



**UNIVERSIDADE POTIGUAR  
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO  
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO**

**JUSSELE LOURENÇO DA SILVA SANTIAGO**

**TRABALHO, PRAZER E SOFRIMENTO: ESTUDO DE CASO EM  
UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO HOTELEIRA**

Natal/RN

2012

**JUSSELE LOURENÇO DA SILVA SANTIAGO**

**TRABALHO, PRAZER E SOFRIMENTO: ESTUDO DE CASO EM UNIDADE  
DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO HOTELEIRA**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Administração da Universidade Potiguar, como requisito para defesa ao título de Mestre em Administração na área de concentração Gestão Estratégica de Pessoas.

**ORIENTADORA:** Profa. Dra. Nilda Maria de Clodoaldo P. Guerra Leone.

**NATAL/RN**

**2012**

**JUSSELE LOURENÇO DA SILVA SANTIAGO**

**TRABALHO, PRAZER E SOFRIMENTO: ESTUDO DE CASO EM UNIDADE  
DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO HOTELEIRA**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Administração da Universidade Potiguar, como requisito para defesa ao título de Mestre em Administração na área de concentração Gestão Estratégica de Pessoas.

Aprovado em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Profa. Nilda Maria de Clodoaldo Pinto Guerra, Dra.  
Orientadora  
Universidade Potiguar – UnP

---

Profa. Tereza de Souza, Dra  
Membro Examinador Interno  
Universidade Potiguar - UnP

---

Profa. Jomária Mata de Lima Alloufa, Dra.  
Membro Examinador Externo  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte- UFRN

## RESUMO

O trabalho tornou-se parte fundamental da subsistência dos seres humanos, estando subordinado à sociedade e, principalmente, às constantes e desenfreadas mudanças. 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. Assim, o que para uns pode ser sentido como prazeroso não o será necessariamente para outros. 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. A presente pesquisa objetiva avaliar as condições e organização do trabalho que se relacionam com a dinâmica do prazer-sofrimento dos colaboradores de uma Unidade de Alimentação e Nutrição Hoteleira. Foram adotados métodos quantitativos de pesquisa utilizando o Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento, sendo este um estudo descritivo, no qual 15 funcionários de uma unidade de alimentação hoteleira participaram. Os resultados apontaram uma predominância em vivências de sofrimento relacionadas ao contexto do trabalho que foram avaliados pelos trabalhadores de forma crítica ou grave, estando esse resultados evidenciados nos construtos: organização do trabalho, condições de trabalho, relações sócioprofissionais, custo afetivo, custo cognitivo, custo físico, liberdade de expressão e falta de reconhecimento. Em contrapartida e de forma contraditória foram avaliados de forma satisfatória os danos relacionados ao trabalho.

**Palavras-chave:** Unidades de Alimentação e Nutrição. Prazer e Sofrimento no trabalho. Saúde do Trabalhador.

## ABSTRACT

The work became a fundamental part of human subsistence, being subordinate to society and especially to the constant changes and rampant. The variables 'pleasure' and 'suffering' are the result of the individual's relationship with the organization, with himself, with others and with the environment in which it operates. Thus, for which each can be felt as pleasant will not necessarily to others. Work Units Food and Nutrition is the type Taylorist / Fordist characterized by fragmentation of tasks, repetition of movements and division of labor between management and labor. This research aims to evaluate the conditions and organization of work that relate to the dynamics of pleasure-suffering employees of a Unit of Nutrition Hospitality. We adopted quantitative research methods using the Inventory of Work and Risk of illness, and this is a descriptive study, in which 15 employees of a unit power hospitality participated. The results showed a predominance in distress experiences related to the context of the work that the workers were evaluated in a critical or severe, with results shown in this constructs: work organization, working conditions, social and professional relationships, cost affective, cognitive cost, cost physical, freedom of expression and lack of recognition. In contrast and in conflict were assessed satisfactorily damages related to work.

**Keywords:** Food and Nutrition Unit. Pleasure and Pain at work. Occupational Health.

## AGRADECIMENTOS

Ao **Meu Amado e Poderoso Deus**, ao qual durante toda essa caminhada, sempre esteve presente, principalmente nas horas em que a fé e a esperança se faziam ausentes... Essa realização, satisfação e alegria que sinto, com a certeza do dever cumprido, agradeço único e exclusivamente a você, afinal se não existisses em minha vida, não teria colocado pessoas tão especiais no meu caminho para a realização deste trabalho, que é uma satisfação pessoal e profissional. OBRIGADA SENHOR, ÉS MINHA VIDA!!!!!!!

Ao Meu filho, **Brunno Filho**, que chegou antes da conclusão deste trabalho, mas que por ele e para ele busquei forças quando achava que não ia conseguir concluir. Obrigada meu filho, és meu amor verdadeiro.

Ao meu marido, **Brunno**, pelo apoio e incentivo nos momentos em que precisei.

Aos meus familiares (**Pais e Irmãos**) por ser sempre esse meu porto seguro, por ser minha base, por ser quem eu sou.

À minha orientadora, **Nilda Leone**, por aceitar orientar este tema. Sou grata por sua dedicação, compreensão e por tudo que me ensinastes.

Aos **professores do MPA** que contribuíram para a construção deste conhecimento.

A **Tânia Borges e suas estagiárias** que me auxiliaram na coleta de dados. Meninas vocês foram fundamentais, não teria conseguido sem vocês.

Aos **funcionários participantes da pesquisa** que se prontificaram a contribuir com este estudo.

As minhas **amigas** pelo incentivo constante, e aos meus **colegas de mestrado** pela convivência e troca de conhecimentos.

“O êxito da vida não se mede pelo  
caminho que você conquistou, mas sim  
pelas dificuldades que superou no  
caminho.”  
*(Abraham Lincoln)*

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 01:	Tipos de Cargos com seus quantitativos.....	39
Quadro 02:	Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) com suas escalas e dimensões estudadas.....	41
Quadro 03:	Escala de avaliação do contexto de trabalho (EACT). Itens e dados da validação por Mendes, 2007.....	45
Quadro 04:	Escala de custo humano do trabalho (ECHT). Itens e dados da validação por Mendes, 2007.....	47
Quadro 05:	Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento (EIPST). Itens e dados da validação por Mendes, 2007.....	49
Quadro 06:	Escala de Avaliação dos Danos relacionados ao trabalho (EADRT). Itens e dados da validação por Mendes, 2007.....	50
Quadro 07:	Planejamento do questionário em alinhamento aos objetivos de estudo.....	52
Quadro 08:	Resumo sobre EACT, suas dimensões e itens avaliados com maior média.....	58
Quadro 09 :	Resumo sobre ECHT, suas dimensões e itens avaliados com maior média.....	64
Quadro 10:	Resumo sobre EIPST, suas dimensões e itens avaliados com maior média.....	68
Quadro 11:	Resumo sobre EADRT, suas dimensões e itens avaliados com maior média.....	73
Quadro 12:	Síntese dos resultados encontrados.....	78



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1:	Frequência absoluta (N) e Percentuais da população estudada por Idade.....	53
Tabela 2:	Frequência absoluta (N) e Percentuais da população estudada por gênero.....	54
Tabela 3:	Frequência absoluta (N) e Percentuais da população estudada por escolaridade.....	54
Tabela 4:	Frequência absoluta (N) e Percentuais da população estudada por Estado Civil.....	55
Tabela 5:	Frequência absoluta (N) e Percentuais da população estudada por tempo de serviço na unidade.....	55
Tabela 6:	Frequência absoluta (N) e Percentuais da população estudada por tempo de serviço no cargo.....	56
Tabela 7:	Frequência absoluta (N) e Percentuais da população estudada quanto à realização do último exame médico.....	56
Tabela 8:	Frequência absoluta (N) e Percentuais da população estudada quanto à realização do afastamento do trabalho.....	57
Tabela 9:	Síntese do Perfil Sociodemográfico dos funcionários.....	57
Tabela 10:	Percentual dos resultados dos respondentes para a Escala do Contexto do Trabalho.....	59
Tabela 11:	Estatística descritiva referente as dimensões da EACT.....	59
Tabela 12:	Percentual dos resultados dos respondentes para a Escala do Custo Humano do Trabalho.....	64
Tabela 13:	Estatística descritiva referente as dimensões da ECHT.....	65
Tabela 14:	Percentual dos resultados dos respondentes para a Escala do Prazer e Sofrimento do Trabalho.....	69
Tabela 15:	Estatística descritiva referente as dimensões da EIPST.....	69
Tabela 16:	Percentual dos resultados dos respondentes para a Escala dos Danos Relacionados ao Trabalho.....	75
Tabela 17:	Estatística descritiva referente as dimensões da EADRT.....	75

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>11</b>
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO	12
1.2 PROBLEMA DA PESQUISA	14
1.3 OBJETIVOS	16
<b>1.3.1 Geral</b>	<b>16</b>
<b>1.3.2 Específicos</b>	<b>16</b>
1.4 JUSTIFICATIVA	17
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b>	<b>19</b>
2.1 CONCEITOS SOBRE TRABALHO, PRAZER E SOFRIMENTO	19
2.2 UNIDADES DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO HOTELEIRA	26
2.3 TRABALHO, PRAZER E SOFRIMENTO EM UAN	31
<b>2.3.1 Estudos e Pesquisas realizados sobre o tema</b>	<b>35</b>
<b>3 METODOLOGIA</b>	<b>38</b>
3.1 TIPO DE PESQUISA	38
3.2 ÁREA DE ABRANGÊNCIA E PARTICIPANTES DA PESQUISA	39
3.3 VARIÁVEIS DO ESTUDO	41
3.4 COLETA DE DADOS	42
<b>3.4.1 Instrumento de Pesquisa: Questionário</b>	<b>42</b>
3.5 TRATAMENTO DOS DADOS	51
<b>4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS</b>	<b>53</b>
4.1 PERFIL SÓCIO-DEMOGRÁFICO DOS PESQUISADOS	53
4.2 CONDIÇÕES E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO DA UAN HOTELEIRA	57
4.3 CUSTO HUMANO DO TRABALHO	62
4.4 INDICADORES DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO	66
4.5 AVALIAÇÃO DOS DANOS RELACIONADOS AO TRABALHO	71
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>77</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>79</b>
<b>ANEXO I</b>	<b>86</b>
<b>ANEXO II</b>	<b>88</b>
<b>ANEXO III</b>	<b>89</b>
<b>ANEXO IV</b>	<b>90</b>
<b>ANEXO V</b>	<b>91</b>
<b>ANEXO VI</b>	<b>92</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A organização, tal como se conhece 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).

Nesse sentido, 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. 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 (DEJOURS, 1992).

A crescente divisão do trabalho, a rigidez, o autoritarismo e a baixa remuneração são grandes dificuldades concretas que podem levar o trabalhador a sofrer, no entanto, o prazer do trabalho, lhe proporciona uma melhor qualidade de vida, correlacionado ao alcance de metas intrínsecas e sua realização profissional. Quando essa vivência de prazer acontece, o sofrimento não se revela um impedimento à produtividade.

Contudo, o trabalho constitui uma ação humanizada no contexto social influenciado por diversos aspectos, propiciando o alcance dos objetivos organizacionais em busca de melhor qualidade no próprio trabalho, na satisfação e realização do trabalhador, tendo como consequência uma maior produtividade e competitividade das organizações (MEDEIROS, 2011)

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).

Diante desse contexto, é imprescindível analisar os recursos utilizados pelos trabalhadores para lidar com o sofrimento, assim como o prazer que estes sentem em relação ao trabalho, uma vez que, as condições de trabalho representadas pelos aspectos físicos, mecânicos, químicos e biológicos afetam diretamente o corpo do trabalho, da mesma forma que as relações sociais do trabalho exigem destes funcionários um nível de funcionamento psíquico, fazendo com que estes usem de estratégias para se defender do sofrimento.

## 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Com a globalização e a evolução tecnológica, as organizações vêm sofrendo modificações abruptas em seu modelo de gestão organizacional, impondo um crescimento contínuo na qualidade dos serviços, refletidos pelo incremento da competitividade. Esta realidade vêm sendo observada também no mercado de alimentação, cuja necessidade de novos hábitos sociais, e mudanças no padrão de consumo alimentar vêm levando as pessoas cada vez a fazerem refeições fora de casa.

Em consonância com este fato, houve um aumento significativo no número de estabelecimentos de produção e comercialização de alimentos, logo, o setor de Alimentação Coletiva vem se tornando um mercado representativo na economia mundial e o ritmo de vida moderno contribuiu significativamente para a conquista deste espaço, considerando que o número de refeições realizadas fora de casa já é bastante significativo em países da Europa Ocidental e Estados Unidos da América (RASTOIN et al., 1991 apud MATOS, 2000).

No Brasil, a representatividade deste mercado também é significativa, pois, de acordo com dados da Associação Brasileira de Alimentação Coletiva –

ABERC, o mercado de refeições coletivas, no ano de 2007, como um todo forneceu 7,5 milhões de refeições/dia, movimentou uma cifra superior a 8 bilhões de reais por ano, ofereceu 180 mil empregos diretos, consumiu diariamente um volume de 3,5 mil toneladas de alimentos e representa para os governos uma receita de 2 bilhão de reais anuais entre impostos e contribuições (LOURENÇO e MENEZES, 2008).

Alves (2005) destaca que as atividades do Setor de Alimentação Coletiva têm evoluído consideravelmente e que atualmente apresenta grande crescimento e uma competitividade expressiva. Este setor forma um conjunto bastante heterogêneo de serviços, cuja finalidade comum é administrar a produção de alimentos para consumo no próprio local, ou para serem transportados até os usuários. Compondo este quadro estão os estabelecimentos onde a alimentação é regularmente servida fora do lar (restaurantes comerciais de qualquer tipo, lojas de *fast-food*, restaurantes de universidades, hospitais e outras unidades de atendimento à saúde, restaurante militares, empresas de transporte coletivo, etc.)

As Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) são unidades de trabalho ou órgão dentro de uma empresa, que desempenha atividades relacionadas à alimentação e nutrição (OLIVEIRA, 2004), sendo consideradas organizações prestadoras de serviços, possuem bastante complexidade no seu conceito de qualidade.

Segundo Fischer (2009), toda e qualquer organização depende, em maior ou menor grau, do desempenho dos seres humanos para seu sucesso. Neste sentido, as empresas, buscando melhor desempenho organizacional, impõem, muitas vezes, um ritmo de trabalho desgastante, podendo levar os trabalhadores a situações de *stress*, que interferirão de forma significativa na saúde e na qualidade de vida das pessoas.

Além disto, as 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)

Dentro da dinâmica das Unidades de Alimentação no mercado atual, Abreu (2009) destaca que o mercado encontra-se cada vez mais competitivo, pois de um lado, têm-se clientes mais exigentes e sofisticados, e de outro, concorrentes mais agressivos e preparados e que a combinação desses fatores passou a conduzir a atual dinâmica organizacional voltada para o aperfeiçoamento contínuo dos produtos e serviços.

A preocupação com a saúde e a qualidade de vida do operador de Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) começou a surgir no setor de alimentação coletiva a partir de uma maior conscientização da existência de relação de condições de trabalho e saúde com desempenho e produtividade.

França (2007) refere que no ambiente de trabalho, saúde e qualidade de vida associam-se à condição humana e o controle destas situações devem ser encaradas como uma atitude ética.

## 1.2 PROBLEMA DA PESQUISA

O trabalho intensivo presenciado nas Unidades de Alimentação e Nutrição, de uma maneira geral, põe os funcionários frente à constante exigência de alta produtividade em tempo limitado, porém, muitas vezes em condições inadequadas de trabalho, com problemas de ambiente, equipamentos e processos. Tais condições acabam levando à insatisfações, fadiga, queda de produtividade, problemas de saúde e acidentes de trabalho.

Este cenário tende a ser agravado em Unidades de Alimentação Hoteleira, pois a expansão do mercado hoteleiro levou a uma maior exigência na

qualidade do serviço oferecido, porém as condições de trabalho não vem acompanhando esta expansão.

Nesse sentido, há que se destacar que usualmente o trabalho pode ser uma fonte de sofrimento e não trazer satisfações, alegrias, prazer. Diante disto, pode-se afirmar que a insatisfação e a desmotivação no trabalho são preocupações de estudiosos, por afetarem muitos trabalhadores, nos mais diferentes níveis hierárquicos ou status que possuem na organização.

Este 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).

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).

O prazer-sofrimento inscreve-se numa relação subjetiva do trabalhador com seu trabalho, que implica intersubjetividade no momento em que esse sujeito passa a relacionar-se com outros, sendo os valores, como princípios que guiam a vida da organização, um dos elementos responsáveis pela socialização das normas e regras, que definem formas específicas do trabalhador vivenciar sua tarefa e compartilhar suas relações sociais, afetivas e profissionais no contexto organizacional.

Com base neste contexto, o presente estudo foi pautado nas relações dinâmicas entre organização do trabalho e processos de subjetivação que se manifestam nas vivências de prazer-sofrimento nos trabalhadores de Unidades de Alimentação e Nutrição Hoteleira, buscando desenvolver um entendimento

sobre as estratégias de ação usadas para mediar contradições da organização do trabalho, nas patologias sociais e na saúde.

Diante do exposto, constitui problema central deste estudo a seguinte questão: Quais as condições e organização do trabalho se relacionam com a dinâmica do prazer-sofrimento no trabalho dos colaboradores de uma Unidade de Alimentação e Nutrição Hoteleira?

### 1.3 OBJETIVOS

#### 1.3.1 Geral

Avaliar as condições e organização do trabalho que se relacionam com a dinâmica do prazer-sofrimento dos colaboradores de uma Unidade de Alimentação e Nutrição Hoteleira.

#### 1.3.2 Específicos

- Traçar o perfil sócio-demográfico dos respondentes;
- Identificar as condições e organização do trabalho da UAN Hoteleira;
- Verificar o custo humano do trabalho na UAN pesquisada;
- Identificar no trabalho os indicadores que causam prazer e sofrimento;
- Investigar os danos relacionados ao trabalho.



## 1.4 JUSTIFICATIVA

A organização do trabalho em UAN é norteada por princípios taylorista-fordista, estruturada com base em rotinas, roteiros, normas técnicas, organogramas para a produção de refeições, além do ritmo e esforço de trabalho intensos, horários prolongados e sobrecarga de trabalho, pressão em função dos horários, exigência de postura inadequada, movimentos repetitivos na execução das tarefas, número insuficiente de trabalhadores em função do custo, normas e práticas exigidas nem sempre bem explicitadas e falta de prescrição clara das pausas de recuperação, influenciam tanto na produtividade como na saúde dos operadores.

Dentro dessa perspectiva, com o crescimento e o conseqüente aumento de competitividade na hotelaria nacional, os recursos humanos envolvidos na prestação de serviço passam a exercer papel de destaque, já que podem ser muitas vezes os responsáveis pela qualidade percebida pelo cliente, o que, atualmente, é um dos fatores primordiais para o sucesso e fidelização dos mesmos. (HOPNER, 2008)

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 da unidade de alimentação e nutrição do hotel pesquisado, podendo servir como referencial para as demais UANs.

Neste sentido, é que a presente pesquisa justifica a importância de identificar e avaliar a organização e condições de trabalho que levam ao sofrimento em colaboradores, e a partir de então, propor estratégias que possam minimizar este quadro como um diferencial de qualidade organizacional.

Por fim, do ponto de vista prático, a presente pesquisa servirá de indicador para a unidade hoteleira pesquisada, no que diz respeito aos processos relacionados a gestão de pessoas, para que os mesmos possam ser

otimizados, gerando aumento da produtividade e estabelecendo um diferencial no mercado de alimentação coletiva na rede hoteleira. Ressaltando ainda, que este setor está cada vez mais competitivo, buscando a excelência na prestação de serviço para se manter no mercado, já que, na atualidade, há necessidade de se adotar modelos eficientes e eficazes na esfera organizacional, em virtude do grande contingente de turistas que o Brasil, especificamente, Natal irá receber na Copa do Mundo de 2014.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 CONCEITOS SOBRE TRABALHO, PRAZER E SOFRIMENTO

A palavra trabalho, originária do latim *tripoliare*, significava instrumento de tortura e punição, assumindo assim a ideia de sofrimento. Na medida em que os homens se viram obrigados a trabalhar, observou-se a organização deste trabalho acompanhado de uma supressão do desejo pela necessidade real de subsistir. (SANTOS, 2008)

O mesmo autor relata que este conceito sofreu e vem sofrendo diversas alterações compatíveis com o crescimento demográfico, avanços tecnológicos e industrialização do processo produtivo. A qualidade de vida e de trabalho sempre foi alvo de reivindicações por parte dos trabalhadores, e a luta pela sobrevivência representou a primeira expressão de preocupação com a saúde, traduzida pelo ganho do não morrer no desempenho das penosas condições do trabalho.

De acordo com Marx (1956), a essência do homem está no trabalho. Os homens são reconhecidos em seu meio a partir do que eles produzem, isto é, a partir do seu trabalho. Na vida em sociedade, o homem estabelece relações de troca com seus pares, permitindo o autoconhecimento, o crescimento pessoal e profissional. São nessas relações que o processo de aprendizagem se constitui e sua identidade é formada. Portanto, as condições materiais desse contexto determinam a atividade produtiva. Quando o homem sai desse processo produtivo, alguns conflitos são gerados, reduzindo-o à condição de objeto e, ainda, destituindo o caráter humano originado do trabalho.

O trabalho tornou-se parte fundamental da subsistência dos seres humanos, estando subordinado à sociedade e, principalmente, às suas constantes e desenfreadas mudanças. É uma atividade à qual o ser humano dedica a maior parte de sua vida e tem proporcionado, em paralelo, a construção

de um grande número de histórias de produção de sofrimento e de doenças ao longo da existência humana (LIMA, 2004).

Este pode ser definido de várias maneiras. Segundo Brief e Nord (1990), o único elemento que reúne os múltiplos significados é: uma atividade que tem um objetivo. Geralmente, essa noção designa um gasto de energia mediante um conjunto de atividades coordenadas que visam produzir algo de útil (Fryer e Payne, 1984; Shepherdson, 1984). O trabalho pode ser agradável ou desagradável; ele pode ser associado ou não a trocas de natureza econômica. Ele pode ser executado ou não dentro de um emprego. De acordo com Fryer e Payne (1984), o trabalho seria uma atividade útil, determinada por um objetivo definido além do prazer gerado por sua execução.

Ketchum e Trist (1992) acreditam que os problemas de desempenho organizacional dependem da organização do trabalho e, mais precisamente, do grau de correspondência entre as características das pessoas e as propriedades das atividades desempenhadas.

A organização do trabalho compreenderia a divisão do trabalho ou de tarefas (compreende o modo operatório prescrito para a execução das tarefas: o conteúdo da tarefa) e a divisão dos homens (abrange a estrutura hierárquica, de comando, controle e relação entre os membros das equipes de trabalho, as relações socioprofissionais) (MEIRELES, 2006)

O trabalho do ponto de vista social, segundo Kanaane (2007), é um elemento chave na formação da coletividade humana, e as mudanças tecnológicas têm implicado nas condutas e reações dos grupos e dos indivíduos. Já do ponto de vista psicológico, o trabalho é um fator que ativa mecanismos psicológicos e provoca diferentes graus de motivação e satisfação no trabalhador. É a forma como ele percebe o ambiente organizacional como facilitador ou não dos seus objetivos e necessidades.

O princípio que guia a organização do trabalho é o de modificar os comportamentos de tal forma que, gradualmente, os trabalhadores sejam conduzidos a desenvolver atitudes positivas com relação às funções executadas,

à empresa que os emprega e a eles próprios. É o comprometimento com o trabalho que constitui o principal indicador de uma organização eficaz. (MORIN, 2001)

Para Dal Rosso (2005), o aumento nos tempos de trabalho, nas suas velocidades e ritmos, somados à gestão por resultados e exigências de polivalência, versatilidade e flexibilidade por parte dos trabalhadores indicam os principais mecanismos de intensificação do trabalho empregados hoje. Esta intensidade do trabalho afeta mais que o esforço físico do trabalhador, pois envolve também as capacidades da mente, como afetividade e saberes adquiridos ou transmitidos pelo processo de socialização e resulta num desgaste e fadiga pessoal nos campos: fisiológico, mental, emocional e relacional. A intensificação do trabalho, embora associada ao aumento da produção, não está diretamente relacionada com o aumento da produtividade, pois à medida que a intensidade refere-se ao lado humano do trabalho (a carga e o esforço relativos aos aspectos físicos, emocionais e intelectuais) a produtividade está associada às mudanças nas condições técnicas de trabalho.

Por isso, há concepções que enfocam ou definem o trabalho como meio de subsistência, um dano necessário, construindo uma visão do trabalho como obrigação, esforço (*"sweating system"* – sistema do suor) e até mesmo como castigo. Nessa concepção, o trabalho é realizado para atender às necessidades imediatas de consumo, ao aumento da produção e ao desenvolvimento social. Em contrapartida, há concepções que têm o trabalho como meio para dignificar o homem por sua capacidade de produção, como forma de se auto-realizar. Assim, nessa outra vertente o trabalho passa a ser visto como possibilidade do homem construir-se a si mesmo e marcar sua existência na edificação do mundo (MENDES, 1999).

Para Hackman e Oldham (1976), um trabalho tem sentido para uma pessoa quando ela o acha importante, útil e legítimo. Segundo o modelo de Hackman e Oldham, três características contribuem para dar sentido ao trabalho: A variedade das tarefas: a capacidade de um trabalho requerer uma variedade de tarefas que exijam uma variedade de competências; A identidade

do trabalho: a capacidade de um trabalho permitir a realização de algo do começo ao fim, com um resultado tangível, identificável; O significado do trabalho: a 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.

No entanto, o trabalho nem sempre funciona como fonte de crescimento, reconhecimento e independência profissional e, muitas vezes, ele gera insatisfação, irritação, exaustão e adoecimento (DEJOURS, 1992). Dejours, Dessors; Desrioux (1993) apontam que o trabalho pode gerar desgastes, mas que é também um fator essencial para o equilíbrio e o desenvolvimento do ser humano, importando nesta relação não tanto qual trabalho seja realizado mas sim quais as condições para a realização deste.

A autonomia, ou seja, a capacidade de um trabalho deixar uma boa margem de liberdade, de independência e de discricção à pessoa para ela determinar as maneiras de realizá-lo, traz consigo o sentimento de responsabilidade pela realização das tarefas e pela obtenção dos objetivos fixados. Finalmente, o *feedback*: a capacidade de realizar as tarefas resulta da informação que o indivíduo obtém diretamente do seu desempenho, permitindo-lhe fazer os ajustes necessários para que alcance os objetivos de desempenho. A partir desse modelo, Hackman e Oldham elaboraram cinco princípios de organização do trabalho, buscando conferir uma ou várias características do emprego: a reunião de tarefas, a formação da unidade natural de trabalho – o que deu lugar à formação de equipes de trabalho (semi) autônomas –, o estabelecimento de relações do tipo cliente–fornecedor, o enriquecimento das tarefas e a colocação em prática de mecanismos de *feedback* sobre o desempenho.

Contudo, pode-se destacar que o trabalho possui um forte potencial de motivação sobre o trabalhador, a própria organização e mesmo as outras esferas da vida. O que se traduz principalmente pelo trabalhador gostar do que faz e em transformá-lo em fonte de satisfação e prazer. (TOLEDO e GUERRA, 2009)

Para entender a relação do prazer ao trabalho, alguns pesquisadores como Shutz (1974) definiu o prazer como o sentimento que provém da realização do nosso potencial. E essa realização traz ao indivíduo o sentimento de que pode defrontar-se com seu meio ambiente; o sentimento de autoconfiança, de ser uma pessoa importante, competente e amigável, que tem capacidade de lidar com as situações à medida que surgem, que tem capacidade de usar plenamente suas próprias capacidades e de ser livre para expressar seus sentimentos.

Nesse mesmo contexto, Dacquinino (1992) apresenta o prazer, no sentido psíquico, como resultante do funcionamento equilibrado e coerente do ser humano, nos seus inúmeros aspectos, quer dizer, aspectos corporais, mas, sobretudo, os psíquicos. Para este mesmo autor, o prazer é a capacidade sempre renovada de saber adaptar-se às situações mutáveis da existência, sem cair na aflição.

Mendes e Morrone (2002) discutem o trabalho como possível fonte de prazer para as pessoas, razão pela qual ele ocupa tanto espaço na vida das mesmas e faz com que não percam o desejo de produzir. Além disto, o trabalho traz a possibilidade de realização e de identidade; ponderam ainda que dependendo das condições nas quais o trabalho é realizado ele pode trazer sofrimento, em decorrência do confronto entre a subjetividade do trabalhador e as restrições socioculturais e ambientais, relações sociais e organização do trabalho. O trabalho pode ser, portanto, ao mesmo tempo, fonte de prazer e de sofrimento, criando uma dinâmica de luta do trabalhador para busca constante de prazer e evitação do sofrimento, cujo objetivo é manter seu equilíbrio psíquico. Estes processo é responsável pela saúde psíquica do indivíduo, na qual as diversas estratégias que ele utiliza para lidar com situações geradoras de sofrimento e sua condição de transformá-las em situações geradoras de prazer são os principais indicadores de saúde.

Há ainda que se destacar que usualmente o trabalho pode ser uma fonte de sofrimento e não trazer satisfações, alegrias, prazer. Assim, a maior fonte do prazer é a realização e emprego de todos os recursos; o fracasso no uso deles

leva, conseqüentemente, a uma ausência de prazer. Prado (1998) conceitua prazer da seguinte forma: "... é aquela sensação que temos quando algo nos acontece, ou que fazemos acontecer, que concorda com o nosso ser naquele momento".

O prazer é consequência do pleno desenvolvimento do funcionamento pessoal, ele surge quando o indivíduo realiza seu potencial para o sentimento, para a liberdade, e para a expressão total de si mesmo, no intuito de poder realizar tudo aquilo que ele é capaz, e para que ele possa também estabelecer relações satisfatórias com os outros e com a sociedade. E por fim, pode-se destacar que o sofrimento e prazer são provenientes da dinâmica interna das situações e da organização do trabalho, são provenientes das relações subjetivas e de poder, e das ações dos trabalhadores permitidas pela organização do trabalho. (TOLEDO e GUERRA, 2009)

As vivências de prazer-sofrimento formam um único constructo composto por três dimensões: valorização e reconhecimento, que definem o prazer; e desgaste com o trabalho, que define o sofrimento. O prazer é vivenciado quando são experimentados sentimentos de valorização e reconhecimento no trabalho. A valorização é o sentimento de que o trabalho tem sentido e valor por si mesmo, é importante e significativo para a organização e a sociedade. O reconhecimento é o sentimento de ser aceito e admirado no trabalho e ter liberdade para expressar sua individualidade. O sofrimento é vivenciado quando experimentado o desgaste em relação ao trabalho, que significa a sensação de cansaço, desânimo e descontentamento com o trabalho. Assim sendo, prazer-sofrimento são vivências de sentimentos de valorização, reconhecimento e/ou desgaste no trabalho (MENDES, 2001).

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 ressignificação ou mobilização, quando o trabalhador procura dar novo significado ao sofrimento, transformando-o em prazer.

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).

Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994) faz a distinção entre o sofrimento patogênico e o sofrimento criador. O primeiro encaminharia o indivíduo para incidentes e acidentes no trabalho, para a fadiga psicossomática. Poderia ilustrar, também, como consequência do sofrimento, os casos específicos de doenças ocupacionais, como, por exemplo, o estresse no trabalho. Ainda, quando as normas são extremamente rígidas e não há liberdade para que o indivíduo intervenha na organização do trabalho, poderá causar uma alienação do desejo e o trabalho passará a não ter mais sentido e valor.

Já quando o sofrimento pode ser transformado em criatividade, ele beneficia o sujeito, aumentando sua resistência ao risco de desestabilização psíquica e somática. Isto é, o sofrimento criador propicia ao indivíduo uma condição de reverter a situação geradora de sofrimento, transformando-a em uma situação prazerosa, uma vez que ele obterá ganhos, apesar do sofrimento vivenciado.

Dependendo da forma como o trabalho é organizado em uma organização, ela poderá facilitar ou dificultar a apropriada saída da energia

pulsional necessária. Se for, por exemplo, uma organização do trabalho autoritária, ela pode funcionar como um dificultador que conduz a um aumento da carga psíquica. Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994) esclarecem que não existe uma organização do trabalho ideal, isenta desta problemática. Tanto um trabalho manual quanto mais intelectual pedem esta descarga. Não existe uma solução geral para diminuir a carga psíquica do trabalho, devendo se esse processo analisado caso a caso.

Considerando a complexidade nos conceitos de prazer e sofrimento, assim como a relação do indivíduo com o trabalho, ou seja, compreendendo as contradições das condições e organização do trabalho que se manifestam nas vivências de prazer-sofrimento, torna-se imprescindível conhecer o ambiente que provavelmente seja alvo desse constructo.

## 2.2 UNIDADES DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO HOTELEIRA

Segundo Abreu et al (2009) uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) pode ser definida como um serviço organizado que desenvolve uma sequência e sucessão de atos destinados a fornecer refeições balanceadas dentro dos padrões dietéticos e higiênicos, visando assim, atender às necessidades nutricionais de seus clientes.

O objetivo de uma Unidade de Alimentação e Nutrição é o fornecimento de uma refeição equilibrada nutricionalmente, apresentando bom nível de sanidade, e que seja adequada ao comensal, denominação dada ao consumidor em alimentação coletiva. (PROENÇA, 2009)

Do mesmo modo, Ribeiro (2002) ressalta que as UANs são áreas de produção de refeições, ou seja, estabelecimentos que trabalham como única finalidade de comprar, receber e armazenar alimentos in natura ou semi-processados e processá-los, para posterior distribuição de refeições a diferentes tipos de clientelas, buscando alimentar de forma correta a população de forma

quantitativa e qualidade microbiológica e de nutrição, ofertando nutrientes essenciais para a sobrevivência e manutenção do indivíduo.

Em resumo, a UAN é um conjunto de áreas com o objetivo de operacionalizar o provimento nutricional de coletividades. (ABREU, 2009) e dentro destes estabelecimentos, todos os processos administrativos, operacionais e de controle devem ocorrer, tal como uma unidade fabril ou indústria clássica. (RIBEIRO, 2002)

Teixeira et al., (2004) menciona que a UAN pode ser considerado um subsistema que é responsável por atividades fins ou meios.

Como atividades fins, citam os serviços ligados a hospitais e centros de recuperação, os quais correspondem a um conjunto de bens e serviços destinados a prevenir, melhorar, ou recuperar a população que atendem.

E, como órgãos meio mencionam os serviços ligados a indústrias, instituições escolares e quaisquer outras que reúnam pessoas por um período de tempo que justifique o fornecimento de refeições. Onde se desenvolvem atividades que procuram reduzir índices (absenteísmo, acidentes, evasão, etc), colaborando assim, para que sejam realizadas, da melhor forma possível, as atividades fins da entidade. (PROENÇA, 2009)

As UANs se caracterizam por alimentar as pessoas fora de seu domicílio, e atuam em diversos locais do país: no trabalho, na escola, nos hospitais, em serviços de bordo, em restaurantes comerciais e em refeitórios das forças armadas. (ALVES, 2005)

Estas podem estar estabelecidas em complexos industriais, empresas e escolas sob diversas formas de gerenciamento: auto-gestão, e concessão. (ABREU, 2009)

Da mesma forma, Alves (2005) e Proença (2009) segmentam o setor de alimentação coletiva, como os serviços que têm a função de alimentar as pessoas fora de seu domicílio, podendo ser institucionais, comerciais, hotéis, comissárias ou *catering* e cozinhas dos estabelecimentos assistenciais de saúde. (ABREU, 2009)

Este setor pode ser dividido em alimentação comercial e alimentação coletiva, sendo que os estabelecimentos que trabalham com produção e distribuição de alimentação para coletividades, é que atualmente recebem o nome de Unidade de Alimentação e Nutrição (PROENÇA, 2009).

De acordo com a mesma autora, nos Estados Unidos utiliza-se para alimentação produzida e consumida fora de casa o termo “*Food Service*”, e na Europa, nos países de língua inglesa, esses serviços chamam-se “*Catering*” que significa o fornecimento de todos os alimentos necessários.

Já nos países em que se fala francês, denominam-se “*Restauration*”, oferecidos em “*Restaurations Comerciales*”, onde não há restrição de público, ou em “*Restaurations Collective*”, em que o atendimento é direcionado a uma clientela definida, comunidade de direito ou de fato, com o restaurante geralmente no seio da mesma. Situam-se no setor do trabalho, do ensino, da saúde e do social (PROENÇA, 2009).

Entretanto, no Brasil, a designação acompanha a do idioma francês com os termos alimentação comercial e alimentação coletiva. (PROENÇA, 2009)

Ainda considerando as diversas definições, em seus desdobramentos, Alves (2005) menciona que as UANs também são conhecidas como restaurantes industriais, podendo ser consideradas como fábricas que produzem refeições em grandes quantidades, mas que pelas características do produto oferecido, tem alterações diárias em seu processo produtivo. (ALVES, 2005)

Em relação aos restaurantes comerciais, Lobo (2009) menciona que o primeiro restaurante público aberto em Paris, em 1765, iniciou a prestação de serviços, que ampliou na capital francesa até 1795, e daí saiu pelo mundo afora. E com o decorrer do tempo, o restaurante passou a atuar e a comportar-se como uma empresa comum competindo com as mesmas técnicas de produtos ou serviços produzidos em série.

Dentre os diversos produtos desenvolvidos para restaurantes, para que possam ser supridas as necessidades dos diversos tipos de clientes e dentro dos diferentes contextos que existem, identificam-se vários tipos de

estabelecimentos que se destinam à produção e venda de alimentos. Cada um com diferentes conceitos e composições (FONSECA, 2006).

Os conceitos destacados por Fonseca (2006) inerente a todo restaurante; do mais simples ao mais sofisticado, pressupõem-se um público-alvo, um ambiente, um tipo de comida, um tipo de serviço, diversos aspectos, enfim, que compõem esse produto restaurante.

Naturalmente, a palavra “restaurante” sintetiza as expressões mais diversas que definem os serviços de alimentos e bebidas, tais como o restaurante propriamente dito, salão de chá, confeitaria, bistrô, *fast-food*, bares, tabernas, *buffets*, boates, refeitórios institucionais e outros serviços de bordo em trens, aviões e navios. Os princípios gerais servem como orientação para todos tipos de empresas. (LOBO, 2009).

Estes tipos de restaurantes de acordo com Fonseca (2006) podem variar desde restaurantes comerciais, incluindo restaurantes tradicional, internacional, gastronômico, restaurantes de especialidades como *grill*, choperia e típicos, além de Restaurantes de Coletividades, situados em prédios ou complexos industriais ou comerciais, com intuito de oferecer alimentação para os empregados da respectiva empresa.

No Brasil, o setor hoteleiro, historicamente, foi constituído por empresas familiares. A partir da década de 1970, algumas cadeias internacionais passaram a se instalar no Brasil trazendo um novo conceito de qualidade em serviços hoteleiros, com altos padrões, tanto de instalações físicas quanto de formação dos seus recursos humanos. Em decorrência da entrada dessas cadeias ou redes de hotéis, sobretudo na década de 1990, ocorreu uma verdadeira transformação no setor, com muitas empresas pequenas e familiares encerrando suas atividades ou sendo forçadas a mudarem a sua estratégia para permanecerem competitivas no mercado. (HOPNER, 2008)

Os restaurantes hoteleiros (ou de hospedagem) são aqueles presentes dentro de hotéis, sendo seu objetivo principal o atendimento e satisfação do hóspede ou similar, podendo ser de preços econômicos, moderados e altos

(FONSECA, 2006). Tais estabelecimentos apresentam características complexas de produção, durante turnos contínuos necessitando de mão-de-obra especializada e matéria prima de excelente qualidade, além de uma estrutura física que permita a conservação dos alimentos e execução das atividades em ambientes saudáveis.

Alves (2005) destaca que as atividades do Setor de Alimentação Coletiva têm evoluído consideravelmente e que atualmente apresenta grande crescimento e uma competitividade expressiva. É importante destacar que, assim como os demais setores da economia, ele vem se transformando a fim de evoluir, atender novas exigências de seus clientes e garantir maior espaço no mercado.

Para Abreu (2009) nas duas últimas décadas, o mundo dos negócios foi palco de mudanças radicais. Palavras como qualidade, produtividade, custos e competitividade não só se incorporaram ao léxico gerencial como se transformaram fator-chave de sobrevivência empresarial.

De um lado, clientes mais exigentes e sofisticados. Do outro, concorrentes mais agressivos e preparados. Combinados, esse binômio passou a conduzir a atual dinâmica organizacional voltada para o aperfeiçoamento contínuo dos produtos e serviços, um imperativo que qualquer empresa que almeje perpetuar-se não pode subestimar (ABREU, 2009).

As Unidades de Alimentação e Nutrição, de acordo com Teixeira (2004), são órgãos de estrutura administrativa simples, porém de funcionamento complexo, visto que, em geral, neles são desenvolvidas atividades que se enquadram nas funções técnicas, administrativas, comerciais, financeira, contábil e de segurança, funções estas imprescindíveis a qualquer empresa, independente de seu tamanho ou personalidade jurídica.

Assim, a gestão do restaurante deve ser conduzida com objetivos bem definidos, pois surgem muitos imprevistos e detalhes que interferem na sua configuração. A definição clara do que se pretende, segurança quanto à forma

de conduzir os processos e objetividade são pontos que precisam apresentar respostas claras e consolidação para todas as fases do trabalho. (LOBO, 2009)

### 2.3 TRABALHO, PRAZER E SOFRIMENTO EM UAN

No setor de estudo, várias pesquisas sobre as Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) revelam as condições complexas de organização e condições de trabalho, envolvendo: ritmos intensos, horários prolongados, altos índices de rotatividade e de absenteísmo, elevados índices de ruídos, temperaturas elevadas, pouca iluminação e espaço físico mal dimensionado. (COLARES E FREITAS, 2007)

O que ocorre é que, apesar do desenvolvimento tecnológico no que diz respeito à matéria prima, equipamentos e métodos de trabalho, o processo produtivo em UAN adota até hoje o modelo *taylorista/fordista*, visto que as plantas físicas das cozinhas são projetadas segundo o princípio da 'marcha avante', que simula o movimento de uma esteira. (LANZILLOTTI, 1996)

Abreu (2009) relata que nas duas últimas décadas, o mundo dos negócios foi palco de mudanças radicais. Palavras como qualidade, produtividade, custos e competitividade não só se incorporaram ao léxico gerencial como se transformaram fator-chave de sobrevivência empresarial.

A variedade de tarefas, a concomitância de atividades, o imediatismo de processos e de produtos, a larga lista de insumos utilizados em cada atividade, aliado à heterogeneidade de hábitos, a falta de comprometimento, conhecimento, treinamento e adequação de colaboradores, acaba tornando o dia-a-dia das UANs um complexo contexto de estudo e gerenciamento. (RIBEIRO, 2002)

Deste modo, para que suas atividades possam ser adequadamente desempenhadas, as UANs precisam planejar, programar e controlar tanto suas atividades principais como secundárias. (ALVES, 2005)

A preocupação sobre as condições de trabalho na saúde dos trabalhadores é abordada por diferentes modelos, conceitos e práticas. Já que é no trabalho que passamos a maior parte de nossa vida, os reflexos das condições de trabalho irão refletir sobre o nosso bem estar mesmo fora da jornada de trabalho. (COLARES, 2005)

Neste sentido, a preocupação com a saúde do operador de UAN começa a surgir no setor de alimentação coletiva, na medida da conscientização de que condições de trabalho e saúde estão diretamente relacionados com performance e produtividade. (MATOS, 2000)

Justifica-se, em função disso, a preocupação cada vez maior de se implantar um sistema administrativo conveniente mais profissional, buscando a padronização e controle de qualidade em bons níveis. (LOBO, 2009)

Assim, a gestão do restaurante deve ser conduzida com objetivos bem definidos, pois surgem muitos imprevistos e detalhes que interferem na sua configuração. A definição clara do que se pretende, segurança quanto à forma de conduzir os processos e objetividade são pontos que precisam apresentar respostas claras e consolidação para todas as fases do trabalho. (LOBO, 2009)

Nesse sentido, destaca-se a afirmação de Dal Ben et al. (2004, p.73) de que “o trabalhar é um ato imprescindível para as pessoas, mesmo que parcelado e especializado, pois se refere à sobrevivência e condicionamento social do indivíduo”. Assim, observa-se, ainda segundo esta mesma autora, que a atividade profissional, não é só um modo de ganhar a vida, de sobrevivência, é, também uma forma de inserção social, inserção esta onde aspectos psíquicos e físicos estão fortemente implicados. Por um lado, pode-se salientar que o trabalho pode ser um fator de deterioração, de envelhecimento e de doenças graves. Porém, por outro lado, ele pode também constituir-se, em um fator de equilíbrio e de desenvolvimento. Nesse contexto, há que se destacar que



usualmente o trabalho pode ser uma fonte de sofrimento e não trazer satisfações, alegrias, prazer.

A configuração da situação de trabalho como prazerosa ou não está relacionada ao modo como o trabalhador lida com tal situação. 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)

Dejours (1999), grande pesquisador do assunto prazer e sofrimento no trabalho, afirma que a saúde psíquica deriva de uma interação harmoniosa entre o indivíduo, o trabalho e a organização. Deriva também da capacidade para resistir e do risco de adoecer, e essa capacidade depende da qualidade das relações sócio-profissionais.

Desse modo, a organização de trabalho é a principal fonte de desestabilização da saúde mental dos trabalhadores (DEJOURS, 1988). A saúde psíquica decorre da dinâmica da busca de prazer e evitação do sofrimento. Por outro lado, o sofrimento não é patológico, mas é um sinal de alerta para evitar o adoecimento.

A organização de trabalho está atrelada a diversos fatores, como por exemplo, à repetitividade, à monotonia, à incapacidade de uma visão do todo do processo de trabalho, à adoção de técnicas disciplinares, ao controle do tempo de execução e dos movimentos físicos dos trabalhadores, à transferência da dimensão intelectual do trabalho para esferas gerenciais e às estruturas hierarquizadas. Enfim, todas essas características fazem parte dos pressupostos do *Taylorismo*, que conduzem a um sistema de trabalho nefasto, em que o trabalhador termina por ignorar o sentido do seu trabalho e o destino da sua tarefa. (PEREIRA, 2003 e RESENDE, 2003)

Esta problemática é evidenciada em Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) em que milhares de refeições servidas diariamente nos restaurantes industriais, restaurantes comerciais, lanchonetes, pizzarias, empresas aéreas, creches, universidades e hospitais. E isso implica todos os processos, equipamentos, condições ambientais e organizacionais, tempo e recursos humanos envolvidos em cada preparação, tornando um trabalho intensivo, de uma maneira geral, pois põe os funcionários frente à constante exigência de alta produtividade em tempo limitado, porém, tais condições acabam levando à insatisfações, fadiga, queda de produtividade, problemas de saúde e acidentes de trabalho.

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. (DEJOURS, 2004)

Dessa forma, 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 de fala e 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)

### 2.3.1 Estudos e Pesquisas realizados sobre o tema

A presente pesquisa teve como cenário, uma unidade de alimentação hoteleira, no entanto, embora o construto prazer-sofrimento tenha uma vasta abordagem na literatura, estudos sobre trabalho, prazer e sofrimento em unidades de alimentação são inexpressivos.

Contudo, entender essa abordagem, mesmo em outros terrenos, faz-se necessário para melhor compreensão dos possíveis resultados, com isso torna-se imprescindível abordar algumas pesquisas realizadas sobre o tema.

Estudo realizado por Barros e Mendes (2003) com operários da construção civil, revelou que o sofrimento era proveniente do desgaste físico e mental e falta de reconhecimento, sendo enfrentado através de estratégias de mediação defensivas de negação e controle. 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)

Mendes e Silva (2006) em uma pesquisa realizada com líderes religiosos de organizações do Distrito Federal observaram que o sofrimento estava vinculado aos desgastes físico e emocional, ao sentimento de desvalorização e à angústia, sendo adotadas para seu enfrentamento, 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 trabalho fracassaram, tendo

como uma das causas a cronicidade da dor o que evidencia a perda das estratégias defensivas.

Pesquisa realizada também no setor bancário, no Distrito Federal, por Mendes, Costa e Barros (2003), 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.

Bertin et al (2009), analisou as percepções acerca da atividade profissional de um grupo de manipuladoras de alimentos de um hospital público na cidade de São Paulo, verificou que o trabalho é visto pelas manipuladoras sob os seguintes aspectos: Importante para a sobrevivência; Implica em rotina exaustiva; Implica em grande responsabilidade; Local de apoio e relacionamento; Manipuladores de alimentos não têm o *status* que julgam merecer.

Já em um estudo realizado por Maluf (2003) para identificar o grau de satisfação dos funcionários de uma UAN hospitalar de Brasília foi visto que os indicadores de prazer são obtidos por meio do fator gratificação e do fator liberdade no trabalho. Os fatores indicadores de sofrimento são obtidos a partir do fator desgaste e do fator insegurança. Os resultados obtidos a partir da escala de avaliação de prazer-sofrimento indicaram predomínio dos indicadores de prazer, sugerindo que a amostra apresentou elevado grau de satisfação no trabalho. Os operadores sentem-se realizados e consideram o respeito adquirido o item mais importante de seu trabalho, seguido do item salário.

Silva (2009) investigou as percepções dos trabalhadores de Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) em relação ao trabalho que executam, tendo como suporte teórico os princípios da Psicodinâmica do Trabalho, e os métodos quantitativos revelaram que as vivências de sofrimento estão relacionadas ao esgotamento profissional. Os constructos avaliados por este fator, indicam que o ambiente de trabalho pode ser gerador de: estresse, insatisfação, sobrecarga, frustração, insegurança, medo. A mesma vivência de sofrimento 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. Tal fato também foi confirmado nas avaliações da escala EIPST. 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.

Esta mesma autora conclui em seu estudo que 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.

Estudos sobre o prazer-sofrimento no trabalho vêm se consolidando desde os anos 1980 na França. No Brasil, a produção nesta área é mais recente, sendo a partir dos anos 1990 que vários estudos foram realizados, tendo como grande expoente da psicodinâmica do trabalho, Dejours (1992). A partir de então, diversos pesquisadores, como Mendes (1999), Mendes e Tamayo (2001), Mendes e Morrone (2002), Ferreira e Mendes (2003), Mendes (2003), Mendes; Costa; Barros (2003), entre outros vem investigando o prazer e sofrimento no trabalho.

### 3 METODOLOGIA

#### 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, trata-se de um estudo de caso e de natureza quantitativa que caracteriza com exatidão os fatos e fenômenos de determinada realidade. 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”.

Em defesa dos estudos de caso, afirma-se que estes podem dar conta da complexidade da realidade, assim como das inter-relações com o contexto, coisas que, em geral, outros delineamentos não possibilitam. Esta é, basicamente, a razão pela qual se optou pelo estudo de caso nesta pesquisa.

Uma característica importante do estudo de caso diz respeito ao fato de que, neste tipo de estudo, se lida com variadas fontes de evidências. Yin (2001) enuncia cinco fontes básicas de evidências dos estudos de caso, quais sejam: documentações, registros de arquivos, observação direta, observação participante e artefatos físicos (estes seriam evidências físicas, como uma ferramenta, uma obra de arte, etc.). Benbasat et al (1987) salientam que um estudo de caso utiliza diferentes fontes de evidência, tais como indivíduos, grupos, organizações, e fontes diversificadas de coleta de dados, como entrevistas e dados secundários. No estudo de caso, o pesquisador propõe-se a investigar um fenômeno contemporâneo, em seu contexto real, no qual os limites entre fenômeno e contexto não são claramente percebidos (YIN, 2001).

### 3.2 ÁREA DE ABRANGÊNCIA E PARTICIPANTES DA PESQUISA

A área de abrangência da pesquisa corresponde a Unidade de Alimentação e Nutrição de um Hotel padrão 4 estrelas, situada na via costeira do município de Natal/RN, onde se concentra a maior estrutura de rede hoteleira do estado. O Hotel foi fundado em 1991 por um grupo familiar, sendo até hoje considerada uma empresa familiar.

Os participantes da pesquisa foram os funcionários vinculados a gerência de alimentos e bebidas do referido hotel, sendo esta pesquisa censitária.

Quadro 01: Tipos de Cargos com seus quantitativos.

<b>Cargo</b>	<b>N</b>
Cozinheiro	1
Barman	1
Copeiro	7
Confeiteiro	1
Auxiliar de padaria	1
Auxiliar de Controller	2
Auxiliar de Serviços Gerais	2
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

O local supracitado se define como Unidade Produtora de Refeições, quando se refere aos hóspedes e Unidade de Alimentação e Nutrição quando se refere aos funcionários. A estrutura física da UAN em si está dividida nos seguintes setores: área de recebimento, almoxarifado subdividido em estoque seco de papelaria e mantimentos, área de pré preparo com câmaras de congelados, frios e hortifrútiis, sala de controle, padaria com câmara para sobremesas, governança, banheiros feminino com vestiário, banheiros masculino também com vestiário, refeitório, sala de Recursos Humanos, copa de lavagem, cozinha, copa e salão de distribuição. Apresenta um serviço de autogestão, pois a própria empresa encarrega-se de providenciar instalações e equipamentos, contratar e treinar equipe especializada, adquirir matéria prima e

gerenciar todo o processo produtivo das refeições, sendo assim não apresenta nenhum tipo de contrato. A quantidade de refeições distribuídas no hotel depende da época do ano (baixa ou alta estação) e de possíveis eventos que geralmente ocorrem no local, sendo assim ocorre um aumento no número de hóspedes, aumentando conseqüentemente o número de refeições e de funcionários, porém estes ainda em quantidade inadequada para demanda. Pensando nisso foi feita uma média tanto com a distribuição de refeições para hóspedes quanto para funcionários, totalizando 915 refeições para os hóspedes na alta estação e 240 na baixa estação, somado as refeições produzidas para os funcionários, totalizando 440 refeições na alta estação e 350 na baixa estação.



### 3.3 VARIÁVEIS DO ESTUDO

No quadro a seguir, encontra-se as variáveis estudadas na pesquisa, através do Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), contendo as quatro escalas com suas dimensões.

Quadro 02 – Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) com suas escalas e dimensões estudadas.

<b>ITRA</b>	<b>Contexto do trabalho</b>	Organização do trabalho
		Relações sócio-profissionais
		Condições de trabalho
	<b>Custo Humano no Trabalho</b>	Custo Afetivo
		Custo Cognitivo
		Custo Físico
	<b>Prazer e Sofrimento</b>	Liberdade de Expressão
		Realização Profissional
		Esgotamento Profissional
		Falta de Reconhecimento
	<b>Danos Relacionados ao Trabalho</b>	Danos Físicos
		Danos Sociais
		Danos Psicológicos

### 3.4 COLETA DE DADOS

Os dados podem ser classificados como sendo de natureza primária, referindo-se àqueles coletados pelo pesquisador.

Na Unidade de Alimentação Hoteleira estudada, a coleta de dados foi realizada por meio de questionários.

Inicialmente foi feito contato com a responsável técnica da unidade de alimentação, cujo convite para empresa participar do estudo foi realizado, sendo apresentado os objetivos do trabalho, os procedimentos a serem utilizados e afirmada a garantia de total anonimato na análise e publicação dos resultados.

Logo, a empresa informou aos funcionários sobre o trabalho proposto, e de acordo com a disponibilidade dos mesmos, a pesquisadora conversou individualmente com os 15 funcionários, explicando os objetivos do estudo e solicitando colaboração do estudo. Foi entregue a Carta de Participação (Anexo 01), garantindo anonimato e informando que suas respostas não produziram nenhum prejuízo pessoal ou para seu emprego. Apesar dos questionários serem auto-aplicáveis, os mesmos foram lidos em voz alta, esclarecendo imediatamente possíveis dúvidas.

#### **3.4.1 Instrumento de Pesquisa: Questionário**

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

Para caracterização sócio demográfica do estudo foi utilizado um questionário (ANEXO 2) com perguntas objetivas e descritivas, para melhor conhecimento dos pesquisados, constando de perguntas, de modo a produzir informações sobre idade, gênero, escolaridade, estado civil, cargo atual, tempo

de serviço, participação do último exame médico e afastamento do trabalho por problema de saúde relacionado ao trabalho. Desta forma, foi possível traçar o perfil dos participantes do estudo

Em seguida, foram aplicados 1 questionário com 4 partes ( ANEXOS 3, 4, 5, 6), denominados Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), que trata de um instrumento estruturado que tem por objetivo traçar um perfil dos antecedentes, medidores e efeitos do trabalho no processo de adoecimento. Foi desenvolvido para atender uma necessidade gerada pelo aumento das pesquisas em psicodinâmica do trabalho em grandes grupos de trabalhadores (MENDES, 2007).

O ITRA foi criado e validado, inicialmente, por Ferreira e Mendes (2003), tendo sofrido adaptações e revalidações no ano de 2004, 2005 e por último, em 2006 (MENDES, 2007). Sendo esta última validação a utilizada neste estudo.

Com o objetivo de mensurar distintas e interdependentes modalidades de representações dos respondentes, relativas ao mundo do trabalho, o Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) está estruturado em quatro escalas interdependentes para avaliar quatro dimensões da inter-relação trabalho e riscos de adoecimento :

a) o contexto do trabalho: são representações relativas à organização, às relações sócioprofissionais e às condições de trabalho. Esses dados são avaliados pela Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT).

b) as exigências: são representações relativas ao custo físico, cognitivo e afetivo do trabalho que são avaliados pela Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT).

c) o sentido do trabalho: são representações relativas às vivências de prazer e de sofrimento no trabalho. Estes são avaliados pela Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST).

d) os efeitos do trabalho para a saúde: são representações relativas às consequências em termos de danos físicos e psicossociais. Essas são avaliadas pela Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT).

O Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) foi baseado na escala de frequência tipo Likert que variam de 5 a 6 pontos.

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 seis 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.

A primeira escala, Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT), é composta por três dimensões: organização do trabalho, sendo definida como a divisão e conteúdo das tarefas, normas, controles e ritmos de trabalho; condições de trabalho, definido como a qualidade do ambiente físico, posto de trabalho, equipamentos e material disponibilizados para a execução do trabalho; e relações sócioprofissionais, conceituadas como modos de gestão do trabalho, comunicação e interação profissional. São escalas de itens negativos de 5 pontos em que 1 = Nunca, 2 = Raramente, 3 = Às vezes, 4 = Frequentemente, 5 = Sempre. Por se tratar de uma escala negativa, sua análise foi agrupada por dimensões e com base em três níveis diferentes, considerando um desvio padrão em relação ao ponto médio. Os resultados de cada dimensão foram classificados de acordo com os seguintes critérios adotados por Mendes (2007):

Acima de 3,7 = avaliação mais negativa, grave. Indicando que o contexto de trabalho possibilita de forma grave o adoecimento do profissional.

Entre 2,3 e 3,69 = avaliação mais moderada, crítico. Indica que o contexto de trabalho favorece moderadamente o adoecimento do profissional.

Abaixo de 2,29 = avaliação mais positiva, satisfatório. Indica que o contexto de trabalho favorece a saúde do profissional.

O Quadro 03 apresenta uma síntese dos itens avaliados pela EACT, segundo as dimensões, informando ainda os valores do Alpha de Cronbach encontrados por Mendes, 2007:

Quadro 03 – Escala de avaliação do contexto de trabalho (EACT). Itens e dados da validação por Mendes, 2007

<b>Dimensões da EACT</b>	<b>Quant. de Itens</b>	<b>Itens avaliados</b>	<b>Alpha de Cronbach</b>
<b>Organização do trabalho</b>	<b>11</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- o ritmo de trabalho é excessivo;</li> <li>- as tarefas são cumpridas sob pressão de prazos;</li> <li>- existe forte cobrança por resultados;</li> <li>- as normas para execução das tarefas são rígidas;</li> <li>- exige fiscalização do desempenho;</li> <li>- o número de pessoas é insuficiente para realizar as tarefas;</li> <li>- os resultados esperados estão fora da realidade;</li> <li>- existe divisão entre quem planeja e quem executa;</li> <li>- as tarefas são repetitivas;</li> <li>- falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho;</li> <li>- as tarefas executadas sofrem descontinuidade.</li> </ul>	<b>0,72</b>
<b>Relações sócio-profissionais</b>	<b>10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- as tarefas são claramente definidas;</li> <li>- a autonomia é inexistente;</li> <li>- a distribuição das tarefas é injusta;</li> <li>- os funcionários são excluídos das decisões;</li> <li>- existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados;</li> <li>- existem disputas profissionais no local de trabalho;</li> <li>- falta integração no ambiente de trabalho;</li> <li>- a comunicação entre funcionários é insatisfatória;</li> <li>- falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional;</li> <li>- as informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso.</li> </ul>	<b>0,87</b>
<b>Condições de trabalho</b>	<b>10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- as condições de trabalho são precárias;</li> <li>- o ambiente físico é desconfortável;</li> <li>- existe muito barulho no ambiente de trabalho;</li> <li>- o mobiliário existente no local de trabalho é inadequado;</li> <li>- os instrumentos de trabalho são insuficientes para realização das tarefas;</li> <li>- o posto de trabalho é inadequado para realização das tarefas;</li> <li>- os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários;</li> <li>- o espaço físico para realizar o trabalho é inadequado;</li> <li>- as condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas;</li> <li>- o material de consumo é insuficiente.</li> </ul>	<b>0,89</b>

Fonte: Mendes, 2007

A segunda escala, Escala de Custo Humano do Trabalho (ECHT), também composta de três dimensões: o custo físico, definido como dispêndio fisiológico e biomecânico imposto ao trabalhador pelas características do contexto de produção; o custo cognitivo, definido pelo dispêndio intelectual para aprendizagem, resolução de problemas e tomada de decisão no trabalho; e o

custo afetivo, definido como dispêndio emocional, sob a forma de reações afetivas, sentimentos e de estados de humor. Sua escala também apresenta 5 opções de respostas, onde 1 = Nunca, 2 = Raramente, 3 = Às vezes, 4 = Frequentemente, 5 = Sempre. Os itens de cada escala são agrupados em dimensões, sendo que cada dimensão é obtida por meio da média das respostas dos itens que o compõem. Os resultados de cada dimensão foram classificados de acordo com os seguintes critérios: acima de 3,7 = avaliação mais negativa, grave. Profissional exposto a um alto custo humano pelo trabalho favorecendo gravemente o adoecimento do mesmo; entre 2,3 e 3,69 = avaliação mais moderada, crítico. Profissional exposto a um moderado custo humano pelo trabalho favorecendo criticamente o adoecimento do mesmo; e abaixo de 2,29 = avaliação mais positiva, satisfatório. Trabalho gerando baixo custo humano ao profissional. Diminuindo, assim, os riscos de seu adoecimento.

O Quadro 04 apresenta uma síntese dos itens avaliados pela ECHT, segundo as dimensões, informando ainda os valores do Alpha de Cronbach encontrados por Mendes, 2007:

Quadro 04 – Escala de custo humano do trabalho (ECHT). Itens e dados da validação por Mendes, 2007

<b>Dimensões da ECHT</b>	<b>Quant. de Itens</b>	<b>Itens avaliados</b>	<b>Alpha de Cronbach</b>
<b>Custo físico</b>	<b>10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- usar a força física;</li> <li>- usar os braços de forma contínua;</li> <li>- ficar em posição curvada;</li> <li>- caminhar;</li> <li>- ser obrigado a ficar em pé;</li> <li>- ter que manusear objetos pesados;</li> <li>- fazer esforço físico;</li> <li>- usar as pernas de forma contínua;</li> <li>- usar as mãos de forma repetida;</li> <li>- subir e descer escadas.</li> </ul>	<b>0,91</b>
<b>Custo Cognitivo</b>	<b>10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- desenvolver macetes;</li> <li>- ter que resolver problemas;</li> <li>- ser obrigado a lidar com imprevistos;</li> <li>- usar a visão de forma contínua;</li> <li>- usar a memória;</li> <li>- ter desafios intelectuais;</li> <li>- fazer esforço mental;</li> <li>- ter concentração mental;</li> <li>- usar a criatividade.</li> </ul>	<b>0,86</b>
<b>Custo Afetivo</b>	<b>12</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ter controle das emoções;</li> <li>- ter que lidar com ordens contraditórias;</li> <li>- ter custo emocional;</li> <li>- ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros;</li> <li>- disfarçar os sentimentos;</li> <li>- ser obrigado a elogiar as pessoas;</li> <li>- ser obrigado a ter bom humor;</li> <li>- ser obrigado a cuidar de aparência física;</li> <li>- ser bonzinho com os outros;</li> <li>- transgredir valores éticos;</li> <li>- ser submetido a constrangimentos;</li> <li>- ser obrigado a sorrir.</li> </ul>	<b>0,84</b>

Fonte: Mendes, 2007.

As escalas Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST) e Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (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 quatro dimensões, sendo dois avaliando o prazer, realização profissional, definida como vivência de gratificação profissional orgulho e identificação com o trabalho que faz; e liberdade de expressão, definida como liberdade para pensar, organizar e falar sobre o seu

trabalho; e dois avaliando o sofrimento no trabalho que são esgotamento profissional, definido como uma vivência de frustração, insegurança, inutilidade, desgaste e estresse no trabalho; e falta de reconhecimento, definido como vivência de injustiça, indignação e desvalorização pelo não reconhecimento do seu trabalho. Consta de uma escala que apresenta sete opções de respostas, cujo objetivo é avaliar nos últimos seis meses a ocorrência das vivências dos indicadores de prazer-sofrimento. Assim, os resultados de cada dimensão serão classificados de acordo com os seguintes critérios: para vivência de prazer, 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 as dimensões de sofrimento, 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.



Quadro 05 – Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento (EIPST). Itens e dados da validação por Mendes, 2007

<b>Dimensões da EIPST</b>	<b>Quant. de Itens</b>	<b>Itens avaliados</b>	<b>Alpha de Cronbach</b>
<b>Realização Profissional</b>	<b>09</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- satisfação;</li> <li>- motivação;</li> <li>- orgulho pelo que faço;</li> <li>- bem-estar;</li> <li>- realização profissional;</li> <li>- valorização;</li> <li>- reconhecimento;</li> <li>- identificação com as minhas tarefas;</li> <li>- gratificação pessoal com as minhas atividades.</li> </ul>	<b>0,93</b>
<b>Liberdade de Expressão</b>	<b>08</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- liberdade com a chefia para negociar o que precisa;</li> <li>- liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas;</li> <li>- solidariedade entre os colegas;</li> <li>- confiança entre os colegas;</li> <li>- liberdade para usar a minha criatividade;</li> <li>- liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias;</li> <li>- cooperação entre os colegas.</li> </ul>	<b>0,80</b>
<b>Esgotamento Profissional</b>	<b>07</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- esgotamento profissional;</li> <li>- estresse;</li> <li>- insatisfação;</li> <li>- sobrecarga;</li> <li>- frustração;</li> <li>- insegurança;</li> <li>- medo</li> </ul>	<b>0,89</b>
<b>Falta de Reconhecimento</b>	<b>08</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- falta de reconhecimento do meu esforço;</li> <li>- falta de reconhecimento do meu desempenho;</li> <li>- desvalorização;</li> <li>- indignidade;</li> <li>- inutilidade;</li> <li>- desqualificação;</li> <li>- injustiça;</li> <li>- discriminação.</li> </ul>	<b>0,87</b>

Fonte: Mendes, 2007

Para as três dimensões da Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT), pelo fato de serem dimensões que retratam situações muito graves relacionados à saúde, o intervalo médio é desdobrado em outros dois intervalos, ou seja, a aparição e repetição num nível moderado dos itens já significam adoecimento, logo o ponto médio da escala, embora matematicamente seja 3,0 para fins desse inventário, é desdobrado em dois intervalos com variação de um desvio padrão, 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 frequente,

grave; entre 2,0 e 3,0 = avaliação moderada, crítico; e abaixo de 1,9 = avaliação mais positiva, suportável.

Os danos físicos, que é a primeira dimensão da escala, são definidos como dores no corpo e distúrbios biológicos; os danos psicológicos, engloba os sentimentos negativos em relação a si mesmo e à vida em geral; e os danos sociais são definidos como isolamento e dificuldade nas relações familiares e sociais.

Quadro 06 – Escala de Avaliação dos Danos relacionados ao trabalho (EADRT). Itens e dados da validação por Mendes, 2007

<b>Dimensões da EADRT</b>	<b>Quant. de Itens</b>	<b>Itens avaliados</b>	<b>Alpha de Cronbach</b>
<b>Danos Físicos</b>	<b>12</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dores no corpo;</li> <li>- dores nos braços;</li> <li>- dor de cabeça;</li> <li>- distúrbios respiratórios;</li> <li>- distúrbios digestivos;</li> <li>- dores nas costas;</li> <li>- distúrbios auditivos;</li> <li>- alterações de apetite;</li> <li>- distúrbios na visão;</li> <li>- alterações do sono;</li> <li>- dores nas pernas;</li> <li>- distúrbios circulatórios.</li> </ul>	<b>0,88</b>
<b>Danos Psicológicos</b>	<b>10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- amargura;</li> <li>- sensação de vazio;</li> <li>- sentimento de desamparo;</li> <li>- mau humor;</li> <li>- vontade de desistir de tudo;</li> <li>- tristeza;</li> <li>- irritação com tudo;</li> <li>- sensação de abandono;</li> <li>- dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas;</li> <li>- solidão.</li> </ul>	<b>0,93</b>
<b>Danos Sociais</b>	<b>07</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- insensibilidade em relação aos colegas;</li> <li>- dificuldades nas relações fora do trabalho;</li> <li>- vontade de ficar sozinho;</li> <li>- conflitos nas relações familiares;</li> <li>- agressividade com os outros;</li> <li>- dificuldade com os amigos;</li> <li>- impaciência com as pessoas em geral.</li> </ul>	<b>0,89</b>

Fonte: Mendes, 2007

### 3.5 TRATAMENTO DOS DADOS

O tratamento dos dados, segundo Vergara (2006), refere-se “[...] a seção na qual se explicita para o leitor como se pretende tratar os dados a coletar, justificando porque tal tratamento é adequado aos propósitos da pesquisa”.

O processamento dos dados obedeceu à seguinte sequência: codificação, tabulação, organização e tratamento estatístico. Para caracterização dos pesquisados, através das variáveis sócio-demográficas, foi utilizada a estatística descritiva, através das frequências simples, absolutas e médias, dos dados gerados mediante a aplicação do instrumento Parte I: Dados Sócio-demográficos (ANEXO 2).

Os dados referentes ao Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) foram tratados no *Excel*, no qual foram realizadas estatísticas descritivas, tais como frequência, média e desvio padrão, e calculado o Coeficiente Alpha de Cronbach, com vistas ao estabelecimento da consistência interna.

O Alpha de Cronbach é uma das medidas mais usadas para verificação da consistência interna de um grupo de variáveis (itens), consiste em um procedimento estatístico comumente utilizado para esse tipo de análise de escalas do tipo Likert. Entende-se por consistência interna o grau de uniformidade ou de coerência existente entre as respostas dos sujeitos a cada um dos itens que compõem as escalas (VIEIRA, 1998). Esse índice varia de 0 a 1 e, quanto mais próximo de 1, maior a confiabilidade do instrumento (PESTANA; GAGUEIRO, 2005).

Quadro 07 – Técnicas Estatísticas *Versus* Objetivos da Pesquisa

Objetivos	Questões do Instrumento de Pesquisa	Ferramentas Estatísticas
<p><b>Geral:</b></p> <p>Avaliar as condições e organização do trabalho que se relacionam com a dinâmica do prazer-sofrimento dos colaboradores de uma Unidade de Alimentação e Nutrição Hoteleira.</p>	<p>Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA)</p>	<p>Estatística Descritiva (Frequência, média e desvio padrão)</p>
<p><b>Específico 1:</b></p> <p>Traçar o perfil sócio-demográfico dos respondentes;</p>	<p>Parte I: Dados Sócio-demográficos</p>	<p>Estatística Descritiva (Frequência, média e desvio padrão)</p>
<p><b>Específico 2:</b></p> <p>Identificar as condições e organização do trabalho da UAN Hoteleira</p>	<p>Parte II: Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT)</p>	<p>Estatística Descritiva (Frequência, média e desvio padrão)</p>
<p><b>Específico 3:</b></p> <p>Verificar o custo humano do trabalho na UAN pesquisada</p>	<p>Parte III: Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT)</p>	<p>Estatística Descritiva (Frequência, média e desvio padrão)</p>
<p><b>Específico 4:</b></p> <p>Identificar no trabalho os indicadores que causam prazer e sofrimento</p>	<p>Parte IV: Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST)</p>	<p>Estatística Descritiva (Frequência, média e desvio padrão)</p>
<p><b>Específico 5:</b></p> <p>Investigar os danos relacionados ao trabalho</p>	<p>Parte V.I: Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT)</p>	<p>Estatística Descritiva (Frequência, média e desvio padrão)</p>

O Quadro 07 expõe os objetivos da pesquisa dividindo-os em um objetivo geral e quatro específicos, demonstrando também o instrumento que foi utilizado, assim como as ferramentas estatísticas para alcançarem os respectivos objetivos.

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados estão apresentados e analisados de acordo com cada objetivo proposto anteriormente, bem como suas respectivas análises estatísticas utilizadas na pesquisa.

### 4.1 PERFIL SÓCIO-DEMOGRÁFICO DOS PESQUISADOS

Após a tabulação dos dados coletados foi possível traçar o perfil sócio-demográfico dos respondentes, caracterizando-os por meio dos seguintes aspectos: Idade, gênero, escolaridade, estado civil, cargo atual, 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, validando assim o primeiro objetivo específico.

Na Unidade pesquisada os resultados quanto a idade dos respondentes, Tabela 1, mostra uma predominância (86,67%) na faixa etária de 20 a 30 anos, estando os demais (13,33%) na faixa etária de 31 a 40 anos.

**Tabela 1** – Frequência absoluta (N) e Percentuais da população estudada por Idade

Faixa Etária	N	%
20 a 30 anos	13	86,67%
31 a 40 anos	2	13,33%

Quanto ao gênero, observa-se na Tabela 2 que 80% dos pesquisados são do gênero masculino e que 20% pertence ao gênero feminino.

**Tabela 2** – Frequência absoluta (N) e Percentuais da população estudada por gênero

Gênero	N	%
Masculino	12	80,00%
Feminino	3	20,00%

Quanto a escolaridade, percebe-se ser predominante o ensino médio, representando 80% dos pesquisados. Com nível superior incompleto 13,33% e até o ensino fundamental 6,67%. (Tabela 3)

**Tabela 3** – Frequência absoluta (N) e Percentuais da população estudada por escolaridade

<b>Escolaridade</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Até Fundamental	1	6,67%
Ensino médio	12	80,00%
Superior incompleto	2	13,33%
Superior completo	0	0,00%
Pós-graduação	0	0,00%

Quanto ao estado civil, a maior incidência foi de solteiros, representando 60% dos pesquisados. A segunda maior incidência foi de casados, representando 40%, como pode ser observado na Tabela 4.

**Tabela 4** – Frequência absoluta (N) e Percentuais da população estudada por Estado Civil

<b>Estado Civil</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Casado (a)	6	40,00%
Solteiro (a)	9	60,00%
Separado (a) Judicialmente	0	0,00%
Divorciado (a)	0	0,00%
União Estável	0	0,00%
Viúvo (a)	0	0,00%

Quanto ao tempo de serviço na Unidade foi observado que 73,33% dos pesquisados possuem até dois anos de serviço. Entre 8 a 10 anos obteve-se o percentual de 13,33%, caracterizando-se a segunda maior concentração. dos pesquisados. (Tabela 5)

**Tabela 5** – Frequência absoluta (N) e Percentuais da população estudada por tempo de serviço na unidade

Tempo de serviço na unidade	N	%
Até 2 anos	11	73,33%
De 2 a 4 anos	0	0,00%
De 4 a 6 anos	1	6,67%
De 6 a 8 anos	1	6,67%
De 8 a 10 anos	2	13,33%
Mais de 10 anos	0	0,00%

Quanto ao tempo de serviço no cargo foi observado que 66,67% dos pesquisados possuem até dois anos de serviço. Entre 4 a 6 anos obteve-se o percentual de 13,33%, caracterizando-se a segunda maior concentração dos pesquisados. (Tabela 6)

**Tabela 6** – Frequência absoluta (N) e Percentuais da população estudada por tempo de serviço no cargo

Tempo de serviço no cargo	N	%
Até 2 anos	10	66,67%
De 2 a 4 anos	0	0,00%
De 4 a 6 anos	2	13,33%
De 6 a 8 anos	1	6,67%
De 8 a 10 anos	1	6,67%
Mais de 10 anos	1	6,67%

Quanto à participação no último exame médico, constatou-se que 53,33% dos pesquisados participaram do último exame médico, no entanto 46,67% não realizou o último exame. (Tabela 7)

**Tabela 7** – Frequência absoluta (N) e Percentuais da população estudada quanto à realização do último exame médico

Exame Médico	N	%
SIM	8	53,33%
NÃO	7	46,67%

No que diz respeito ao afastamento por problemas de saúde relacionado ao trabalho, 80% disseram não ter realizado nenhum afastamento durante o ano, enquanto 13,33% disseram ter afastado de uma a três vezes. (Tabela 8)

**Tabela 8** – Frequência absoluta (N) e Percentuais da população estudada quanto à realização do afastamento do trabalho

<b>Afastamento</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nenhum	12	80,00%
Entre 1 e 3	2	13,33%
Mais de 3	1	6,67%

Desta forma, pode-se afirmar que houve predominância do gênero masculino, estando os pesquisados em sua maioria em uma faixa etária de 20 a 30 anos, solteiros e no ensino médio como grau de instrução. Uma alta percentagem tem até dois anos como tempo de serviço na unidade, assim como no cargo, e sua maioria participaram do último exame médico, sem nenhum afastamento por doença ocupacional no último ano predominando. (Tabela 9)

**Tabela 9** – Síntese do Perfil Sociodemográfico dos funcionários

<b>Variável</b>	<b>Predominância</b>	<b>%</b>
Faixa Etária	20 a 30 anos	86,67%
Gênero	Masculino	80%
Escolaridade	Ensino Médio	80%
Estado Civil	Solteiro	60%
Tempo de serviço na unidade	Até 02 anos	73,33%
Tempo de serviço no cargo	Até 02 anos	66,67%
Exame Médico	Sim	53,33%
Afastamento	Nenhum	46,67%



## 4.2 CONDIÇÕES E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO DA UAN HOTELEIRA

O contexto de trabalho dos funcionários da Unidade de Alimentação Hoteleira foi investigado a partir das três dimensões - Organização do Trabalho, Condições de Trabalho e Relações Sócio-profissionais.

O resumo sobre a EACT contendo suas dimensões e os itens que foram avaliados com maior média pode ser visualizado no Quadro 08 a seguir:

**Quadro 08** – Resumo sobre EACT, suas dimensões e itens avaliados com maior média.

<b>Contexto do trabalho</b>	Organização do trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O ritmo de trabalho é excessivo;</li> <li>- As tarefas são repetitivas;</li> <li>- Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho.</li> </ul>
	Relações sócio-profissionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os funcionários são excluídos das decisões;</li> <li>- A comunicação entre funcionários é insatisfatória;</li> <li>- Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional.</li> </ul>
	Condições de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O ambiente físico é desconfortável;</li> <li>- Existe muito barulho no ambiente de trabalho;</li> <li>- Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas.</li> </ul>

Na primeira dimensão, Organização do Trabalho, definido como a divisão e conteúdo das tarefas, normas, controles e ritmos de trabalho, referente às concepções e modos de gestão de pessoas e do trabalho que permeiam o contexto de trabalho. Observa-se através dos resultados apresentados na Tabela 10, que a maioria dos respondentes avaliaram a unidade entre os níveis grave e crítico, tendo em vista que 46,67% avaliou como grave, e outros 46,67%

dos funcionários como crítico, mostrando que existe uma percepção negativa dessa dimensão na Unidade. Os resultados das médias gerais ( $\mu = 3,43$ ;  $\sigma = 0,56$ ) mostra que a **dimensão organização do trabalho apresentaram avaliações críticas quanto à saúde dos profissionais.** (Tabela 11)

**Tabela 10** – Percentual dos resultados dos respondentes para a Escala do Contexto do Trabalho

Níveis	Organização do trabalho	Relações sócio-profissionais	Condições de trabalho
Grave	46,67%	6,67%	13,33%
Crítico	46,67%	66,67%	60,00%
Satisfatório	6,67%	26,67%	26,67%

**Tabela 11** – Estatística descritiva referente as dimensões da EACT.

Dimensões	Média	Desvio Padrão	Alpha Cronbach
Organização do trabalho	3,43	0,56	0,68
Relações sócio-profissionais	2,57	0,76	0,78
Condições de trabalho	2,77	0,80	0,80

Os itens que obtiveram as maiores médias foram “**o ritmo de trabalho é excessivo**”; “**as tarefas são repetitivas**” e “**falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho**” todos com  $\mu = 4,00$ . É importante ressaltar que os valores obtidos do Alpha Cronbach demonstraram uma boa consistência interna da escala.

De acordo com Colares 2007, a organização do trabalho em UAN é fortemente norteadada por princípios taylorista-fordista, estruturada com base em rotinas, roteiros, normas técnicas e organogramas para a produção de refeições. O trabalho obedece a uma “linha de montagem”, cujo objetivo é fazer com que a matéria-prima siga um fluxo contínuo pelas sub-áreas em tempo pré-determinado, sendo transformada em alimentação e ser servida aos comensais (clientes do restaurante).

Para a consecução dos objetivos as UAN contam com uma equipe que trabalha em sistema de cooperação. Porém, a forma como o trabalho é organizado, colabora para a separação entre o conhecimento adquirido na vivência do trabalhador e o exigido no desenvolvimento de suas tarefas, alienando o mesmo de sua capacidade de criar, analisar, tomar decisões, produzir saberes em sua relação com o trabalho e com os demais trabalhadores.

Outro ponto que pode ter corroborado para este resultado é o quantitativo de funcionários, uma vez que a produtividade na alta estação é de 1/68, ou seja, cada funcionário produz e distribui 68 refeições, quando deveria ser 1/55, demonstrando assim uma sobrecarga de trabalho. De acordo com Abreu, Spinelli, Pinto (2007) que avalia a produtividade em UAN através do 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.

Essa crescente busca pela produtividade afetou, de forma significativa, as relações de trabalho no setor hoteleiro, especialmente com a entrada das grandes redes hoteleiras internacionais e o fortalecimento da hotelaria nacional que, na tentativa de fazer frente às mudanças implementadas pela concorrência, mudaram as formas de organização do trabalho de um modo geral, muitas vezes de modo drástico, aumentando a cobrança de polivalência dos cargos e da exigência por qualidade e menor custo pelos serviços prestados. (HOPNER, 2008)

O resultado encontrado na presente pesquisa para esta dimensão é coerente com uma pesquisa realizada por Silva (2008) em duas unidades de alimentação em Belo Horizonte, em que 56,10% dos funcionários, avaliaram como crítica a situação na Unidade à qual estão vinculados.

No que diz respeito às Relações Sócio-profissionais, a segunda dimensão da EACT, definido como gestão do trabalho, comunicação e interação profissional, observou-se que a grande maioria (66,67%) avaliaram como crítico o risco de adoecer para esta dimensão. Os resultados das médias gerais ( $\mu= 2,57$ ;  $\sigma= 0,76$ ) mostra que a **dimensão relações sócio profissionais**

**apresentaram avaliações críticas quanto à saúde dos profissionais.**

Os itens que obtiveram as maiores médias foram **“os funcionários são excluídos das decisões”**; **“a comunicação entre funcionários é insatisfatória**; **“falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional”** com médias  $\mu = 3,27$ ,  $\mu = 2,73$  e  $\mu = 2,73$ , respectivamente.

Existe um discurso das instituições no geral de promover um maior envolvimento dos trabalhadores na gestão do trabalho, no entanto, se mantém a premissa básica do modelo Taylor-fordista onde se separa o planejamento da execução do trabalho. Marcam-se, então, nitidamente as dimensões do trabalho prescrito (tarefa) e o trabalho real (atividade) (FERREIRA; BARROS, 2003).

A organização do trabalho nos moldes Taylor-fordista instiga os trabalhadores para uma disputa profissional por se confrontarem individualmente com as cobranças de produtividade (DEJOURS, 1992).

Alguns estudos como Tillmann (1994) e Martins (2001) afirmam que relações profissionais conflituosas impedem mudanças e melhorias na estrutura da organização do trabalho e favorecem o sofrimento do trabalhador. O clima de embate instiga ainda mais a competitividade e intolerância.

Por fim, foi avaliado a dimensão Condições de trabalho da EACT, que é definido como a qualidade do ambiente físico, do posto de trabalho, dos equipamentos e do material disponibilizado para execução do trabalho. Este, como os demais dimensões, foi avaliado de forma crítica por 60% dos funcionários. Os resultados das médias gerais ( $\mu = 2,77$ ;  $\sigma = 0,80$ ) mostra que a **dimensão condições de trabalho apresentaram avaliações críticas quanto à saúde dos profissionais.**

Os itens que obtiveram as maiores médias foram **“o ambiente físico é desconfortável”**; **“existe muito barulho no ambiente de trabalho”**; **“os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas”** com médias  $\mu = 3,20$ ,  $\mu = 3,67$  e  $\mu = 3,60$ , respectivamente.

Colares e Freitas (2007) ressalta que as condições inadequadas de trabalho em UAN e as recomendações feitas estão voltadas para uma

adequação na organização do trabalho e, principalmente, do ambiente a longo e médio prazo.

Santana (2002) em uma de suas pesquisas relata que as atividades executadas na UAN têm uma componente predominantemente física. A realização do trabalho requer bastante esforço físico, associado a um elevado grau de atenção, dada a complexidade do serviço e às exigências de padrões de qualidade higiênico-sanitários e de atendimento, além de movimentos repetitivos, levantamento e transporte de cargas.

Em uma pesquisa realizada por Silva (2008), os resultados obtidos na 'Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT)' indicam que as dimensões: '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.

Essa dinâmica de gestão de pessoas com tendência à valorização da hierarquização e da centralização influencia negativamente o engajamento dos agentes, desestimulando seu envolvimento, para além do cumprimento do que é formalmente esperado. Também dificulta a cogestão do trabalho por parte do trabalhador, elemento fundamental no processo de renormatização da atividade, de criação de valor e sentido para o trabalho.

Conforme análise dos dados apresentados, e de acordo com o objetivo específico 2, pode-se verificar que o Contexto de Trabalho – Organização do Trabalho, Condições de Trabalho e Relações Sócio-profissionais foi avaliado de forma crítica entre os funcionários da unidade de alimentação hoteleira. Contudo é importante avaliar as demais dimensões do Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) que revela a inter-relação trabalho e riscos de adoecimento, assim segue a análise nos próximos tópicos.

### 4.3 CUSTO HUMANO DO TRABALHO

O Custo Humano do Trabalho é mensurado na escala através das três dimensões - física, cognitiva e afetiva, expressando o que deve ser despendido pelos trabalhadores (individual e coletivamente) nas esferas física, cognitiva e afetiva a fim de responderem às exigências de tarefas (formais e/ou informais) postas num contexto de produção. As contradições existentes nos ambientes organizacionais, que obstaculizam e desafiam a competência dos trabalhadores, traçam o perfil do Custo Humano no Trabalho (CHT). (Quadro 09)

**Quadro 09** – Resumo sobre ECHT, suas dimensões e itens avaliados com maior média.

<b>Custo Humano no Trabalho</b>	Custo Afetivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ter que lidar com ordens contraditórias;</li> <li>- Ser obrigado a cuidar da aparência física;</li> <li>- Transgredir valores éticos.</li> </ul>
	Custo Cognitivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ter que resolver problemas;</li> <li>- Ser obrigado a lidar com imprevistos;</li> <li>- Usar a visão de forma contínua.</li> </ul>
	Custo Físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usar braços de forma contínua;</li> <li>- Caminhar;</li> <li>- Ser obrigado a ficar em pé;</li> <li>- Usar as mãos de forma repetida.</li> </ul>

**Tabela 12** – Percentual dos resultados dos respondentes para a Escala do Custo Humano do Trabalho

Níveis	Custo Afetivo	Custo Cognitivo	Custo Físico
Grave	0%	15%	<b>60%</b>
Crítico	<b>60%</b>	<b>40%</b>	20%
Satisfatório	40%	33,33%	20%

Com base na tabela acima, observa-se que a dimensão custo afetivo, definido como dispêndio emocional, sob a forma de reações afetivas, sentimentos e estados de humor foi avaliado por 60% dos funcionários como crítico, embora os demais pesquisados (40%) tenha avaliado como satisfatório. Os resultados das médias gerais ( $\mu = 2,55$ ;  $\sigma = 0,76$ ) mostra que a dimensão **relações custo afetivo apresentaram avaliações críticas quanto à saúde dos profissionais.**

**Tabela 13** – Estatística descritiva referente as dimensões da ECHT.

<b>Dimensões</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Alpha Cronbach</b>
Custo Afetivo	2,55	0,76	0,73
Custo Cognitivo	3,01	0,98	0,86
Custo Físico	3,45	1,01	0,87

Os itens que obtiveram as maiores médias foram **“ter que lidar com ordens contraditórias”**; **“ser obrigado a cuidar da aparência física”**; **“transgredir valores éticos”**, com médias  $\mu = 3,47$ ,  $\mu = 3,07$  e  $\mu = 3,07$ , respectivamente.

O resultado desta presente pesquisa corrobora com o estudo realizado por Silva (2008) em unidades de alimentação em Belo Horizonte, cujo resultado geral para o ‘custo afetivo’ das Unidades foi percebido como crítico por 57,3% dos respondentes, contra apenas 13,4% que o consideraram satisfatório.

A segunda a dimensão, Custo Cognitivo, relacionado ao dispêndio intelectual para aprendizagem, resolução de problemas e tomada de decisão no trabalho, foi avaliado também como crítico por 40% dos funcionários. Os resultados das médias gerais ( $\mu = 3,01$ ;  $\sigma = 0,98$ ) mostra que a dimensão **relações custo cognitivo apresentaram avaliações críticas quanto à saúde dos profissionais.**

Os itens que obtiveram as maiores médias foram **“ter que resolver problemas”**; **“ser obrigado a lidar com imprevistos”**; **“usar a visão de forma contínua”**, com médias  $\mu= 3,40$ ,  $\mu= 3,73$  e  $\mu= 3,33$ , respectivamente.

De acordo com a Norma técnica do INSS (BRASIL, 2001), existem diversos fatores de risco para doenças ocupacionais, em especial os distúrbios musculoesqueléticos, que variam conforme o grau de adequação do posto de trabalho à zona de atenção e à de visão. Diante disso, discute-se que, além de ser exigido de maneira exacerbada o uso da visão e atenção e somente por isso já impor um custo para o trabalhador, a estrutura física impede ou prejudica a observação do ambiente como um todo, principalmente na qualidade e segurança alimentar do que é produzido.

Assunção (2003) afirma que o trabalho convoca todo o corpo e inteligência do trabalhador para encarar o que a estrutura organizacional deixa de oferecer. A mesma autora reforça que a na imprevisibilidade do trabalho, característica marcante na unidade em estudo, uma vez que se trabalha com produtividades inconstantes, que se encontram as justificativas e interpretações para os problemas de saúde dos profissionais.

Finalizando a ECHT, foi avaliado o custo físico, que diz respeito ao esforço corporal imposto aos trabalhadores em função das características do contexto de trabalho, e nesta dimensão foi visto que a grande maioria (60%) avaliaram como grave o risco de adoecer para esta dimensão. Os resultados das médias gerais ( $\mu= 3,45$ ;  $\sigma= 1,01$ ) mostra que a dimensão **custo físico apresentaram avaliações críticas quanto à saúde dos profissionais.**

Os itens que obtiveram as maiores médias foram **“usar braços de forma contínua”**; **“caminhar”**; **“ser obrigado a ficar em pé”**; **“usar as mãos de forma repetida”** com médias  $\mu= 3,80$ ,  $\mu= 4,00$ ,  $\mu=3,80$  e  $\mu= 4,47$ , respectivamente.

Esse resultado para o custo físico era esperado, estando de acordo com um 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.

Com isso, as exigências do trabalho mostram que os riscos para saúde dos trabalhadores revelam-se como uma possibilidade para o desenvolvimento de doenças ocupacionais, quer seja pela elevada carga física de trabalho a que os funcionários são submetidos diariamente, pela exigência de movimentos repetitivos na execução das tarefas, pela pressão temporal do trabalho, pelo stress advindo da possibilidade do risco da perda de emprego, uma vez que na baixa estação reduz o quadro. Soma-se à esta situação a exposição dos trabalhadores a um elevado nível de ruído e ao desconforto térmico encontrado no ambiente de trabalho.

Matos & Proença e Costa destacaram como condicionantes físicos e gestuais o esforço físico, a realização da maioria das atividades na posição de pé, o grande deslocamento, chegando a 7,9km por 8 horas de jornada de trabalho, os movimentos manuais repetitivos, a adoção de posições incômodas e o levantamento de peso de forma inadequada.

As pesquisas apresentadas evidenciam as condições inadequadas de trabalho em UAN e as recomendações feitas estão voltadas para uma adequação na organização do trabalho e, principalmente, do ambiente a longo e médio prazo. Porém, pouca contribuição é dada na transformação dos trabalhadores em reais agentes, com possibilidades de se expressar e se envolverem nas mudanças das situações adversas no trabalho, de modo a propiciar saúde e qualidade de vida no trabalho.

#### 4.4 INDICADORES DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

Essa escala é avaliada através de quatro dimensões: duas avaliam o prazer – realização profissional e liberdade de expressão – e duas avaliam o sofrimento no trabalho – falta de reconhecimento e esgotamento profissional.

O resumo sobre a EIPST (Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho) contendo suas dimensões e os itens que foram avaliados com maior média pode ser visualizado no Quadro 10 a seguir:

Quadro 10: Resumo sobre EIPST, suas dimensões e itens avaliados com maior média.

<b>Prazer e Sofrimento</b>	Liberdade de Expressão	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solidariedade entre os colegas;</li> <li>- Cooperação entre os colegas;</li> <li>- Satisfação.</li> </ul>
	Realização Profissional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivação;</li> <li>- Orgulho pelo que faço;</li> <li>- Bem-estar.</li> </ul>
	Esgotamento Profissional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esgotamento emocional;</li> <li>- Estresse;</li> <li>- Sobrecarga</li> </ul>
	Falta de Reconhecimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de reconhecimento de meu esforço;</li> <li>- Falta de reconhecimento de meu desempenho;</li> <li>- Injustiça.</li> </ul>

Para as dimensões do prazer, considerando que os itens são positivos, a primeira dimensão avaliada foi a liberdade de expressão, definida como a vivência de gratificação profissional, orgulho e identificação com o trabalho que faz. Observa-se através dos resultados apresentados na Tabela 14, que a maioria (80%) dos respondentes avaliaram a unidade como crítico, mostrando que existe uma percepção negativa dessa dimensão na Unidade. Os resultados das médias gerais ( $\mu = 2,58$ ;  $\sigma = 0,88$ ) mostra que a **dimensão liberdade de**

**expressão apresentou avaliações críticas para vivências de prazer no trabalho.** (Tabela 15)

**Tabela 14** – – Percentual dos resultados dos respondentes para a Escala do Prazer e Sofrimento do Trabalho

Níveis	Liberdade de Expressão	Realização Profissional	Esgotamento Profissional	Falta de Reconhecimento
Grave	13,33%	33,33%	33,33%	6,67%
Crítico	<b>80%</b>	33,33%	33,33%	<b>53,33%</b>
Satisfatório	6,67%	33,33%	33,33%	40%

**Tabela 15** – Estatística descritiva referente as dimensões da EIPST.

Dimensões	Média	Desvio Padrão	Alpha Cronbach
Liberdade de Expressão	2,58	0,88	0,45
Realização Profissional	2,70	1,47	0,83
Esgotamento Profissional	3,01	1,63	0,85
Falta de Reconhecimento	2,37	1,43	0,82

Os itens que obtiveram as maiores médias foram **“solidariedade entre os colegas”**; **“cooperação entre os colegas”**; **“satisfação”** com médias  $\mu=3,67$ ,  $\mu=3,40$ , e  $\mu=3,80$ , respectivamente.

Esta avaliação crítica torna-se preocupante para a organização, uma vez que, Dejours (2004) afirma que a satisfação no trabalho (*work satisfaction*) tem duas vertentes, uma concreta e outra simbólica. A satisfação concreta está relacionada, por um lado, às exigências da tarefa e por outro às necessidades de descarga das energias. A satisfação simbólica está relacionada com o sentido do trabalho em suas relações com os desejos pessoais. Ambas expressam a relação entre o aparelho psíquico e a organização do trabalho.

Da mesma forma, crítica, foi avaliado a solidariedade e cooperação entre os colegas, que de acordo com Merlo et al (2003) a comunicação dificultada entre profissionais e entre chefias e subordinados é uma característica do

modelo de organização Taylor-fordista.

No que diz respeito ainda as vivências de prazer, foi avaliada a dimensão Realização Profissional, relacionada com as experiências de gratificação profissional, orgulho e identificação com o trabalho que faz. Esta mostrou que na unidade pesquisada parte (33,33%) de seus funcionários se encontram realizados com o que faz, em contrapartida o mesmo percentual não estão satisfeitos profissionalmente. (Tabela 14)

No entanto, os resultados das médias gerais ( $\mu = 2,70$ ;  $\sigma = 1,47$ ) mostra que a dimensão **Realização Profissional apresentaram avaliações críticas quanto à vivência de prazer.**

Os itens que obtiveram as maiores médias foram **“motivação”**; **“orgulho pelo que faço”**; **“bem-estar”** com médias  $\mu = 3,13$ ,  $\mu = 4,27$ , e  $\mu = 3,13$ , respectivamente. No entanto, o único item considerado satisfatório pelos funcionários foi o “orgulho pelo que faço”, contribuindo para a avaliação positiva dessa dimensão. Contudo, os outros itens não foram bem avaliados, tornando a avaliação dessa dimensão moderada.

Este resultado vai de acordo com uma pesquisa realizada por Campos (2008) em que a maior contribuição para a avaliação positiva dessa dimensão para os enfermeiros intensivistas coube aos seguintes itens: “orgulho pelo que faço”, com  $\mu = 4,65$  e “identificação com minhas tarefas”, com  $\mu = 4,45$ , no entanto, esta dimensão obteve uma avaliação moderada, crítica.

Mendes (1999) indica que o prazer para os trabalhadores é vivenciado em situações em que o trabalho favorece a valorização e reconhecimento pela realização de tarefas significativas para a organização do trabalho (chefia e colegas) e sociedade. A liberdade para colocar em prática a criatividade do profissional, imprimindo no trabalho características próprias associada ao orgulho por realizar essa atividade, são fontes de prazer para o trabalhador.

Para as vivências de sofrimento no trabalho foram avaliadas outras duas dimensões. A primeira delas foi o “Esgotamento Profissional” relacionado às situações de frustração, insegurança, inutilidade, desgaste e estresse no

trabalho. Esta dimensão também foi avaliada de forma satisfatória por 33,33%, assim como crítica pelo mesmo percentual.

No entanto, os resultados das médias gerais ( $\mu = 3,01$ ;  $\sigma = 1,63$ ) mostra que a dimensão **Esgotamento Profissional apresentaram avaliações críticas quanto à vivência de sofrimento.**

Os itens que obtiveram as maiores médias foram “**esgotamento emocional**”; “**estresse**”; “**sobrecarga**” com médias  $\mu = 3,53$ ,  $\mu = 4,07$ , e  $\mu = 3,80$ , respectivamente. No entanto, o único item considerado grave pelos funcionários foi o “estresse”, contribuindo para a avaliação negativa dessa dimensão.

O estresse no trabalho é resultante na interação entre muitas demandas psicológicas, menor controle no processo de produção de trabalho e menor apoio social recebido de colaboradores e chefes, no ambiente de trabalho (KARASEK; THEORELL, 1990)

De maneira geral, os serviços de alimentação impõe aos trabalhadores uma carga de trabalho bastante pesada, com ritmo acelerado e pressão temporal entre o preparo e a distribuição das refeições, o que pode gerar fadiga e estresse.

Para Muchinsky (2003) o problema do estresse, além de ser frequente entre os trabalhadores, tem sido cada vez mais aceito como parte integrante do custo despendido pelo trabalhador para se estar empregado. Os programas de gerenciamento do estresse são direcionados para aumentar a capacidade do trabalhador em lidar com seu estresse em vez de reduzir os agentes estressores. Com esta questão, o autor incita-nos a refletir sobre o porquê que a maioria das pessoas não acreditam que o estresse possa ser eliminado ou reduzido no trabalho. Deveríamos aceitar que o estresse no trabalho faça parte da vida nas organizações? O autor destaca que hoje um trabalhador deve realizar tarefas que anteriormente eram realizadas por muitos trabalhadores e que o sentimento organizacional é de que se deve produzir cada vez mais (trabalho) com menos recursos (trabalhadores). Porém, embora os avanços

tecnológicos, principalmente da computação, tenham permitido o aumento da velocidade, qualidade e desempenho no trabalho, sua implementação e mudanças causaram no trabalhador diminuição de sua autonomia, controle e auto-estima, refletindo negativamente em sua saúde mental através do estresse ocupacional.

O sofrimento, para Mendes (1999), deve ser entendido como um alerta ao profissional, indicando que algo não está bem. Mendes, Paz e Barros (2003) completam que o sofrimento pode ser vivenciado de maneira duradoura e intensa, no entanto, inconsciente, por sentimentos de angústia, medo e insegurança.

Para finalizar as vivências de sofrimento foi avaliada a dimensão “falta de reconhecimento” que reflete as condições de injustiça, indignação e desvalorização devido ao não reconhecimento do trabalho.

Esta dimensão também foi avaliada de forma crítica por 53,33% dos funcionários, todavia é importante ressaltar que um percentual expressivo (40%) avaliou como satisfatório.

No entanto, os resultados das médias gerais ( $\mu = 2,37$ ;  $\sigma = 1,43$ ) mostram que a dimensão **Falta de reconhecimento apresentou avaliações críticas quanto à vivência de sofrimento.**

Os itens que obtiveram as maiores médias foram **“falta de reconhecimento de meu esforço”**; **“falta de reconhecimento de meu desempenho”**; **“injustiça”** com médias  $\mu = 4,00$ ,  $\mu = 3,93$ , e  $\mu = 2,93$ , respectivamente. No entanto, o único item considerado grave pelos funcionários foi o **“falta de reconhecimento de meu esforço”**, contribuindo para a avaliação negativa dessa dimensão.

As vivências de sofrimento, por sua vez, estão associadas à rigidez organizacional, com a padronização das tarefas, a subutilização da criatividade e potencial do trabalhador, burocratização das atividades, centralização de informações, impossibilidade de participar das decisões, o não reconhecimento e perspectivas escassas de ascensão profissional. Pode também, advir da relação

conflituosa entre o desejo e a realidade, entre o real e o prescrito (MENDES, 1999)

Os resultados demonstram que há falta de reconhecimento e de valorização profissional, possivelmente pela instituição que os expõe a precárias condições de trabalho. Segundo Mendes “O reconhecimento é o processo de valorização do esforço e do sofrimento revertido para realização do trabalho, que possibilita ao sujeito a construção de sua identidade, traduzida afetivamente por vivência de prazer e de realização de si mesmo”.

Os resultados para esta dimensão desta pesquisa estão de acordo com Ferreira e Mendes (2003) que concluíra, que para os auditores fiscais da Previdência, o prazer e o sofrimento são vivenciados de forma moderada, pois nem sempre há o atendimento às necessidades profissionais nesse ambiente de trabalho.

Já Silva (2008) constatou em sua pesquisa que a grande porcentagem de funcionários 57,78% avaliaram de forma satisfatória a dimensão “falta de reconhecimento”.

#### 4.5 AVALIAÇÃO DOS DANOS RELACIONADOS AO TRABALHO

A Escala de Avaliação de Danos Relacionados ao Trabalho revelam as disfunções físicas, psicológicas e sociais. Essas disfunções surgem mediante ao sofrimento frequente e intenso e do insucesso das estratégias de mediação.

O resumo sobre a EADRT contendo suas dimensões e os itens que foram avaliados com maior média pode ser visualizado no Quadro 11 a seguir:

Quadro 11: Resumo sobre EADRT, suas dimensões e itens avaliados

com maior média

<b>Danos Relacionados ao Trabalho</b>	Danos Físicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dores nos braços;</li> <li>- Alterações no sono;</li> <li>- Dores nas pernas.</li> </ul>
	Danos Sociais	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Insensibilidade em relação aos colegas;</li> <li>- Vontade de ficar sozinho;</li> <li>- Conflitos nas relações familiares;</li> <li>- Impaciência com as pessoas em geral.</li> </ul>
	Danos Psicológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mau – humor;</li> <li>- Vontade de desistir de tudo;</li> <li>- Tristeza.</li> </ul>

Os resultados obtidos com a aplicação da Escala Danos Físicos e Psicossociais apontam para uma percepção suportável para os três fatores: físicos, emocionais e sociais, conforme demonstrados na tabela 16.

Para os danos físicos, dimensão que diz respeito aos distúrbios biológicos pelo trabalho, observou-se que 60% dos funcionários avaliaram como suportável, mostrando que existe uma percepção positiva dessa dimensão na Unidade. Os resultados das médias gerais ( $\mu = 1,92$ ;  $\sigma = 1,08$ ) mostra que a **dimensão danos físicos apresentaram avaliações suportáveis.** (Tabela 17)

**Tabela 16** – Percentual dos resultados dos respondentes para a Escala dos Danos Relacionados ao Trabalho

Níveis	Danos Físicos	Danos Sociais	Danos Psicológicos
Presença de Doenças Ocupacionais	0%	0%	6,67%
Grave	20%	6,67%	0%
Crítico	20%	26,67%	40%
Suportável	<b>60%</b>	<b>66,67%</b>	<b>53,33%</b>



**Tabela 17** – Estatística descritiva referente as dimensões da EADRT.

<b>Dimensões</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Alpha Cronbach</b>
Danos Físicos	1,92	1,08	0,85
Danos Sociais	1,39	1,14	0,86
Danos Psicológicos	1,55	1,31	0,87

Os itens que obtiveram as maiores médias foram **“dores nos braços”**; **“alterações no sono”**; **“dores nas pernas”** com médias  $\mu = 2,53$ ,  $\mu = 3,13$ , e  $\mu = 2,73$ , respectivamente.

Embora os resultados do construto danos físicos se apresentem como suportáveis, Moreira e Mendes (2005) afirmam que o ambiente de trabalho considerando as condições físicas, mecânicas e psíquicas inadequadas, é um importante fator de risco para o desenvolvimento de DORT.

As dores, de uma maneira geral, apontam para um estado grave, e indicam um acúmulo de sintomas que afetam diretamente o corpo desses profissionais, e, em decorrência da intensidade, podem evoluir para adoecimentos constantes. É importante salientar, que grande parte dos trabalhos que eles realizam, exigem que esses trabalhadores mantenham-se em pé.

Silva (2008) em sua pesquisa, encontrou que 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 ambiguidade 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.

Segundo Mauro, Cupello e Mauro (2003) podem ser considerados fatores de risco de DORT: organização do trabalho (jornada de trabalho aumentada, ritmo de trabalho excessivo, déficit de pessoal), fatores ambientais

(mobiliário inadequado, iluminação insuficiente), sobrecargas de segmentos corporais, movimentos repetitivos, posturas inadequadas, entre outros.

No que diz respeito aos Danos Sociais, definido como dificuldades nas relações familiares e sociais, foi observado que 66,67% dos funcionários avaliaram como suportável, mostrando que existe uma percepção positiva dessa dimensão na Unidade. Os resultados das médias gerais ( $\mu = 1,39$ ;  $\sigma = 1,14$ ) mostra que a **dimensão danos sociais apresentaram avaliações suportáveis**. (Tabela 17)

Os itens que obtiveram as maiores médias foram **“insensibilidade em relação aos colegas”**; **“vontade de ficar sozinho”**; **“conflitos nas relações familiares”** e **“impaciência com as pessoas em geral”** com médias  $\mu = 1,67$ ,  $\mu = 2,40$ ,  $\mu = 1,67$  e  $\mu = 2,07$ , respectivamente.

Finalizando a escala dos Danos relacionados ao trabalho foi avaliado os Danos Psicológicos, representando os sentimentos negativos em relação a si mesmo e a vida em geral, cujos resultados foram semelhantes às outras duas dimensões, ou seja, a maioria dos funcionários avaliaram como suportável (53,33%), correspondendo a avaliação correspondente das médias gerais ( $\mu = 1,55$ ;  $\sigma = 1,31$ ).

Os itens que obtiveram as maiores médias foram **“mal-humor”**; **“vontade de desistir de tudo”**; e **“tristeza”** com médias  $\mu = 2,00$ ,  $\mu = 2,40$ ,  $\mu = 2,33$  e  $\mu = 1,73$ , respectivamente.

Mendes (2007) afirma que mesmo quando apenas um profissional apresenta sintomas de adoecimento, esse deve ser valorizado, visto que avalia um dano já instalado, desta forma é preocupante o aparecimento de itens como **médias grave e com Presença de Doenças Ocupacionais já instaladas**.

Alguns trabalhos de Selligmann-Silva (2001) evidenciaram que várias são as repercussões psicossociais e psicopatológicas advindas das novas formas de organização do trabalho que degradam de modo acirrado a saúde mental dos trabalhadores, sendo evidenciado por retraimento, afastamento e

isolamento social. Dessa forma, prejudica-se a sociabilidade e subjetividade do indivíduo.

Por fim, foi observado que a população estudada é predominantemente jovem (20 a 30 anos) e do sexo masculino, acredita-se que esse perfil seja pelo tipo de trabalho exercido na unidade de alimentação, uma vez que requer uma sobrecarga física além da polivalência de suas funções. Desta forma, foi visto que as condições e organização do trabalho foram avaliados de forma crítica em decorrência da gestão do trabalho, divisão e ritmos de trabalho além da qualidade do ambiente e material disponibilizado. Dentro deste contexto do trabalho percebe-se que esta organização, assim como as condições de trabalho levaram a um dispêndio emocional, intelectual e esforço corporal fazendo com que o custo humano do trabalho tenha sido avaliado de forma crítica a grave. (Quadro 12)

Diante deste cenário e corroborando com estes resultados, observou-se de forma predominante vivências de sofrimento. Porém, quando foram avaliados os danos relacionados ao trabalho, viu-se que esta escala encontra-se suportável, resultado este que pode ter relação com o tempo de serviço (até 2 anos) e/ou faixa etária dos respondentes.

Quadro 12: Síntese dos resultados encontrados

<b>Perfil Sócio-demográfico</b>	
Faixa Etária	20 a 30 anos
Gênero	Masculino
Escolaridade	Ensino Médio
Estado Civil	Solteiro
Tempo de serviço na unidade	Até 02 anos
Tempo de serviço no cargo	Até 02 anos
Exame Médico	Sim
Afastamento	Nenhum
<b>Condições e organização do trabalho</b>	
Organização do trabalho	Grave e Crítico
Relações sócio-profissionais	Crítico
Condições de trabalho	Crítico
<b>Custo Humano do trabalho</b>	
Custo Afetivo	Crítico
Custo Cognitivo	Crítico/Satisfatório
Custo Físico	Grave
<b>Indicadores de Prazer e Sofrimento no trabalho</b>	
Liberdade de Expressão	Crítico
Realização Profissional	Imparcial
Esgotamento Profissional	Imparcial
Falta de Reconhecimento	Crítico
<b>Danos Relacionados ao trabalho</b>	
Danos Físicos	Suportável
Danos Sociais	Suportável
Danos Psicológicos	Suportável

Logo pode-se inferir que o contexto de trabalho investigado provoca danos físicos, psíquicos e sociais nesses trabalhadores, favorecendo os riscos de adoecimento, cujos sinais já se encontram presentes em alguns indivíduos pesquisados.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve por objetivo principal avaliar as condições e organização do trabalho que se relacionam com a dinâmica do prazer-sofrimento dos colaboradores de uma Unidade de Alimentação e Nutrição Hoteleira. A partir do presente estudo foi possível evidenciar a co-existência das vivências de prazer e sofrimento dos trabalhadores, permitindo a avaliação e discussão sobre a influência da organização e dinâmica do trabalho e os riscos à saúde.

O perfil sócio-demográfico dos respondentes é predominantemente masculino, de 20 a 30 anos, solteiros e com ensino médio como escolaridade, não ultrapassando dois anos de tempo de serviço.

Quando foi avaliada as condições e organização do trabalho através da Escala do contexto do trabalho, observou-se que as dimensões organização do trabalho, relações sócio-profissionais e condições de trabalho encontra-se de forma crítica a grave de acordo com os respondentes.

No que diz respeito ao custo humano do trabalho, avaliado através das dimensões custo afetivo, custo cognitivo e custo físico foram apontados de forma crítica pelos funcionários pesquisados.

Já os indicadores de prazer e sofrimento avaliados pelas dimensões liberdade de expressão, realização profissional, esgotamento profissional e falta de reconhecimento foram encontradas mais vivências de sofrimento do que prazer.

No entanto, quando avaliados os danos relacionados ao trabalho através das dimensões, danos físicos, sociais e psicológicos, todos foram identificados como suportáveis.

Contudo, propõe-se para uma avaliação mais completa a associação de métodos qualitativos, podendo ser discussões em grupo, sendo a entrevista coletiva a mais indicada para investigar as vivências de prazer-sofrimento.

Os limitantes desta pesquisa foram a existência de apenas um estudo com funcionários de UAN; a extensão do instrumento composto por 4 escalas, com um total de 125 itens, tornando-se cansativo responder e isso pôde ter gerado respostas inconsistentes.

Contudo, esta pesquisa evidencia um modelo de gestão do processo de trabalho *taylorizado*. A recorrência de alguns construtos durante a apresentação dos resultados, evidencia o peso da organização do trabalho na saúde destes trabalhadores.

Este estudo traz algumas recomendações, como: novos estudos sobre organização do trabalho; possíveis modificações nas características de administração e organização para uma maior sensibilização quanto a saúde do trabalhador.

Contudo, as empresas do segmento de alimentação precisam avaliar a organização do trabalho, concentrar esforços na identificação, eliminação, neutralização ou controle dos riscos ocupacionais no ambiente de trabalho e na promoção da qualidade de vida no trabalho, através da valorização das condições de trabalho, da definição de procedimentos da tarefa, do cuidado com o ambiente físico e dos bons padrões de relacionamento.

## REFERÊNCIAS

ABREU, E. S. de, SPINELLI, M. G. N., PINTO, A. M. de S. **Gestão de unidades de alimentação e nutrição: um modo de fazer**. São Paulo: Editora Metha, 2009.

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, F. S., **A Organização da Produção de Unidades de Alimentação**. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2005

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

BENBASAT, Izak; GOLDSTEIN, David K.; MEAD, Melissa. The Case Research Strategy in Studies of Information Systems. **MIS Quarterly**, p. 369-386, Sept. 1987.

BERTIN, C. H. F. P.; MORAIS, T. B.; SIGULEM, D. M.; REZENDE, M. A. O trabalho sob a ótica das manipuladoras de alimentos de uma unidade hospitalar. **Revista de Nutrição**. Campinas v. 22, n. 05, , 2009.

BRIEF, A. P., NORD, W.R. **Meaning of occupational work**. Toronto: Lexington Books, 1990.

COLARES, L. G. T., Evolução e perspectivas do programa de alimentação do trabalhador no contexto político brasileiro. **Rev. Sociedade brasileira de nutrição**, São Paulo,SP. V.29, p.141-148, 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.

D'ACQUINO, G. **Viver o prazer**. São Paulo : Edições Paulinas/Psicologia Familiar, 1992. 270 p.

DAL BEN, L.W.; CARVALHO, M.B.; SOUZA, T.M.; FELLI, V.E.A. **A percepção da relação sofrimento/prazer no trabalho de auxiliares de enfermagem e técnicos de enfermagem em internação domiciliar**. *Cogitare Enfermagem* (UFPR), Curitiba-PR, v. 9, n. 2, p. 73-81, 2004.

DAL ROSSO, S. A intensidade do trabalho. In: ALAS 2005, Porto Alegre RS. **ANAIS... ALAS 2005**.

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**. 3 ed. São Paulo: Cortez-Oboré. 1988.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho – estudo de psicopatologia do trabalho**. Tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. São Paulo: Cortez – Oboré, 1992. Tradução de: Travail, Usure Mentale.

DEJOURS, C. **O Fator Humano**: Tradução Betiol, M.I.S.; Tonelli, M.J. 2. ed. Rio de Janeiro: EFGV, 1999. 102 p.

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

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

DEJOURS, C.; DESSORS, D.; DESRIAUX, F. Por um trabalho, fator de equilíbrio. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v.33, n.3, maio-jun, 1993.

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.



FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. **Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores fiscais da Previdência Social brasileira**. Brasília, DF: Edições LPA e FENAFISP, 2003.

FISCHER, A. L. **Um resgate conceitual e histórico dos modelos de gestão de pessoas**. Disponível em <[http://www.conceptus.org/mate\\_disc/textos\\_pdf/contexto\\_historico.pdf](http://www.conceptus.org/mate_disc/textos_pdf/contexto_historico.pdf) > acesso em 07.05.2011.

FONSECA, M. T. **Tecnologias gerenciais de restaurantes**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006.

FRANÇA, A.C. L., **Práticas de Recursos Humanos - PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Editora Atlas, 2007.

FRASER, M. T.D.; GONDIM, S. M. G. Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa. **Paidéia**, Ribeirão Preto, v. 14, n. 28, p. 139-152, maio/ago.2004.

FRYER, D., PAYNE, R. Working definitions. **Quality of Working Life**, v. 1, n. 5, p. 13-15, 1984.

GODOY, S. C. B. **Prazer e sofrimento do enfermeiro na relação com o trabalho: estudo em um hospital de urgência e emergência de Belo Horizonte**. 2009. 188f. Tese (Doutorado em Enfermagem). Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2009.

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.

HOPNER, A. **Políticas de Recurso Humanos e Qualidade de vida no trabalho em redes hoteleiras**. 2008. 332f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2008.

KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI**. São Paulo: Atlas, 2007.

KETCHUM, L. D., TRIST, E. **All teams are not created equal: how employee empowerment really works.** Newbury Park : Sage, 1992.

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, F. B. **Stress, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho de Call Center.** 2004. 133f. Dissertação (Mestrado em Psicologia). PUC-Campinas, 2004.

LOBO, A. **Manual de Estrutura e Organização do Restaurante Comercial.** 2ed. São Paulo: Editora Atheneu, 2009.

LOURENÇO, M.S., MENEZES, L. F., Ergonomia e Alimentação Coletiva: Análise das Condições de Trabalho em uma Unidade de Alimentação e Nutrição. In: IV CONEG. CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO - **Responsabilidade Socioambiental das Organizações Brasileiras** Niterói, RJ, 2008

MALUF, A. H. S. **Avaliação do nível de satisfação de operadores de uma Unidade de Alimentação e Nutrição hospitalar.** Monografia (especialização)- Universidade de Brasília. Centro de Excelência em Turismo.- Brasília, 2003. 39p.

MANCIBO, E., MEXAS, M. P., QUELHAS, O. L. G. Proposta de um modelo de qualidade de vida no trabalho (QVT) para a rede hoteleira. **Revista Itinerarium.** Rio de Janeiro, v. 3. 2010

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

MARX, K. **O capital.** Rio de Janeiro: Editora Vitória. 1956

MATOS, C. H. **Condições de Trabalho e Estado Nutricional de Operadores do Setor de Alimentação Coletiva: Um estudo de Caso.** Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2000.

MEDEIROS, B.V. **Síndrome de *burnout* e a centralidade do trabalho na docência: estudo de caso numa universidade pública**. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Potiguar. Natal, 2011.

MEIRELES, I. A. C. **O impacto das percepções de justiça organizacional sobre as vivências de prazer e sofrimento no trabalho**. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Universidade Católica de Goiás. Goiânia, 2006.

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

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 o trabalho. **Psico-USF**. v.6, n.1, jan./jun. 2001. P.39-46.

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.; MORRONE, C.F. Vivências de Prazer-Sufrimento e Saude Psíquica no trabalho: Trajetória Conceitual e Empírica. In: MENDES, A.M.; BORGES, L.O.; FERREIRA, M.C. (Ed). **Trabalho em transição, saúde em risco**. Brasília: Editora UnB 2002, cap. 1.

MORIN, E. M. Os Sentidos do Trabalho. **Revista de Administração de Empresas – RAE**. São Paulo, v.41, n.3, p. 8-19.Jul/Set, 2001.

OLIVEIRA, Z. M.C. **Administração Aplicada às Unidades de Alimentação e Nutrição**. São Paulo: Livraria Atheneu, 2004.

PEREIRA, J. S. **Vivências de prazer-sofrimento em gerentes de empresa estratégica: impacto dos valores organizacionais**. 2003. Dissertação de mestrado em Psicologia. Universidade de Brasília, Brasília, 2003.

PRADO, F. de A. **Prazer: a energia dos vencedores**. São Paulo : Editora Mercuryo. 1998. 183 p.

PESTANA, M.H.; GAGUEIRO, J.N. **Análise de Danos para Ciências Sociais**. 4. Ed. Lisboa: Editora Síbaló, 2005.

PROENÇA, R. P. C. **Inovações tecnológicas na produção de alimentação coletiva**. 3ed. Florianópolis: Editora Insular, 2009.

REGO, V. B. **Organização do Trabalho e Vivências de Prazer e Sofrimento em Profissionais de Enfermagem de Unidade de Terapia Intensiva: Estudo comparativo entre hospitais com e sem certificado de Qualidade**. 2009. 130f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do trabalho e das organizações). Universidade de Brasília. Brasília, 2009.

RESENDE, S. **Vivências de prazer e sofrimento no trabalho bancário: o impacto dos valores individuais e das variáveis demográficas**. 2003, 129f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) Departamento de Psicologia social e do Trabalho, Universidade de Brasília, Brasília, 2003.

RIBEIRO, C. S. G. **Análise de Perdas em Unidades de Alimentação e Nutrição (UANs) Industriais: Estudo de Caso em Restaurantes Industriais**. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

ROSSI, E. Z. R.; Calgáro, 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.

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.

SANTOS, C. M. F. **Dinâmica do Prazer-Sofrimento na Organização do Trabalho da Enfermeira**. 2008. 134 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008.

SANTOS JUNIOR, Adalberto Vital. **Organização do trabalho e prazer-sofrimento dos profissionais de um centro de atenção psicossocial**. 2009. 179f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social do Trabalho e das Organizações). Universidade de Brasília – UnB, Brasília, 2009.

SCHUTZ, W. C. **O prazer expansão da consciência humana.** Rio de Janeiro : Imago Editora Ltda., 1974. 189 p.

SHEPHERDSON, K. V. The meaning of work and employment : psychological research and psychologists' values. **Australian Psychologist**, v. 19, n. 3, p. 311-320, 1984.

SILVA, M. F. G. **A dinâmica prazer-sofrimento dos trabalhadores:** um estudo de caso em unidades de alimentação e nutrição situadas na cidade de Belo Horizonte. 2008. 119f. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Administração) – Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2008.

SOUSA, C. M. **A dinâmica prazer-sofrimento na ocupação de Catadores de Material Reciclável:** Estudo com duas cooperativas no DF. 2007. 112f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

TEIXEIRA, S. M. F., OLIVEIRA, Z. M. C., REGO, J. C. **Administração Aplicada às Unidades de Alimentação e Nutrição.** São Paulo: Livraria Atheneu, 2004.

TOLEDO, D. A. C.; GUERRA, A. C. **Um estudo sobre o prazer no trabalho:** Pensando dimensões de análise. In: XXXIII Encontro da ANPAD. São Paulo/SP, set. 2009.

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.

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

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

VIEIRA, S. **Introdução à Bioestatística.** 3. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

YIN, R. K. **Estudo de Caso:** planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2001.

**ANEXO I****CARTA DE APRESENTAÇÃO**

UNIVERSIDADE POTIGUAR - UnP

D.O.U. 20/06/2011

Este instrumento de pesquisa faz parte do trabalho acadêmico de conclusão do curso de Pós-Graduação Mestrado Profissional em Administração, da Universidade Potiguar - UnP e tem como objetivo avaliar as condições e organização do trabalho que se relacionam com a dinâmica do prazer-sofrimento dos colaboradores de uma Unidade de Alimentação e Nutrição Hoteleira.

Não é necessário identificar-se, sua contribuição é de muita importância. Lembre-se de que não há respostas certas ou erradas, por isso, procure responder a todas.

Os resultados finais, devidamente tabulados, serão colocados à disposição da organização e seus profissionais participantes desta pesquisa.

Agradecemos antecipadamente a sua colaboração na concretização desta pesquisa.

Prezado (a) Colaborador (a),

Agradecemos a sua valiosa contribuição com esse estudo que objetiva \_\_\_\_\_ Abaixo apresentamos importantes orientações a serem observadas no preenchimento dos formulários que constam do envelope que está recebendo:

1. O formulário do perfil socioprofissional dos sujeitos da pesquisa é constituído de perguntas que permitem a caracterização dos sujeitos da pesquisa, não cabendo a identificação;
2. Preencher o Inventário da Escala de Indicadores Prazer – Sofrimento no Trabalho, considerando com a maior adequação possível a sua vinculação com a unidade de alimentação em estudo, haja vista ser essa a organização de trabalho que estará sendo submetida ao estudo de caso. Não cabe a identificação.

O local, dia e horário de realização da entrevista serão definidos considerando o horário de trabalho (os voluntários serão liberados das atividades durante aproximadamente \_\_\_\_ horas), no período das \_\_\_\_\_

.

Declaro que compreendi os objetivos desta pesquisa, como ela será realizada e concordo em participar voluntariamente da pesquisa

Assinatura do participante da pesquisa:

---

**ANEXO II****PARTE I: DADOS SÓCIO-DEMOGRÁFICOS****1) Idade:**

( ) 20 a 30 anos ( ) 31 a 40 anos ( ) 41 a 50 anos ( ) 51 anos ou mais

**2) Gênero:** ( ) Masculino ( ) Feminino

**3) Escolaridade:**

( ) Até o fundamental ( ) Ensino médio ( ) Superior incompleto

( ) Superior completo ( ) Pós-graduação

**4) Estado Civil:**

( ) Casado (a) ( ) Solteiro (a) ( ) Separado (a) Judicialmente

( ) Divorciado (a) ( ) União Estável ( ) Viúvo (a)

**5) Cargo Atual :** \_\_\_\_\_

**6) Tempo de serviço na Unidade:**

( ) Até 2 anos ( ) De 2 a 4 anos ( ) De 4 a 6 anos

( ) De 6 a 8 anos ( ) De 8 a 10 anos ( ) Mais de 10 anos

**7) Tempo de serviço no cargo:**

( ) Até 2 anos ( ) De 2 a 4 anos ( ) De 4 a 6 anos

( ) De 6 a 8 anos ( ) De 8 a 10 anos ( ) Mais de 10 anos

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

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

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

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



**ANEXO III****PARTE II: 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 Frequentemente	5 Sempre
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					

**ANEXO IV****PARTE III: 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 Nada exigido	2 Pouco Exigido	3 Mais ou menos exigido	4 Bastante Exigido	5 Totalmente Exigido
-------------------	--------------------	----------------------------	-----------------------	-------------------------

1	Ter controle das emoções	1	2	3	4	5
2	Ter que lidar com ordens contraditórias	1	2	3	4	5
3	Ter custo emocional	1	2	3	4	5
4	Ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros	1	2	3	4	5
5	Disfarçar os sentimentos	1	2	3	4	5
6	Ser obrigado a elogiar as pessoas	1	2	3	4	5
7	Ser obrigado a elogiar as pessoas	1	2	3	4	5
8	Ser obrigado a cuidar da aparência física	1	2	3	4	5
9	Ser bonzinho com os outros	1	2	3	4	5
10	Transgredir valores éticos	1	2	3	4	5
11	Ser submetido a constrangimentos	1	2	3	4	5
12	Ser obrigado a sorrir	1	2	3	4	5
13	Desenvolver macetes	1	2	3	4	5
14	Ter que resolver problemas	1	2	3	4	5
15	Ser obrigado a lidar com imprevistos	1	2	3	4	5
16	Fazer previsão de acontecimentos	1	2	3	4	5
17	Usar a visão de forma contínua	1	2	3	4	5
18	Usar a memória	1	2	3	4	5
19	Ter desafios intelectuais	1	2	3	4	5
20	Fazer esforço mental	1	2	3	4	5
21	Ter concentração mental	1	2	3	4	5
22	Usar a criatividade	1	2	3	4	5
23	Usar a força física	1	2	3	4	5
24	Usar os braços de forma contínua	1	2	3	4	5
25	Ficar em posição curvada	1	2	3	4	5
26	Caminhar	1	2	3	4	5
27	Ser obrigado a ficar em pé	1	2	3	4	5
28	Ter que manusear objetos pesados	1	2	3	4	5
29	Fazer esforço físico	1	2	3	4	5
30	Usar as pernas de forma contínua	1	2	3	4	5
31	Usar as mãos de forma repetida	1	2	3	4	5
32	Subir e descer escadas	1	2	3	4	5

Fonte: MENDES, M. A. Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método Casa do Psicólogo, 2007.

368p.

## ANEXO V

### PARTE IV: 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	1	2	3	4	5	6
Nenhuma vez	Um vez	Duas vezes	Três vezes	Quatro vezes	Cinco vezes	Seis vezes

1	Liberdade com a chefia para negociar o que precisa	0	1	2	3	4	5	6
2	Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas	0	1	2	3	4	5	6
3	Solidariedade entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
4	Confiança entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
5	Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho	0	1	2	3	4	5	6
6	Liberdade para usar a minha criatividade	0	1	2	3	4	5	6
7	Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias	0	1	2	3	4	5	6
8	Cooperação entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
9	Satisfação	0	1	2	3	4	5	6
10	Motivação	0	1	2	3	4	5	6
11	Orgulho pelo que faço	0	1	2	3	4	5	6
12	Bem-estar	0	1	2	3	4	5	6
13	Realização profissional	0	1	2	3	4	5	6
14	Valorização	0	1	2	3	4	5	6
15	Reconhecimento	0	1	2	3	4	5	6
16	Identificação com as minhas tarefas	0	1	2	3	4	5	6
17	Gratificação pessoal com as minhas atividades	0	1	2	3	4	5	6
18	Esgotamento emocional	0	1	2	3	4	5	6
19	Estresse	0	1	2	3	4	5	6
20	Insatisfação	0	1	2	3	4	5	6
21	Sobrecarga	0	1	2	3	4	5	6
22	Frustração	0	1	2	3	4	5	6
23	Insegurança	0	1	2	3	4	5	6
24	Medo	0	1	2	3	4	5	6
25	Falta de reconhecimento de meu esforço	0	1	2	3	4	5	6
26	Falta de reconhecimento de meu desempenho	0	1	2	3	4	5	6
27	Desvalorização	0	1	2	3	4	5	6
28	Indignação	0	1	2	3	4	5	6
29	Inutilidade	0	1	2	3	4	5	6
30	Desqualificação	0	1	2	3	4	5	6
31	Injustiça	0	1	2	3	4	5	6
32	Discriminação	0	1	2	3	4	5	6

Fonte: MENDES, M. A. Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método Casa do Psicólogo, 2007.

## ANEXO VI

### PARTE V: 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 frequência com a qual eles estiveram presentes na sua vida nos últimos seis meses

1	Dores no corpo	0	1	2	3	4	5
2	Dores nos braços	0	1	2	3	4	5
3	Dor de cabeça	0	1	2	3	4	5
4	Distúrbios respiratórios	0	1	2	3	4	5
5	Distúrbios digestivos	0	1	2	3	4	5
6	Dores nas costas	0	1	2	3	4	5
7	Distúrbios auditivos	0	1	2	3	4	5
8	Alterações do apetite	0	1	2	3	4	5
9	Distúrbios na visão	0	1	2	3	4	5
10	Alterações no sono	0	1	2	3	4	5
11	Dores nas pernas	0	1	2	3	4	5
12	Distúrbios circulatórios	0	1	2	3	4	5
13	Insensibilidade em relação aos colegas	0	1	2	3	4	5
14	Dificuldades nas relações fora do trabalho	0	1	2	3	4	5
15	Vontade de ficar sozinho	0	1	2	3	4	5
16	Conflitos nas relações familiares	0	1	2	3	4	5
17	Agressividade com os outros	0	1	2	3	4	5
18	Dificuldade com os amigos	0	1	2	3	4	5
19	Impaciência com as pessoas em geral	0	1	2	3	4	5
20	Amargura	0	1	2	3	4	5
21	Sensação de vazio	0	1	2	3	4	5
22	Sentimento de desamparo	0	1	2	3	4	5
23	Mau-humor	0	1	2	3	4	5
24	Vontade de desistir de tudo	0	1	2	3	4	5
25	Tristeza	0	1	2	3	4	5
26	Irritação com tudo	0	1	2	3	4	5
27	Sensação de abandono	0	1	2	3	4	5
28	Dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas	0	1	2	3	4	5
29	Solidão	0	1	2	3	4	5

Fonte: MENDES, M. A. Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método Casa do Psicólogo, 2007.

368p.