é bacana com a gente. Quando precisa de resolver seus problemas, eles são acessíveis com a gente; Então, neste ponto, eu não tenho problema nenhum não, entendeu?

[...] muitas vezes não dá nem vontade de ir embora. Se fosse prá morar aqui perto, tava bom [...]"

[...] é por prazer que eu trabalho. Eu não sinto que o trabalho é um peso prá mim, não! Eu sinto que o meu trabalho faz parte do meu dia-a-dia. Eu tenho que ter responsabilidade tanto em casa como no trabalho.

Por que quando você trabalha e que gosta do que faz, é muito bom. Prá falar a verdade, eu tenho é até medo de ficar desempregada.

[..].prá mim eu faço com alegria, é um prazer! Sem problema nenhum. Passa a ser aquela diversão, né? Brinca com um, brinca com outro, conversa com um, conversa com outro, o tempo passa rápido, passa a ser até uma diversão também [...]

Mendes, Costa e Barros (2003) afirmam que se a organização do trabalho incita o sofrimento, as relações sociais de trabalho são fonte de satisfação e contribuem para minimizar o sofrimento. Dessa forma, as relações com os colegas funcionam como um suporte social para controlar o sofrimento, mais do que a possibilidade de mobilização coletiva no sentido de alterar a realidade de trabalho.

A boa convivência entre os pares e a chefia também foi relatada por Mendes e Tamayo (2001), que afirmam que as relações socioprofissionais razoáveis, baseadas na boa convivência entre pares e chefia, permitem uma margem de liberdade aos trabalhadores para adaptar suas necessidades às da tarefa.

As brincadeiras observadas pelas verbalizações dos empregados parecem ser estratégias utilizadas para enfrentar o sofrimento proveniente das dificuldades no trabalho. Segundo Mendes (2007), tal comportamento possibilita enfrentar a solidão, aliviar a tensão e descontraír.

Para Brant e Minayo-Gomez (2004), o sofrimento pode se apresentar sob a forma de humor. O que ocorre neste caso é que o trabalhador constrói um subterfúgio para manifestar seu sofrimento sem que ele apareça como tal, evitando, dessa forma, o adoecimento.

4.7.4 Núcleo do sentido 4: “[...] se eu tenho dificuldades com colega, eu mesmo falo, eu mesmo resolvo com ele [...]”

Definição

Dizem que quando ocorrem problemas com colegas tentam primeiramente resolvê-los sozinhos, sem levar ao conhecimento da chefia, envolvendo-a somente quando não for possível uma solução entre os pares. Os problemas que envolvem os colegas estão relacionados às faltas que sobrecarregam a equipe, e a pequenos problemas de relacionamento, que mesmo presentes, não chegam a interferir na união da equipe.

Verbalização:

Se for no setor de trabalho de colega pra colega, a gente tenta enquadrar entre a gente. Quando é uma coisa assim que não dá pra gente controlar, a gente chega até a chefia, conversa, se abre. Acontece o diálogo entre o funcionário e a chefia. Geralmente quando acontece alguma coisa assim, continua sendo amigo a mesma coisa .

Muitas vezes, falta funcionários, e a gente vira dois, três e vai embora [...] coloca muita agilidade no serviço que a gente está prestando, e a gente desenvolve o serviço. Mas é igual eu estou te

falando, a gente faz o que pode, sem ultrapassar os nossos limites, porque senão amanhã a gente fica em casa”

[...] se eu tenho dificuldade com colega, eu mesmo falo, eu mesmo resolvo com ele [...] nós dois que vamos resolver, e acaba que depois até fica amigo.

Apesar da proximidade dos integrantes da equipe de trabalho, o que se observa é que ocorrem alguns problemas de relacionamento e discussões no que diz respeito aos procedimentos, às tarefas a serem executadas, mas que são consideradas sadias, já que não há brigas e estão sempre direcionadas à produtividade. O grupo percebe a chefia aberta ao diálogo, sendo recorrida somente quando não for possível a solução da situação conflituosa entre os pares.

4.7.5 Núcleo de sentido 5: “Não vejo nenhuma dificuldade assim de doença [...]”

Definição:

Os empregados dizem que o trabalho não é causador de doenças e que os problemas de saúde ocorridos estão relacionados a outras situações como hereditariedade e idade. Admitem que a manifestação de dores ocorre de forma localizada, não sendo relacionada à presença de doença. Mesmo aquele trabalhador que admite doença relacionada ao trabalho minimiza o problema, afirmando que esta é uma situação normal do trabalho.

Verbalizações:

Problema de saúde já tive aqui, mas [...] só problema de braço, Agora, saúde assim [...] não tenho [...]

[...] já tive até que fazer fisioterapia, mas eu não quis mais [...] a médica queria me dar quinze dias em casa. Aí eu falei com ela que não adianta. Você fica quinze dias em casa, você esfria o braço e o corpo, e volta o dobro. Todo problema que eu tenho está no meu braço, mas eu não dou confiança mais, não dou.

[...] meu problema, igual tenho problema de varizes, é de família, né? O médico disse que é hereditário. Você vê, eu tive um filho só, não tomo anticoncepcional e tenho esse problema. Então, é um problema hereditário, um problema que eu teria estando trabalhando em pé ou

não. Estando trabalhando aqui ou em outro lugar, eu teria do mesmo jeito, entendeu? Então, problema de saúde até hoje eu não tive nada não, graças a Deus.

[...] Não vejo nenhuma dificuldade assim de doença [...] De vez em quando, tem uma dorzinha aqui, uma dorzinha ali, mas é só dor muscular, nada muito grave.

A maioria sente é problema de coluna, dor no braço, nas costas. Eu fui ao médico, mas ele falou que isto é normal, porque no setor de trabalho vai acontecer a mesma coisa. Aí, eu parei de ir ao médico, né? O trabalho aqui pega muito peso, né?"

Problemas que eu sinto mesmo é da idade. Você vai ficando velha, a glicose fica alta, você se cansa mais, né? É serviço do dia-a-dia, serviços gerais, igual ao que a gente faz na casa da gente, né?

Outro tipo de estratégia defensiva usada pelos empregados foi a de defesa individual do tipo negação, que se caracteriza por considerar o sofrimento e as injustiças sociais como naturais. Segundo Dejours (1992), este tipo de estratégia é manifestada por atitudes de desconfiança, individualismo, isolamento e banalização das injustiças do trabalho.

Rocha (2007) afirma que esse processo de negação se sustenta à custa da deterioração da saúde. Nesta situação não há preocupação do trabalhador em reconhecer a gravidade da situação ou de cogitar a possibilidade de procurar ajuda.

Sznelwar e Zidan (2000) relatam que o reconhecimento do sofrimento por parte do trabalhador que sofre corresponde à revelação que não suporta as pressões e o ritmo de trabalho. É transmitir uma imagem de trabalhador fraco e sofredor, incompatível com o permanecer no sistema produtivo. Nesta situação, o medo de perder o emprego é considerável.

4.8 Cruzamentos entre os resultados quantitativos *versus* qualitativos

A avaliação quantitativa crítica feita pela maioria dos empregados em relação aos fatores 'organização do trabalho' e 'condições de trabalho', pôde ser confirmada como geradora de sofrimento, a partir da verbalização dos trabalhadores. Neste caso, ficou constatada a utilização de estratégias defensivas do tipo racionalização, como forma de suportar o sofrimento.

No que diz respeito às relações socioprofissionais, os resultados foram contraditórios, pois na análise quantitativa este aspecto foi avaliado como crítico e na narrativa dos empregados observou-se que a relação entre os empregados, seus pares e a chefia foi geradora de prazer, mesmo diante de pequenas dificuldades de relacionamento. Na tentativa de explicar esta contradição, o que se pode inferir, a partir de Mendes, Costa e Barros (2003), é que a coesão do grupo favorece a construção de um coletivo de trabalho que permite superar as dificuldades pessoais e dificuldades com a produção, mas não possui caráter transformador dos aspectos nocivos do contexto da produção. Assim, não se pode falar em prazer direto; apenas que as relações sociais de trabalho são fonte de satisfação e contribuem para reduzir o sofrimento no trabalho, mais do que uma possibilidade de gestão coletiva da organização do trabalho. Ou seja, a realidade de trabalho é a mesma, embora mais facilmente suportável devido, a essa relação com os colegas.

Essa manifestação de satisfação do trabalhador é confirmada também nos resultados quantitativos positivos e satisfatórios relacionados à 'realização profissional', 'liberdade de expressão' e 'reconhecimento profissional', construtos da escala prazer-sofrimento.

Segundo Morrone e Mendes (2003), entende-se por valorização o sentimento de que o trabalho tem sentido e valor por si mesmo, tem importância para a sociedade e para a organização. Por reconhecimento entende-se o sentimento de ser aceito e admirado no trabalho, de ter liberdade para expressar sua individualidade. Os autores afirmam que a visão do trabalho como meio de sobrevivência, constatada na maioria das verbalizações dos empregados deste estudo, confere ao trabalho um sentido simbólico e material, tendo a função de veículo para a realização da dinâmica de reconhecimento do trabalho e, conseqüentemente, de construção da

identidade do trabalhador. Neste caso, o trabalho, visto como meio de sobrevivência, é gerador de prazer, e não de sofrimento.

Os dados quantitativos mostraram também que o 'custo físico', 'danos psicológicos' e 'danos sociais' são suportáveis para a maioria dos empregados, o que foi confirmado pelas narrativas dos trabalhadores, que evidenciaram a utilização de estratégia defensiva individual de negação. Segundo Mendes (2007), tal estratégia ocorre de forma inconsciente e leva o trabalhador a manter a produção exigida pela organização do trabalho. O mais agravante neste resultado é que, em relação ao fator 'danos físicos', os números indicaram que 19,5% dos trabalhadores manifestaram presença de doenças ocupacionais. Este fato, associado às narrativas de presença de doenças e ao elevado índice de absenteísmo-doença, indica que a saúde do trabalhador das duas Unidades está correndo um sério risco.

5 CONCLUSÃO

Os achados apontaram para a co-existência das vivências de prazer e sofrimento na categoria dos trabalhadores das Unidades de Alimentação e Nutrição. Essas vivências constituem um processo, abrangendo dinâmicas intersubjetivas e intra-subjetivas que, em inter-relação com aspectos relacionados às situações de trabalho, são responsáveis pela saúde do trabalhador.

Os métodos quantitativos revelaram que as vivências de sofrimento estão relacionadas ao contexto do trabalho e aos constructos a ele ligados direta ou indiretamente e que foram avaliados pelos trabalhadores de forma crítica ou grave a saber: organização do trabalho, condições de trabalho, relações sócioprofissionais, custo físico, custo cognitivo, custo afetivo, esgotamento profissional, danos físicos, presença de doenças profissionais.

Vivência de sofrimento também foi encontrada na avaliação qualitativa, confirmando, através da verbalização dos empregados, a precariedade da organização e das condições de trabalho, mas não constatando insatisfação dos mesmos em relação à chefia e aos colegas. Isso mostra que as relações sociais de trabalho são fontes de satisfação e contribuem para reduzir o sofrimento, não sendo suficientes, por outro lado, para proporcionar prazer direto, por não possuírem caráter transformador dos aspectos nocivos do contexto da produção.

Pôde se observar que o trabalho visto como meio de sobrevivência pela maioria dos empregados tem dois sentidos ambíguos. Como prazer, fornece meio de obtenção de poder aquisitivo suficiente para a própria sobrevivência e pode servir de veículo para a realização da dinâmica do reconhecimento do trabalho, contribuindo para a construção da identidade do trabalhador. Como sofrimento, o trabalho como meio de sobrevivência poderá ser utilizado pela organização do trabalho como forma de aumentar a carga de trabalho sem a melhoria das condições laborais. Tal fato pode contribuir para o desenvolvimento de doenças sociais, entre elas os distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho.

As contradições vividas na organização do trabalho e as vivências de sofrimento evidenciaram a utilização de estratégias de defesa do tipo racionalização (utilização de brincadeiras, auto-aceleração) e negação (negação de presença de doenças

relacionadas ao trabalho), confirmadas pela verbalização dos trabalhadores pesquisados. Este fato torna-se preocupante, pois pode-se inferir a partir dos altos índices de absenteísmo, dos resultados dos questionários e das narrativas dos empregados que há uma sobrecarga de trabalho que está levando o trabalhador a se ausentar por motivo de doença.

Para agravar mais a situação, a utilização de mecanismos para transformar o sofrimento em prazer não foi demonstrada nas verbalizações dos trabalhadores, pois não há evidência do uso da inteligência do empregado e do coletivo de trabalho como meio de transformar o sofrimento patológico em coletivo. O que se observa na fala dos trabalhadores é a tendência à aceitação das adversidades das situações de trabalho e a utilização de defesas individuais contra o sofrimento em detrimento de mecanismos para sua transformação.

Os resultados deste estudo podem contribuir no âmbito acadêmico, na medida em que possibilitam o fortalecimento teórico-metodológico no que se refere à abordagem psicodinâmica do trabalho aplicada a essa categoria profissional. No âmbito institucional, alerta para a importância do suporte organizacional e das relações sociais de trabalho nas vivências de prazer e sofrimento no trabalho. No âmbito social, mostra o real contexto de trabalho e, conseqüentemente, a reflexão acerca do bem-estar desses trabalhadores.

Algumas limitações podem ser citadas como: dificuldade na generalização dos resultados por se tratar de um estudo de caso, a ausência de estudos similares no setor, o que impossibilitou confrontações. A aplicação da entrevista individual ao invés de coletiva, também foi uma limitação, tendo em vista que esta última é a mais indicada para investigar as vivências de prazer-sofrimento.

Torna-se fundamental o desenvolvimento de outros estudos que estabeleçam a interação entre diferentes métodos de coleta de dados, no sentido de enriquecer as análises e os resultados aqui descritos de modo a ampliar a compreensão da relação entre saúde e trabalho da categoria 'trabalhadores de Unidades de Alimentação e Nutrição'.

O estudo aponta para a reflexão a ser feita sobre a relação saúde e trabalho, bem como para importância das práticas de gestão que devem ser favoráveis à construção e ao desenvolvimento de políticas de saúde e qualidade de vida no trabalho como estratégia para minimizar o sofrimento e evitar o adoecimento. Neste sentido, é importante avaliar a organização do trabalho (divisão das tarefas, estabelecimento de escalas de trabalho, pausas para descanso, redução de horas extras e elaboração de cardápio que não exija realização de movimentos repetidos na sua execução), as condições de trabalho (oferecimento de equipamentos e utensílios em quantidade suficiente, bem como em bom estado de funcionamento), atuação sobre os resultados do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), as relações de trabalho (criação de espaço para fala, por meio de reuniões diárias, do estabelecimento de espaços para lazer e promoção de políticas de reconhecimento do trabalho).

Dessa forma, os resultados encontrados permitiram responder à pergunta de pesquisa e aos objetivos propostos, ampliando, assim, a compreensão da dimensão subjetiva dos trabalhadores de Unidades de Alimentação e Nutrição.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE REFEIÇÕES COLETIVAS. **História, Objetivos e Mercado**. Disponível em: <<http://www.aberc.com.br>>. Acesso em: 30 dez. 2005.

ABREU, E.S.; SPINELLI, M.G.N. Estudo das condições de risco ocupacional e ações preventivas em unidades de alimentação e nutrição. **Higiene Alimentar** 2007. v.15, n. 86, 2007. p. 22-7.

ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 6. ed. São Paulo: Cortez, 1999. 155p.

ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho. 5 ed. São Paulo: Boitempo, 1999b. 258p.

ANTUNES, R; ALVES, G. As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital. **Educação & Sociedade**. Campinas, v.25, n.87, mai/ago. 2004, p.335-351. Disponível em <<http://www.cedes.unicamp.br>>.

ALVES, M.; Absenteísmo e sofrimento no trabalho. In: SAMPAIO, J. R. (org.). **Qualidade de vida, saúde mental e psicologia social**. São Paulo: Casa do psicólogo, 1999.

ALVES, M.; GODOY, S.C.B.; SANTANA, D. M. Motivos de licenças médicas em um hospital de urgência-emergência. **Revista Brasileira de Enfermagem**. v. 69, n. 2, mar./abr. 2006. p. 195-200.

ALVES, F. S. **A organização da produção de unidades de alimentação e nutrição**. 2005. 158 f. Dissertação (Mestrado em Administração). Florianópolis, 2005. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2005.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2004.

BARROS, P. C. R.; MENDES, A. M. B. Sofrimento psíquico no trabalho e estratégias defensivas dos operários da construção civil. **Psico-USF**. Brasília, v.8, n.1, jan./jun. 2003. p. 63 – 70.

BISCONTINI, T. M. B. B. Recursos humanos para unidades de alimentação. In: TEIXEIRA, S. M. F. G. et al. **Administração aplicada às unidades de alimentação e nutrição**. São Paulo: Atheneu, 2004. p.118-163.

BRANT, L. C; DIAS, E. C. Trabalho e sofrimento em gestores de uma empresa pública em reestruturação. **Caderno Saúde Pública**. Rio de Janeiro, v.20, n. 4, jul./ago, 2004. p. 942-949.

BRANT, L. C. ; MINAYO-GOMEZ, C. A transformação do sofrimento em adoecimento: do nascimento da clínica à psicopatologia do trabalho. **Revista Ciência e Saúde Coletiva**. v. 9, n.1, 2004. p. 213.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez, 2001. 164p.

COLARES, L. G. T. **Processo de trabalho, saúde e qualidade de vida no trabalho em uma unidade de alimentação e nutrição: uma abordagem qualitativa**. 2005. 265f. Tese (Doutorado em ciências na área de saúde pública). Rio de Janeiro, 2005. Escola Nacional de Saúde Pública-Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro. 2005.

COLARES, L. G.T. ; FREITAS, C. M. Processo de trabalho e saúde de trabalhadores de uma unidade de alimentação e nutrição: entre a prescrição e o real do trabalho. **Cadernos Saúde Pública**. Rio de Janeiro, v.23, n. 12, dez. 2007. p. 3011-3020.

COMISSÃO INTERDISCIPLINAR DE MEDICINA E ENGENHARIA DE SEGURANÇA DO TRABALHO (CIMEST). **Relatório parcial de implantação do programa de saúde e segurança da Divisão de Orientação Alimentar**. Niterói: Universidade Federal fluminense; 1997.

COSTA, M. G. S. **Arquitetura e saúde do trabalhador: da gênese ao uso, a construção dos espaços hospitalares**. Um olhar para além das normas [Dissertação de Mestrado]. Rio de Janeiro, 2003. Escola Nacional de Saúde Pública, Fundação Oswaldo Cruz; 2003.

COUTO, H. A. **Temas de saúde ocupacional: coletânea dos cadernos ERGO**. Belo Horizonte: ERGO, 1987. 432p.

DEJOURS, C. *Addendum* da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In: S. Lancman, L. I. Sznelwar (Orgs.). **Christophe Dejours da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro, Fiocruz; Brasília. Paralelo 15. 1993/2004. 47 – 104.

DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. 7. Ed. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas, 2006, 158p.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 5. ed. ampliada. São Paulo: Cortez-Aboré, 1992. 168p.

DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**. v. 14, n. 3. set./Dez. 2004. p27 –34.

DEJOURS,C; ABDOUCHELI, Elisabeth; JAYET, Christian. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Ed. Atlas, 1994.145p.

FARIA, J. H. Trabalho, tecnologia e sofrimento: as dimensões desprezadas do mundo do trabalho. **Rev. Crítica Jurídica**. n. 8, jun.2001, p.157-177.

FERREIRA, A. B. H. **Novo Aurélio Século XXI: o dicionário da língua portuguesa**. 3 ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira; 2001.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau-humor: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. *Revista Estudos de Psicologia*. v.6, n. 1, 2001. p. 93-104.

GUIMARÃES, R. S. O. **O absenteísmo entre os servidores civis de um hospital Militar**. 2005. 83 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública). Escola Nacional de Saúde Pública. Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro. 2005.

INOUE, K. C *et al.* Absenteísmo-doença da equipe de enfermagem em unidade de terapia intensiva. *Revista Brasileira de Enfermagem*. Brasília, v. 61, n. 2, mar./abr. 2008.

LANCMAN, Selma; UCHIDA, Seiji. Trabalho e subjetividade: o olhar da psicodinâmica do trabalho. *Cad. Psicol. Soc. Trab.* v. 6, dez. 2003. p.79-90.

LANZILLOTTI, H. S. Terceirização em serviços de alimentação: ensaio exploratório. *Revista de Nutrição PUC CAMP*. Campinas, v 9, n.1, jan./jun.1996. p. 9 – 35.

LIMA, V. C. A. S *et al.* A dinâmica do prazer-sofrimento no trabalho dos atendentes de uma empresa *fast –food*. In: MENDES, A. M. (org). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do psicólogo, 2007.

LUZ, C. M. **O trabalho na produção de refeições e as doenças venosas de membros inferiores**. 2006. 235 f. Dissertação (Mestrado em Nutrição) Programa de Pós-Graduação em Nutrição, da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2006.

MACIEL, T. R. M. **Fatores interferentes na satisfação dos trabalhadores de uma unidade de alimentação e nutrição hospitalar**. 2002. 95 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Programa de pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2002.

MARCHEZETTI, M.A. **Aspectos físicos no serviço de alimentação**. In: SILVA, E.A.J. Manual de controle higiênico-sanitário em alimentos. São Paulo: Editora Varela, 2002.

MARCON, M.C. **As novas propostas de organização do trabalho e a participação do trabalhador: um estudo de caso, desenvolvido junto a uma unidade de alimentação e nutrição tipo concessionária, sob um enfoque ergonômico**. Florianópolis, 1997. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, 1997.

MARTINS, G. A. **Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2006. 101p.

MARTINS, G. A. *et al.* Absenteísmo por motivos odontológico e médico nos serviços público e privado. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*. São Paulo, v.30, n. 111, 2005. p. 9-15..

MATOS, C. H. **Condições de trabalho e estado nutricional de operadores do setor de alimentação coletiva: um estudo de caso**. 2000. 138 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Florianópolis, 2000. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção/ Ergonomia, Universidade Federal de Santa Catarina. 2000.

MENDES, A. M. (org). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do psicólogo, 2007.

MENDES, A. M.; SILVA R. R. Prazer e sofrimento no trabalho dos líderes religiosos numa organização protestante neopentecostal e noutra tradicional. **Psico-USF**. v. 11, n. 1, jan./jun. 2006. p. 103 – 112.

MENDES, A. M. M.; COSTA, V. P.; BARROS, P. C. R. Estratégias de enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário. **Estudos e pesquisas em Psicologia**, Rio de Janeiro, v. 3, n.1, Primeiro semestre, 2003.

MENDES, A. M. M.; TAMAYO, A. Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho. **Psico-USF**. v.6, n.1, jan./jun. 2001. p. 39 - 46

MENDONÇA, H.; MENDES, A. M. Experiências de injustiça, sofrimento e retaliação no contexto de uma organização pública do estado de Goiás. **Psicologia em estudo**. v. 10, set./dez, 2005. p. 489-498.

MINAYO, M. C. S. (Org.) *et al.* **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 22 ed. Petrópolis: Vozes, 2003. 80p.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec, 2006. 406p.

MONTEIRO, J. *et al.* Análise de posturas no trabalho para entender a performance Física do trabalhador do setor de carnes do restaurante universitário da UFSC. In: Congresso Latino Americano de Ergonomia, 4; Congresso Brasileiro de Ergonomia, 8. **Anais do...**, Florianópolis, 1997. p.400 – 406.

MORRIN, E. Os sentidos do trabalho. In: **Revista de Administração de Empresas-RAE**. v. 41, n 3, jul/set, 2001. p. 8-19.

MORRIN, E; TONELLI, M. J.; PLIOPAS, A. L. V. O trabalho e seus sentidos. **Psicologia e Sociedade**. v.19, n. 1, 2007. p. 47-56. Edição especial.

MORRONE, C. F. MENDES, A. M. M. A resignificação do sofrimento psíquico no trabalho informal. **PDT**, v. 3, n. 2 jul./dez. 2003. p.91-118.

NOVELLETO, D. L. L. ; PROENÇA, R. P. C. O planejamento do cardápio pode interferir nas condições de trabalho em uma Unidade de Alimentação e Nutrição? **Nutrição em Pauta**. n. 65, 2004. p. 36-40.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. **Anuário de estadísticas laborales**. Genebra, 1989.

OLIVEIRA, Z. M. C. **A** Unidade de alimentação e nutrição na empresa. In: TEIXEIRA, S. M. F. G. *et al.* **Administração aplicada às unidades de alimentação e nutrição**. São Paulo: Atheneu, 2004. p.13-78.

OROFINO, C. I. Z. **Proposta de educação profissional com base em uma análise ergonômica do trabalho: estudo de caso para as copeiras do Hospital universitário da Universidade Federal de Santa Catarina**. 2004. 108 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

PROENÇA, R. P. C. **Ergonomia e organização do trabalho em projetos industriais: uma proposta no setor de Alimentação Coletiva**. 1993. 145 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção/Ergonomia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1993

PROENÇA, R. P. C. **Inovação Tecnológica na Produção de Alimentação Coletiva**. 2. ed., Florianópolis: Insular, 2000. 135p.

QUICK, T.C; LAPERTOSA, J. B. Análise do absenteísmo em Usina Siderúrgica. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. v. 18,n. 69, 1982.p. 65-70.

REGO, J. C; TEIXEIRA, S. M. F. G. Aspectos físicos das unidades de alimentação e nutrição. In: TEIXEIRA *et al.* **Administração aplicada às unidades de alimentação e nutrição**. São Paulo: Atheneu, 2000. p.80-115.

RODRIGUES, R. D. **Restaurante industrial**; parceria. Concurso Alimentos. São Paulo: ABERC, 1992. p.1-19.

ROSSI, E. Z. R.; Calgaro, J. C. C. ; Melo, V, S. O trabalho dos carteiros no manuseio e na entrega de correspondências. In : MENDES, A. M. (org). **Psicodinâmica do trabalho**: teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do psicólogo, 2007.

ROCHA, J. A. D. **Absenteísmo ao trabalho por doença e a implicação da saúde bucal como um dos seus fatores numa indústria metalúrgica da cidade de Canoas**. 1981. Dissertação (Mestrado em Odontologia Social) Centro de Pesquisa em Odontologia Social, Faculdade de Odontologia, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 1981.

ROCHA, S. R. A. Depressão relacionada aos distúrbios osteomusculares no trabalho bancário. In: MENDES, A. M. (org). **Psicodinâmica do trabalho**: teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do psicólogo, 2007.

SALDARRIAGA, J.F. ; MARTÍNEZ, E. Factores asociados al ausentismo laboral por causa médica em uma institución de educación superior. **Revista Fac. Salud Pública**. v. 25, n.1. p.:32-9.

SANTANA, M. A. O mundo do trabalho em mutação: as reconfigurações e seus impactos. **Cadernos IAU idéias**. São Leopoldo, v 3, n. 34. 2005. 22p.

SANTANA, A. M. C. **A produtividade em unidades de alimentação e nutrição: aplicabilidade de um sistema de medida e melhoria da produtividade integrando a ergonomia.** 2002, 270 f. (Tese de doutorado). Florianópolis: Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, 2002.

SZNELWAR, L.I.; ZIDAN, L. N. Sofrimento no trabalho: uma leitura a partir de grupos de expressão. In: **Trabalho humano com sistemas informatizados no setor de serviços.** São Paulo. 2000. p. 183 – 196.

SILVA, D. M. P. P, MARZIALE, M. H. P. Problemas de saúde responsáveis pelo absenteísmo de trabalhadores de enfermagem de um hospital universitário. **Acta Scientiarum. Health Sciences Maringá.** v. 25, n. 2, 2003.p. 191-197.

SILVA JÚNIOR. E. A. **Manual de controle higiênico-sanitário em serviços de alimentação.** 6.ed. São Paulo:Varela, 2007 . 624p.

SOUSA, A. A. **Saúde do trabalhador no processo de produção de alimentação coletiva.** Florianópolis: NTR/UFSC, 1990 (mimeo).

SOUSA, C.M; MENDES, A.M.M. Viver do Lixo ou no Lixo? A relação entre saúde e trabalho na ocupação de catadores de material reciclável cooperativos no Distrito Federal; estudo exploratório. **PDT.** v. 2, jul./dez. 2006. p 13-42.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais:** a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987. 175p.

TORRES, C. T.; ABRAHÃO, J. I. A atividade de teleatendimento: uma análise das fontes de prazer e sofrimento no trabalho. **Revista brasileira de saúde ocupacional.** São Paulo, v.31, n. 114, 2006. p. 113-124.

VEIROS, M. B. **Análise das condições de trabalho do nutricionista na atuação como promotor de saúde em uma unidade de alimentação e nutrição: um estudo de caso.** 2002. 224f. Dissertação (Mestre em Engenharia de Produção).Programa de Pós – Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. Florianópolis, 2002.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração.** 2. ed., São Paulo: Atlas, 2006. 287p.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 212p.

ANEXO 1

DADOS PESSOAIS

Idade: _____ anos

Gênero: () Masculino () Feminino

Escolaridade:

() Até o fundamental () Até o segundo grau () Superior incompleto

() Superior completo () Pós-graduação

Estado Civil:

Cargo Atual :

Lotação:

Tipo de contrato de trabalho:

Tempo de serviço na Unidade: _____ anos

Tempo de serviço no cargo: _____ anos

Participou do último exame médico ? SIM () NÃO ()

Afastamento do trabalho por problema de saúde relacionado ao trabalho este ano:

Nenhum () Entre 1 e 3 () Mais de 3 ()

Fonte: Mendes, M. A. Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. 368p.

ANEXO 2

ESCALA DE AVALIAÇÃO DO CONTEXTO DE TRABALHO (EACT)

Leia os itens abaixo e escolha a alternativa que melhor corresponde à avaliação que você faz do seu contexto de trabalho

1 Nunca	2 Raramente	3 Às vezes	4 Freqüentemente	5 Sempre
------------	----------------	---------------	---------------------	-------------

O ritmo de trabalho é excessivo	1	2	3	4	5
As tarefas são cumpridas com pressão de prazo	1	2	3	4	5
Existe forte cobrança por resultados	1	2	3	4	5
As normas para a execução das tarefas são rígidas	1	2	3	4	5
Existe fiscalização do desempenho	1	2	3	4	5
O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas	1	2	3	4	5
Os resultados esperados estão fora da realidade	1	2	3	4	5
Existe divisão entre quem planeja e quem executa	1	2	3	4	5
As tarefas são repetitivas	1	2	3	4	5
Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho	1	2	3	4	5
As tarefas executadas sofrem descontinuidade	1	2	3	4	5
As tarefas não estão claramente definidas	1	2	3	4	5
A autonomia é inexistente	1	2	3	4	5
A distribuição das tarefas é injusta	1	2	3	4	5
Os funcionários são excluídos das decisões	1	2	3	4	5
Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados	1	2	3	4	5
Existem disputas profissionais nos locais de trabalho	1	2	3	4	5
Falta integração no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
A comunicação entre funcionários é insatisfatória	1	2	3	4	5
Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional	1	2	3	4	5
As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso	1	2	3	4	5
As condições de trabalho são precárias	1	2	3	4	5
O ambiente físico é desconfortável	1	2	3	4	5
Existe muito barulho no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado	1	2	3	4	5
Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas	1	2	3	4	5
O posto/estação de trabalho é inadequado para a realização das tarefas	1	2	3	4	5
Os equipamentos necessários para a realização das tarefas são precários	1	2	3	4	5
O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado	1	2	3	4	5
As condições de trabalho oferecem risco à segurança das pessoas	1	2	3	4	5
O material de consumo é insuficiente	1	2	3	4	5

ANEXO 3

ESCALA DE CUSTO HUMANO NO TRABALHO (ECHT)

Escolha a alternativa que melhor corresponde à avaliação que você faz das exigências decorrentes do seu contexto de trabalho

1	2	3	4	5
Nada exigido	Pouco exigido	Mais ou menos exigido	Bastante exigido	Totalmente exigido

Ter controle das emoções	1	2	3	4	5
Ter que lidar com ordens contraditórias	1	2	3	4	5
Ter custo emocional	1	2	3	4	5
Ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros	1	2	3	4	5
Disfarçar os sentimentos	1	2	3	4	5
Ser obrigado a elogiar as pessoas	1	2	3	4	5
Ser obrigado a ter bom humor	1	2	3	4	5
Ser obrigado a cuidar da aparência física	1	2	3	4	5
Ser bonzinho com os outros	1	2	3	4	5
Transgredir valores éticos	1	2	3	4	5
Ser submetido a constrangimentos	1	2	3	4	5
Ser obrigado a sorrir	1	2	3	4	5
Desenvolver macetes	1	2	3	4	5
Ter que resolver problemas	1	2	3	4	5
Ser obrigado a lidar com imprevistos	1	2	3	4	5
Fazer previsão de acontecimentos	1	2	3	4	5
Usar a visão de forma contínua	1	2	3	4	5
Usar a memória	1	2	3	4	5
Ter desafios intelectuais	1	2	3	4	5
Fazer esforço mental	1	2	3	4	5
Ter concentração mental	1	2	3	4	5
Usar a criatividade	1	2	3	4	5
Usar a força física	1	2	3	4	5
Usar os braços de forma contínua	1	2	3	4	5
Ficar em posição curvada	1	2	3	4	5
Caminhar	1	2	3	4	5
Ser obrigado a ficar em pé	1	2	3	4	5
Ter que manusear objetos pesados	1	2	3	4	5
Fazer esforço físico	1	2	3	4	5
Usar as pernas de forma contínua	1	2	3	4	5
Usar as mãos de forma repetida	1	2	3	4	5
Subir e descer escadas	1	2	3	4	5

Fonte: MENDES, M. A. Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. 368p.

ANEXO 4

ESCALA DE INDICADORES DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO (EIPST)

Avaliando o seu trabalho nos últimos seis meses, marque o número de vezes em que ocorrem vivências positivas e negativas

0 Nenhuma vez	1 Uma vez	2 Duas vezes	3 Três vezes	4 Quatro vezes	5 Cinco vezes	6 Seis vezes
---------------------	-----------------	-----------------	--------------------	----------------------	---------------------	--------------------

Liberdade com a chefia para negociar o que precisa	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Solidariedade entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Confiança entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para usar a minha criatividade	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias	0	1	2	3	4	5	6
Cooperação entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Satisfação	0	1	2	3	4	5	6
Motivação	0	1	2	3	4	5	6
Orgulho pelo que faço	0	1	2	3	4	5	6
Bem-estar	0	1	2	3	4	5	6
Realização profissional	0	1	2	3	4	5	6
Valorização	0	1	2	3	4	5	6
Reconhecimento	0	1	2	3	4	5	6
Identificação com as minhas tarefas	0	1	2	3	4	5	6
Gratificação pessoal com as minhas atividades	0	1	2	3	4	5	6
Esgotamento emocional	0	1	2	3	4	5	6
Estresse	0	1	2	3	4	5	6
Insatisfação	0	1	2	3	4	5	6
Sobrecarga	0	1	2	3	4	5	6
Frustração	0	1	2	3	4	5	6
Insegurança	0	1	2	3	4	5	6
Medo	0	1	2	3	4	5	6
Falta de reconhecimento de meu esforço	0	1	2	3	4	5	6
Falta de reconhecimento de meu desempenho	0	1	2	3	4	5	6
Desvalorização	0	1	2	3	4	5	6
Indignação	0	1	2	3	4	5	6
Inutilidade	0	1	2	3	4	5	6
Desqualificação	0	1	2	3	4	5	6
Injustiça	0	1	2	3	4	5	6
Discriminação	0	1	2	3	4	5	6

Fonte: MENDES, M. A. **Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. 368p.

ANEXO 5

ESCALA DE AVALIAÇÃO DOS DANOS RELACIONADOS AO TRABALHO

Os itens a seguir tratam dos tipos de problemas físicos, psicológicos e sociais que você avalia como causados, essencialmente, pelo seu trabalho. Marque o número que melhor corresponde à freqüência com a qual eles estiveram presentes na sua vida nos últimos seis meses

Dores no corpo	0	1	2	3	4	5
Dores nos braços	0	1	2	3	4	5
Dor de cabeça	0	1	2	3	4	5
Distúrbios respiratórios	0	1	2	3	4	5
Distúrbios digestivos	0	1	2	3	4	5
Dores nas costas	0	1	2	3	4	5
Distúrbios auditivos	0	1	2	3	4	5
Alterações do apetite	0	1	2	3	4	5
Distúrbios na visão	0	1	2	3	4	5
Alterações no sono	0	1	2	3	4	5
Dores nas pernas	0	1	2	3	4	5
Distúrbios circulatórios	0	1	2	3	4	5
Insensibilidade em relação aos colegas	0	1	2	3	4	5
Dificuldades nas relações fora do trabalho	0	1	2	3	4	5
Vontade de ficar sozinho	0	1	2	3	4	5
Conflitos nas relações familiares	0	1	2	3	4	5
Agressividade com os outros	0	1	2	3	4	5
Dificuldade com os amigos	0	1	2	3	4	5
Impaciência com as pessoas em geral	0	1	2	3	4	5
Amargura	0	1	2	3	4	5
Sensação de vazio	0	1	2	3	4	5
Sentimento de desamparo	0	1	2	3	4	5
Mau-humor	0	1	2	3	4	5
Vontade de desistir de tudo	0	1	2	3	4	5
Tristeza	0	1	2	3	4	5
Irritação com tudo	0	1	2	3	4	5
Sensação de abandono	0	1	2	3	4	5
Dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas	0	1	2	3	4	5
Solidão	0	1	2	3	4	5

Fonte: MENDES, M. A. **Psicodinâmica do Trabalho**: teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. 368p.

APÊNDICE 1

ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA

- 1) Fale-me o que vem à sua mente quando ouve a palavra trabalho.
- 2) Fale-me sobre o dia-a-dia de seu trabalho.
- 3) Descreva seus sentimentos em relação ao trabalho que exerce desde que levanta para trabalhar até sua volta para casa.
- 4) Como faz para lidar com as dificuldades encontradas no dia-a-dia de seu trabalho?
- 5) Como o trabalho tem interferido no seu comportamento e sua saúde?

APÊNDICE 2

EQUIPAMENTOS QUE FACILITAM O PROCESSO PRODUTIVO



Figura 4: *Pass through*, equipamento utilizado para armazenamento de alimentos frios e quentes durante o período da distribuição das refeições.



Figura 5: Forno combinado utilizado para preparo e /ou aquecimento de diversos alimentos



Figura 6: Forno combinado utilizado para preparo da carne. São preparados diariamente, em média, 700 kg de carne em cada restaurante



Figura 7: Padeiras utilizadas no preparo das refeições



Figura 8: Panelas utilizadas para o preparo das refeições

APENDICE 3

PROCESSO PRODUTIVO



Figura 9: Preparo do arroz e feijão.



Figura 10: Complexo produtivo. São preparados diariamente em cada restaurante cerca de 270 kg de feijão e 540 kg de arroz



Figura 11: Exigência física do trabalhador para realização das atividades de preparo



Figura 12: Vapor liberado pelos equipamentos na preparação das refeições

APENDICE 4

DISTRIBUIÇÃO DA REFEIÇÃO



Figura 13: Momento da distribuição da refeição, quando cada funcionário distribui, em média, 20 refeições por minuto no período de 10 horas e 30 minutos até 14horas

FACULDADE NOVOS HORIZONTES
Programa de Pós-Graduação em Administração
Mestrado

A DINÂMICA PRAZER-SOFRIMENTO DOS TRABALHADORES
estudo de caso em unidades de alimentação e nutrição situadas na
cidade de Belo Horizonte

Maria de Fátima Gomes da Silva

Belo Horizonte
2008

SILVA, Maria de Fátima Gomes

A dinâmica prazer-sofrimento dos trabalhadores: estudo de caso em unidades de alimentação e nutrição situadas na cidade de Belo Horizonte/Maria de Fátima Gomes da Silva. _ Belo Horizonte: Faculdade Novos Horizontes, 2008.

118f.: il.

1. Administração. 2. Relações de poder. 3. Prazer-sofrimento no trabalho. 4. Psicodinâmica do trabalho. 5. Unidades de Alimentação e Nutrição. 6. Dissertação. I. Garcia, Fernando Coutinho (orient.). II. Título.

CDD: 306

Normalização e catalogação: Vanuza Bastos Rodrigues – CRB: 1172