



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

SELONIEL BARROSO DOS REIS

PRAZER E SOFRIMENTO COM TRABALHADORES TERCEIRIZADOS

NATAL/RN

2014

SELONIEL BARROSO DOS REIS

PRAZER E SOFRIMENTO COM TRABALHADORES TERCEIRIZADOS

Dissertação apresentada para cumprir parte das exigências para obtenção do título de Mestre em Administração Profissional, na área de concentração Gestão Estratégica de Pessoas.

Orientadora: Profa. Nilda Maria de Clodoaldo P. Guerra Leone. Dra.

NATAL/RN

2014

SELONIEL BARROSO DOS REIS

PRAZER E SOFRIMENTO COM TRABALHADORES TERCEIRIZADOS

Dissertação apresentada para cumprir parte das exigências para obtenção do título de Mestre em Administração Profissional, na área de concentração Gestão Estratégica de Pessoas.

Aprovada em: 04/12/2014.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Nilda Maria de Clodoaldo P. Guerra Leone, Dra.
Orientadora

Profa. Lydia Maria Pinto Brito, Dra.
Membro Examinador Interno

Profa. Jomária Maria de Lima Alloufa, Dra.
Membro Examinador Externo

NATAL/RN

2014

*Ao meu filho Pedro Felipe Felix dos Reis
e aos trabalhadores respondentes desta
pesquisa. Dedico.*

AGRADECIMENTOS

A conclusão desta dissertação é uma conquista a ser partilhada com muitas pessoas amigas, queridas e amadas. Entre elas, destaco:

A Professora Dra. Nilda Maria de Clodoaldo P. Guerra Leone, por me aceitar como orientando nesta difícil missão de realizar uma pesquisa em uma área até então bastante desconhecida da minha realidade; mas abracei e segui suas orientações. Muito obrigado, respeito e admiração;

A Professora Dra. Lydia Maria Pinto Brito, pela contribuição na versão final desta dissertação, aceitando gentilmente fazer parte da banca examinadora. Muito obrigado, respeito e admiração;

A Professora Dra. Jomária Maria de Lima Alloufa, por ter gentilmente aceitado fazer parte da banca examinadora. Muito obrigado;

O corpo docente do MPA da UNP, pelos ensinamentos repassados, sempre com muito profissionalismo e sapiência. Obrigado a todos;

Todos os mestrandos da turma 2013.2 do MPA/UNP, especialmente o amigo Aluísio Fontes que, na sua simplicidade, e sem perceber, deu-me lições de cidadania no trânsito da cidade do Natal/RN que jamais esquecerei. Meu eterno agradecimento;

A técnica administrativa da UNP, Glícia Xavier, que sempre atendeu a todos com eficiência e educação. Muito obrigado;

O Magnífico Reitor da Universidade Federal do Amapá, Professor Dr. José Carlos Tavares, pelo apoio formal e informal em viabilizar o afastamento de minhas atividades junto a UNIFAP, para cursar o Mestrado na cidade do Natal/RN. Obrigado;

O amigo Professor Dr. Júlio César Sá de Oliveira, pelas orientações nas análises estatísticas. Muito obrigado;

O amigo Manoel Raimundo, pela contribuição na conclusão desta dissertação. Muito obrigado;

Os amigos unifapeanos Raul Ramos, Rosilene Seabra, Edmilson Nunes, Zenildo Mendonça, Nilda Vales, Lorena Souza, Fernando Otávio, Rilson Garcia, Erick Franck, Gerson Gurjão, Joaquim Filho e Aldery Mendonça. Muito obrigado pelas palavras de incentivo;

Valéria Braga, José Herbert e Paulo Bezerra, pelas palavras de incentivo. Muito obrigado;

O amigo Carlos Gama, que viabilizou junto à direção da empresa esta pesquisa. Muito obrigado;

A direção da empresa pesquisada, por autorizar o acesso aos trabalhadores. Muito obrigado;

Ronaldo Baia, Vera Baia e Tainá Baia, obrigado por tudo;

Juliana Perez, pelo incentivo, apoio e palavras de carinho que nunca esquecerei. Meu muito obrigado;

Minha mãe Zilfa, meus irmãos Ruth, Rutilene, Lenira e Célio, os eternos netos do coração João Vinicius e Ana Clara, pelas palavras de incentivo, demonstração de amor e carinho. Obrigado por fazerem parte do meu mundo.

Enfim, a todas as pessoas que, de certa forma e em diferentes níveis de auxílio, participaram da elaboração desta dissertação. MUITÍSSIMO obrigado.

“O conhecimento e a informação são os recursos estratégicos para o desenvolvimento de qualquer país. Os portadores desses recursos são as pessoas”

Peter Drucker(Escritor e Consultor Administrativo)

“O conhecimento nos faz responsáveis”

Che Guevara (Revolucionário)

“Se a educação sozinha não pode transformar a sociedade, tampouco sem ela a sociedade muda”

Paulo Freire (Educador)

RESUMO

Este estudo teve por objetivo avaliar a relação da dinâmica laboral na visão dos trabalhadores de uma empresa terceirizada de limpeza e conservação, com as variáveis causadoras das vivências de prazer e sofrimento. A pesquisa teve como suporte teórico a psicodinâmica do trabalho, tendo como principais expoentes, os pesquisadores Christophe Dejours e Ana Magnólia Mendes. É uma pesquisa censitária, um estudo de caso, descritiva, de natureza quantitativa, utilizando como instrumento de coleta de dados um questionário sociodemográfico e o Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), em sua terceira versão, desenvolvido por Mendes e Ferreira (2007). Os dados foram tratados com estatística descritiva (frequência, média, desvio padrão e alfa de *cronbach*) e regressão logística. Os resultados sinalizam para a coexistência equilibrada da vivência de prazer e sofrimento, porém com uma clara tendência para o sofrimento. Merece destaque o fator custo físico que compõe a Escala de Custo Humano no Trabalho, cuja avaliação pelos respondentes foi mais negativa, com indicativo grave. Esta avaliação é produtor de custo humano e sofrimento no trabalho, requerendo intervenção imediata da empresa pesquisada. Por ser um estudo de caso, os resultados não devem ser generalizados, porém podem ser utilizados em estudo cuja realidade da organização seja análoga à pesquisada.

Palavras-chave: Trabalhador. Prazer. Sofrimento. Trabalho.

ABSTRACT

The aim of this study was to evaluate the relationship of labor dynamics in view of employees of a cleaning company and conservation, with the variables that cause the experiences of pleasure and pain. The psychodynamics of work of researchers Christophe Dejours and Ana Magnolia Mendes was the theoretical basis of this research. It is a census research, a case study, descriptive quantitative in nature, which used as a tool for data collection, a social demographic questionnaire and the Inventory of Work and Risk of illness (ITRA), in its third version, developed by Mendes and Ferreira (2007). The data were descriptive statistics (frequency, mean, standard deviation and Cronbach's alpha) and logistic regression. The results point to the balanced coexistence of experiencing pleasure and pain, but with a clear tendency towards suffering. Also noteworthy is the physical cost factor that makes up the Scale Human Cost at Work, whose evaluation by respondents were more negative, with severe indication. This review is producing human cost and suffering at work, requiring immediate intervention of the company studied. Being a case study, the results should be generalized, but can be used in the study whose reality is analogous to the organization researched.

Keywords: Worker. Pleasure. Suffering. Work.

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 - Cargos e quantitativo de trabalhadores pesquisados.....	53
Quadro 02 - Fatores, itens avaliados e confiabilidade da EACT	57
Quadro 03 - Fatores, itens e confiabilidade da ECHT	59
Quadro 04 - Fatores, itens avaliados e confiabilidade da EIPST	61
Quadro 05 - Fatores, itens avaliados e confiabilidade da EADRT.....	63
Quadro 06 - Dados sociodemográficos e Inventário sobre o trabalho e risco de adoecimento – ITRA (escalas e dimensões).....	64
Quadro 07 - Objetivos específicos e suas técnicas estatísticas.....	67
Quadro 08 - Itens que impactaram os fatores organização do trabalho e relações socioprofissionais a maior e a menor	74
Quadro 09 - Síntese dos resultados da EACT	77
Quadro 10 - Itens que impactaram o fator custo físico a maior e a menor.....	79
Quadro 11 - Síntese dos resultados da EACHT.....	81
Quadro 12 - Itens que impactaram os fatores LE e RP a maior e a menor.....	83
Quadro 13 - Síntese dos resultados da EIPST.....	85
Quadro 14 - Itens que impactaram o fator danos físicos a maior e a menor.....	86
Quadro 15 - Síntese dos resultados da EADRT.....	88
Quadro 16 – Síntese da regressão logística.....	91

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Frequência absoluta (N) e percentual (%) por faixa etária	69
Tabela 2 - Frequência absoluta (N) e percentual (%) por gênero.	69
Tabela 3 - Frequência absoluta (N) e percentual (%) por escolaridade	69
Tabela 4 - Frequência absoluta (N) e percentual (%) por estado civil.....	70
Tabela 5 - Frequência absoluta (N) e percentual (%) por cargo.....	70
Tabela 6 - Frequência absoluta (N) e percentual (%) por tempo na empresa.....	71
Tabela 7 - Frequência absoluta (N) e percentual (%) por tempo no cargo.....	71
Tabela 8 - Frequência absoluta (N) e percentual (%) por participação em exame médico.....	71
Tabela 9 - Frequência absoluta (N) e percentual (%) por afastamento médico	72
Tabela 10 - Síntese do perfil sociodemográfico dos respondentes	72
Tabela 11 - Percentual dos respondentes por fator da EACT	73
Tabela 12 - Estatística descritiva dos fatores da EACT	74
Tabela 13 - Percentual dos respondentes por fator da ECHT.....	78
Tabela 14 - Estatística descritiva dos fatores da ECHT	79
Tabela 15 - Percentual dos respondentes por fator da EIPST	82
Tabela 16 - Estatística descritiva dos fatores da EIPST.....	82
Tabela 17 - Percentual dos respondentes por fator da EADRT	85
Tabela 18 - Estatística descritiva dos fatores da EADRT.....	86
Tabela 19 - Relação dos fatores que avaliam prazer x idade.....	89
Tabela 20 - Relação dos fatores que avaliam prazer x gênero.....	89
Tabela 21 - Relação dos fatores que avaliam prazer x escolaridade.....	89
Tabela 22 - Relação dos fatores que avaliam prazer x estado civil.....	90
Tabela 23 - Relação dos fatores que avaliam prazer x tempo de serviço na empresa.....	90
Tabela 24 - Relação dos fatores que avaliam prazer x tempo de serviço no cargo.....	90
Tabela 25 - Modelo logístico ajustado com todas as variáveis preditivas.....	91
Tabela 26 - Modelo logístico ajustado pela seleção de variáveis.....	91

LISTA DE SIGLAS

ABRALIMP	Associação Brasileira do Mercado de Limpeza Profissional
AP	Amapá
BDTD	Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
DIEESE	Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos
EACT	Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho
EADRT	Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho
EBSCO	Business Source Elite
ECHT	Escala de Custo Humano no Trabalho
EIPST	Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho
EPP	Empresas de Pequeno Porte
FHC	Fernando Henrique Cardoso
IN	Instrução Normativa
ITRA	Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento
ME	Micro Empresas
MG	Minas Gerais
MPA	Mestrado Profissional em Administração
MPOG	Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão
MT	Ministério do Trabalho
NI	Nível inferior
OIT	Organização Internacional do Trabalho
SCIELO	Scientific Eletronic Library Online
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
UNIFAP	Universidade Federal do Amapá
UNP	Universidade Potiguar

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO	15
1.2 PROBLEMA DA PESQUISA	17
1.3 OBJETIVOS	18
1.3.1 Geral	18
1.3.2 Específicos	18
1.4 JUSTIFICATIVA	19
1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO	21
2 REFERENCIAL TEÓRICO	22
2.1 TRABALHO	22
2.1.1 Trabalho Decente	25
2.1.2 Precarização do Trabalho	26
2.1.3 Trabalho e Gênero	31
2.2 TERCEIRIZAÇÃO	35
2.3 PSICODINÂMICA DO TRABALHO	38
2.3.1 Prazer e Sofrimento	42
3 METODOLOGIA	52
3.1 TIPO DE PESQUISA	52
3.2 UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA	52
3.3 COLETA DE DADOS	53
3.3.1 Instrumento de Pesquisa	54
3.4 VARIÁVEIS DE ESTUDO	63
3.5 TRATAMENTO DOS DADOS	64
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	68
4.1 PERFIL DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA	68
4.2 CONTEXTO DO TRABALHO	73
4.3 CUSTO HUMANO NO TRABALHO	78
4.4 INDICADORES DE PRAZER E SOFRIMENTO	81
4.5 DANOS RELACIONADOS AO TRABALHO	85
4.6 RELAÇÃO DO PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO X EIPST	88
5 CONCLUSÃO	93
REFERÊNCIAS	95

APÊNDICES	103
APÊNDICE A – CARTA DE AUTORIZAÇÃO.....	104
APÊNDICE B - CARTA DE PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA.....	105
APÊNDICE C - TERMO DE CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA	106
ANEXOS	107
ANEXO A – QUESTIONÁRIO DE DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS	108
ANEXO B – ESCALA DE AVALIAÇÃO DO CONTEXTO DE TRABALHO (EACT)	109
ANEXO C – ESCALA DE CUSTO HUMANO NO TRABALHO (ECHT)	110
ANEXO D – ESCALA DE INDICADORES DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO(EIPST)	111
ANEXO E – ESCALA DE AVALIAÇÃO DOS DANOS RELACIONADOS AO TRABALHO (EADRT).....	112

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, a natureza do trabalho passou por mudanças fundamentais, especialmente nas economias mais desenvolvidas. A produção em massa não domina mais o mercado de trabalho, como aconteceu em grande parte do século passado.

Não há dúvidas de que, em parte, este fenômeno se deve à globalização das economias, ao advento de novas tecnologias e à mão de obra disponível, principalmente no setor de serviços, onde mundialmente se concentra a maior parte dos trabalhadores.

As mudanças no meio de produção não se limitaram aos países economicamente mais ricos, mas se estenderam e estão presentes também nos países denominados de economias emergentes, como o Brasil, Índia, China, Rússia e África do Sul.

A eficiência, a busca por novos mercados, aliadas à exigência do retorno do investimento, foram os grandes desafios para as organizações nesses últimos anos. Como consequência, a pressão sobre o trabalhador aumentou consideravelmente, principalmente no setor privado, onde as cobranças por resultados são maiores.

No geral, não há dúvidas de que a globalização pode contribuir para melhoria do padrão de vida e desenvolvimento econômico das economias. Porém o que se percebe são as disparidades socioeconômicas cada vez mais crescentes; a desvalorização profissional; a precarização do trabalho e o ambiente hostil para os trabalhadores. Esses fatores, provavelmente, são agentes que podem afetar a saúde física e psíquica do trabalhador.

Nesse sentido, estudos de Macedo e Matos (2008) afirmam que sempre será possível encontrar nas organizações indicadores de variáveis relacionados à satisfação e insatisfação no trabalho. Essas variáveis tendem a fortalecer ou enfraquecer a qualidade de vida do trabalhador, podendo influenciar diretamente em seu desempenho produtivo. É preciso identificar as variáveis responsáveis por manter o equilíbrio da relação entre os empregados e as organizações, pois assim é possível estabelecer uma avaliação, buscando, de acordo com a necessidade, traçar uma estratégia específica para manter, aperfeiçoar ou eliminar as variáveis identificadas com potencial para interferir negativamente sobre o trabalhador.

Para Sveiby (1998) as pessoas são os únicos verdadeiros agentes na empresa. Todos os ativos e estruturas – quer tangíveis ou intangíveis – são resultado das ações humanas. Todos dependem das pessoas, em última instância, para continuar a existir.

Schermerhorn Júnior, Hunt e Osborn (1999) afirmam que uma organização se torna eficiente somente quando atinge seu objetivo com os auxílios da sinergia, ou seja, a criação de um todo maior, do que o somatório das partes. Para ganharem sinergia, as empresas dependem basicamente do esforço coletivo das pessoas; isto é, do indispensável recurso do homem.

Mesmo com todos os avanços da economia e da tecnologia do mundo moderno, muitas organizações ainda não atentaram ou não dão a devida importância para o bem-estar do ser humano dentro do processo produtivo, especialmente as que seguem o modelo organizacional centralizador e hierarquizado Taylorista/Fordista.

Essa indiferença é comum aos trabalhadores de limpeza e conservação, independente de sua relação empregatícia; porém bem mais percebida nos terceirizados que, em alguns locais, são tratados como invisíveis sociais; ou seja, são trabalhadores pouco percebidos em suas unidades de trabalho, tanto pela organização, como pela sociedade. Geralmente não há preocupação com esses, exceto se o serviço foi executado com eficiência.

Esse contexto justifica a importância de se conhecerem as variáveis com potencial para interferir na saúde física e psíquica do trabalhador e consolidar ações positivas com o objetivo de reduzir as causas e promover o trabalho saudável.

Esta pesquisa é específica sobre a dinâmica do trabalho relacionado com prazer e sofrimento experimentado pelos trabalhadores prestadores de serviços terceirizados de limpeza e conservação de uma determinada empresa no norte do Brasil.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Com o acirramento sempre crescente da competitividade, as mudanças dentro das organizações indicam cada vez mais que o foco está na busca pela qualidade dos produtos e na eficiência dos serviços prestados como plano para conquista do mercado.

Como estratégia de mercado, o processo de terceirização, intensificado nos anos 70 do Século XX em diversos países europeus e da América do Norte, teve como objetivo repassar para outra organização os serviços que não faziam parte da atividade-fim da empresa, visando à redução dos custos de produção.

No processo de terceirização, um dos mais comuns a ser iniciado dentro das organizações é o serviço de limpeza e conservação. Segundo a Associação Brasileira do Mercado de Limpeza Profissional (ABRALIMP, 2013), os setores de construção civil, hotéis, *shopping centers*, escolas, supermercados e outros estão aquecidos. A cada nova obra inaugurada surgem novos ambientes que precisam ser limpos. Além disso, pesquisas recentes revelam que entre 45% e 55% das empresas do setor privado optaram pela terceirização de serviços de limpeza. Portanto cerca de 60% desse mercado ainda pode ser explorado.

Atualmente, no Estado do Amapá (AP), onde a pesquisa foi realizada, aproximadamente 55 (cinquenta e cinco) empresas prestam serviços terceirizados de limpeza e conservação, atuando junto às organizações públicas e privadas. O maior contratante é o setor público, respondendo por aproximadamente 80% dessas contratações.

Para os trabalhadores desse setor da economia, a construção do prazer em seu ambiente de trabalho tem se mostrado uma tarefa árdua e desafiante dentro das organizações. Segundo Costa et al. (2012), a década de 2010 deixou uma herança maldita para o homem no que se refere ao trabalho. Um conjunto de acontecimentos em nível mundial promoveram alterações nessa relação, dos quais se destacam: inovações tecnológicas, globalização, reestruturação produtiva, exacerbada competitividade internacional e interempresarial. Esse processo resultou na transfiguração de uma atividade outrora criativa, construtiva do homem, em uma simples faina.

Frente a tantas exigências do mercado e das organizações, o ambiente de trabalho e a saúde do trabalhador não podem ser negligenciados, uma vez que pesquisas indicam que esses fatores podem interferir diretamente no seu desempenho físico e mental, e a organização não deve tratá-los com menos importância.

1.2 PROBLEMA DA PESQUISA

Como já citado, o serviço de limpeza e conservação foi um dos primeiros a ser terceirizado pelas organizações públicas e privadas. No serviço público esse processo timidamente teve início em 1970 e foi aprofundado no governo do presidente Fernando Henrique Cardoso (FHC) entre os anos de 1995 a 2002.

Para o executivo federal, esse tipo de serviço faz parte das atividades em extinção, ou seja, não haverá mais concurso público para provimento dos cargos de servente, jardineiro, serviços gerais e motorista, pois os mesmos foram extintos pela Lei 9.632/98, no governo de FHC. Atualmente, no serviço público federal, esses e outros cargos de nível inferior (NI) são ocupados por trabalhadores terceirizados.

No município de Macapá, capital do Estado do Amapá, local onde foi desenvolvida a pesquisa, esses serviços são executados em sua maioria por Micro Empresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), de origem familiar, sem muito aporte financeiro para capital de giro. Ressalto que a definição de ME e EPP utilizada pelo autor é da Lei nº123/2006 (BRASIL, 2006).

Mesmo com uma legislação eficiente e fiscalização do Ministério do Trabalho (MT), é comum para os trabalhadores terceirizados de limpeza e conservação o atraso de salário e as condições desfavoráveis dentro do ambiente de trabalho.

É uma prática recorrente dos empregadores condicionar o pagamento de salários e a compra de materiais para execução dos serviços ao pagamento do órgão público contratante que, nos dois últimos anos, é efetuado com no mínimo trinta dias de atraso. Essa prática prejudica diretamente o trabalhador que recebe atrasado e interfere na qualidade do serviço prestado.

A Instrução Normativa (IN) nº 002/2008 do Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão (MPOG), que disciplina a contratação terceirizada no serviço público, determinou uma produtividade mínima de 600m² para áreas internas e de 1.200m² para área externas, por um trabalhador de limpeza e conservação. Considerando que esta IN não delimita o tamanho máximo da área por trabalhador, cada órgão contratante fica livre para determinar o quantitativo mínimo de empregados que a empresa deve disponibilizar no momento da contratação do serviço, desde que respeite o estabelecido na IN.

A precarização do trabalho, com o subdimensionamento do número de pessoas necessárias para executar uma determinada atividade com rotinas

repetidas e com a cobrança de horário pode ter consequências físicas e psíquicas na saúde do trabalhador. Porém é preciso ter ponderação e analisar cada situação individualmente, posto que esta realidade pode não ser a mesma em todos os locais de trabalho.

Diante desse quadro, a pesquisa se propôs investigar que fatores relacionados ao prazer e sofrimento interferem nas vivências subjetivas dos trabalhadores de uma empresa terceirizada.

Assim, mediante o exposto, foi definido como questão principal deste estudo: qual a relação da dinâmica do trabalho na visão dos trabalhadores de uma empresa terceirizada, com as variáveis causadoras de prazer e sofrimento?

1.3 OBJETIVOS

Para investigar o problema proposto, os objetivos do pesquisador são os seguintes:

1.3.1 Geral

Pesquisar a relação da dinâmica laboral na visão dos trabalhadores de uma empresa terceirizada, com as variáveis causadoras de prazer e sofrimento.

1.3.2 Específicos

- ✓ Traçar o perfil sociodemográfico dos trabalhadores;
- ✓ Investigar, no contexto do trabalho, as condições e organização do trabalho na empresa pesquisada;
- ✓ Verificar, na visão dos trabalhadores, o custo humano na unidade pesquisada;
- ✓ Identificar no trabalho os indicadores que causam prazer e sofrimento;
- ✓ Examinar os possíveis danos relacionados ao trabalho;
- ✓ Verificar se há relação entre os perfis sociodemográficos dos pesquisados com os resultados da escala de indicadores de prazer e sofrimento no trabalho.

1.4 JUSTIFICATIVA

Em pesquisas realizadas nas bibliotecas da Universidade Potiguar (UNP) e da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), bem como nas bases de dados da *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO), Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e *Business Source Elite* (EBSCO), especializados em publicações científicas de artigos, dissertações e teses para compor o referencial teórico desta pesquisa, não foram encontrados registros de trabalhos específicos nesse tipo de atividade empresarial proposto para investigação.

Os registros encontrados dizem respeito a outras atividades, especialmente com os profissionais da área de saúde (agente de saúde, auxiliar e técnico de enfermagem) e de docência (ensino médio e de graduação).

Portanto o caráter descritivo deste estudo deve-se à escassez de pesquisas sistematizadas de vivências de prazer e sofrimento vinculados à atividade de limpeza e conservação.

Este estudo é importante para a sociedade na medida em que traz informações sobre as vivências de prazer e sofrimento do trabalhador em uma atividade comumente terceirizada, tanto por pessoa jurídica (indústria, comércio e serviço público), como também por pessoas físicas em serviços domésticos.

Estas informações podem servir como orientação na conduta das pessoas responsáveis, tanto na contratação como na execução dos serviços de limpeza e conservação. Prazer e sofrimento coabitam no mesmo ambiente; portanto é fundamental construir ou tornar um ambiente laboral de condições propícias para uma atividade que não interfira no equilíbrio psíquico e físico do trabalhador.

Para a academia, espera-se que o resultado contribua para a pesquisa com novos conhecimentos das circunstâncias que interferem nas vivências de prazer e sofrimento dos trabalhadores dentro de uma determinada organização, e que sirva de referencial, ampliando a investigação sobre profissionais de outras empresas, considerando a escassez de pesquisas voltadas para a atividade de limpeza e conservação.

A importância para a empresa pesquisada está em detectar e compreender o nível das vivências de prazer e sofrimento de seus empregados no ambiente de trabalho. São subsídios que podem contribuir para a implantação de programas de prevenção, de saúde ocupacional e de qualidade de vida no trabalho, bem como

aperfeiçoar suas atividades, tanto no atendimento de seus trabalhadores, como de seus clientes, o que poderá resultar em um melhor aproveitamento de sua capacidade profissional.

Espera-se que os resultados desta pesquisa colaborem para que os gestores da empresa tenham uma melhor compreensão da sua realidade na visão de seus trabalhadores.

Para o pesquisador que é servidor público este estudo é uma oportunidade de ampliar seus conhecimentos sobre um tema de relevante importância, tanto para o trabalhador, como para a organização. É uma pesquisa de vivência de prazer e sofrimento, que envolve uma atividade pouco ou nunca explorada que, através dos resultados encontrados, poderá fortalecer o conhecimento organizacional da empresa pesquisada e contribuir com melhorias para os respondentes.

Assim, esta pesquisa justifica-se pela relevância, oportunidade e viabilidade em investigar as condições de trabalho que interferem nas vivências de prazer e sofrimento dos empregados de uma determinada organização no Norte do Brasil.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este trabalho é composto da seguinte estrutura: inicia-se com a introdução, fazendo um breve relato sobre a influência das mudanças na economia, no contexto do trabalho. A relevância da pesquisa e sua contextualização definem o seu objetivo geral, os específicos e a justificativa.

O segundo capítulo apresenta o referencial teórico, abordando os temas: trabalho, trabalho decente, precarização do trabalho, terceirização, trabalho e gênero, psicodinâmica do trabalho, prazer e sofrimento.

No terceiro capítulo, aborda-se a metodologia utilizada, caracterizando o tipo de pesquisa, seu universo e amostra; coleta de dados, instrumento de pesquisa, variáveis de estudo e tratamento dos dados.

No quarto capítulo, faz-se a apresentação e análise dos resultados conforme os objetivos específicos propostos, fundamentando-se nas análises estatísticas e buscando uma vinculação com o referencial teórico.

Por fim, no quinto capítulo, fazem-se as conclusões da pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

As mudanças estruturais da produção, iniciadas nos anos 90 do século passado, deram início a inúmeras alterações no contexto do trabalho dentro das organizações. Nesse sentido, serão abordados a seguir os tópicos e subtópicos que o autor considera importantes para melhor entendimento do tema escolhido: trabalho, trabalho decente, precarização do trabalho, trabalho e gênero, terceirização, psicodinâmica do trabalho, prazer e sofrimento.

2.1 TRABALHO

Historicamente, o entendimento de trabalho sempre foi associado a uma visão negativa, torturante, seletiva e elitista, a começar pela sua etimologia.

Segundo Ferreira e Mendes (2003), o vocábulo trabalho originou-se do vocábulo latino *tripaliare*, do substantivo *tripalium*, aparelho de tortura para amarrar os condenados ou os animais difíceis de ferrar. Daí foi feita a associação do trabalho com tortura, sofrimento, labuta.

Albornoz (1994) complementa, afirmando que, no latim clássico, a palavra que designa trabalho é labor. Inicialmente, significava a fadiga oriunda do trabalho. Posteriormente, passou a representar o todo da atividade. De maneira geral, labor era usado para denominar doença, desgraça e dor.

Lima (2004, p. 31) afirma que, com o tempo, “o trabalho foi criado e desenvolvido como algo que causa sofrimento, considerado um castigo divino, que não tinha valor de *status*. Trabalhar era sinônimo de humilhação e de menos valia”.

Marx (1998) afirmava que o trabalho distingue o homem dos demais animais. Para realizar uma tarefa, o homem, intencionalmente, planeja seu objetivo, prevendo o resultado, diferenciando-se da natureza instintiva do animal. Ao atuar sobre o mundo externo, transforma sua realidade e altera sua própria natureza. Com o advento do modo de produção capitalista, o trabalhador, que antes era livre, passa a vender sua força de trabalho ao capital, produzindo valores de troca, em vez de valores de uso, o que resulta no processo de mais-valia, fator determinante para o atual modo de acumulação capitalista.

Com o surgimento das indústrias, surge uma mudança no modo de produção; o uso das máquinas altera as relações de trabalho, causando impacto também no vínculo do trabalhador com o seu trabalho (LIMA, 2004).

Para o ser humano, o trabalho tem fins diversos, podendo ser social ou financeiro. Oletto, Melo e Lopes (2013) afirmam que é pelo trabalho que o homem se reproduz, desenvolve as suas habilidades e a imaginação; aprende a conhecer suas próprias forças e limitações; altera a visão que tem do mundo e de si mesmo; inova e contribui para o desenvolvimento. O trabalho é o caminho que possibilita a compreensão do homem, a sua objetivação como processo natural na transformação da natureza.

Segundo os mesmos autores, seguindo o pensamento marxista, o trabalho pode ser compreendido, de forma genérica, como a capacidade de transformar a natureza para atender a necessidades humanas.

Nessa ótica, fica clara a relevância que o trabalho tem no processo de constituição do homem, na sua relação com a sua natureza, com os outros e consigo mesmo. Assim, para Tejada (2001), não há dúvida de que o trabalho é imprescindível para qualquer pessoa, pois determina a própria sobrevivência e condicionamento social do indivíduo. Ele se constitui em um fator de equilíbrio e desenvolvimento do ser humano, já que possui um poder estruturante, tanto em nível de saúde mental, como de saúde física.

A labuta é rica de sentido individual e social e vai além de ser um meio de produção da vida de cada um ao prover subsistência, mas cria sentidos existenciais e contribui para a estruturação da identidade e da subjetividade (OLETO; MELO; LOPES, 2013).

Em suas pesquisas, Vieira (2005) afirma que, do ponto de vista histórico, a denominação e o sentido dado à palavra trabalho varia conforme os diferentes momentos históricos e de transformação da sociedade. Nesse sentido, Dejourn (2001) afirma que o trabalho, além de ter um cunho de senso utilitário, significa, para o trabalhador, uma forma de estabelecer sua identidade, a sua realização e o seu reconhecimento. Assim o sentido atribuído ao trabalho é composto pela utilidade para a organização e para a sociedade, relacionado com as ideias de finalidade e objetivo.

Segundo Davenport (2011), se as organizações reconhecessem os trabalhadores como ativos estratégicos, os empresários veriam que uma força de

trabalho competente e dedicada é condição mínima para o sucesso. Investir nas pessoas seria sempre uma prioridade mais elevada.

Neste sentido, Davenport (2011, p. 22) afirma que:

Conceber os trabalhadores como investidores, mais que como meros ativos, enfatiza que a ligação entre empregado e empresa não depende de propriedade, paternalismo ou lealdade cega. Em vez disso, o elo que une pessoas e organizações deriva da capacidade e disposição de cada uma das partes em propiciar benefícios para a outra.

Seguindo essa linha de estudo, Rosenfield (2011) ressalta que, para os trabalhadores em todos os níveis, a valorização recai sobre a capacidade constante de adaptação, de flexibilidade e de gestão de suas empregabilidades através do engajamento em projetos sempre transitórios.

Davenport (2011) cita cinco fatores mais susceptíveis de inspirar um trabalho mais vigoroso: boa chance de promoção, bom salário, remuneração ligada ao desempenho, reconhecimento pelo trabalho bem feito e oportunidade para o desenvolvimento de capacidades.

Ainda, para Davenport (2011, p. 29), “ver os trabalhadores como investidores, ressalta um fator essencial da vida profissional: trabalho é uma troca mútua de valores, não uma exploração unilateral de um ativo por seu dono”.

Para Mendes (2007), a organização do trabalho é definida como divisão e conteúdo das tarefas, normas, controles e ritmos de trabalho e as condições de trabalho, definidas como qualidade do ambiente físico, posto de trabalho, equipamentos e materiais disponibilizados para a execução do trabalho. As relações socioprofissionais são conceituadas como os modos de gestão do trabalho, comunicação e interação profissional.

O trabalho é definitivamente humano, pois é mobilizado justamente quando a ordem tecnológica maquinal é insuficiente. O trabalho jamais será neutro, ou será gerador de saúde ou de constrangimento patogênico que desestabiliza e descompensa o sujeito (DEJOURS, 2008).

2.1.1 Trabalho Decente

Para a Organização Internacional do Trabalho (OIT, 2012), o trabalho decente deve constituir a essência das estratégias mundiais, nacionais e locais para alcançar o progresso econômico e social e para dar cumprimento aos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, relacionados com a erradicação da pobreza extrema.

Para enfrentar os desafios da globalização e dos déficits das políticas em matéria de crescimento e emprego, a OIT (2012) instituiu o trabalho decente como objetivo central de todas as suas políticas e programas. A noção de trabalho decente abrange a promoção de oportunidades para mulheres e homens do mundo, a fim de conseguir um trabalho produtivo, adequadamente remunerado, exercido em condições de liberdade, equidade e segurança; capaz de garantir uma vida digna. O trabalho decente é o eixo central para o qual convergem os quatro objetivos estratégicos da Organização Internacional do Trabalho.

Segundo Proni e Rocha (2010), até o ano de 2008, os indicadores sobre a evolução do mercado de trabalho na América Latina mostravam tendências positivas: redução do desemprego aberto, lenta recuperação dos rendimentos do trabalho, diminuição nas formas de trabalho degradantes, incremento nas ações de combate às desigualdades regionais e à discriminação, entre outros. Contudo a recente crise internacional ameaçou reverter os avanços conseguidos na luta contra a pobreza na maioria dos países da região, o que reforçou a importância da Agenda proposta pela OIT e implementada pelos governos nacionais.

Conforme os mesmos autores, para compreender o desafio da promoção do trabalho decente no Brasil e em outros países da América Latina é preciso analisar todo o processo histórico de exclusão social, conferir as principais transformações recentes no mundo do trabalho e examinar a dimensão dos problemas mais graves relacionados com a situação ocupacional da população mais vulnerável.

A responsabilidade social, em linhas gerais, é uma forma de conduzir os negócios da empresa de tal maneira que a torne parceira e corresponsável pelo desenvolvimento social. A empresa socialmente responsável é aquela que possui a capacidade de ouvir os interesses das diferentes partes (acionistas, funcionários, prestadores de serviços, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente) e conseguir absorvê-los nos planejamentos de suas atividades, buscando

atender às demandas de todos e não apenas dos acionistas ou proprietários (ALMEIDA; GUTIERREZ; MARQUES, 2012).

Segundo Martins, Robazzi e Bobroff (2010), o convívio harmonioso com a família, consigo mesmo e com os outros propicia relações mais fecundas no trabalho e na vida como um todo; ou seja, as interferências do trabalho não se restringem apenas ao ambiente dentro das organizações. Elas repercutem também nas situações de trabalho, na vida familiar e na vida pessoal de cada empregado.

Uma organização que consegue estabelecer uma rede de relacionamento na qual ocorre aprendizagem, faz com que a competência cresça e a satisfação pessoal surja e aumente, criando elos emocionais e sociais fortes que prendem as pessoas muito mais que o dinheiro (DAVENPORT. 2011).

Para esse mesmo autor, a causalidade funciona da seguinte maneira: alto desempenho traz recompensas que, por sua vez, aumentam a satisfação; ou seja, a satisfação não gera desempenho. É o desempenho, por meio de mecanismos de recompensa, que produz a satisfação.

2.1.2 Precarização do Trabalho

As rápidas transformações ocorridas nos meios de produção, em face das mudanças na economia em nível mundial, vêm provocando a precarização do trabalho em determinadas atividades.

Nesse sentido, Brito, Lima e Medeiros (2008, p. 302) comentam sobre as transformações ocorridas nos meios de produção nos últimos anos:

Com a crise do modelo capitalista iniciada nos anos de 1970 e a conseqüente reestruturação produtiva, a classe trabalhadora teve de se submeter a crescente perda de espaço para o capital, situação da qual surgem questões como: é possível conciliar interesses antagônicos e complementares? (...) é no cotidiano laboral que se expressa a possibilidade ou não de equilíbrio nas relações de força entre patrão e empregado.

Compreender e conciliar interesses antagônicos entre patrão e empregado é uma busca de parte dos pesquisadores da administração ao longo dos anos. Porém as mudanças evoluem com tal velocidade e intensidade, que o reflexo imediato para

o trabalhador normalmente é a precarização do trabalho, com consequências na saúde.

Brito, Nóbrega e Leone (2008, p.278), que estudaram o paradoxo entre o avanço do capital e o retrocesso do trabalho em shopping Center, afirmam que, para as organizações, “o grande desafio passa a ser o desvendamento de uma nova forma de gerenciar o trabalho e explorar ao máximo a subjetividade do trabalhador”. Para esses autores a gestão do trabalho atual é complexa, pois diversos modelos, muitas vezes coabitam no mesmo ambiente. Inserir o trabalhador em um sistema que lhe seja desfavorável é outro desafio.

Na era do conhecimento, para a empresa é fundamental a apropriação do conhecimento e da subjetividade do trabalhador (BRITO; LIMA; MEDEIROS, 2008).

Para Stewart (1998), obter resultados investindo em conhecimento requer um sistema e uma cultura organizacionais que permitam o fluxo livre de conhecimentos, o que significa descartar regras que abafem novas ideias.

Gerir pessoas é mais complicado do que possa parecer. Dar ordens não é um complicador dentro da organização; porém desafiador é liderar trabalhador com respeito a suas dificuldades na execução das tarefas, posto que carece de conhecimento, inteligência e sabedoria. O trabalhador é um ser único, com diferenciado sistema psíquico na teia de relações sociais dentro da organização (ZULAR, 2011).

A dificuldade de entender individualmente ou um grupo de pessoas no seu ambiente laboral, desprezando a subjetividade individual ou coletiva, compromete o desempenho da organização na sua finalidade e induz também a desestabilização da saúde do trabalhador.

As boas condições ambientais são fundamentais para o desempenho do trabalhador. A situação inversa pode interferir e ser um determinante na qualidade da saúde física e psicológica do trabalhador.

Para Castel (1998), a precarização é um processo comandado pelas novas exigências tecnológicas e econômicas, oriundas do capitalismo moderno. Frente a essas mudanças, o autor cita três aspectos importantes dessa nova dinâmica do capital: a desestabilização dos estáveis, a instalação na precariedade de diferentes trabalhadores, e o aumento do desemprego. Para esse autor, a precarização pode ser: nas estruturas produtivas, nos salários e nas perdas de direitos trabalhistas.

Segundo Druck (2001, p. 36), “as profissões hoje são provisórias, pois dependem das contínuas mudanças tecnológicas e organizacionais, que evoluem numa rapidez assustadora, exigindo que os homens a elas se adaptem a todo momento”. Isso interfere em qualquer tipo de relação social entre o trabalhador e a organização, grupo ou lugar.

No Brasil, não se pode considerar a precarização como um fenômeno novo, uma vez que sua existência é uma realidade desde o começo da sociedade capitalista urbano- industrial. As diferentes formas de precarização do trabalho e do emprego aparecem com novas configurações e manifestações, principalmente a partir dos anos 1990, quando ficam mais claros os influxos da crise de acumulação, da contrarreforma do Estado e da efetivação das políticas neoliberais (RAICHELIS, 2011).

Neves e Pedrosa (2007) relatam os problemas causados pela flexibilidade e precarização do trabalho que, além da vulnerabilidade do emprego (conteúdo e forma), corroboram cada vez mais para a importância de se pesquisar a organização e o mercado de trabalho. Os novos modelos de gestão, para esses autores, exigem do trabalhador melhor qualificação e maior envolvimento no processo produtivo, exigindo autonomia, iniciativa, responsabilidade e comunicação. Também os vínculos com o emprego tornaram-se mais precários e flexíveis, causando instabilidade para alguns assalariados.

O desemprego ganhou importância como um problema social e se tornou campo fértil e fácil para que trabalhadores cedessem em aceitar as condições de trabalho sem a devida proteção da lei. A flexibilização do trabalho e do trabalhador surge como justificativa para maior geração de novos postos e precarização do trabalho.

Segundo Martins (2007), junto com o progresso tecnológico e com a promessa de melhoria da qualidade de vida, apareceram, nos últimos anos, imposições das organizações adaptadas ao pensamento neoliberal de gestão, cobrando dos trabalhadores horários, ritmo, formação, informação, rapidez, metas de produção e competitividade de mercado.

Para esse autor, com redução das políticas sociais, ameaças de desemprego, diminuição da máquina produtiva, tanto pelo estado, como pela iniciativa privada, intensificou-se cada vez mais a precarização do trabalho. Esse quadro fica evidenciado, *a priori*, pelo grande aumento de doenças relacionadas ao

trabalho, posto que se exige esforço e flexibilidade cada vez maiores por parte do trabalhador.

Nesse sentido, Martins (2007, p. 132-133), que pesquisou subjetividade e adoecimento no setor bancário, relata as consequências da precarização do trabalho, afirmando que:

Para os profissionais de saúde, esse cenário amplia, enquanto torna mais complexa, a avaliação do sofrimento, da dor e do desconforto físico e psíquico presentes nas relações entre trabalho e saúde, exigindo um renovado pesar teórico-metodológico de sua prática. Vários estudos apontam a progressiva incidência de doenças relacionadas ao trabalho, sendo essas definidas a partir de estudos epidemiológicos e pesquisas interseccionais, dado que as condições de trabalho constituem um fator de risco adicional ao adoecimento. (...) A incidência dessas doenças nas últimas três décadas favoreceu o questionamento das concepções existentes sobre o processo saúde/doença, sobre os procedimentos atuais de diagnósticos e intervenção, além das relações homem e trabalho.

Num passado não muito distante, as doenças ocupacionais eram percebidas, vividas e sofridas somente por operários da indústria, comércio e trabalhadores da agricultura. As Lesões por Esforços Repetitivos também denominadas Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (LER/DORT), deixaram de ser um fenômeno dos operários e passaram a atingir outros segmentos da sociedade e da economia, especialmente os trabalhadores do setor de serviços.

Para Freitas (2007), que pesquisou a saúde de professores que atuam em ambiente virtual, relaciona-se o processo de saúde e adoecimento com o contexto do trabalho. Para esse autor, a saúde é resultado dos aspectos flexíveis da organização do trabalho, como a autonomia para organização do horário de trabalho, do reconhecimento social, e da liberdade para expressar as características individuais. O adoecimento surge do trabalho com computador, do intenso processo de comunicação com os alunos, da ausência de imagens dos discentes e também do atendimento individual desses.

Segundo esse autor, no ambiente virtual há uma sobrecarga no trabalho do professor, comparando com as atividades normais de um docente na educação presencial. Isso é visível no que diz respeito ao domínio de novas tecnologias da comunicação e da informação, principalmente a dinâmica da capacidade de aprendizagem e o domínio dessas novas tecnologias.

Para Aquino et al. (2014, p. 179) que pesquisaram a precarização e flexibilização laboral de professores substitutos na Universidade Federal do Ceará, citam que:

A Universidade Pública Federal não ficou imune a essas transformações, sendo percebidos, também, nestas instituições, efeitos da política gerencialista. A intensificação do trabalho docente, caracterizada pela prática produtivista, através da exigência do aumento da publicação de trabalhos científicos e do aumento da carga horária nas atividades de ensino (disciplinas e orientações discentes), ocorreu concomitantemente à perda de benefícios vinculados à carreira acadêmica (a exemplo, a licença sabática) e à diminuição progressiva dos rendimentos auferidos pela categoria docente. Tais mudanças aproximam a realidade laboral da Universidade Pública Federal à realidade da iniciativa privada, deslocando o foco da sua função social anterior para uma perspectiva mais instrumental do ensino, caracterizando-se por práticas de formação voltadas a interesses menos críticos e mais orientadas pela demanda do mercado e por formas produtivas dominantes.

A precarização do trabalho atinge todas as áreas laborais, desde o público ao privado, por vezes tornando a permanência frágil, instável ou incerto na atividade.

Como estratégia de defesa, por vezes, o trabalhador prefere se alternar entre o trabalho formal (com carteira assinada) e o informal (sem carteira assinada), como forma de garantir melhor condição de sobrevivência sua e dos seus.

Aquino et al (2014) concluem sua pesquisa, afirmando que o discurso dos professores aponta algumas das características mais marcantes da precarização que se estabelece atualmente na nossa sociedade. A incerteza sobre a sua situação laboral, a vulnerabilidade da sua inserção e a limitação das atividades que podem ser desenvolvidas os colocam diante de restrição pautada pelo modelo de contrato que estão submetidos. A incerteza do próprio futuro, coloca esses trabalhadores diante de uma demanda de produção que raramente foi experimentada por outros trabalhadores com o mesmo grau de qualificação e com o mesmo salário.

Para Raichelis (2011), estudando a atividade do assistente social como trabalhador assalariado, afirma em seus estudos que, na ótica do capital e das elites, o fundamental de todos esses processos de estimular e precarizar o trabalho é o aumento da degradação e da exploração do trabalhador. Ou seja; diminuir o trabalho pago e ampliar o excedente, o que está na raiz do sofrimento do trabalho assalariado.

Estudos de Barros (2007) sobre sofrimento e defesa no trabalho de operários terceirizados da construção civil, afirmam que a precarização se intensifica com a terceirização dos serviços, na medida em que aumenta a instabilidade no emprego. A descontinuidade dos serviços, provocada pela terceirização e pelo serviço temporário são praticas comuns nesse setor, por diferentes formas de gestão; entre elas, a contratação de empreiteiras e de cooperativas.

Para Lima, Barros e Aquino (2012), ao pesquisarem a flexibilização e intensificação laboral, afirmam que, para sustentar a flexibilização como tática, o empregador faz o discurso social e economicamente correto, posto que destaca a promessa de expansão do emprego. Porém, ao analisar esse discurso com um olhar mais crítico, tais argumentos não se sustentam e se revelam como manobra habilidosa para reduzir a consciência dos trabalhadores, que acabam por ser paralisados frente a tanto sofrimento físico e emocional, em nome da sobrevivência e da permanência no mercado de trabalho em um momento de crise.

Esses autores relatam que a mais humana das necessidades (autorrealização) perde importância frente à necessidade de segurança, que surge ao trabalhador como um grito de alerta para protegê-lo das condições de vulnerabilidade, inerentes ao capitalismo neoliberal.

Finalizando, Druck (2001, p. 35) corrobora, afirmando que “a globalização da exclusão, a globalização da miséria e a globalização do desemprego constituem um debate que assume, efetivamente, um conteúdo global”.

2.1.3 Trabalho e Gênero

Este tópico sempre foi discutido por diversos autores a partir de diferentes objetivos e campos do conhecimento científico.

As organizações que atuam na atividade de limpeza e conservação, costumeiramente, preferem o gênero feminino para executar este tipo de serviço, por se assemelhar muito com os trabalhos domésticos. O autor considera pertinente realizar um breve estudo sobre o tema, com foco na participação feminina no mercado de trabalho.

A inserção cada vez maior do gênero feminino no mercado de trabalho, além de dar maior evidência às afinidades que se formam no ambiente privado,

revelam novas experiências vivenciadas por elas dentro das organizações e no contexto mais amplo da própria sociedade (NEVES; PEDROSA, 2007).

Por outro lado, para Perreault (1996), em sua maioria, os empregos oferecidos para o gênero feminino são os menos qualificados, tanto no setor terciário, quanto no secundário. No setor terciário, as profissões de técnicos e executivos são ocupadas em sua maioria por homens, enquanto que, onde há mais mulheres é nos empregados qualificados, ou não. No setor secundário, as profissões de engenheiros, técnicos, operários qualificados em sua maioria são de homens, enquanto que as mulheres se encontram, de preferência, entre os operários especializados, isto é, não qualificados.

No geral, as mulheres ocupam as vagas referentes aos trabalhos parecidos com os domésticos, pois geralmente exigem gestos repetitivos, rápidos, precisos e predominantemente manuais, como são exigidos no serviço de limpeza e conservação.

Hirata (2002), analisando a razão pela qual as mulheres se mostram mais submissas que os homens no local de trabalho, afirma que o gênero feminino tem maior dificuldade em construir práticas coletivas de defesa contra o sofrimento no trabalho, porque se negam enquanto coletivo sexuado. Geralmente se remetem a saídas individuais e biológicas, dedicando-se à maternidade e lutando menos pela carreira.

Dados oficiais da pesquisa mensal de emprego, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2012), referentes ao período 2003 – 2011, mostra que os crescimentos mais relevantes na participação das mulheres ocorreram nas atividades ligadas ao comércio, nos serviços prestados a empresas e nos outros serviços, com aumento de 4,4%, 4,7% e 3,6% respectivamente. Nas atividades onde historicamente há predomínio, seja de homens ou de mulheres, praticamente não ocorreram alterações, como na construção civil, com os homens e nos serviços domésticos, com as mulheres.

Nesse período estudado, na atividade classificada pelo IBGE como Serviços Prestados à Empresas (SPE), a participação da mulher foi de 42% contra 58% dos homens. A maior participação por idade está na faixa de idade entre 25 e 49 anos (63,9%).

Outra informação dessa pesquisa foi sobre o comércio onde, em 2003, menos da metade das mulheres tinha carteira assinada (42,2%), o mesmo

ocorrendo com os homens (38,2%). Já em 2011, essas participações passaram para 54,9% e 49,8% respectivamente. Nos serviços prestados a empresas, 74,0% delas tinham carteira assinada em 2011, maior percentual alcançado pelas mulheres dentre todos os grupamentos de atividade.

Com relação à remuneração entre os dois gêneros, as mulheres, independente dos anos de estudo em que se enquadrem, em média, recebem menos que os homens. Entretanto em situações extremas, a diferença de rendimentos é menor. Nos grupos de pessoas que não possuem instrução ou têm menos de 1 ano de estudo, a proporção da remuneração das mulheres em relação à dos homens é maior que em todos os outros grupos. Em 2003, as mulheres sem instrução e com menos de 1 ano de estudo somam 66,2% e aquelas com 11 anos ou mais de estudo, 65,0%. Essas proporções, em 2011, foram de 68,4% e 69,2%, na mesma ordem.

No geral, os dados da pesquisa demonstram a importância e crescimento da participação do gênero feminino em diversas atividades, em especial no de serviços terceirizados, objeto desta pesquisa.

Porém, para Neves e Pedrosa (2007, p.15), a inserção da mulher no mercado de trabalho tem o seguinte significado:

A maior inserção da mulher no mercado de trabalho também não significa uma distribuição mais equitativa dos afazeres domésticos; as mulheres continuam dedicando maior tempo a estas atividades do que os homens. Esse papel feminino, de responsável pelas tarefas domésticas, construído culturalmente, tem sido utilizado como argumento para a precarização do trabalho feminino, mediante a contratação de mulheres com jornada de trabalho parcial e salário reduzido.

Passando para outro foco dessa relação de gêneros dentro das organizações, Dejours (2008) afirma que as relações sociais de sexo são indissociáveis das relações sociais de trabalho. Nesse sentido, Hirata (2002, p. 280), que pesquisou a divisão de gênero no trabalho em termos de relação social, afirma que:

A divisão sexual do trabalho é sempre indissociável das relações entre homens e mulheres, que são relações desiguais, hierarquizadas, assimétricas e antagônicas. A divisão sexual do trabalho é, assim, indissociável das relações sociais entre homens e

mulheres. Que são relações de exploração e de opressão entre duas categorias de sexo socialmente construídas.

Com bases em pesquisas realizadas no Brasil e no Japão, este autor afirma que não se pode falar em taylorismo sem falar de divisão sexual do trabalho.

Moraes (2008, p. 80) que também pesquisou prazer-sofrimento e saúde em empresas japonesas no Brasil, afirma que:

A pressão do tempo é sempre maior sobre as mulheres, que se submetem a funções “cronometradas”, em que há maior coação; o preparo para essa posição inicia na infância, quando as mulheres são ensinadas a obedecer, a aceitar ordens, a se submeter. Assim, no mundo da produção as mulheres são caracterizadas como “mão de obra” dócil, porém sem iniciativa, que necessita de supervisão próxima, se adaptando com maior facilidade que os homens às pressões da organização fabril taylorista.

Esse processo de participação de gêneros dentro das organizações é um fenômeno mundial bastante comum no ocidente; porém difere de um país para outro. Trata-se de jogos estratégicos das empresas conforme a sua realidade e conveniência.

Para Perreault (1996), a diferença entre gêneros quanto à saúde e segurança no trabalho evidencia que é fundamental considerar as diferenças nas relações sociais e nas relações de sexo, tanto na divisão do trabalho, como nas condições de trabalho.

Para esse autor, mesmo quando homens e mulheres exercem a mesma profissão, é comum as condições de trabalho serem diferentes. Mesmo quando as condições são muito próximas, as exigências são diferentes.

Nesse cenário, enquadra-se a empresa de limpeza e conservação, objeto desta pesquisa, onde o gênero feminino sempre é maioria.

2.2 TERCEIRIZAÇÃO

Assistimos, nos últimos anos, ao fenômeno intenso da globalização das economias, as políticas neoliberais e a reestruturação da produção, interferindo diretamente não só na colocação dos trabalhadores no mercado do trabalho, mas também nas novas formas e conteúdo do trabalho.

Para Neves e Pedrosa (2007, p. 12), frente a esses processos de mudanças em nível mundial, afirmam que:

Como consequência dos processos de reestruturação produtiva, os novos padrões de gestão do trabalho desenvolveram-se sustentados, centralmente, na flexibilização. Desta maneira, ocorreu uma crescente transformação do contrato trabalhista, demonstrada nas diversas formas flexíveis do emprego e do mercado de trabalho. Estas práticas assumem diferentes configurações, como: a terceirização, o emprego temporário, a subcontratação, a informalidade, as cooperativas de trabalho, as atividades autônomas e inúmeras formas de trabalho assalariado disfarçado.

Nesse contexto, terceirização ou “*outsourcing*”, significa repassar a terceiros as atividades que não constituam “atividade-fim” de uma organização, visando aumentar a qualidade de seu produto ou serviço e reduzir custo operacional. A terceirização se destaca como um elemento importante na flexibilização da estratégia imposta pelo momento competitivo das organizações.

Segundo Marcelino (2007), na terceirização existem duas tendências no que diz respeito à definição do que ela venha a ser: a redução ou a ampliação do alcance do conceito. Na França, por exemplo, dá-se o nome de terceirização (*sous-traitance*) a um processo bem específico: é chamada terceirização apenas a situação em que há uma empresa subcontratada trabalhando dentro da empresa principal; se o trabalho for realizado fora, passa-se a chamar de externalização (*externalizacion*). Porém essa distinção não é feita normalmente no Brasil para distinguir dois processos diferentes, mas apenas para marcar duas formas distintas de terceirização.

Para o mesmo autor, subcontratação e terceirização são sinônimos. Toda vez que uma empresa resolve subcontratar, o que ela faz é transferir para outra os riscos e parte dos custos com a contratação da força de trabalho (os trabalhadores, os terceiros). Isso porque o contrato deixa de ser trabalhista (empresa x trabalhador) e passa a ser comercial ou civil (empresa x empresa).

A terceirização dentro das organizações teve origem nos Estados Unidos durante a segunda guerra mundial no século passado. Segundo Sekido (2010), no Brasil a terceirização começou nas décadas de 50 e 60, nas indústrias automobilísticas que buscavam focar seus negócios apenas na montagem dos veículos, terceirizando a tarefa de fabricar e fornecer os componentes.

Posteriormente ganhou impulso com o surgimento de empresas prestadoras de serviços de conservação e limpeza e, em seguida, de vigilância, expandindo cada vez mais o campo de atuação para outros setores, e se prolonga até os dias atuais.

Para Sekido (2010), nas empresas terceirizadas (prestadoras de serviços ou fornecedoras de bens) também ocorreram mudanças. Com o incremento na contratação dessas empresas, o mercado se tornou mais competitivo, forçando-as a se especializarem e buscarem a excelência nas atividades as quais se propõem realizar.

Embora não seja recente na história de nossas organizações, a adoção deste processo foi bastante intensificada e disseminada no âmbito da reestruturação produtiva que marcou os anos 90, quando o tema ganhou destaque na agenda de governos, trabalhadores e empresários e tornou-se objeto de inúmeras análises.

Passado esse período, ainda que a terceirização tenha assumido dimensões significativas, sendo utilizada como um dos principais instrumentos para a precarização das relações de trabalho, a presença do tema no debate nacional diminuiu gradativamente.

Os pesquisadores Franco, Druck e Seligman-Silva (2010, p. 233) afirmam que:

A terceirização é uma das principais formas de flexibilização do trabalho mediante a transferência da atividade de um "primeiro" - que deveria se responsabilizar pela relação empregatícia - para um "terceiro", liberando, assim, o grande capital dos encargos trabalhistas. [...]. A terceirização lança um manto de invisibilidade sobre o trabalho real - ocultando a relação capital/trabalho e descaracterizando o vínculo empregado/empregador que pauta o direito trabalhista - mediante a transferência de responsabilidades de gestão e de custos para um "terceiro".

Os efeitos negativos que a questão exerce sobre as condições de trabalho, em vez de provocarem reflexão e discussão, incorporaram-se ao cotidiano das empresas. Essa natural condição desfavorável aos trabalhadores impõe a necessidade de retomada da discussão.

Para Neves e Pedrosa (2007), as novas formas organizacionais com base na flexibilidade, além de serem uma resposta à crise do fordismo nos anos 70 do século passado, visaram responder às exigências das novas tecnologias, da mesma maneira como as inovações tayloristas/fordistas visavam responder às novas tecnologias. Esses autores citam que a reconstrução organizacional no Brasil foi

baseada mais nos novos processos dentro das organizações, do que por inovações tecnológicas, direcionadas na desconcentração, flexibilidade e redução de custos. A marca da reestruturação brasileira tem sido a terceirização.

Neste sentido, Druck (2001) afirma que a terceirização é justificada pelos empresários e consultores de empresas desde os anos 90 do século XX, com os seguintes argumentos: “o chamamento à competitividade para alcançar a modernidade exige a busca por produtividade e qualidade”. Porém o que deveria ser uma parceria entre as empresas envolvidas tem se mostrado um processo de subordinação para o contratado do serviço que, ao final resulta em diferentes formas de perdas para o trabalhador.

Esse autor relata que, na visão do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE), a estratégia de redução de custos por parte das empresas é o único fator que impulsiona a terceirização no Brasil. Essa prática tem como trazido para o trabalhador aumento do ritmo de trabalho, maior concentração de tarefas e responsabilidades e, conseqüentemente, a precarização das condições de trabalho e de emprego.

A prática da terceirização por uma organização possui vantagens e desvantagens. Como vantagens, podemos citar a diminuição dos impostos, taxas e encargos sociais para as empresas. Esses custos fixos transformam-se em custos variáveis. Como desvantagem, é possível citar o aumento da jornada de trabalho, a fragilidade da segurança no emprego, a redução dos direitos trabalhistas e sociais, a rotatividade do trabalhador no emprego.

Sobre as transformações que os meios de produção sofreram nos últimos anos, Cicarelli (2003, p. 57) cita como características do mercado de trabalho de acumulação flexível:

As mudanças ocorridas no trabalho humano e em sua organização, causadas pela reestruturação produtiva e pelo novo regime de acumulação de capital, são profundas e têm objetivo claro: a redução dos custos do trabalho e a subjugação dos trabalhadores ao domínio econômico do capital.

Para esse autor, com todas essas transformações, as profissões tornaram-se temporárias e subordinadas às inovações tecnológicas e organizacionais, que evoluem rapidamente, exigindo mudanças e adaptações a elas.

Esse modelo impulsiona a “precarização do trabalho, do emprego e da vida, a desintegração da força de trabalho, a dispersão dos trabalhadores, o enfraquecimento de suas identidades sociais” (...) (DRUCK, 2001. p. 127). Como resultado, surgem novas formas de relacionamento entre trabalhador e empresa. Como exemplo, o autor cita a “cooperação forçada”, onde o trabalhador, com o objetivo preservar seu posto de trabalho, ou não ser terceirizado, tenta demonstrar para a gerência seu esforço e sua dedicação (mostrar serviço).

A terceirização não é um evento contemporâneo nas organizações, mas uma tendência mundial que teve início na iniciativa privada e hoje é uma realidade muito utilizada também pela Administração Pública. Não é uma técnica de gestão de pessoas, mas uma ferramenta de gestão de administração que merece atenção de quem a pratica como gestor terceirizado, como empregado, como contratante do serviço ou como alguém com a responsabilidade sindical e legal de fiscalizar. Ressaltando-se que no Brasil não existe norma legal proibindo a terceirização, seja em atividade fim ou em atividade meio; porém a legislação equipara solidariamente o contratante e o contratado do serviço nas demandas trabalhistas dos empregados.

2.3 PSICODINÂMICA DO TRABALHO

As adversidades encontradas pelo homem dentro das organizações ao longo do tempo induziram alguns pesquisadores a detectar o advento de sintomas psicopatológicos ligados ao trabalho.

Neste contexto é importante ressaltar que os estudos sobre a saúde do trabalhador tiveram início com Mayo, a partir de 1923, quando várias experiências sobre o efeito dos intervalos na produtividade da industrial têxtil da Filadélfia mostraram que o uso do tempo para algum descanso mínimo é otimizador da produção. Depois disso, outros experimentos em fábricas tiveram efeitos importantes para os administradores pensarem no processo produtivo e nos motivos que geram a fadiga. Esses efeitos tornaram-se mais conhecidos, e cada vez mais se aprofundaram os estudos sobre a saúde do trabalhador (ALMEIDA; GUTIERREZ; MARQUES, 2012).

Segundo Dejours (2007), pesquisas pioneiras nos anos 50 do século XX descreveram as primeiras doenças mentais relacionadas ao trabalho. Posteriormente, a partir dos anos 80 do mesmo século, buscou-se compreender

como o trabalhador consegue esquivar-se dos problemas mentais dentro do seu ambiente de trabalho, normalmente cheio de pressões. Descobriu-se, então, que a “normalidade” é uma conquista oriunda das estratégias individuais e coletivas de defesas dos trabalhadores referente ao sofrimento no trabalho.

Nesse cenário, a psicopatologia do trabalho, até então responsável por esse campo do estudo, tornou-se insuficiente para pesquisar e descrever esses fenômenos. A partir de 1992, surge uma nova denominação para tratar desse tema, que é a Psicodinâmica do Trabalho. A psicopatologia do trabalho passa a integrar-se como campo de estudo da psicodinâmica do trabalho.

É importante ressaltar a contribuição do pesquisador Cristophe Dejour, precursor das pesquisas sobre a psicodinâmica do trabalho na França, nos anos 80 do século XX, e da pesquisadora Ana Magnólia Mendes, uma das iniciadoras desse estudo no Brasil, nos anos 90 do mesmo século.

Segundo Oletto, Melo e Lopes (2013), inicialmente os estudos sobre a psicodinâmica do trabalho; tiveram como foco a relação, ora de prazer, ora de sofrimento no trabalho, inclusive nos casos que culminam em patologia mental e psicossomática. Posteriormente, Dejour ampliou o espectro do estudo que passou a ter um caráter mais qualitativo, focando seu objeto no sujeito que trabalha.

Dejours (2007) afirma que a psicodinâmica do trabalho é uma abordagem teórico-metodológica autônoma que se encontra consolidada como resultado do intercâmbio, nas três últimas décadas, dos vários campos do conhecimento, dentre os quais a Filosofia, a Psicanálise, a Sociologia e a Ergonomia.

Para esses autores, a psicodinâmica do trabalho se mantém acessível ao diálogo interdisciplinar e às demandas novas do mundo da produção, dentre as quais se ressalta a análise das patologias sociais relacionadas às novas formas de organização do trabalho, decorrentes da acumulação flexível do capital.

Nesse sentido, Mendes (2007) corrobora, afirmando que a psicodinâmica do trabalho alterou o foco das vivências de prazer-sofrimento para o modo como os trabalhadores subjetivam essas vivências, no sentido de que elas assumem e no uso de estratégias, considerando defesas coletivas e cooperação, partindo da psicodinâmica das situações de trabalho para o seu entendimento.

Para Dejours (2007, p. 21), “o trabalho continua sendo o mediador insubstituível da realização pessoal no campo social”. Brant e Minayo-Gomez (2004), referenciam as pesquisas de Dejours, destacando que o pesquisador buscou

ouvir os trabalhadores para compreender o que lhes ocorria, considerando a significação e o sentido do sofrimento como condições essenciais para a compreensão da relação saúde-trabalho.

Nesse sentido, Dejours (2005) define a psicodinâmica do trabalho como uma disciplina clínica que se apoia na descrição e no conhecimento das relações entre trabalho e saúde mental, sendo também uma disciplina teórica que se dedica a registrar os resultados da pesquisa clínica da interação com o trabalho em uma teoria do sujeito, que abrange, ao mesmo tempo, a Psicanálise e a Teoria Social.

Em seus ensaios, Dejours (1997) procura analisar a dimensão sócio psíquica do trabalho e não o indivíduo, podendo ser possível, a partir da análise da organização do trabalho, compreender como são gerados os processos de subjetivação e as patologias. A subjetividade é resultante das interrelações verificadas entre as dimensões subjetivo-objetivo, psíquico-social e visível-invisível.

Mendes (2007) ressalta que a psicodinâmica do trabalho tem como objeto o estudo das relações dinâmicas entre a organização do trabalho e processos de subjetivação, que se manifestam nas vivências de prazer-sofrimento, nas estratégias de ação para mediar contradições da organização do trabalho, nas patologias sociais, na saúde e no adoecimento. Portanto uma área bastante vasta para a pesquisa.

Esse mesmo autor complementa, afirmando que a psicodinâmica do trabalho oportuniza um entendimento moderno sobre a sua subjetividade. Essa interpelação trouxe uma nova visão para as ciências do trabalho, ao apresentar a criação de espaços de discussão nos quais os trabalhadores puderam mostrar seus pensamentos, voz, sentimentos e as contradições do contexto do trabalho, responsáveis pela maioria dos agentes causadores de prazer e sofrimento.

Para Volnovich (1996, p. 62), “a subjetividade não se restringe ao indivíduo, mas a uma circulação onde participam a mente, os afetos, o corpo, os vínculos, o trabalho, a casa e os outros”. É um processo dinâmico, de muitas fases e atores.

Estudos de Martins, Robazzi e Bobroff (2010) afirmam que, para a psicodinâmica do trabalho, o bem estar físico e o prazer são a liberdade no desejo de cada um na organização de sua vida e no trabalho. Para esses autores, na visão dejouriana, o trabalho está atrelado com as situações vivenciadas da realidade dos trabalhadores. É imperiosa a flexibilidade na relação entre a forma de organização do trabalho e o trabalhador.

Para Chanlat (2013), a subjetividade está presente em todos os níveis e em todas as questões. Desconsiderar essa grandeza em favor do objetivismo da eficácia é condenar o ser humano ao excesso de sofrimento e impedir a organização da sua essência principal que é a sua dinâmica.

Para esse autor, por trás de todo trabalhador nos deparamos com uma pessoa que estimula sua subjetividade com o propósito de realizar suas atividades. Se a organização não oferecer condições de expressão dessa subjetividade, isso pode ser problemático para ambos. Quando a organização oferece essas condições às subjetividades, frequentemente os resultados são surpreendentes.

A subjetividade se manifesta no trabalhador através de seus pensamentos, condutas, emoções e ações. A organização deve observar os valores e objetivos de cada pessoa como um conjunto de ideias relacionadas, subjetivas e temporárias.

Anchieta et al. (2011, p.199) afirmam que o “trabalho hoje é concebido como uma atividade que envolve o homem em todas as suas dimensões, exercendo importante papel na construção da subjetividade humana e, como tal, um elemento constitutivo da saúde mental e coletiva”.

A subjetividade é demonstrada através de pensamentos, condutas, emoções e ações. Se trabalhada dentro da organização, ela pode ser condição de possibilidade de objetividade. Assim, Davel e Vergara (2013, p. 21) concluem, afirmando que:

Seres humanos não podem ser entendidos, se a busca deste entendimento não estiver alimentada por um pensamento filosófico, ético, político, e cultural. Considerar a subjetividade nas organizações significa que as pessoas estão em ação e em permanente interação, dotadas de vida interior e que expressam sua subjetividade por meio da palavra de comportamentos não verbais. [...] Se a linguagem é o veículo privilegiado da subjetividade, a vida psíquica é o seu fundamento.

O ser humano é provido de vida interior, oriundo de sua história pessoal e social; e como tal, merece toda a atenção da organização. Esses autores complementam, afirmando “que os responsáveis pela gestão de pessoas devem perseguir objetivos que criem vantagens competitivas para a organização por meio das pessoas e iguais vantagens para as pessoas”. (DAVEL; VERGARA, 2013, p. 22).

Assim, o foco de estudo da psicodinâmica do trabalho é a adversidade causada pela mobilização e do envolvimento que a organização do trabalho exige do trabalhador. Para Dejours (2005), o trabalho visto pelo olhar da psicodinâmica encontra interesse particular no estudo sobre o prazer, ligado à autonomia, à liberdade, ao reconhecimento, à identidade, à sublimação e, principalmente, no processo criativo, também o sofrimento ligado à falta de reconhecimento, sobrecarga e na patologia da solidão.

Nesse sentido, Ferreira (2011), pesquisando prazer e sofrimento nos escritórios de contabilidade, afirma que a psicodinâmica do trabalho caminha para uma abordagem de pesquisa e ação sobre o trabalho, sendo um modo de fazer análise crítica e reconstrução da organização do labor, que é o agente causador do sofrimento, dado o confronto do capital x trabalho.

Dentro da nossa realidade, Bueno e Macedo (2012) relatam que diversas pesquisas no Brasil têm utilizado a abordagem da psicodinâmica do trabalho, para estudar prazer e sofrimento no ambiente das organizações; em especial os trabalhadores da área da saúde.

Para Moraes (2008), os estudos recentes da psicodinâmica do trabalho resgatam a importância do trabalho para a saúde, a partir da afirmação da centralidade do trabalho; questionam as novas formas de organização do mesmo e apontam seu caráter patogênico.

2.3.1 Prazer e Sofrimento

As novas formas de gerência e organização do trabalho conduziram ao aparecimento de doenças relacionadas ao trabalho e às condições do ambiente laboral. Essas doenças, além de afetarem a saúde física e psíquica, podem intensificar os sintomas já adquiridos, interferindo nas vivências de prazer e sofrimento do trabalhador. Entre as doenças ocupacionais mais comuns, podemos citar as tecnopatias, causadas pela atividade laboral, e as mesopatias, decorrentes do esforço excessivo.

Para Dejours (2007), o tema Prazer e Sofrimento está dentro da área de pesquisa da Psicodinâmica do trabalho, que trata das descompensações que aparecem quando a, tática, de defesa são prejudicadas por um sentimento que o sujeito não consegue contornar, tornando-se autodestrutivo.

Oleto, Melo e Lopes (2013) ressaltam a importância dos trabalhos que tratam da relação prazer e sofrimento, realizadas por Christophe Dejours, posto que foi o precursor desse estudo. As pesquisas relacionadas à organização do trabalho sobre o aparelho psíquico foram iniciadas por esse pesquisador, com a publicação do livro, na França, de Travail: Usure Mentale. Essai de Psychopathologie du Travail, em 1980, traduzido no Brasil com o título de A Loucura do Trabalho: Estudo de Psicopatologia do Trabalho, em 1987.

Para Dejours, Abdouchelli e Jayet (1994), o sofrimento existente dentro da organização está ligado a registros da história particular de cada pessoa e aos aspectos referentes à sua situação no devido momento, adquirindo uma dimensão temporal que implica processos construídos pelo próprio trabalhador dentro de sua atividade.

Pesquisa de Anchieta et al. (2011) sobre o trabalho e riscos de adoecimento de policiais civis, afirma que, à luz da psicodinâmica do trabalho, o sofrimento pode ser combatido com estratégias de mediação, conceitos centrais da teoria, que focam a objetivo de evitar a desestruturação e as desordens mentais do trabalhador. Quando acontece a conversão das vivências de sofrimento em vivências de prazer, temos a chamada mobilização subjetiva ou coletiva. Quando essa troca não acontece e a finalidade das estratégias passa a ser proteger o ego contra dissonâncias cognitivas e afetos dolorosos, temos as chamadas estratégias defensivas.

Mendes (2007, p. 36), ao relatar acerca do sofrimento dentro das organizações, cita também as estratégias de defesa dos trabalhadores, afirmando que:

Essas estratégias defensivas são definidas por Djours (1994) como regras de condutas construídas e conduzidas por homens e mulheres. Variam de acordo com as situações de trabalho, sendo marcadas pela sutileza, engenhosidade, diversidade e inventividade, fazendo com que os trabalhadores suportem o sofrimento sem adoecer.

Na maior parte das vezes as estratégias defensivas são construídas em consenso pelo grupo de trabalhadores, existindo um acordo tácito de todos os membros na manutenção da defesa, para que ela não se rompa e quebre o equilíbrio gerado pela própria estratégia.

A estratégia de defesa é o mecanismo que o trabalhador desenvolve para amenizar seu sofrimento dentro da organização.

O prazer e o sofrimento, normalmente, coabitam no mesmo ambiente de trabalho, podendo haver predomínio de um sobre o outro. Nesse sentido, o trabalho pode ser encarado, ao mesmo tempo, como fonte de prazer e de sofrimento. Essa contradição é orientada por um movimento de luta do trabalhador em busca constante do prazer e para evitar o sofrimento, com o fim de manter seu equilíbrio psíquico (LIMA, 2004).

Nesse sentido, Mistura e Silva Filho (2010) complementam esse pensamento, afirmando que os trabalhadores utilizam parte de sua energia na realização de suas atividades laborais. Esse gasto de energia pode ser fonte de dor e sofrimento, dependendo do seu estado emocional e das condições de trabalho dentro da organização.

Para Castro-Silva (2006), os principais indícios de sofrimento no trabalho são: insatisfação, ansiedade, sentimento de inutilidade, de desvalorização, de desgaste. Apesar de que o sofrimento é um indicador negativo de saúde no trabalho, por ser capaz de desestabilizar a identidade e a personalidade, não é, contudo, patológico.

Veras e Ferreira (2006) definem o custo humano despendido no trabalho em suas dimensões físico-cognitivo-emocionais. O custo físico refere-se às exigências corporais em termos de dispêndio fisiológico e biomecânico nas atividades do trabalho; o custo cognitivo refere-se às exigências cognitivas em termos de dispêndio intelectual, sob a forma de aprendizagem necessária, de resolução de problemas e de tomada de decisão e o custo emocional refere-se às exigências afetivas realizadas no contexto de trabalho.

Nesse foco, Pereira (2003) afirma que os comportamentos de prazer-sofrimento são fenômenos dialéticos em que, mesmo havendo a predominância de algum, devem coexistir e ser administrados por quem os vivencia.

Sob esta ótica, Oletto, Melo e Lopes (2013) afirmam que, dentro das organizações, o incitamento para a gerência está em incorporar prazer ao trabalho e convertê-lo em fonte principal de prazer, e não de sofrimento, incorporando no contexto de trabalho três princípios interdependentes: flexibilidade, cooperação e solidariedade nas relações socioprofissionais, além de possibilitar a expressão da subjetividade.

Para Morrone e Mendes (2003), o trabalho não consegue ser, necessariamente, uma fonte de prazer. Em determinadas situações, pode ser considerado como penoso e doloroso e causa sofrimento aos trabalhadores. O sofrimento tem origem nas condições, organização do trabalho e das suas inter-relações pessoais, que limitam, entre outros fatores, a ampla realização da pessoa.

Estes autores afirmam que o prazer no trabalho está relacionado à identidade social e pessoal. Portanto o trabalho não se restringe a uma mera atividade, posto que é algo além do concreto e se aloja na subjetividade do sujeito responsável por estimular a realização da própria atividade, resultando na realização do trabalho por ele mesmo.

Neste sentido, Mendes (2007, p. 51) afirma que:

Um dos sentidos do trabalho é o prazer. Esse prazer emerge quando o trabalho cria identidade. Possibilita aprender sobre um fazer específico, criar, inovar e desenvolver novas formas para execução da tarefa, bem como são oferecidas condições de interagir com os outros, de socialização e transformação do trabalho. O trabalho quando funciona como fonte de prazer (identidade, realização, reconhecimento e liberdade), permite que o trabalhador se torne sujeito da ação, criando estratégias, e com essas possa dominar o seu trabalho e não ser dominado por ele, embora nem sempre isso seja possível, em função do poder da organização do trabalho para desarticular as oportunidades para uso dessas estratégias.

Portanto, para o trabalhador experimentar o prazer dentro de uma organização, não dependerá somente da sua vontade de querer vivenciá-lo, mas das condições que a organização oferece ao trabalhador para executar sua atividade laboral, o que, em determinada unidade, poderá exigir além da força disponível de quem a executa.

Quando o trabalhador não usufrui dos benefícios do reconhecimento de seu trabalho, ele não percebe o sentido de sua relação com ele, ficando somente o sofrimento. Esse, elevado, gera mais sofrimento, formando um círculo vicioso e desestruturante que pode desestabilizar a identidade e a personalidade e gerar doença mental. Quando o sofrimento não estiver acompanhado de descompensação psicopatológica, ou doença mental, é porque, contra esse sofrimento, o trabalhador utilizou defesas que permitiram controlá-lo. Essas defesas são necessárias à proteção da saúde mental; porém podem insensibilizar contra aquilo que faz sofrer (DEJOURS, 2007).

O prazer no trabalho é caracterizado por uma harmonia entre aspectos do trabalho e necessidades e desejos psicológicos do trabalhador. Também pode ser resultado da transformação das situações geradoras de sofrimento, através da utilização de recursos psicológicos do indivíduo e da possibilidade de discussão sobre o que está lhe causando sofrimento (LIMA, 2004).

Mendes (2007) afirma que, mesmo em ambiente adverso, é possível experimentar o prazer, desde que a empresa ofereça condições ao trabalhador para ter importantes ações: mobilização da inteligência prática, do espaço público da fala e da sua cooperação.

Para esse mesmo autor, o sofrimento relacionado ao ambiente de trabalho aparece, quando a relação do trabalhador com a empresa torna-se intransponível, decorrente da adversidade gerada de um acordo entre as partes envolvidas; isto é, a negociação torna-se impossível em virtude das condições impostas pela organização. “O sofrimento é inevitável e ubíquo. Ele tem raízes na história singular de cada sujeito, sem exceção.” (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994, p.137)

Para Freitas (2007), os resultados de sua pesquisa com docentes em ambiente virtual direcionam para a coabitação das vivências de prazer e sofrimento no ambiente de trabalho. O prazer se manifesta na realização profissional e na liberdade de expressão. O sofrimento é oriundo do stress e do desgaste produzido no ambiente de trabalho.

O sofrimento no ambiente laboral pode ser intensificado sempre que a empresa não permitir alteração na rotina do trabalho estabelecida, desconsiderando a habilidade prática e o diálogo com seu trabalhador. Quanto mais flexível for a organização no modo de executar suas tarefas, em consonância com seus executores, possivelmente melhor será sua produtividade e menor também será a possibilidade de sofrimento de seus trabalhadores.

Para Bastos (2013), nos discursos e nas políticas de gerência de pessoal dentro das organizações, mesmo se tendo conhecimento da realidade, é comum elas não saberem como lidar com a diversidade das pessoas e comumente sempre adotam praticas de controle em favor da homogeneidade. Essa é uma característica da burocracia que parece inadequado no contexto do trabalho quando se exige do trabalhador criatividade, inovação e capacidade de aprendizagem.

Para esse autor, gerenciar pessoas é uma tarefa difícil e não existe uma formula que possa ser utilizada por todas as organizações. Faz-se necessário

compreender a característica peculiar e específica de cada local, além de aplicar os conhecimentos adquiridos em prol da organização e dos trabalhadores.

Nesse sentido, para Rouleau (2013), a inovação dos modelos e do desempenho da gerência de recursos humanos passa pela integração dos modelos existentes e pela pesquisa de novas práticas que possam ser aplicadas à realidade da organização. O aprendizado organizacional é o processo de adquirir conhecimento e utilizar informações para a adaptação bem sucedida em circunstâncias mutantes (SCHERMERHORN JÚNIOR; HUNT; ORBORN, 1999).

O comportamento humano não é um sistema estático. Ele influencia e é influenciado pelo ambiente, podendo ser fonte de satisfação ou insatisfação, de prazer ou de sofrimento. É importante perceber e compreender as relações entre o comportamento humano e o ambiente de trabalho, pois este pode ser fonte de informação de como o trabalhador aceita ou rejeita seu trabalho.

Nesse sentido, Fischer (1996) afirma em seus estudos sobre o comportamento territorial que é através da dinâmica interna de uma organização que esses elementos podem ser observados, precisados e avaliados. É possível, portanto, perceber o grau de comprometimento de uma pessoa na organização.

O pensamento produtivista pode aproveitar-se dessa subjetivação no trabalho e transformá-la em ferramenta, visando à busca da excelência, induzindo o trabalhador ao sofrimento, podendo resultar em doenças sociais. Assim, o sofrimento pode ser um agente provocador de saúde e uma ferramenta estimuladora da produtividade.

Para Dejours (2005), o trabalho não causa sofrimento; é o próprio sofrimento que produz o trabalho. Assim como o atrito é para a física o causador do movimento, depreende-se, então, pelas teorias do autor, que ao sair da zona do conforto provocado pelo sofrimento, o trabalhador se direciona ao trabalho.

Assim, para Mendes (2007), aquilo que é explorado pela organização do trabalho não é o sofrimento em si mesmo, mas, principalmente, as estratégias de mediação utilizadas contra esse sofrimento, pois ele faz parte da condição do homem é o agente imobilizador dos investimentos para transformação da realidade.

Para Dejours (2008), por usar o sofrimento como elemento principal da relação homem/trabalho, emerge a possibilidade de ele ser transformado em prazer. Se existe prazer no trabalho, ele aparece do ganho obtido no trabalho pela construção da identidade e da realização de si mesmo.

Esse mesmo autor relaciona o ego ao sujeito e ao sofrimento; o real à tarefa e à organização do trabalho prescrito e o outro ao reconhecimento.

Nesse sentido é importante ressaltar que não há como eliminar o sofrimento. Segundo Dejour (1996), alguns especialistas, pensando na saúde do trabalhador ou com a excelência da organização, tentaram desaparecer com o sofrimento; porém logo em seguida, ele apareceu novamente de outras formas, oferecidas pela realidade.

Para Oleto (2011), o trabalhador pode ser enfraquecido pelas precárias condições de trabalho, pelo desemprego estrutural e pela necessidade de sobrevivência. Principalmente pela desorganização do coletivo, impregnada pela cultura de excelência, pregada pelas organizações que, a favor de seus anseios, vulnerabilizam o sujeito com promessas de sucesso e de reconhecimento, tornando-o uma isca fácil, capturada pelo desejo da organização. Assim o trabalhador utiliza-se de recursos defensivos para lidar com todo o sofrimento proveniente do trabalho.

Mendes (2007, p. 54) ressalta, advertindo sobre a tática de defesa dos trabalhadores em seu ambiente laboral, afirmando que:

As defesas quando usadas de forma exacerbadas, podem levar à incapacidade de pensar, implicando a banalização das injustiças no ambiente de trabalho e a aceitação, por parte dos trabalhadores, de práticas contrárias a valores éticos e que infringem sofrimento no outro, passando a ser um modo de consentimento e banalização do mal e das injustiças.

Portanto torna-se importante para o trabalhador, ao usar a defesa para amenizar o sofrimento no seu ambiente de trabalho, o cuidado para não cair na banalização, que pode ser nociva para todos.

Carrasqueira e Barbarini (2010) afirmam que a relação entre prazer e sofrimento no ambiente de trabalho está intimamente articulada às formas de organização do trabalho. É importante detalhar as principais características das formas de organização do trabalho, cujo objetivo é de entender como as estruturas determinam os mecanismos de defesa e as manifestações de saúde e doença presentes nos trabalhadores em seu ambiente laboral.

Nesse sentido, para Zular (2011), a organização assume relações conflituosas, papel cada vez maior na vida do indivíduo que, até pouco tempo, era ocupado pela família. Mesmo que não queiram, os trabalhadores modernos passam

mais de seu tempo na empresa e para a empresa. Do pouco tempo que sobra em casa para descanso ou outra atividade familiar, muito é tomado, ora pensando nos problemas ligados à empresa, ora pensando em e-mails, ou preparando relatórios e apresentações.

Para Antloga, Mendes e Maia (2012), uma organização do trabalho, para favorecer o prazer ao empregado e para a sua saúde psíquica, deve valorizar a participação, a autonomia e a flexibilidade do processo de trabalho, fatores que mudam ou atenuem o sofrimento. Uma organização flexível do trabalho proporciona benefícios para a saúde psíquica dos trabalhadores, ao passo que promove a integração, a globalização dos processos, métodos e ferramentas de trabalho, permitindo, assim, que as tarefas sejam notadas como significativas. Além disso, salienta a importância da autonomia, do uso de competências técnicas e criativas, e das relações hierárquicas baseadas na confiança, cooperação e definição de regras de trabalho em equipe.

No contraponto, mas também justificando essa necessidade de flexibilidade nos meios de produção, Druck (2002, p. 13) ressalta que “a hegemonia da lógica financeira exige maior mobilidade para os capitais e processos produtivos menos rígidos e cada vez mais flexíveis, objetivando investimentos e resultados de curto prazo”.

O sofrimento é apresentado associado à divisão e padronização das tarefas, à subutilização do potencial técnico à criatividade com a dureza hierárquica para a falta de participação na decisão e à falta de valorização profissional, à interferência política, a centralização das informações, com a perspectiva de crescimento pouco profissional e ao individualismo entre colegas de trabalho (ANTLOGA; MENDES; MAIA, 2012).

Também para Mendes (2004), cada vez mais o trabalho vem se impondo como uma dimensão central da vida das pessoas. O trabalho é algo que transcende o concreto e se instala na subjetividade, atendendo não somente a uma necessidade de sobrevivência, mas principalmente à necessidade de autorrealização.

O mesmo autor afirma que o trabalhador atribui sentido às situações de trabalho, que não é só psíquico, mas também depende das condições socioeconômicas e do contexto histórico. Assim, o trabalho pode ser considerado como uma das fontes de saúde psíquica, contribuindo para a construção (ou

reconstrução) da identidade do sujeito. Também se constitui como construção e expressão da subjetividade individual, o que asseguraria a saúde e o não adoecimento, gerando o prazer.

Nessa perspectiva, saúde no trabalho pode ser entendida como a expressão de um estado disposicional, caracterizado pelo equilíbrio instaurado pela vivência de prazer e sofrimento, pela utilização de mecanismos capazes de mobilizar os trabalhadores em busca de uma relação mais gratificante com o trabalho e, conseqüentemente, pela dinâmica do reconhecimento, que se trata de elemento primordial do processo de construção da identidade do trabalhador no campo social (MENDES, 2004).

Dejours, Abdoucheli e Jayet (1997) afirmam que o prazer é um dos objetivos do trabalhador. Ele deriva do sentir-se útil, produtivo, e surge inseparável dos sentimentos de estima e de reconhecimento. O prazer no trabalho é experimentado pelo trabalhador, quando este constata que a atividade que executa é significativa e importante para a organização e para a sociedade. Quando ele sente que é aceito e admirado pelo que faz, quando o trabalho constitui um modo de imprimir sua marca pessoal, não é visto como um mero objeto.

Oleto (2011), observando a dinâmica entre trabalho e vida privada de trabalhadores, avalia que a atividade laboral é um espaço em que acontece a construção da identidade, da conquista financeira e de inserção social, mas também de sofrimento, de estresse, de desgaste e de cobranças.

Para o mesmo autor, o discernimento desses fatores poderá desenvolver a capacidade dos trabalhadores em lidarem com os conflitos, as incompatibilidades e as tensões que surgem diariamente e afetam as relações existentes no trabalho. Para as organizações, ter o conhecimento dos fatores e das situações desencadeadoras de conflitos entre empregados e o trabalho permitirá melhorar o ambiente de trabalho e aumentar satisfação dos próprios trabalhadores.

O reconhecimento é a retribuição fundamental da sublimação. Isso significa que a sublimação tem um papel importante na conquista da identidade. Reconhecimento social e identidade como condição da sublimação conferem a essa última uma função essencial na saúde mental (DEJOUR, 1996, p. 158).

Para Antloga, Mendes e Maia (2012), o prazer é apresentado associado ao reconhecimento e valorização do empregado pela organização do trabalho e às atividades que têm um começo, meio e fim. Além disso, a visualização dos

resultados de produção, a descentralização de decisões e flexibilidade hierárquica são também relacionados ao prazer. Para os autores, resulta o prazer mais com os investimentos que por sublimar a mudança do próprio sofrimento. Para Dejour (1996), sublimação não é masoquismo.

Estudo realizado por Tejada (2001), pesquisando sofrimento e prazer na construção civil, afirma que a natureza humana é propensa a enfrentar desafios, já que o trabalho é um campo propício para jogar e rejogar com o sofrimento, com o intuito de que o mesmo se transforme em descobertas e criações interessantes. O verdadeiro problema enfrentado pela administração não consiste na eliminação do sofrimento, mas em propiciar condições aos operários para gerirem seu sofrimento em proveito de si próprios e da organização através de sua produtividade.

Antloga e Costa (2007) pesquisaram a organização do trabalho e prazer-sofrimento em uma empresa familiar; citam várias fontes com potencial para vivências de sofrimento nos empregados dentro da empresa. Entre elas, destacamos: nepotismo, conflitos de gerações e de interesses, pouca disciplina na utilização dos lucros, crescimento desordenado, falta de profissionalização da administração. Todas essas fontes podem influenciar no uso exagerado de defesa, podendo ser transformada, em patologias para os trabalhadores.

Os autores concluem que, dentro de uma empresa familiar, a solução dos problemas torna-se mais complexa, inclusive pela impossibilidade de mudanças concretas na gestão, pois a mesma pode pertencer a uma linha de sucessão única.

O desafio é como administrar, levando em consideração a saúde do trabalhador e os objetivos da organização. Para Chanlat (2013), não existe uma maneira universal de administrar. Cada administração estará sempre atrelada a uma cultura e a uma sociedade, detendo uma história particular. As práticas administrativas são sempre cheias de valores e de significados de determinado grupo, mesmo com as similaridades aparentes de outras, que podem ocorrer.

Para Mota, Alcadipani e Bresler (2013), os traços culturais podem interferir no modo como as pessoas são percebidas, geridas, administradas e controladas dentro das organizações. A valorização do estrangeirismo mascara uma falsa busca pela modernidade e pode interferir na gestão de pessoas na organização.

A rotina laboral, independente do modelo de administração, afeta a saúde do trabalhador na medida em que contribui para a construção de sua identidade, da sua inclusão social, do sentimento de realização, além de interferir na sua qualidade de

vida. Daí a importância em investigar como ocorre essa relação de prazer e sofrimento dentro de uma organização terceirizada de limpeza e conservação.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

Quanto aos fins, esta é pesquisa descritiva. Segundo Vergara (2011), na pesquisa descritiva, o objetivo é expor as características de determinada população ou fenômeno, podendo estabelecer correlações entre as variáveis e definir sua natureza. Para Gil (2009), as pesquisas descritivas são realizadas habitualmente pelos pesquisadores sociais, preocupados com a atuação prática.

Quanto aos meios, trata-se de um estudo de caso, de abordagem quantitativa, posto que seu objetivo é expor com exatidão uma determinada realidade. Para Severino (2007), a pesquisa quantitativa se caracteriza por: 1) Coleta e análise dos dados; 2) Realidade constituída de fatos objetivamente mensuráveis; 3) Objetiva determinar as causas dos fatos; 4) Análise estatística dos dados; 5) Papel neutro diante do objeto de estudo. Para Vergara (2012), o estudo de caso caracteriza-se por estar circunscrito a uma ou poucas unidades (pessoa, família, produto, empresa órgão público, comunidade ou mesmo país). Severino (2007, p.121) corrobora, afirmando que a “pesquisa que se concentra no estudo de um caso particular, considerado representativo de um conjunto de casos análogos, por ele significativamente representativo”.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA

A área de abrangência da pesquisa é uma empresa brasileira, familiar, prestadora de serviços terceirizados de limpeza e conservação, fundada no ano de 2002, que atua em quatro municípios do estado do Amapá/AP, no Norte do Brasil. A pesquisa ficou restrita ao município de Macapá (AP).

O ambiente onde a empresa pesquisada presta serviço de limpeza e conservação desde o ano de 2011 é um órgão público federal de ensino, com um quadro de 954 (novecentos e cinquenta e quatro) servidores concursados, 195 (cento e noventa e cinco) estagiários e aproximadamente 8.000 (oito mil) alunos. Os serviços são executados semanalmente, de segunda a sexta feira, das 06h30 às 16h30, com intervalo para almoço e, no sábado das 06h30 as 10h30. Esse órgão possui uma área construída de aproximadamente 40.000 m² (quarenta mil metros

quadrados), composta por prédios de um e dois pavimentos, passarelas cobertas, vias de acessos, estacionamentos para veículos motorizados e não motorizados, áreas de vivência e um complexo esportivo com campo de futebol, ginásio poliesportivo e piscina. São ambientes bem heterogêneos em termos de edificações fechadas e abertas. Essa estrutura está edificada em um terreno de 96 ha. Portanto os trabalhadores lidam diariamente com um público bastante diversificado, seja por idade, gênero ou formação intelectual.

Mesmo não sendo o maior contratante de serviços terceirizados de limpeza e conservação, possivelmente é nesse órgão público onde está a maior concentração de trabalhadores terceirizados dessa atividade no estado do Amapá.

Considerando o universo da pesquisa, composta por 52 trabalhadores e a impossibilidade para se determinar uma amostra representativa, o autor decidiu por realizar uma pesquisa censitária.

Quadro 01 - Cargos e quantitativo de trabalhadores pesquisados

Cargos	Quantidade
Preposto	01
Encarregado	01
Servente de limpeza	41
Jardineiro	01
Serviços gerais	04
Tratorista	01
Operador de maquina costal	03
Total	52

Fonte: Dados da pesquisa.

No Quadro 01, consta a distribuição dos trabalhadores respondentes por cargos.

3.3 COLETA DE DADOS

Os dados da presente pesquisa são de natureza primária, ou seja, foram coletados diretamente pelo pesquisador através de questionários, no ambiente de trabalho dos respondentes.

Preliminarmente foi endereçada à direção da empresa pesquisada carta solicitando autorização (Apêndice A). Individualmente para cada trabalhador foi entregue a carta de participação (Apêndice B) garantindo o anonimato das

informações e um termo de consentimento de participação na pesquisa (Apêndice C).

Após a autorização da direção da empresa pesquisada, foram liberados diariamente dois trabalhadores pela manhã e dois à tarde para conversarem individualmente com o pesquisador, cujo objetivo foi repassar aos respondentes os esclarecimentos sobre a pesquisa, apresentação do instrumento de coleta dos dados e dirimir dúvidas.

3.3.1 Instrumento de Pesquisa

Para a caracterização do perfil sociodemográfico dos trabalhadores respondentes, foi utilizado um questionário (Anexo A), elaborado por Mendes e Ferreira (2007). O instrumento é composto de perguntas objetivas, envolvendo: idade, gênero, escolaridade, estado civil, cargo, tempo de serviço na empresa, tempo de serviço no cargo, participação em exames médicos e afastamento do trabalho por problema de saúde relacionado ao trabalho.

Para caracterizar o perfil dos antecedentes medidores e efeitos do trabalho no processo de adoecimento, foi utilizado o Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA). É um instrumento fechado, composto em quatro partes, devidamente validado por Mendes e Ferreira (2007).

Para Gil (2009), o questionário é uma técnica de pesquisa na qual as respostas a cada questão são categorizadas, oferecendo, a partir de percentagens, informações sobre a frequência de determinados fenômenos na população pesquisada.

Vergara (2011) corrobora, definindo o questionário como um instrumento de pesquisa composto por determinado número de questões apresentadas por escrito ao respondente. Pode ser aberto, pouco ou não estruturado, ou fechado, estruturado.

Para caracterizar o perfil dos antecedentes medidores e efeitos do trabalho no processo de adoecimento, foi utilizado o Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA). É um instrumento fechado composto por quatro escalas validado por Mendes e Ferreira (2007).

O ITRA foi desenvolvido por Mendes e Ferreira no ano de 2003, para atender às demandas de diagnósticos sobre os riscos oferecidos à saúde do trabalhador em seu ambiente de trabalho.

Este instrumento de pesquisa é um questionário estruturado, que se propõe fazer um perfil dos antecedentes, medidores e efeitos do trabalho no processo de adoecimento.

Para Mendes e Ferreira (2007), o ITRA estima algumas dimensões da relação do trabalho com o processo de subjetivação dentro das organizações. O objetivo é pesquisar o trabalho e os riscos de adoecimento por ele provocados em termos de representação do contexto do trabalho, exigências, vivências e danos.

O inventário (ITRA) tem como base a escala de frequência de *Likert*, que variam de 5 a 7 pontos, classificados de acordo com os critérios adotados pelos autores.

O instrumento foi adaptado e revalidado pelos autores nos anos de 2004, 2006 e, por último, 2007. Ele é composto por quatro escalas independente que avaliam quatro dimensões da inter-relação trabalho e risco de adoecimento, distribuídas em quatro escalas.

Segundo Mendes e Ferreira (2007), após a terceira adaptação e validação, o ITRA tem como objetivo medir distintas e interdependentes modalidades de representação dos pesquisados, referentes ao ambiente de trabalho. As representações estão estruturadas nas seguintes categorias:

1) Descrição do contexto do trabalho: são representações relativas à organização, às relações socioprofissionais e às condições de trabalho. Essa categoria é avaliada pela Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT) (Anexo B).

Esta escala avalia o que o trabalhador faz no seu contexto do trabalho e está dividida em três fatores:

a) Organização do trabalho (itens 1 a 11). Definidos como a divisão e conteúdo das tarefas, normas, controles e ritmos de trabalho. A confiabilidade é de 0,72;

b) Relações socioprofissionais (itens 12 a 21). Definidos como a qualidade do ambiente físico, posto de trabalho, equipamentos e material disponibilizados para execução do trabalho. A confiabilidade é de 0,87;

c) Condições de trabalho (itens 22 a 31). Definidos como os modos de gestão do trabalho, comunicação e interpretação profissional. A confiabilidade é 0,89.

A mensuração da escala é constituída de cinco pontos, onde 1 = nunca, 2 = raramente, 3 = às vezes, 4 = frequentemente, 5 = sempre.

A escala é constituída de itens negativos, e sua análise deve ser feita por fator e com base em três níveis diferentes, considerando um desvio padrão em relação ao ponto médio.

Os parâmetros abaixo serão utilizados nas análises dos escores médios que se aplicarem ao contexto do trabalho, definidos por Mendes e Ferreira (2007).

- ✓ Acima de 3,70 = avaliação mais negativa, grave.
- ✓ Entre 2,30 e 3,69 = avaliação mais moderada, crítica.
- ✓ Abaixo de 2,29 = avaliação mais positiva, satisfatória.

No Quadro 02 constam os fatores, os itens investigados e a confiabilidade dos valores determinados pelos autores do instrumento para a Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho.

Quadro 02 - Fatores, itens avaliados e confiabilidade da EACT

Contexto de Trabalho (fatores)	Itens avaliados	Confiabilidade
Organização do trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • O ritmo de trabalho é excessivo • As tarefas são cumpridas com pressão de prazo • Existe forte cobrança por resultados • As normas para a execução das tarefas são rígidas • Existe fiscalização do desempenho • O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas • Os resultados esperados estão fora da realidade • Existe divisão entre quem planeja e quem executa • As tarefas são repetitivas • Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho • As tarefas executadas sofrem descontinuidade 	0,72
Relações socioprofissionais	<ul style="list-style-type: none"> • As tarefas não estão claramente definidas • A autonomia é inexistente • A distribuição das tarefas é injusta • Os funcionários são excluídos das decisões • Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados • Existem disputas profissionais nos locais de trabalho • Falta integração no ambiente de trabalho • A comunicação entre funcionários é insatisfatória • Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional • As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso 	0,87
Condições do trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • As condições de trabalho são precárias • O ambiente físico é desconfortável • Existe muito barulho no ambiente de trabalho • O mobiliário existente o local de trabalho é inadequado • Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas • O posto/estação de trabalho é inadequado para a realização das tarefas • Os equipamentos necessários para a realização das tarefas são precários • O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado • As condições de trabalho oferecem risco à segurança das pessoas • O material de consumo é insuficiente 	0,89

Fonte: O autor (2014).

2) Descrição das exigências: são representações relativas ao custo físico, cognitivo e afetivo do trabalho. Essa categoria é avaliada pela Escala de Custo Humano no Trabalho – ECHT (Anexo C).

Esta escala mede as contradições existentes no ambiente de trabalho, que obstruem e desafiam a capacidade dos trabalhadores, define o perfil do Custo Humano no Trabalho. A ECHT se divide em três fatores:

a) Custo afetivo (itens de 1 a 12). É o dispêndio emocional, sob a forma de reações afetivas, sentimentos e de estados de humor. A confiabilidade é de 0,84;

b) Custo cognitivo (itens de 13 a 22). Significa o dispêndio intelectual para aprendizagem, resolução de problemas e tomada de decisão no trabalho. A confiabilidade é de 0,86;

c) Custo físico (itens de 23 a 32). Definido como dispêndio fisiológico e biomecânico imposto ao trabalhador pelas características do contexto e da produção. A confiabilidade é de 0,91.

Assim como a primeira escala do ITRA, a mensuração da ECHT é constituída de cinco pontos, em que 1 = nunca, 2 = pouco exigido, 3 = mais ou menos exigido, 4 = bastante exigido, 5 = totalmente exigido.

Esta escala também é constituída de itens negativos e sua análise deve ser feita por fator e com base em três níveis diferentes, considerando um desvio padrão em relação ao ponto médio.

Os parâmetros abaixo serão utilizados nas análises dos escores médios que se aplicarem aos fatores que compõe a ECHT, definidos por Mendes e Ferreira (2007).

- ✓ Acima de 3,70 = avaliação mais negativa, grave.
- ✓ Entre 2,30 e 3,69 = avaliação mais moderada, crítica.
- ✓ Abaixo de 2,29 = avaliação mais positiva, satisfatória.

No Quadro 03 constam os fatores, os itens investigados e a confiabilidade dos valores determinados pelos autores do instrumento para a Escala de Custo Humano no Trabalho.

Quadro 03 - Fatores, itens e confiabilidade da ECHT

Custo Humano (fatores)	Itens avaliados	Confiabilidade
Custo afetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Ter controle da emoções • Ter que lidar com ordens contraditórias • Ter custo emocional • Ser obrigado a lidar com agressividade dos outros • Disfarçar sentimentos • Ser obrigado a elogiar pessoas • Ser obrigado a ter bom humor • Ser obrigado a cuidar da aparência física • Ser bonzinho com os outros • Transgredir valores éticos • Ser submetido a constrangimentos • Ser obrigado a sorrir 	0,84
Custo cognitivo	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver macetes • Ter que resolver problemas • Ser obrigado a lidar com imprevistos • Fazer previsão de acontecimentos • Usar a visão de forma contínua • Usar a memória • Ter desafios intelectuais • Fazer esforço mental • Ter concentração mental • Usar criatividade 	0,86
Custo físico	<ul style="list-style-type: none"> • Usar a força física • Usar os braços de forma contínua • Ficar em posição curvada • Caminhar • Ser obrigado a ficar em pé • Ter que manusear objetos pesados • Fazer esforço físico • Usar as pernas de forma contínua • Usar as mãos de forma contínua • Subir e descer escadas 	0,91

Fonte: O autor (2014).

3) Descrição do sentido do trabalho: são representações relativas às vivências de prazer e de sofrimento no trabalho. Essa categoria é avaliada pela Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST) (Anexo D).

A EIPST é composta por quatro fatores: dois para avaliar o prazer e dois para avaliar o sofrimento no trabalho. Os fatores são:

a) Liberdade de Expressão (itens de 1 a 8). É a vivência de liberdade para pensar, organizar e falar sobre seu trabalho. A confiabilidade é de 0,80;

b) Realização Profissional (itens de 9 a 17). Definidos como a vivência de gratificação profissional, orgulho e identificação com o trabalho que faz. A confiabilidade é de 0,93;

c) Esgotamento Profissional (itens de 18 a 24). É a vivência de frustração, insegurança, inutilidade, desgaste e estresse no trabalho. A confiabilidade é de 0,89;

d) Falta de Reconhecimento (itens de 25 a 32). É vivência de injustiça, indignação e desvalorização pelo não reconhecimento do seu trabalho. A confiabilidade é de 0,87.

Diferente das duas primeiras escalas, a EIPST é composta de 7 pontos, onde, 0 = nenhuma vez, 1 = uma vez, 2 = duas vezes, 3 = três vezes, 4 = quatro vezes, 5 = cinco vezes, 6 = seis ou mais vezes.

Para os fatores avaliadores de prazer (liberdade de expressão e realização profissional), os itens são redigidos de forma positiva, e a vivência deve ser classificada em três níveis diferentes, com um desvio padrão para cada um, conforme especificado abaixo.

- ✓ Acima de 4,0 = avaliação mais positiva, satisfatória;
- ✓ Entre 3,9 e 2,1 = avaliação moderada crítica;
- ✓ Abaixo de 2,0 = avaliação para raramente, grave.

Para os fatores de sofrimento (esgotamento profissional e falta de reconhecimento), os itens são redigidos de forma negativa, e a análise deve ser feita com base nos seguintes níveis:

- ✓ Acima de 4,0 = avaliação mais negativa, grave;
- ✓ Entre 3,9 e 2,1 = avaliação moderada crítica;
- ✓ Abaixo de 2,0 = avaliação menos negativa, satisfatório.

No Quadro 04 constam os fatores, os itens investigados e a confiabilidade dos valores determinados pelos autores do instrumento para a Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no trabalho.

Quadro 04 - Fatores, itens avaliados e confiabilidade da EIPST

Prazer e Sofrimento (fatores)	Itens avaliados	Confiabilidade
Liberdade de Expressão	<ul style="list-style-type: none"> • Liberdade com a chefia para negociar o que precisa • Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas • Solidariedade entre os colegas • Confiança entre os colegas • Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho • Liberdade para usar a minha criatividade • Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias • Cooperação entre os colegas 	0,80
Realização Profissional	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação • Motivação • Orgulho pelo que faço • Bem-estar • Realização profissional • Valorização • Reconhecimento • Identificação com as minhas tarefas • Gratificação pessoal com as minhas atividades 	0,93
Esgotamento Profissional	<ul style="list-style-type: none"> • Esgotamento emocional • Estresse • Insatisfação • Sobrecarga • Frustração • Insegurança • Medo 	0,89
Falta de Reconhecimento	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de reconhecimento de meu esforço • Falta de reconhecimento de meu desempenho • Desvalorização • Indignação • Inutilidade • Desqualificação • Injustiça • Discriminação 	0,87

Fonte: O autor (2014).

4) Descrição dos efeitos do trabalho para a saúde: são representações relativas às consequências em termos de danos físicos e psicossociais. Essa categoria é avaliada pela Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT) (Anexo E).

Os itens desta escala tratam dos tipos de problemas físicos, psicológicos e sociais que o trabalhador avalia como causados, essencialmente, pelo seu trabalho nos últimos seis meses. A EADRT é composta por três fatores:

a) Danos Físicos (itens de 1 a 12). Definidos como dores no corpo e distúrbios biológicos;

b) Danos Sociais (itens de 13 a 19). Definidos como isolamento e dificuldade nas relações familiares e sociais;

c) Danos Psicológicos (itens de 20 a 29). São os sentimentos negativos em relação a si mesmo e à vida em geral.

A escala é composta de sete pontos, onde, 0 = nenhuma vez, 1 = uma vez, 2 = duas vezes, 3 = três vezes, 4 = quatro vezes, 5 = cinco vezes, 6 = seis ou mais vezes. A análise deve ser feita conforme proposto por Mendes e Ferreira (2007, p. 123) com a seguinte justificativa:

A análise dessa escala deve ser realizada de modo diferente das demais. Os itens propostos retratam situações muito graves relacionados à saúde: a sua aparição e repetição num nível moderado já significa adoecimento. Por essa razão, o ponto médio dessa escala, embora matematicamente seja 3,0, para fins deste inventário, é desdobrado em dois intervalos com variação de um desvio padrão.

Conforme determinado pelos autores, os resultados devem ser classificados em quatro níveis:

✓ 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;

✓ Abaixo de 1,9 = avaliação mais positiva, suportável.

No Quadro 05 constam os fatores, os itens investigados e a confiabilidade dos valores determinados pelos autores do instrumento para a Escala de Avaliação de Danos Relacionados ao Trabalho.

Quadro 05 - Fatores, itens avaliados e confiabilidade da EADRT

Danos relacionados ao trabalho (fatores)	Itens avaliados	Confiabilidade
Danos Físicos	<ul style="list-style-type: none"> • Dores no corpo • Dores nos braços • Dor de cabeça • Distúrbios respiratórios • Distúrbio digestivo • Dores nas costas • Distúrbios auditivos • Alterações do apetite • Distúrbios de visão • Alterações do sono • Dores nas pernas • Distúrbios circulatórios 	0,88
Danos Sociais	<ul style="list-style-type: none"> • Insensibilidade em relação aos colegas • Dificuldades nas relações fora do trabalho • Vontade de ficar sozinho • Conflito nas relações familiares • Agressividade com os outros • Dificuldades com os amigos • Impaciência com as pessoas em geral 	0,89
Danos Psicológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Amargura • Sensação de vazio • Sentimento de desamparo • Mau humor • Vontade de desistir de tudo • Tristeza • Irritação com tudo • Sensação de abandono • Dúvida sobre capacidade de fazer tarefas • Solidão 	0,93

Fonte: O autor (2014).

3.4 VARIÁVEIS DE ESTUDO

As variáveis de estudo desta pesquisa estão dispostas de forma objetiva no Quadro 03, conforme os dados sociodemográficos pesquisados e as escalas e fatores do ITRA.

Quadro 06 – Perfil sociodemográfico e Inventário sobre o trabalho e risco de adoecimento – ITRA (escalas e dimensões)

Perfil Sociodemográfico	Dados
	Idade, gênero, escolaridade, estado civil, cargo, tempo de serviço na empresa, tempo de serviço no cargo, participação em exame médico e afastamento médico relacionado ao trabalho.
ITRA (Escala)	Fator
Contexto do trabalho – EACT (Anexo B)	Organização do trabalho
	Relações socioprofissionais
	Condições de trabalho
Custo humano no trabalho- ECHT (Anexo C)	Custo afetivo
	Custo cognitivo
	Custo físico
Prazer e Sofrimento – EIPST (Anexo D)	Liberdade de expressão
	Realização profissional
	Esgotamento profissional
	Falta de reconhecimento
Danos relacionados ao trabalho - EADRT (Anexo E)	Dados físicos
	Dados sociais
	Dados psicológicos

Fonte: O autor (2014).

3.5 TRATAMENTO DOS DADOS

O tratamento dos dados teve a seguinte sequência: codificação, tabulação, organização e tratamento estatístico nos software Excel e SPSS. Para a caracterização dos respondentes, através das variáveis sociodemográficas, foi utilizada a estatística descritiva, através das frequências simples, absolutas e médias dos dados gerados.

Os elementos relativos ao Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) foram tratados em planilha eletrônica Excel, na qual se realizaram as análises estatísticas descritivas (frequência, média e desvio padrão, e calculado do Coeficiente *Alpha de Cronbach*).

Segundo Santiago (2012), o *Alpha de Cronbach* é uma das medidas mais usadas para a 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. Esse índice varia de 0 a 1 e, quanto mais próximo de 1, maior a confiabilidade do instrumento.

Todos os valores obtidos com o cálculo do *Alpha de Cronbach* foram submetidos ao teste do Qui Quadrado, para determinar a significância entre a diferença dos dados encontrados na pesquisa e os determinados por Mendes e Ferreira (2007).

Com o objetivo de atender ao quinto e último objetivo específico proposto, buscou-se verificar a existência de relação entre os perfis sociodemográficos dos pesquisados com os resultados obtidos com a escala EIPST, utilizando o software SPSS.

A opção da correlação entre os dois questionários seguiu os estudos realizados por Ferreira (2011), que pesquisou prazer e sofrimento no trabalho de empregados de escritório de contabilidade. Ressalte-se que a metodologia utilizada nesta pesquisa foi um modelo de regressão logística, diferente do autor citado, que optou pela análise de correlação múltipla.

Uma das perguntas frequentes feitas pelos pesquisadores das mais diversas áreas do conhecimento é se duas ou mais variáveis estão relacionadas de alguma forma com outra variável. Quando as variáveis são categóricas, essa relação tem o nome de associação.

Com os dados do quarto objetivo específico, que avaliou prazer e sofrimento na EIPST, as variáveis foram caracterizadas em duas categorias; no caso do prazer: grave e crítico; no sofrimento: satisfatório e crítico. Com o teste Qui Quadrado de Pearson, buscou-se detectar alguma associação entre prazer e sofrimento, com as variáveis sociodemográficas coletadas; entre elas: a faixa idade, gênero, estado civil, escolaridade, tempo de serviço na empresa e o tempo de serviço na mesma função. Para mais detalhes, ver em Siegel (2006).

Na utilização do teste, é necessário verificar a suposição de que até 25% dos valores esperados sejam menores que 5. Caso isso ocorra, o mesmo pode levar a conclusões errôneas e será usado o teste exato de Fisher, que tem praticamente o mesmo objetivo do teste Qui Quadrado. Para mais detalhes, ver em Siegel (2006).

As hipóteses testadas no teste Qui Quadrado, ou do teste exato de Fisher foram:

H_0 : Não existe associação

H_1 : Existe associação

Ao realizar um teste estatístico, o pesquisador está sujeito a dois tipos de erro, o erro do tipo 1: rejeitar H_0 quando ela é verdadeira. Esse erro é representado pela letra alfa (α), chamado de nível de significância; o erro do tipo 2: não rejeitar, H_0 quando na verdade ela é falsa.

Segundo Vieira (2010), o nível de significância é a probabilidade de rejeitar a hipótese nula H_0 , quando na verdade ela é verdadeira. Geralmente, o valor do alfa deve ser pequeno, em torno de 5 a 10%. Considerando que o número de pesquisados não é grande, optou-se por considerar em 10% o valor máximo de alfa.

Para esse mesmo autor, o valor p é a probabilidade estatística de o teste acusar um resultado tão ou mais distante do esperado. Em outras palavras, é a probabilidade de o pesquisador estar errado quando diz que existe associação.

Após a realização dos testes, foi usado um modelo logístico, em que se buscou incorporar todas as variáveis propostas, cujo objetivo é explicar conjuntamente quais e o quanto as variáveis influenciam no prazer e no sofrimento.

Para isso, buscou-se determinar quais variáveis sociodemográficas impactavam significativamente no prazer e no sofrimento dos servidores da empresa investigada. Optou-se, então, pela construção de um modelo de regressão logística, utilizando como variável dependente categórica, prazer ou sofrimento no trabalho, medida pela EIPST (Anexo D), e independente, algumas variáveis do questionário sociodemográfico (Anexo A).

A regressão logística consiste em um tipo de regressão aplicável e preferida quando se tem uma variável dependente, categórica, dicotômica; ou seja, uma variável nominal ou não métrica, que possui apenas dois grupos ou classificações como resultados possíveis: alto ou baixo, homem e mulher, sim ou não, dentre outros. Fazendo uma síntese, pode-se dizer que um modelo de regressão logística prevê a probabilidade direta de um evento ocorrer.

Os fatores selecionados da EIPST foram: liberdade de expressão (itens de 1 a 8), realização profissional (itens de 9 a 17), esgotamento profissional (itens de 18 a 24) e falta de reconhecimento (itens de 25 a 32).

A variável resposta ou dependente (Y) é a resposta que representa a grave (1) ou crítico (0) no emprego de acordo com as seis (6) variáveis previamente selecionados. As variáveis preditivas ou independentes foram as sociodemográficas,

conforme a seguir: idade (X1), gênero (X2), escolaridade (X3), estado civil (X4), tempo de serviço na empresa (X5) e tempo de serviço no cargo (X6).

Quadro 07 - Objetivos específicos e suas técnicas estatísticas

Objetivos	Questões do Instrumento de Pesquisa	Ferramentas Estatísticas
Geral: Avaliar a relação da dinâmica laboral na visão dos trabalhadores, com as variáveis causadoras de prazer e sofrimento.	Anexos B a E: Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA)	Estatística Descritiva (frequência, média, desvio padrão)
Específico 1: Traçar o perfil sociodemográfico dos respondentes.	Anexo A	Estatística Descritiva.
Específico 2: Avaliar no contexto do trabalho, as condições e organização do trabalho na empresa pesquisada.	Anexo B: Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT)	Estatística Descritiva (tabelas, frequência, média, desvio padrão e variância). Questões de 1 a 31.
Específico 3: Avaliar na visão dos trabalhadores, o custo humano na unidade pesquisada.	Anexo C: Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT)	Estatística Descritiva (tabelas, frequência, média, desvio padrão e variância). Questões de 1 a 32.
Específico 4: Identificar no trabalho, os indicadores que causam prazer e sofrimento.	Anexo D: Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST)	Estatística Descritiva (tabelas, frequência, média, desvio padrão e variância). Questões de 1 a 32.
Específico 5: Avaliar possíveis danos relacionados ao trabalho.	Anexo E: Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT)	Estatística Descritiva (tabelas, frequência, média, desvio padrão e variância). Questões de 1 a 29
Específico 6: Verificar se há relação entre os perfis sociodemográficos dos pesquisados com as variáveis causadoras de prazer e sofrimento.	Anexo A: Dados Sociodemográficos e Anexo D: Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST)	Estatística Descritiva (tabelas e regressão logística).

Fonte: O autor (2014).

No Quadro 07 consta a síntese dos objetivos, instrumento da pesquisa e as ferramentas estatísticas utilizadas na pesquisa.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Serão apresentados a seguir os dados resultantes da pesquisa com a utilização do questionário sociodemográfico e do Inventário sobre Trabalho e Risco de Adoecimento – ITRA. Os dados estão dispostos sequencialmente, conforme os objetivos específicos da pesquisa.

Os resultados obtidos com a estatística descritiva através das informações coletadas com a utilização do ITRA foram analisados segundo os critérios de mensuração e classificação por médias de pontos, conforme sugerem Ferreira e Mendes (2007, p. 115-116);

A interpretação dos resultados deve ser feita com base nas médias gerais dos fatores e percentual de respondentes nos intervalos das médias, ou seja, o número absoluto de trabalhadores, considerando que o inventário diagnostica riscos de adoecimento e um único trabalhador com riscos de saúde deve ser cuidado, assim esta recomendação é mais qualitativa do que quantitativa.

Portanto, seguindo as determinações dos autores, a análise e interpretação dos resultados foram realizadas em cada escala, utilizando os critérios de classificação propostos, sempre com destaque para os fatores que impactaram com risco de adoecimento do trabalhador.

Os mesmos autores também alertam sobre a importância de analisar os dois itens do fator avaliados com médias mais altas e mais baixas, a fim de verificar quais as situações que estão influenciando os resultados gerais.

4.1 PERFIL DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Na pesquisa realizada com os 52 respondentes na empresa pesquisada, demonstrou-se a predominância da faixa etária entre 31 a 40 anos (Tabela 01), representando 42,31% dos trabalhadores. O menor percentual revelado neste censo está na faixa etária acima de 51 anos, correspondendo a 7, 69%.

Tabela 1: Frequência absoluta (N) e percentual (%) por faixa etária

Faixa etária	N	%
20-30 anos	8	15,38
31-40 anos	22	42,31
41-50 anos	18	34,62
Acima 51	4	7,69
Total	52	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

Na distribuição por gênero, a população é composta majoritariamente pelo gênero feminino, representando 75%. O gênero masculino representa com 25% dos respondentes (Tabela 02).

Tabela 2: Frequência absoluta (N) e percentual (%) por gênero.

Gênero	N	%
Masculino	13	25,00
Feminino	39	75,00
Total	52	100,00

Fonte: Dados da pesquisa.

Na escolaridade, percebe-se uma distribuição equilibrada entre o ensino fundamental com 42,30% e ensino médio com 46,15%. Os alfabetizados representam 9,92% e o ensino superior com apenas 1,92%. Na empresa pesquisada não foi encontrado trabalhador não alfabetizado (Tabela 03).

Tabela 3: Frequência absoluta (N) e percentual (%) por escolaridade

Escolaridade	N	%
Não Alfabetizado	0	0,00
Alfabetizado	5	9,62
Ensino Fundamental	22	42,30
Ensino Médio	24	46,15
Ensino Superior	1	1,92
Total	52	100,00

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto ao estado civil, observa-se a predominância da união estável, representando 36,54%. Os solteiros e separados, individualmente, representam

23,08%; casados, 15,38%; apenas um trabalhador divorciado e um viúvo, representando individualmente 1,92% (Tabela 04).

Tabela 4: Frequência absoluta (N) e percentual (%) por estado civil.

Estado Civil	N	%
Casado (a)	8	15,38
Solteiro (a)	12	23,08
Separado (a)	12	23,08
Divorciado (a)	1	1,92
União estável	19	36,54
Viúvo	1	1,92
Total	52	100,00

Fonte: Dados da pesquisa.

A distribuição de cargos mostra que os serventes são a grande maioria dos trabalhadores, representando 78,85%, depois vêm os serviços gerais, com 7,69%, seguido do cargo de operador de máquina costal com 5,77%. Os demais cargos, individualmente, representam 1,92% (Tabela 05).

Tabela 5: Frequência absoluta (N) e percentual (%) por cargo

Cargo	N	%
Preposto	1	1,92
Encarregado	1	1,92
Servente	41	78,85
Jardineiro	1	1,92
Serv. Gerais	4	7,69
Tratorista	1	1,92
Op. Maq. Costal	3	5,77
Total	52	100,00

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto ao tempo de serviço na empresa, foi constatado que a maioria dos respondentes tem até dois anos na empresa, representando 53,85%. Outros 44,23% possuem de 2 a 4 anos na unidade pesquisada. Apenas 1,92% tem mais de dez anos na empresa. Os demais intervalos, tempo de 4 a 6, de 6 a 8 e de 8 a 10 anos, não foram registrados (Tabela 06).

Tabela 6: Frequência absoluta (N) e percentual (%) por tempo na empresa

Temp. Serv. Empresa	N	%
Até 2 anos	28	53,85
2-4 anos	23	44,23
4-6 anos	0	0,00
6-8 anos	0	0,00
8-10 anos	0	0,00
Mais de 10 anos	1	1,92
Total	52	100,00

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto ao tempo de serviço no cargo, foi constatado que a maioria dos respondentes tem até dois anos no cargo, representando 53,85%. Outros 44,23% possuem de 2 a 4 anos. Apenas 1,92% tem entre 6-8 anos no cargo. Os demais intervalos de tempo de 4 a 6, 8 a 10 e mais de 10 anos não foram registrados (Tabela 7).

Tabela 7: Frequência absoluta (N) e percentual (%) por tempo no cargo

Tempo no cargo	N	%
Até 2 anos	28	53,85
2-4 anos	23	44,23
4-6 anos	0	0,00
6-8 anos	1	1,92
8-10 anos	0	0,00
Mais de 10 anos	0	0,00
Total	52	100,00

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto à participação no último exame médico, constatou-se que nenhum dos pesquisados participou do último exame médico (Tabela 8).

Tabela 8: Frequência absoluta (N) e percentual (%) por participação em exame médico

Exame médico	N	%
Sim	0	0,00
Não	52	100,00
Total	52	100,00

Fonte: Dados da pesquisa.

No que diz respeito ao afastamento do serviço por ordem médica, constatou-se que a maioria, representando 67,31%, nunca se afastou e que 32,69% se afastou

do trabalho entre 1 a 3 três vezes. Não houve registro de afastamento por mais de três vezes (Tabela 9).

Tabela 9: Frequência absoluta (N) e percentual (%) por afastamento médico

Afastamento médico	N	%
Nenhum	35	67,31
Entre 1-3	17	32,69
Mais de 3	0	0,00
Total	52	100,00

Fonte: Dados da pesquisa.

Diante desses dados, é possível afirmar que a maior parte dos respondentes está na faixa etária entre 31 a 40 anos (42,31%); entre os trabalhadores, a predominância é do gênero feminino (75%); no grau de escolaridade, prevaleceu o ensino médio (46,15%); o estado civil mais comum é a união estável (36,54%); o cargo predominante é o de servente (78,85%); o maior percentual com tempo de serviço na empresa é de até 2 anos (53,85%); o tempo de serviço no cargo com maior percentual de ocorrência também é de até 2 anos (53,85%); nenhum dos respondentes participou do último exame médico (100%) e mais da metade deles (67,31%) não foi afastada do trabalho por problemas relacionados ao trabalho este ano (Tabela 10).

Tabela 10: Síntese do perfil sociodemográfico dos respondentes

Variável	N	%
Faixa Etária	31 a 40 anos	42,31
Gênero	Feminino	75,00
Escolaridade	Ensino Médio	46,15
Estado Civil	União Estável	36,54
Cargo	Servente	78,85
Tempo na Empresa	Até 2 anos	53,85
Tempo no Cargo	Até 2 anos	53,85
Exame Médico	Não	100,00
Afastamento	Não houve	67,31

Fonte: Dados da pesquisa.

Esses resultados do perfil sociodemográfico são compatíveis com a pesquisa mensal de emprego realizada pelo IBGE (2012), referente ao período 2003-2011, exceto as informações referentes aos três últimos quesitos da Tabela 10.

4.2 CONTEXTO DO TRABALHO

Com o uso da EACT, buscou-se atender ao primeiro objetivo específico proposto, que foi avaliar no contexto do trabalho as condições e organização do trabalho na empresa pesquisada.

Na Tabela 11, constam os resultados dos níveis das avaliações da EACT, com seus respectivos fatores e percentuais de avaliação. Observa-se que no fator organização do trabalho, 18,18% e 36,36% dos respondentes avaliaram como Grave e crítico respectivamente. Nos fatores relações socioprofissionais e condições do trabalho, 20% e 10% respectivamente dos respondentes avaliaram estes fatores como grave, ressaltando que no primeiro fator não houve avaliação moderada crítico, o que pode evidenciar que a avaliação grave foi influenciada por uma minoria dos trabalhadores, ou seja, pode ser um problema localizado dentro do ambiente de trabalho.

Tabela 11 - Percentual dos respondentes por fator da EACT

Níveis	Organização do trabalho (%)	Relações socioprofissionais (%)	Condições de trabalho (%)
Grave	18,18	20,00	10,00
Crítico	36,36	00,00	20,00
Satisfatório	45,45	80,00	70,00

Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 12, constam os resultados da estatística descritiva referentes aos calculados da média (μ), desvio padrão (σ) e *alpha de cronbach*, dos três fatores da EACT. A média geral desta escala é $\mu = 2,38$ e o desvio padrão $\sigma = 0,60$. Com esta média, o contexto do trabalho na empresa pesquisada foi avaliado pelos respondentes como moderado, crítico.

Para Mendes e Ferreira (2007), crítico é um resultado indicador de situação limite, potencializando o custo negativo e o sofrimento no trabalho. Sinaliza estado de alerta, requerendo providências imediatas a curto e médio prazo.

O fator organização do trabalho foi o que apresentou a maior média ($\mu = 2,78$; $\sigma = 0,64$), ou seja, é o que causa mais impacto nos respondentes.

As diferenças entre a confiabilidade dos dados determinados por Mendes e Ferreira (2007) para cada fator da escala e os encontrados com os dados da

pesquisa não demonstraram significância após a aplicação do teste do Qui Quadrado.

Tabela 12 - Estatística descritiva dos fatores da EACT

Fatores	Media	Desvio padrão	Alpha de Cronbach	
			Esperado	Calculado
Organização do trabalho	2,78	0,64	0,72	0,60
Relações socioprofissionais	2,37	0,53	0,87	0,63
Condições de trabalho	1,99	0,64	0,89	0,70

Fonte: dados da pesquisa

Seguindo a recomendação de Mendes e Ferreira (2007), no Quadro 08 estão listados os quatro itens da escala que mais impactaram as médias nos fatores organização do trabalho e relações socioprofissionais; a maior e a menor respectivamente.

Quadro 08 - Itens que impactaram os fatores organização do trabalho e relações socioprofissionais a maior e a menor

Fator Organização do Trabalho		
Item	Media	Avaliação
As tarefas são repetitivas	4,92	Grave
Existe divisão entre quem planeja e quem executa	4,60	Grave
Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho	1,75	Satisfatório
As tarefas executadas sofrem descontinuidade	1,35	Satisfatório
Fator Relações Socioprofissionais		
Item	Media	Avaliação
Os funcionários são excluídos das decisões	5,00	Grave
A autonomia é inexistente	4,96	Grave
As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso	1,27	Satisfatório
Existem disputas profissionais nos locais de trabalho	1,21	Satisfatório

Fonte: Dados da pesquisa.

Os itens acima que elevaram os valores das médias encontrados no fator organização do trabalho (Tabela 12) justificam-se pelo tipo de atividade e pelo modelo de administração da empresa pesquisada, que é Taylorista/Fordista, com planejamento, execução, rotinas bem definidas, pressão em função dos horários e movimentos repetitivos. É um modelo conservador e centralizador de administração muito comum na Microempresa (ME) e na Empresa de Pequeno Porte (EPP) de origem familiar, no qual se enquadra a empresa pesquisada. Ressalte-se que os valores encontrados são elevados e preocupantes.

Os itens com menores médias evidenciam que o serviço é executado dentro do tempo normal de trabalho sem sofrer descontinuidade.

Para Mota (2007), a gerência é a arte de pensar, de decidir e de agir; é a arte de fazer acontecer, de obter resultados. Resultados podem ser definidos, previstos, analisados e avaliados, mas precisam ser alcançados através das pessoas e numa interação humana constante.

A pressão psicológica sobre o trabalhador pode se estender e ir além do seu ambiente de trabalho, como também pode atingir outras pessoas próximas e poderá ser um agente desestabilizador nas suas relações afetivas.

Estudo realizado por Santiago (2012) afirma que a 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.

Nesse sentido, Ferreira e Mendes (2001) ressaltam que o contexto de trabalho é um fator de influência na saúde do trabalhador, já que a forma como seu trabalho é realizado permite que sua atividade seja considerada prazerosa, ou não.

Para Dejours (2008), o trabalho quando executado por pessoas, sempre irá interferir na vida de quem executa, pois nunca será um agente neutro. Será um agente gerador de saúde ou de constrangimento patogênico que desestabiliza e descompensa o trabalhador.

Os itens que elevaram os resultados encontrados no fator relações socioprofissionais (Quadro 04), direcionam para a conclusão de que a administração da empresa pesquisada pouco dialoga com os seus trabalhadores. Também são características da empresa Taylorista/Fordista, onde o trabalhador deve apenas exercer sua função/tarefa no menor tempo durante o processo produtivo, não havendo importância do conhecimento de como se chegava ao resultado final. Para Druck (2001, p.42), “a expropriação do saber operário, é um meio pelo qual a gerência científica busca estabelecer o controle do processo de trabalho”.

Para Brito, Lima e Medeiros (2008), esse modelo de poder que um indivíduo exerce sobre o outro “constitui uma forma de dominação implícita e uma prática da violência simbólica”.

Os itens que pouco impactaram na avaliação deste fator evidenciam que, aparentemente, são poucas as disputas profissionais no ambiente de trabalho pesquisado.

Trabalhar, segundo Dejours (2001), não é ter apenas uma missão para executar, mas também é viver a experiência, enfrentar a realidade, construir sentido do trabalho para a situação e sensação do sentimento de prazer ou sofrimento.

Para Mendes (2007), é possível ter vivências de prazer, mesmo em ambientes precarizados, desde que a empresa ofereça três condições ao trabalhador: mobilização da inteligência prática, do espaço público da fala e da cooperação.

Nesse sentido, Moraes (2008) afirma que uma organização de trabalho rígida, que dificulte a manifestação da subjetividade, ou que se baseie na cultura do individualismo, desestruturando o coletivo do trabalho e a dinâmica do reconhecimento, mostra-se nociva, predispondo à patogenização das defesas e ao surgimento das patologias sociais do trabalho.

A dificuldade de entender o trabalhador no seu ambiente laboral, sem dar a devida importância à subjetividade individual ou coletiva, dificulta o desempenho da organização na sua finalidade e induz também a desestabilização da saúde física e psíquica do trabalhador.

Antloga, Mendes e Maia (2012) afirmam que uma organização, para favorecer o prazer ao empregado e para a saúde psíquica, deve valorizar a participação, a autonomia e a flexibilidade no processo do trabalho.

É importante para a organização envolver seus agentes além das suas rotinas de execução de suas tarefas. É preciso ouvir e valorizar o conhecimento tácito. “O foco da organização que aprende concentra-se claramente em aprender com a mente e não com o corpo” (NONAKA; TAKEUCHI, 1997, p. 9).

Com relação ao fator condições de trabalho, cuja avaliação foi mais positiva, satisfatória (Tabela 12) é possível atestar que a empresa pesquisada oferece as condições básicas para seus empregados desempenharem suas atividades, resultado positivo e produtor de prazer. Porém, considerando que a empresa pesquisada possivelmente dialoga pouco com seus empregados, também é possível considerar que os respondentes tenham omitido a real condição do trabalho, talvez por medo de uma possível represália por parte da empresa. Ressalte-se que a maioria (75%) dos trabalhadores é do gênero feminino.

Segundo Hirata (2002), o gênero feminino tem maior dificuldade em construir práticas coletivas de defesa contra o sofrimento no trabalho, porque se negam enquanto coletivo sexuado. Geralmente se remetem a saídas individuais e biológicas, dedicando-se à maternidade e lutando menos pela carreira.

Segundo Moraes (2008), no mundo da produção, as mulheres são caracterizadas como “mão de obra” dócil, porém sem iniciativa, que necessita de supervisão próxima, adaptando-se com maior facilidade que os homens às pressões da organização taylorista.

Essas características do gênero feminino são estratégias utilizadas pelas empresas prestadoras de serviços de limpeza e conservação que dão preferências a este gênero, como forma de ter maior controle sobre os trabalhadores.

Os resultados encontrados na EACT são coerentes com os encontrados por Santiago (2012), que pesquisou prazer e sofrimento em uma unidade de alimentação e nutrição hoteleira, exceto para o fator condições de trabalho, cuja avaliação foi crítico. Este mesmo resultado também foi encontrado por Pinali (2011), que pesquisou prazer e sofrimento em docentes do nível superior.

Os fatores organização do trabalho e relações socioprofissionais, nesta pesquisa, direcionam para a necessidade de a empresa pesquisada envolver seus trabalhadores em suas atividades, posto que os resultados dependem de pessoas, de suas relações internas dentro do ambiente de trabalho.

No geral, observa-se no Quadro 09, com os dados extraídos do contexto do trabalho (Tabela 12) ser possível avaliar que o ambiente de trabalho na empresa pesquisada revela estado de alerta para adoecimentos dos trabalhadores, requerendo providências imediatas a curto e médio prazo, com destaque para os fatores organização do trabalho e relações socioprofissionais.

Quadro 09 - Síntese dos resultados da EACT

Contexto do Trabalho	
Fator Organização do Trabalho	Avaliação: moderada, crítico
Fator Relações Socioprofissionais	Avaliação: moderada, crítico
Fator Condições de Trabalho	Avaliação: mais positiva, satisfatório

Fonte: Dados da pesquisa.

4.3 CUSTO HUMANO NO TRABALHO

Com a ECHT, buscou-se atender ao segundo objetivo específico proposto, que foi: avaliar na visão dos trabalhadores, o custo humano na unidade pesquisada.

Pelos resultados que constam na Tabela 13, merece destaque o fator custo físico, onde um percentual de 60% dos respondentes avaliou como grave. Os outros 40% consideraram como crítico, ressaltando que neste fator não houve avaliação satisfatória, o que evidencia que o descontentamento está na situação limite.

Para os fatores custo afetivo e custo cognitivo, todos os respondentes avaliaram como satisfatório.

Tabela 13 - Percentual dos respondentes por fator da ECHT

Níveis	Custo afetivo (%)	Custo cognitivo (%)	Custo físico (%)
Grave	0,00	0,00	60,00
Crítico	0,00	0,00	40,00
Satisfatório	100,00	100,00	0,00

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Tabela 14, mostra-se o resultado das médias do custo humano na empresa pesquisada. A média geral desta escala é $\mu = 2,03$ e o desvio padrão é $\sigma = 0,41$. Com esta média, a escala é avaliada como satisfatório. Porém a média do fator custo físico ($\mu = 3,91$) é superior ao somatório das médias dos outros dois fatores ($\mu = 2,20$).

Mendes e Ferreira (2007, p. 116), ao definirem os níveis de avaliação dos dados como satisfatório, crítico e grave, alertam para o cuidado na interpretação dos resultados quando detectar uma situação como grave ($\mu \geq 3,7$):

Essa última interpretação vale não só quando a média é igual ou maior que 3,7, mas para a situação na qual a soma do crítico com o precarizado é maior que o nível satisfatório,

Seguindo a orientação desses autores, a avaliação do custo humano na empresa pesquisada é mais negativa, grave, posto que a média $\mu = 3,91$ do fator custo físico é superior ao somatório das médias dos outros dois fatores avaliados como satisfatório ($\mu = 2,20$).

Para Mendes e Ferreira (2007), grave é um resultado negativo e produtor de custo humano no trabalho e requer providências imediatas da organização.

As diferenças entre a confiabilidade dos dados determinados por Mendes e Ferreira (2007) e os encontrados na pesquisa não demonstraram significância após aplicação do teste do Qui Quadrado.

Tabela 14 - Estatística descritiva dos fatores da ECHT

Fatores	Media	Desvio padrão	Alpha de Cronbach	
			Esperado	Encontrado
Custo afetivo	1,11	0,36	0,84	0,82
Custo cognitivo	1,09	0,35	0,86	0,94
Custo físico	3,91	0,54	0,91	0,74

Fonte: Dados da pesquisa.

Nos itens que impactaram o fator custo físico, a maior e a menor estão expostos no Quadro 10.

Quadro 10 - Itens que impactaram o fator custo físico a maior e a menor

Item	Média	Avaliação
Usar as pernas de forma continua	4,87	Grave
Ser obrigado a ficar em pé	4,85	Grave
Fazer esforço físico	2,85	Crítico
Subir e descer escadas	2,08	Crítico

Fonte: Dados da pesquisa.

Estes resultados eram esperados, posto que os dois itens que elevaram a média do fator custo físico, fazem parte da rotina diária dos trabalhadores de uma empresa de limpeza e conservação; porém não, em valores elevados, como os encontrados.

Mesmo os itens com as menores médias deste fator apresentaram valores altos, o que evidencia que pode estar havendo um gasto de energia que pode ser considerado além do normal por 40% dos respondentes (Tabela 13).

Esses valores são preocupantes para a empresa pesquisada, ressaltando que o custo físico refere-se às exigências corporais em termos de dispêndio fisiológico e biomecânico nas atividades do trabalho.

Para Mendes e Ferreira (2007), a situação negativa grave necessita de intervenções rápidas nos agentes causadores, visando atenuá-los ou eliminá-los, pois os mesmos são responsáveis pelo custo humano e pelo sofrimento no ambiente laboral.

O resultado encontrado nesta pesquisa é diferente do encontrado por Santiago (2012), que pesquisou prazer e sofrimento em uma unidade de

alimentação onde o fator custo físico foi avaliado como crítico. Mesmo resultado encontrado por Pinali (2011), que estudou prazer e sofrimento em docentes do nível superior.

Ferreira (2011), que pesquisou prazer e sofrimento no trabalho de empregados em escritório de contabilidade, encontrou no fator custo físico avaliação moderada, satisfatório, talvez influenciado pelo tipo de atividade nas organizações pesquisadas.

Das três pesquisas acima citadas, a que mais se aproxima da atividade de limpeza e conservação é a pesquisa de Santiago, posto que faz parte da rotina dos trabalhadores a execução de suas atividades, valendo-se intensivamente dos itens que compõem o fator custo físico da ECHT.

Estudo de Santiago (2012) relata que as exigências do trabalho são agentes provocadores de riscos para saúde dos trabalhadores. O desenvolvimento de doenças ocupacionais pode ter origem no excesso de carga física de trabalho, pela exigência de movimentos repetitivos na execução das tarefas, pela pressão temporal do trabalho e pelo stress advindo da possibilidade do risco da perda de emprego.

Esse cenário é semelhante ao da empresa pesquisada, onde a rotina do trabalho é realizada totalmente em pé, exigindo bastante das pernas, mãos e também, moderadamente, força física. O diferencial com o estudo citado é a hegemonia do gênero feminino nesta pesquisa.

Nos estudos de Pinali (2011), revela-se que o mecanismo de defesa dos pesquisados para fugir do cansaço físico e mental foi a prática de atividades física e de lazer como atenuante do sofrimento causado no ambiente laboral.

A pesquisa evidencia as possíveis condições inadequadas da execução do trabalho diariamente, requerendo a imediata intervenção dos gestores da empresa pesquisada, pois existe um forte risco de adoecimento para o trabalhador.

A redução ou a eliminação das condições de risco e a melhoria do ambiente laboral para proteção da saúde do trabalhador é um desafio que exige soluções técnicas, às vezes difíceis de serem implantadas, e de elevado custo. Porém em determinados casos, medidas simples e pouco onerosas podem ser introduzidas, com impactos positivos e protetores para o trabalhador e melhoria do ambiente de trabalho.

Um programa adequado de prevenção, com base na Ergonomia de conscientização simples, poderá prevenir de forma significativa os problemas relacionados à postura inadequada, à repetição de movimentos sem pausas.

Pelos resultados da pesquisa, é possível observar, no Quadro 11, a necessidade de intervenção imediata da empresa pesquisada nos itens que compõe o fator custo físico, pois há indicativo de muita exigência corporal em termos de dispêndio fisiológico e biomecânico nas atividades do trabalho.

Quadro 11 - Síntese dos resultados da EACHT
Custo Humano no Trabalho

Fator Custo Afetivo	Avaliação: mais positiva, satisfatório
Fator Custo Cognitivo	Avaliação: mais positiva, satisfatório
Fator Custo Físico	Avaliação: mais negativa, grave

Fonte: Dados da pesquisa.

Entre os cargos na organização pesquisada, merecem destaques: serviços gerais (executam todo tipo de serviço de carga, descarga e limpeza, exceto em áreas internas); operador de máquina costal (operador de roçadeira mecânica) e tratorista (operador de trator), cujas atividades diferem das demais, pois são executadas normalmente expostas ao sol e com o uso intenso da força física. Estes trabalhadores (todos do gênero masculino) recebem insalubridade pela atividade exercida. Existe a possibilidade de que suas respostas tenham impactado os resultados nesta pesquisa.

4.4 INDICADORES DE PRAZER E SOFRIMENTO

Com o uso da EIPST, buscou-se atender ao terceiro objetivo específico proposto, que foi: identificar no trabalho os indicadores que causam prazer e sofrimento.

Através dos resultados apresentados na Tabela 15, observa-se que, percentualmente, a grande maioria dos respondentes avaliou o ambiente de trabalho na empresa pesquisada como crítico nos quatro fatores que compõe a escala, com destaque para os fatores esgotamento profissional e falta de reconhecimento, cuja avaliação de todos os respondentes (100%) ficou no mesmo nível.

A avaliação grave nos fatores liberdade de expressão (25%) e realização profissional (9%), mesmo em percentuais menores, também merecem destaque,

posto que são avaliações de pessoas, seres humanos, que precisam de atenção imediata da organização.

Também merece destaque o fato de que nenhum dos respondentes avaliou como satisfatório os quatro fatores que compõem a escala, o que pode evidenciar um descontentamento.

Tabela 15 - Percentual dos respondentes por fator da EIPST

Níveis	Liberdade de Expressão	Realização Profissional	Esgotamento Profissional	Falta de Reconhecimento
Grave	25,00%	9,00%	0,00%	0,00%
Critico	75,00%	91,00%	100,00%	100,00%
Satisfatório	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se na Tabela 16, que as médias de todos os fatores da EIPST ficaram no intervalo entre 2,1 - 3,9, classificados por Mendes e Ferreira (2007) como moderada, crítico.

As diferenças entre a confiabilidade dos dados determinados por Mendes e Ferreira (2007) e a dos encontrados na pesquisa não demonstraram significância após a aplicação do teste do Qui Quadrado para os fatores realização profissional, esgotamento profissional e falta de reconhecimento; porém, para o fator liberdade de expressão, apresentou significância ($p = 0,003$).

Essa diferença pode estar relacionada com a heterogeneidade dos cargos (sete) e do ambiente laboral onde o serviço de limpeza e conservação é executado (edificações com um e dois pavimentos, passarelas, jardins, laboratórios, clínica médica, ginásio poliesportivo, áreas de vivências, via de acesso e piscina). Ressalte-se que a empresa pesquisada não promove a rotatividade de ambiente entre seus trabalhadores, o que pode interferir que vivenciem outras experiências dentro do ambiente de trabalho.

Tabela 16 - Estatística descritiva dos fatores da EIPST

Fatores	Média	Desvio Padrão	Alpha Cronbach	
			Esperado	Encontrado
Liberdade de Expressão	2,19	1,07	0,80	0,47
Realização profissional	2,79	0,92	0,93	0,62
Esgotamento Profissional	3,18	1,01	0,89	0,93
Falta de Reconhecimento	3,18	1,14	0,87	0,67

Fonte: Dados da pesquisa.

Os itens que impactaram os fatores liberdade de expressão e realização profissional (Tabela 15), a maior e a menor, estão expostos no Quadro 12.

Quadro 12 - Itens que impactaram os fatores LE e RP a maior e a menor

Fator Liberdade de Expressão		
Item	Média	Avaliação
Liberdade para usar minha criatividade	1,83	Grave
Liberdade para falar sobre meu trabalho com as chefias	1,67	Grave
Liberdade com a chefia para negociar o que precisa	2,50	Crítico
Cooperação entre os colegas	3,21	Crítico
Fator Realização Profissional		
Item	Média	Avaliação
Realização profissional	1,85	Grave
Satisfação	3,69	Crítico
Orgulho pelo que faço	3,54	Crítico

Fonte: Dados da pesquisa.

Esses resultados do fator liberdade de expressão corroboram os resultados desta pesquisa, encontrados no fator relações socioprofissionais da EACT (Tabela 12), onde os itens os funcionários são excluídos das decisões e a autonomia é inexistente; foram avaliados como grave pelos respondentes com as maiores médias desta pesquisa ($\mu = 5,00$ e $\mu = 4,69$ respectivamente). Presume-se que a empresa pesquisada pouco dialoga com seus empregados. É o que Druck (2001) chama de mecanização sem maquinaria.

Com relação ao fator realização profissional, observa-se o descontentamento de parte dos empregados. Na tabela 7, é possível observar que 53,85% dos empregados têm no máximo dois anos na empresa, o que pode configurar uma alta rotatividade de empregados; e isso pode ter reflexo com a insatisfação dos trabalhadores com a atividade exercida e com a falta de identidade com a empresa. Conforme já citado anteriormente, estes dados merecem atenção, pois trata-se de pessoas.

No geral, a avaliação moderada crítico para os quatro fatores da EIPST é preocupante para a empresa pesquisada. Mendes e Ferreira (2007, p. 116), afirmam que “crítico é um resultado mediano, indicador de situação limite, potencializando o custo negativo e o sofrimento no trabalho. Sinaliza o estado de alerta, requerendo providências imediatas a curto e médio prazo”.

Para a OIT (2012), a noção de Trabalho Decente abrange a promoção de oportunidades para mulheres e homens do mundo a fim de conseguirem um

trabalho produtivo, adequadamente remunerado, exercido em condições de liberdade, equidade e segurança, capaz de garantir uma vida digna.

Oleto, Melo e Lopes (2013) sustentam que é através do trabalho que o homem se refaz; evolui suas habilidades e a sua imaginação; conhece suas próprias forças e limitações; altera a visão do mundo e de si mesmo; inova e contribui para o desenvolvimento.

Dejours (2001) assegura que o trabalho é uma maneira de assegurar identidade, realização e reconhecimento para o trabalhador. O sentido conferido ao trabalho é constituído pela utilidade para a organização e para a sociedade, relacionado com as ideias de finalidade e objetivo.

Para Martins (2007), no ambiente de trabalho, as vivências singulares são comuns, construídas inconscientemente contra o sofrimento. Os homens são passivos diante dos cerceamentos da organização, pois são capazes de proteger-se das situações nocivas à sua saúde no trabalho.

Anchieta et al. (2011) afirmam que o sofrimento pode ser enfrentado com estratégias de mediação, cujo objetivo é evitar a desestruturação e as desordens mentais do trabalhador.

Os resultados de prazer e sofrimento desta pesquisa, no geral, estão de acordo com os resultados encontrados por Santiago (2012) em unidade de alimentação, cujas médias ficaram dentro do intervalo 2,1 e 3,9. Também na pesquisa de Pinali (2011) sobre prazer e sofrimento em docentes de uma determinada universidade, apresentaram as mesmas avaliações encontradas na presente pesquisa, tanto para prazer como para sofrimento.

Os resultados de Ferreira (2011), que investigou prazer e sofrimento no trabalho em escritórios de contabilidade, divergem parcialmente, posto que os fatores relativos ao prazer na EIPST foram avaliados como satisfatório, e os fatores relativos ao sofrimento, foram avaliados como crítico.

Estudo realizado por Oleto (2011) sobre e sofrimento de mulheres no setor bancário, constatou que as percepções de prazer e sofrimento dos pesquisados pela aplicação do ITRA revelou que, para as vivências de prazer, o fator realização profissional é vivenciado de forma positiva, enquanto o fator liberdade de expressão, moderadamente. As questões de sofrimento, esgotamento profissional e falta de reconhecimento são vivenciados negativamente pelas gerentes respondentes.

No Quadro 13, podemos constatar que os resultados indicam uma situação limite dentro da empresa pesquisada.

Quadro 13 - Síntese dos resultados da EIPST
Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho

Fator Liberdade de Expressão	Avaliação: moderada, crítico
Fator Realização Profissional	Avaliação: moderada, crítico
Fator Esgotamento profissional	Avaliação: moderada, crítico
Fator Falta de Reconhecimento	Avaliação: moderada, crítico

Fonte: Dados da pesquisa.

4.5 DANOS RELACIONADOS AO TRABALHO

Com o uso da EADRT, buscou-se atender ao quarto objetivo específico proposto, que foi: avaliar os danos relacionados ao trabalho na empresa pesquisada.

Através dos resultados apresentados na Tabela 17, observa-se que um grande percentual dos respondentes avaliou o ambiente de trabalho na empresa pesquisada como suportável nos três fatores que compõem a EADRT, com destaque para danos sociais e danos psicológicos, e que o resultado da avaliação de todos os respondentes (100%) ficou no mesmo nível.

Também merece destaque o fator danos físicos, em que um percentual de 16,70% e 25,00% dos respondentes avaliou com grave e crítico respectivamente. Esses resultados evidenciam o descontentamento de parte dos trabalhadores. É possível que seja uma situação localizada dentro do ambiente laboral.

Tabela 17 - Percentual dos respondentes por fator da EADRT

Níveis	Danos Físicos	Danos Sociais	Danos Psicológicos
Presença de Doenças Ocupacionais	0,00%	0,00%	0,00%
Grave	16,70%	0,00%	0,00%
Crítico	25,00%	0,00%	0,00%
Suportável	58,30%	100,00%	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Tabela 18, podemos observar que a média de todos os fatores ficou abaixo de $\mu \leq 1,9$ classificada por Mendes e Ferreira (2007) como suportável.

As diferenças entre a confiabilidade dos dados determinados por Mendes e Ferreira (2007) e os encontrados na pesquisa não demonstraram significância após a aplicação do teste do Qui Quadrado para os fatores danos físicos e danos

psicológicos; porém para o fator danos sociais apresentou significância ($p = 0,004$). Essa diferença pode ser em face da heterogeneidade dos ambientes de trabalho e dos cargos, conforme relatado nos resultados da EIPST que também apresentou significância no fator liberdade de expressão (item 4.3).

Ressalte-se também que 75% dos trabalhadores respondentes são do gênero feminino (Tabela 02), que tem maior dificuldade em construir práticas coletivas de defesa contra o sofrimento no trabalho.

Tabela 18 - Estatística descritiva dos fatores da EADRT

Fatores	Média	Desvio Padrão	Alpha Cronbach	
			Esperado	Encontrado
Danos Físicos	1,61	1,20	0,88	0,66
Danos Sociais	1,18	0,95	0,89	0,54
Danos Psicológicos	1,08	0,90	0,93	0,73

Fonte: Dados da pesquisa.

Nos quatro itens que impactaram o fator danos físicos (Tabela 18), a maior e a menor estão expostos no Quadro 14.

Quadro 14 - Itens que impactaram o fator danos físicos a maior e a menor

Itens	Média	Avaliação
Dores nas costas	3,44	Grave
Dores nas pernas	3,10	Grave
Distúrbio digestivo	0,08	Suportável
Alterações do apetite	0,30	Suportável

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme recomendação de Mendes e Ferreira (2007), os itens com avaliação grave necessitam de intervenções rápidas nos agentes causadores, pois os mesmos são responsáveis pelo custo humano e pelo sofrimento no ambiente laboral.

É importante ressaltar que nenhum dos respondentes desta pesquisa informou ter participado de qualquer tipo de avaliação médica (Tabela 08). Também 32,69% dos respondentes já foram afastados do trabalho entre 1 e 3 vezes, devido a problemas de saúde relacionados ao trabalho (Tabela 09).

Mesmo com esses resultados, não é possível afirmar a existência de doenças ocupacionais nos trabalhadores participantes da pesquisa. Pela metodologia de Mendes de Ferreira (2007), isso somente é possível quando a média alcança uma avaliação acima de 4,0, o que não foi detectado neste estudo.

No geral, para o trabalhador, a dor é o primeiro sintoma que pode ter origem na acumulação de vários agentes, decorrentes de conflitos psicológicos e da intensidade da atividade repetitiva no seu ambiente laboral.

Para Brul-Lee e Spector (2011), episódios de conflito no trabalho são as principais fontes de influência sobre o sofrimento psicológico e de humor cotidiano. As tensões físicas de curto prazo podem ser integrantes físicos da emoção negativa. Raiva ou ansiedade terão reações fisiológicas rápidas sobre o trabalhador, podendo interferir na pressão arterial ou na frequência cardíaca. Os sintomas físicos são manifestações físicas do desconforto psicológico.

As Lesões por Esforços Repetitivos também denominadas Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (LER/DORT) são doenças ocupacionais relacionadas a lesões por traumas cumulativos. Essas doenças atingem todos os segmentos da sociedade e da economia, especialmente os trabalhadores do setor de serviços, entre eles os que realizam esforços repetitivos sob pressão de tempo.

Figueiredo e Mont'Alvão (2005) definem a Ginástica Laboral como uma atividade física realizada durante a jornada de trabalho, com exercícios de compensação dos movimentos repetitivos, dada a ausência de movimentos, ou a posturas desconfortáveis assumidas durante o período de trabalho.

A implantação de um programa de ginástica laboral poderá despertar nos trabalhadores a necessidade de mudanças do estilo de vida e não apenas de interação nos momentos de ginástica orientada dentro da empresa.

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 com avaliação grave, pois pode representar a presença de doenças ocupacionais já instaladas.

Dejour (1996) alerta para a tomada de decisões pensando na saúde do trabalhador ou na busca da excelência pela organização, tentando desaparecer com o sofrimento. Essa prática foi tentada por alguns especialistas; porém, logo em seguida, o sofrimento reapareceu em outras formas oferecidas pela realidade.

Em seus ensaios, Dejours (1997) procura, a partir da análise da organização do trabalho, compreender como são gerados os processos de subjetivação e as patologias. A subjetividade é resultante das inter-relações verificadas entre as dimensões subjetivo-objetivo, psíquico-social e visível-invisível.

A avaliação da EADRT desta pesquisa, no geral, como suportável, é coerente com os resultados encontrados por Santiago (2012), que pesquisou prazer e sofrimento em unidade de alimentação.

A pesquisa de Ferreira (2011), que estudou prazer e sofrimento em escritórios de contabilidade, difere dos resultados desta pesquisa somente no fator danos físicos, cujo resultado foi crítico.

É importante ressaltar que, nesta pesquisa, na EADRT, todas as avaliações dos respondentes referentes aos fatores danos sociais e danos psicológicos ficaram abaixo de 1,9, ou seja, avaliação mais positiva, suportável.

No Quadro 15, observa-se que, na avaliação dos respondentes, os danos relacionados ao trabalho é suportável.

Quadro 15 - Síntese dos resultados da EADRT

Danos Relacionados ao Trabalho	
Fator Danos Físicos	Avaliação: mais positiva, suportável
Fator Danos Sociais	Avaliação: mais positiva, suportável
Fator Danos Psicológicos	Avaliação: mais positiva, suportável

Fonte: Dados da pesquisa.

Esse resultado de suportável para a EDRT pode estar relacionado com o tempo que os trabalhadores passam na empresa, que na maioria não ultrapassa dois anos.

4.6 RELAÇÃO DO PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO X EIPST

Para atender ao quinto e último objetivo específico proposto, buscou-se verificar se existe relação entre os perfis sociodemográficos dos pesquisados com os resultados obtidos com a EIPST.

Os resultados dos testes Qui Quadrado, estão descritos nas tabelas a seguir.

Na Tabela 19, observa-se que a relação dos fatores que avaliam prazer com a idade dos pesquisados não apresentou significância, considerando-se o valor de $p=0,687$. Seguindo determinação de Vieira (2010) e o nível de significância desta pesquisa, não existe relação e essa hipótese está descartada.

Tabela 19 - Relação dos fatores que avaliam prazer x idade.

Faixa de Idade	Fatores do Prazer				
	Grave	%	Crítico	%	Total
De 20 a 40 anos	3	50,0	27	58,7	30
Acima de 40 anos	3	50,0	19	41,3	22
Total	6	100,0	46	100,0	52

Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se na Tabela 20 que a relação dos fatores que avaliam prazer com os dados dos gêneros da pesquisa não apresentou significância, considerando o valor de $p=0,632$. Seguindo a determinação de Vieira (2010) e o nível de significância desta pesquisa, não existe relação e esta hipótese está descartada.

Tabela 20 - Relação dos fatores que avaliam prazer x gênero

Gênero	Fatores do Prazer				
	Grave	%	Crítico	%	Total
Masculino	2	33,3	11	23,9	13
Feminino	4	66,7	35	76,1	39
Total	6	100,0	46	100,0	52

Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 21, observa-se que a relação dos fatores que avaliam prazer com os dados de escolaridade dos respondentes da pesquisa não apresentou significância, uma vez que $p=0,674$. Conforme a determinação de Vieira (2010) e o nível de significância desta pesquisa, não existe relação e esta hipótese está descartada.

Tabela 21 - Relação dos fatores que avaliam prazer x escolaridade

Escolaridade	Fatores do Prazer				
	Grave	%	Crítico	%	Total
Até o Ensino Fundamental	2	33,3	22	47,8	24
Do Ensino Médio Adiante	4	66,7	24	52,2	28
Total	6	100,0	46	100,0	52

Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 22, é possível observar que a relação dos fatores que avaliam prazer com os dados do estado civil dos respondentes, não apresentou significância, considerando que $p=0,668$. Conforme a determinação de Vieira (2010) e o nível de significância desta pesquisa, não existe relação e esta hipótese está descartada.

Tabela 22 - Relação dos fatores que avaliam prazer x estado civil dos respondentes

Estado Civil	Fatores do Prazer				
	Grave	%	Crítico	%	Total
Não Solteiro	4	66,7	22	47,8	26
Solteiro	2	33,3	24	52,2	26
Total	6	100,0	46	100,0	52

Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 23, observa-se que existe relação entre os fatores que avaliam o prazer na EIPST, com tempo de serviço na empresa, posto que o $p = 0,084$; ou seja, está dentro no valor máximo determinado para esta pesquisa; é o recomendado por Vieira (2010).

Tabela 23 - Relação dos fatores que avaliam prazer x tempo de serviço na empresa.

Tempo de Serviço	Estado do Prazer				
	Grave	%	Crítico	%	Total
Até 2 anos	1	16,7	27	58,7	28
Mais de 2 anos	5	83,3	19	41,3	24
Total	6	100,0	46	100,0	52

Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 24, observa-se que existe relação entre os fatores que compõem o prazer da EIPST, com tempo de serviço no cargo, posto que o $p = 0,084$; ou seja, está dentro no valor máximo determinado para esta pesquisa; é o recomendado por Vieira (2010).

Tabela 24 - Relação dos fatores que avaliam prazer x tempo de serviço no cargo.

Tempo	Estado do Prazer				
	Grave	%	Crítico	%	Total
Até 2 anos	1	16,7	27	58,7	28
Mais de 2 anos	5	83,3	19	41,3	24
Total	6	100,0	46	100,0	52

Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se que os resultados das Tabelas 23 e 24 são iguais; ou seja, a quantidade de pessoas na empresa é a mesma com tempo de serviço no cargo. Nessa situação, uma das variáveis não poderá entrar no ajuste do modelo proposto, pois com essa igualdade o software descartará uma delas.

Na tabela 25, constata-se que apenas a variável tempo de serviço apresentou nível de significância de 10%. Isso já era de se esperar, pois somente essa variável foi significativa nos testes de associação, juntamente com o tempo de serviço na função, que não pôde ser colocada no modelo.

Tabela 25 - Modelo logístico ajustado com todas as variáveis preditivas.

Variável	Estimativa	Erro padrão	Valor p
(Intercept)	5,2672	4,8918	0,2816
Idade	-0,2761	1,0422	0,791
Gênero	-0,1595	1,0892	0,8836
Escolaridade	-0,3103	1,1779	0,7923
Estado Civil	1,0588	1,0840	0,3287
Tempo de Serviço	-2,1749	1,2286	0,0767

Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 26, observa-se que a variável tempo de serviço na empresa ficou com um nível de significância próximo de 10%.

Tabela 26 - Modelo logístico ajustado, pela seleção de variáveis

Variável	Estimativa	Erro padrão	Valor p
(Intercept)	5,2570	2,0980	0,0122
Temp. Serv. Emp.	-1,9610	1,1360	0,0842

Fonte: Dados da pesquisa

Com um nível proposto de significância de 10%, apenas duas associações apresentaram relação com prazer: tempo de serviço e tempo de serviço na mesma função.

Nesta pesquisa, pelos resultados do modelo de regressão logística proposto, calculando a razão de chance, que é o exponencial da estimativa (-1,9610) é possível postular que um funcionário que tem acima de 2 anos de serviço na empresa e no cargo tem 85,93% mais chance de ter vivências de prazer com avaliação grave, do que um funcionário que tem até 2 anos de serviço na empresa e no cargo.

Quadro 16 – Síntese da regressão logística.

Variável	Estimativa	Valor p	Exp.
(intercept)	5,2570	0,012	-
Temp. Serv. Emp. acima 2 anos	-1,9610	0,0842	85,93

Fonte: Dados da pesquisa

Nesta pesquisa não foram realizados testes para os fatores que avaliam sofrimento, pois observou-se que todas as pessoas que responderam ao questionário se enquadraram na categoria moderada crítica (Tabela 15), inviabilizando qualquer um dos testes, já que todas as respostas ficaram num mesmo intervalo de avaliação.

Dos treze fatores distribuídos nas quatro escalas do ITRA, seis foram avaliados como crítico, seis como satisfatório e um como grave. Esse resultado é preocupante, pois crítico é um estado de alerta e requer intervenção a curto e médio prazo. A avaliação grave requer a imediata eliminação das causas.

Com base nos resultados da pesquisa, é possível supor a existência de um equilíbrio nas vivências de prazer e sofrimento na empresa pesquisada. Considerando que crítico é um resultado mediano entre os extremos, presume-se que há uma tendência para grave.

5 CONCLUSÃO

Neste estudo, os objetivos da pesquisa foram atingidos. Foram avaliadas e as relações entre a dinâmica laboral dos trabalhadores e as variáveis causadoras de prazer e sofrimento. O perfil sociodemográfico foi caracterizado pela seguinte composição: a faixa etária predominante está entre 31 e 40 anos; o gênero feminino compõe a maioria absoluta; o ensino médio é a escolaridade mais frequente; a união estável é o estado civil mais frequente; o cargo predominante é o de servente; o cargo de servente representa a maioria absoluta; o tempo de serviço na empresa e no cargo não ultrapassa dois anos; nenhum dos pesquisados participou de qualquer tipo de exame médico; a maioria absoluta nunca foi afastada de suas atividades por problemas de saúde relacionados ao trabalho.

Dos treze fatores avaliados e distribuídos nas quatro escalas do ITRA, seis foram avaliados como crítico; seis como satisfatório e um como grave. Este resultado é preocupante, pois crítico é um estado de alerta e requer intervenção a curto e médio prazo. A avaliação grave requer a imediata eliminação das causas. É possível supor a existência de um equilíbrio nas vivências de prazer e sofrimento na empresa pesquisada.

O estudo demonstrou que as variáveis tempo de serviço na empresa e o tempo de serviço no cargo foram os únicos itens que apresentaram relação entre os perfis sociodemográficos dos pesquisados e a EIPST.

O estudo sinaliza que na empresa pesquisada o prazer deriva de um conjunto de fatores dependentes, em sua maioria, da subjetividade dos trabalhadores, e o sofrimento está relacionado ao contexto e ao custo humano no trabalho.

A pesquisa traz à luz e deixa como contribuição para a sociedade as evidências das condições de vivências relacionadas ao prazer e sofrimento no trabalho dentro da organização pesquisada, cabendo a esta última, fortalecer as intervenções, com intuito de diminuir as causas e promover o trabalho decente e a saúde do trabalhador. Os resultados demonstram a preocupação somente de prestar o serviço contratado por parte da empresa, com a exploração direta do trabalhador, sem a preocupação com a sua subjetividade e possíveis consequências.

Na construção desta pesquisa, algumas limitações foram observadas e merecem ser destacadas. A extensão do questionário e a não adaptação à realidade dos trabalhadores foram fatores limitantes na coleta dos dados da pesquisa, posto que os respondentes reclamaram do número de perguntas e demonstraram dificuldade na interpretação e mensuração dos itens.

Outro fator limitante foi a preocupação dos respondentes sobre o anonimato das informações, pois temiam represália por informações desfavoráveis por parte da organização pesquisada. Essas limitações citadas, aparentemente, foram contornadas em conversa individual entre o pesquisador e o respondente.

Como sugestão para novos estudos com trabalhadores terceirizados de limpeza e conservação, recomenda-se que os resultados sejam analisados por cargos, individualmente, ou por cargos com atividades análogas.

Outra sugestão para futuras pesquisas é propor uma análise qualitativa dos resultados, envolvendo a direção da organização pesquisada. É importante conhecer a visão de quem tem a missão de conduzir os destinos da empresa e, conseqüentemente, das pessoas envolvidas no processo. Qual a estrutura de gestão da empresa? Qual o planejamento estratégico de recursos da empresa? Manutenção dos empregados? São questionamentos importantes que podem trazer mais informações e compreensão sobre a empresa e outras interpretações dos resultados.

É importante salientar que este estudo representa a realidade de uma empresa na visão de seus trabalhadores, um estudo de caso e os resultados não devem ser generalizados. Porém podem ser utilizados em pesquisa cuja realidade da organização seja análoga.

Como contribuição teórica, essa pesquisa representa uma expansão dos estudos sobre prazer e sofrimento. Também traz a luz um hiato entre a pouca e a falta de estudo sobre prazer e sofrimento com trabalhadores terceirizados de limpeza e conservação.

Finalizando, espera-se que este estudo contribua de alguma forma para a melhoria na qualidade de vida dos trabalhadores que participaram desta pesquisa e nas condições de trabalho dentro da organização pesquisada, bem como possa auxiliar novas pesquisas acadêmicas.

REFERÊNCIAS

ALBORNOZ, Suzana. **O que é trabalho?** São Paulo: Brasiliense, 1994.

ALMEIDA, Marco Antonio Bettine de; GUTIERREZ, Gustavo Luis; MARQUES, Renato. **Qualidade de Vida:** definições, conceitos e interfaces com outras áreas de pesquisa. São Paulo: Edições Each; USP, 2012. 142 p.

ANCHIETA, Vânia Cristine Cavalcante et al. Trabalho e Riscos de Adoecimento: Um Estudo entre Policiais Civis. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 199-208, abr./jun. 2011.

ANTLOGA, Carla Sabrina Xavier; COSTA, Sergio Henrique Barroca. Organização do trabalho e prazer-sofrimento dos trabalhadores de uma empresa familiar de vendas. In: MENDES, Ana Magnólia (Org.). **Psicodinâmica do Trabalho:** teoria, método e pesquisa. São Paulo: All Books, 2007. p. 179 - 204.

ANTLOGA, Carla Sabrina; MENDES, Ana Magnólia; MAIA, Marina. Pleasure and suffering at work: case study with employees at the administrative section of a construction material company in DF. **International Journal Of Applied Psychology**, p. 110-118, 2 maio 2012. Disponível em: <<http://article.sapub.org/10.5923.j.ijap.20120205.06.html>>. Acesso em: 01 fev. 2014.

AQUINO, Cássio Adriano Braz et al. O fenômeno da precarização e da flexibilização laboral no âmbito da universidade pública brasileira: o caso dos professores substitutos. **Athenea Digital**, v.14, n.1, p.173-193, 2014. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.5565/rev/athenead/v14n1.1004>>. Acesso em: 05 set. 2014.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DO MERCADO DE LIMPEZA PROFISSIONAL. **Mercado Competitivo**. 2013. Disponível em: <<http://www.abralimp.org.br/>>. Acesso em: 01 fev. 2014.

BARROS, Paloma Castro da Rocha. Sofrimento e defesa no trabalho dos operários terceirizados da construção civil de empreiteiras e de cooperativas no Distrito Federal. In: MENDES, A. M. (Org.). **Psicodinâmica do trabalho:** teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. p.253 - 280.

BASTOS, Antonio Virgilio Bittencourt. Cognição e Ação nas Organizações. In: DAVEL, Eduardo; VERGARA, Sylvia Constant (Orgs.). **Gestão com pessoas e subjetividade**. 6.ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2013. p. 53-85.

BRANT, Luis Carlos; MINAYO-GOMEZ, Carlos. A transformação do sofrimento em adoecimento: do nascimento da clínica à psicodinâmica do trabalho. **Revista Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.9, n.1, p.213-223, 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232004000100021>. Acesso em 21 ago. 2014.

BRASIL. Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006. Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte e outros. **Diário Oficial**

da **União**, Brasília, 15 dez. 2006. Disponível em: <<http://www.receita.fazenda.gov.br/Legislacao/LeisComplementares/2006/leicp123.htm>>. Acesso em: 01 fev. 2014.

BRASIL. Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão. Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008. Dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços, continuados ou não. **Diário Oficial da União**, Brasília, 23 maio 2008. Disponível em: <<http://www010.dataprev.gov.br/sislex/paginas/38/MPOG/2008/2.htm>>. Acesso em: 01 fev. 2014.

BRITO, Lydia Maria pinto; NÓBREGA, Kleber Cavalcante; LEONE, Rodrigo José Guerra. Shopping Center – Paradoxos entre o avanço do capital e o retrocesso do trabalho. In: BRITO, Lydia Maria Pinto (Org.). **Práticas de pesquisas em gestão de pessoas 2: a tênue separação entre o público e o privado no Brasil**. Fortaleza: Edições UFC, 2008. p. 277-299.

BRITO, Lydia Maria pinto; LIMA, Hadma Mass Lucena de Sena; MEDEIROS, Nara Sibelly. Qualidade de vida no trabalho & Violência simbólica – Duas faces de uma mesma moeda?. In: BRITO, Lydia Maria Pinto (Org.). **Práticas de pesquisas em gestão de pessoas 2: a tênue separação entre o público e o privado no Brasil**. Fortaleza: Edições UFC, 2008. p. 301-321.

BRUK-LEE, Valentina; SPECTOR, Paul E. Conflito interpessoal e estresse no trabalho: implicação para a saúde e o bem estar dos funcionários. In: ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, Pamela L.; MEURS, James A. (Orgs.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: Stress social: enfrentamento e prevenção**. São Paulo: Ed. Atlas, 2011. p. 3-22.

BUENO, Marcos; MACÊDO, Kátia Barbosa. A Clínica psicodinâmica do trabalho: de Dejours às pesquisas brasileiras. **Ecos: Estudos Contemporâneos da Subjetividade**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, p.306-318, nov. 2012.

CARRASQUEIRA, Flora Allain; BARBARINI, Neuzi. Psicodinâmica do trabalho: uma reflexão acerca do sofrimento mental nas organizações. In: JORNADA DE SAÚDE MENTAL E PSICANÁLISE DA PUCPR, 5., 2010, Curitiba. **Anais...** Curitiba: PUC, 2010. p. 1-19.

CASTEL, Robert. **As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário**. Petrópolis: Vozes, 1998.

CASTRO-SILVA, Leonardo Monteiro. **Casos de afastamento por LER/DORT e retorno ao trabalho bancário: uma análise psicodinâmica**. 2006. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2006.

CHANLAT, Jean-François. Prefácio. In: DAVEL, Eduardo; VERGARA, Sylvia Constant (Orgs.). **Gestão com pessoas e subjetividade**. 6.ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2013.

COSTA, J. S. et al. Inovação social, prazer e sofrimento no trabalho: o caso do Projeto Mandalla no Ceará. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 36., 22-26 de setembro de 2012, Rio de Janeiro, RJ. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2012.

DAVEL, Eduardo; VERGARA, Sylvia Constant. Gestão com pessoas, subjetividade e objetividade nas organizações. In: DAVEL, Eduardo; VERGARA, Sylvia Constant (Orgs.). **Gestão com pessoas e subjetividade**. 6.ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2013. p. 3 -27.

DAVENPORT, Thomas. **O capital humano: o que é e por que as pessoas investem nele**. São Paulo: Nobel, 2011.

DEJOUR, Christoph. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In: CHANLAT, Jean-François (Org.). **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. 3.ed. São Paulo: Ed. Atlas, 1996. v.1. p. 149-173.

DEJOURS, Christophe. **A banalização da injustiça social**. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2001.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Ed. Cortez, 2005.

DEJOURS, Christophe. **Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. 2.ed. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz, 2008.

DEJOURS, Christophe. **O fator humano**. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getulio Vargas, 1997.

DEJOURS, Christophe. Prefácio. In: MENDES, Ana Magnólia (Org). **Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELI, Eelizabeth; JAYET, Christian. **Psicodinâmica do trabalho**. São Paulo: Ed. Atlas, 1997.

DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELLI, Elizabeth; JAYET, Christian. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à Análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.

DRUCK, Maria da Graça. **Terceirização: (des)fordilizando a fábrica**. Salvador: Ed. EDUFBA, 2001.

DRUCK, Maria da Graça. Flexibilização e precarização: formas contemporâneas de dominação do trabalho. **Caderno CRH**, Salvador, n. 37, p. 11-22, jul./dez, 2002.

FERREIRA, Alcir Rodrigues. **Prazer e sofrimento no trabalho de empregados de escritórios de contabilidade em Belo Horizonte/MG**. 2011. 103f. Dissertação (Mestrado em Administração), Fundação Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, 2011.

FERREIRA, Mário César; MENDES, Ana Magnólia. 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**, Natal, v. 6, n.1, p. 93-104, 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v6n1/5336.pdf>>. Acesso em: 21 ago. 2014.

FERREIRA, Mario Cesar; MENDES, Ana Magnólia. **Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores fiscais da Previdência Social brasileira**. Brasília: Edições LPA; FENAFISP, 2003.

FIGUEIREDO, F; MONT'ALVÃO, C. **Ginástica laboral e ergonomia**. Rio de Janeiro: Sprint, 2005.

FISCHER, Gustave-Nicolas. Espaço, identidade e organização. In: CHANLAT, Jean-François (Org.). **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. São Paulo: Ed. Atlas, 1996. v.2. p. 81-102.

FRANCO, Tânia; DRUCK, Graça; SELIGMAN-SILVA, Edith. As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 35, n. 122, jul./dez. 2010.

FREITAS, Leda Gonçalves. O processo de saúde e adoecimento dos professores que atuam em ambiente virtual. In: MENDES, A. M. (Org.) **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. p.155 - 178.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

HIRATA, Helena. **Nova divisão sexual do trabalho?: um olhar voltado para a empresa e para a sociedade**. São Paulo: Boitempo, 2002.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa mensal de emprego**. 2012. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme_nova/Mulher_Mercado_Trabalho_Perg_Resp_2012.pdf>. Acesso em: 04 set. 2014.

LIMA, Camilla Alves; BARROS, Edgla Maria Costa; AQUINO, Cássio Adriano Braz. Flexibilização e intensificação laboral: manifestações da precarização do trabalho e suas consequências para o trabalhador. **Revista LABOR**, v.1, n.7, 2012. Disponível em: <http://www.revistalabor.ufc.br/Artigo/volume7/7_Flexibilizacao_e_intensificacao_laboral_-_manifestacoes_da_precarizacao_do_trabalho_e_suas_consequencias_para_o_trabalhador_Cassio_Adriano_Braz_de_Aquino.pdf>. Acesso em: 07-09-2014>. Acesso em: 21 ago. 2014.

LIMA, Fabiana Batistucci de. **Stress, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho de Call Center**. 2004. 133f. Dissertação (Mestrado) – Pontifícia Universidade Católica, Campinas, 2004.

LIMA, Vinicius Sena de et al. A dinâmica do prazer-sofrimento no trabalho dos atendentes de uma empresa *fast-food*. IN: MENDES, Ana Magnólia (Org.). **Psicodinâmica do Trabalho**: teoria, método e pesquisa. São Paulo: All Books, 2007. p. 231-251.

LOPES, Denise Maria Quatrin. **Prazer, sofrimento e estratégias defensivas dos agentes comunitários de saúde no trabalho**. 2009. 111 f. Dissertação (Mestrado em Administração), Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2009.

MACEDO, Juliano de; MATOS, Raquel Dorigan de. Qualidade de vida no trabalho: um estudo realizado com os funcionários da UNICENTRO, do campus de Irati. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO: GESTÃO ESTRATÉGICA NA ERA DO CONHECIMENTO. 2008. **Anais...** Ponta Grossa, PR, 2008.

MARCELINO, Paula. Afinal, o que é terceirização? Em busca de ferramentas de análise e de ação política. **Pegada**, São Paulo, v. 8, n. 2, p.55-71, dez. 2007.

MARTINS, Júlia Trevisan; ROBAZZI, Maria Lúcia do Carmo Cruz; BOBROFF, Maria Cristina Cescatto. Prazer e sofrimento no trabalho da equipe de enfermagem: reflexão à luz da psicodinâmica Dejouriana. **Rev Esc Enferm Usp**, São Paulo, p.1107-11, 8 mar. 2010. Disponível em: <www.ee.usp.br/reeusp/>. Acesso em: 11 abr. 2014.

MARTINS, Soraya Rodrigues. Subjetividade e adoecimento por Dorts em trabalhadores de um banco público em Santa Catarina. In: MENDES, A. M. (Org.). **Psicodinâmica do trabalho**: teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. p.129 - 154.

MARX, Karl. **O capital**. 16.ed. São Paulo: Civilização Brasileira, 1998.v. 1.

MATINS, Júlia Trevisan; ROBAZZI, Maria Lúcia do Carmo Cruz; BOBROFF, Maria Cristina Cescatto; Prazer e sofrimento no trabalho da equipe de enfermagem: reflexão à luz da psicodinâmica Dejouriana. **Rev Esc Enferm USP**, São Paulo, p. 1107 – 1111, 2010.

MENDES, Ana Magnólia. Cultura Organizacional e Prazer-sofrimento no Trabalho: uma abordagem psicodinâmica. In. TAMAYO, Álvaro (Org.). **Cultura e Saúde nas Organizações**. Porto Alegre: Artemed, 2004.

MENDES, Ana Magnólia. **Psicodinâmica do trabalho**: teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, Ana Magnólia; FERREIRA, Mário Cesar. Inventário sobre trabalho e risco de adoecimento- Itra: Instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho. In: MENDES, A. M. (Org.). **Psicodinâmica do trabalho**: teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. p.111-126.

MISTURA, Graziela Velloso; SILVA FILHO, Antonio Isidro da. Custo humano, prazer e sofrimento no trabalho: um estudo com aeronautas. **R. Conex SIPAER**, v. 1, n. 3, jul. 2010.

MORAES, Gláucia Therezinha Bardi de. **Qualidade de vida no trabalho**: um estudo sobre prazer e sofrimento em uma multinacional na cidade de Ponta Grossa-PR. 2006. 83f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2006.

MORAES, Rosângela Dutra de. **Prazer-sofrimento e saúde no trabalho com automação**: estudo com operadores em empresas japonesas no Pólo Industrial de Manaus. 2008. 339 f. Tese (Doutorado em Núcleo de Altos Estudos Amazônicos) - Universidade Federal do Pará, Belém, 2008.

MORRONE, Carla Faria; MENDES, Ana, Maria Magnólia. A resignificação do sofrimento psíquico no trabalho informal. **Psicologia: Organizações e Trabalho**, Florianópolis, v.3, n.2, p.91-118, 2003. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1984-66572003000200005&script=sci_>. Acesso em 21 ago. 2014.

MOTA, Fernando C. Prestes; ALCADIPANI, Rafael; BRESLER, Ricardo. Cultura Brasileira, estrangeirismo e segregação nas organizações. In: DAVEL, Eduardo; VERGARA, Sylvia Constant (Orgs.). **Gestão com pessoas e subjetividade**. 6.ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2013. p. 237 – 257.

MOTA, Paulo Roberto. **Gestão Contemporânea**: a ciência e a arte de ser dirigente. 16. ed. Rio de Janeiro: Record, 2007.

NEVES, Magda de Almeida; PEDROSA, Célia Maria. Gênero, flexibilidade e precarização: o trabalho a domicílio na indústria de confecções. **Sociedade e Estado**, Brasília, v. 22, n. 1, p. 11-34, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/se/v22n1/v22n1a02.pdf>>. Acesso em: 04 set. 2014.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação do conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

OLETO, Aline de Freitas. **Prazer e sofrimento no trabalho**: as vivências de gerentes no setor bancário de Belo Horizonte. 2011. 109 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2011.

OLETO, Aline de Freitas; MELO, Marlene Catarina de Oliveira Lopes; LOPES, Ana Lúcia Magri. Análise Bibliométrica da Produção Sobre Prazer e Sofrimento no Trabalho nos Encontros da Associação Nacional de Pós-Graduação em Administração (2000-2010). **Psicologia: ciência e Profissão**, Belo Horizonte, v. 1, n. 33, p.60-73, 2013.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **O perfil do trabalho decente no Brasil**: um olhar sobre as unidades da federação. 2012. Disponível em: <<http://www.oitbrasil.org.br/>>. Acesso em: 01 fev. 2014.

PEREIRA, Janice A. de Souza. **Vivências de prazer e sofrimento na atividade gerencial em empresa estratégica**: o impacto dos valores organizacionais. 2003.

165 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Instituto de Psicologia. Universidade de Brasília, 2003.

PERREAULT, Michel. A diferenciação sexual no trabalho: condições de trabalho diferentes ou uma questão de sexo?. In: CHANLAT, Jean-François (Org.). **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. São Paulo: Ed. Atlas, 1996. v.2. p. 233-251.

PINALI, Wander Luiz. **Prazer e sofrimento: estudo de caso com docentes de uma Instituição Federal de Ensino de Minas Gerais**. 2011. 147 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2011.

PRONI, Marcelo Weishaupt; ROCHA, Thaíssa Tamarindo da. A OIT e a promoção do trabalho decente no Brasil. **Revista ABET**, João Pessoa, PB, v.9, n. 1, p.1-33, ago. 2010. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/abet/index>>. Acesso em: 20 mar. 2014.

RAICHELIS, Raquel. **O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos**. **Serv. Soc. Soc. [online]**., n.107, p. 420-437, 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/sssoc/n107/03.pdf>>. Acesso em: 07 set. 2014.

ROSENFELD, Cinara L. Trabalho decente e precarização. **Tempo Social: revista de sociologia da USP**, São Paulo, v.23, n.1, p.247-268, 2011.

ROULEAU, Linda. Emoção e Repertórios de Gênero nas Organizações. In: DAVEL, Eduardo; VERGARA, Sylvia Constant (Orgs.). **Gestão com pessoas e subjetividade**. 6.ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2013. p. 191-212.

SANTIAGO, Jussele Lourenço da Silva. **Trabalho, prazer e sofrimento: estudo de caso em unidade de alimentação e nutrição hoteleira**. 2012. 92 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Potiguar, Natal, 2012.

SCHERMERHORN JÚNIOR, John R.; HUNT, James G; OSBORN, Richard N. **Fundamentos de comportamento organizacional**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 1999. 328 p.

SEKIDO, Amelia Midori Yamane. **Terceirização na administração pública: a gestão e a fiscalização dos contratos**. 2010. 61 f. Monografia (Especialização) - Universidade Gama Filho, Brasília, 2010.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho Científico**. 23.ed. São Paulo: Cortez, 2007. 304 p.

SIEGEL, Sidney; CASTELLAN JR., N. John. **Estatística não-paramétrica para ciências do comportamento**. 2. ed. São Paulo: Artmed Bookman, 2006. 448 p.

STEWART, Thomas A. **Capital intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas**. 2.Ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

SVEIBY, Karl Erik. **A nova riqueza das organizações:** gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TEJADA, José. **Análise da dicotomia sofrimento e prazer na construção civil.** 2001. 128 f. Dissertação (mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001.

VERAS, Vanessa Sales; FERREIRA, Mario Cesar. Lidar com gente é muito complicado: relações socioprofissionais de trabalho e custo humano da atividade em teleatendimento governamental. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo-SP, v. 31, n. 114, p. 135-148, 2006. Disponível em: <<http://www.fundacentro.gov.br/rbso/BancoAnexos/RBSO%20114%20Relações%20Socioprofissionais.Pdf>>. Acesso em: 21 ago. 2014.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração.** 5.ed. São Paulo: Atlas, 2012. 277 p.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 13.ed. São Paulo: Atlas, 2011. 94 p.

VIEIRA, Adriana Pinho. **Prazer, sofrimento e saúde no trabalho de Teleatendimento.** 2005. 71 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Departamento de Psicologia Social do Trabalho, Universidade de Brasília, Brasília, 2005. Disponível em: <http://www.more.ufsc.br/tese_dissert/inserir_tese_dissert>. Acesso em: 31 mar. 2014.

VIEIRA, Sonia. **Bioestatística:** Tópicos Avançados. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2010. 274 p.

VOLNOVICH, Jorge Rubens. Subjetividade e organizações: o discurso neoliberal. In: DAVEL, Eduardo; VASCONCELOS João (Orgs.). **Recursos humanos e subjetividade.** Petrópolis: Ed. Vozes, 1996. p. 61-67.

ZULAR, Artur. Gestão de pessoas: uma visão psicossomática. In: ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, Pamela L.; MEURS, James A. **Stress e qualidade de vida no trabalho:** stress social: enfrentamento e prevenção. São Paulo: Atlas, 2011. p. 201-212.

APÊNDICES

APÊNDICE A – CARTA DE AUTORIZAÇÃO

UNIVERSIDADE POTIGUAR - UnP

D.O.U. 20/06/2011

À Direção da Empresa _____

Prezados Senhores,

Venho solicitar autorização da direção desta empresa, para realizar uma pesquisa com todos os trabalhadores lotados no, sob o título cujo objetivo é cumprir parte das exigências para obtenção do título de Mestre em Administração Profissional pela Universidade Potiguar/UNP.

A pesquisa é orientada pela Prof^a. Dr^a., pertencente ao quadro de docentes do Mestrado profissional em Administração da UNP. Informo também que será garantido o anonimato da organização e sua contribuição é suma importância.

Por ser publico, os resultados serão colocados à disposição da empresa para quaisquer fins que achar necessário e de seus trabalhadores.

Agradecemos antecipadamente a sua colaboração na concretização desta pesquisa.

Pesquisador
CPF.....

APÊNDICE B - CARTA DE PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA

Prezado (a) Trabalhador (a),

Você está sendo convidado(a) para participar, como voluntário(a), do da Pesquisa sob o título Meu nome é, sou o pesquisador responsável. Após receber os esclarecimentos e as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine ao final do TERMO DE CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA, que está em duas vias. Uma delas é sua e a outra é do pesquisador responsável. Em caso de recusa, seu nome não será revelado à direção da empresa.

Agradeço sua valiosa contribuição com esse estudo que objetiva avaliar as condições e organização do trabalho que se relacionam com as vivências de prazer e sofrimento dos trabalhadores de uma empresa prestadora de serviço terceirizado de limpeza e conservação.

Abaixo apresentamos importantes orientações a serem observadas no preenchimento dos formulários que constam do envelope que está recebendo:

1. Preencher o formulário do perfil socioprofissional da pesquisa, que é constituído de perguntas que permitem a caracterização dos respondentes, não cabendo a sua identificação;

2. Preencher o Inventário da Escala de Indicadores Prazer – Sofrimento no Trabalho, conforme especificado na sua mensuração localizada na parte superior da folha, considerando com a maior adequação possível a sua vinculação com o ambiente de trabalho. Este instrumento também não permite identificação do respondente.

A devolução do questionário preenchido, será considerado como aquiescência com a metodologia e a participação na pesquisa.

Em caso de dúvida **sobre a pesquisa**, você poderá entrar em contato com o pesquisador nos telefones:, e-mail

.....

Pesquisador
CPF.....

APÊNDICE C - TERMO DE CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA

Eu, RG (CPF), abaixo assinado, concordo em participar da pesquisa como respondente. Fui devidamente informado (a) e esclarecido (a) pelo pesquisador sobre a pesquisa, os procedimentos nela envolvidos. Foi-me garantido o anonimato de minhas respostas.

Macapá/AP, de de 2014.

.....

Assinatura do pesquisado

ANEXOS

ANEXO A – QUESTIONÁRIO DE DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1) Idade:

20 a 30 anos 31 a 40 anos 41 a 50 anos 51 anos ou mais.

2) Gênero:

Masculino Feminino

3) Escolaridade:

Não alfabetizado Alfabetizado Ensino fundamental

Ensino médio 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 Empresa:

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

ANEXO B – 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 C – 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 Nunca	2 Pouco exigido	3 Mais ou menos exigido	4 Bastante exigido	5 Totalmente exigido
------------	--------------------	----------------------------	-----------------------	-------------------------

1	Ter controle da 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 agressividade dos outros	1	2	3	4	5
5	Disfarçar sentimentos	1	2	3	4	5
6	Ser obrigado a elogiar pessoas	1	2	3	4	5
7	Ser obrigado a ter bom humor	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 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 contínua	1	2	3	4	5
32	Subir e descer escadas	1	2	3	4	5

ANEXO D – ESCALA DE INDICADORES DE PRAZER E SOFRIMENTO NO
TRABALHO(EIPST)

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

0 Nenhuma vez	1 Uma vez	2 Duas vezes	3 Tres vezes	4 Quatro vezes	5 Cinco vezes	6 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

ANEXO E – ESCALA DE AVALIAÇÃO DOS DANOS RELACIONADOS AO
TRABALHO (EADRT)

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 três meses.

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