

**Trabalho, prazer e sofrimento: Um estudo em  
unidades produtoras de alimentação**  
**Work, Pleasure and Suffering: A Study in Producing  
Units Food**  
**Trabajo, placer y sufrimiento: Un estudio en las  
unidades de producción de alimentación**

**Laís Karla da Silva Barreto**

Universidade Potiguar

[laisbarreto@gmail.com](mailto:laisbarreto@gmail.com)

**Nilda Maria de Clodoaldo Pinto Guerra Leone**

Universidade Potiguar

[n.leone@uol.com.br](mailto:n.leone@uol.com.br)

**Luciana Câmara do Nascimento**

Universidade Potiguar

[luciana.camara@unp.br](mailto:luciana.camara@unp.br)

**Walid Abbas El Aouar**

Universidade Potiguar

[walidabbas@unp.br](mailto:walidabbas@unp.br)

*Fecha de recepción: 7 de mayo de 2016*

*Fecha de recepción evaluador: 8 de mayo de 2016*

*Fecha de recepción corrección: 9 de mayo de 2016*

## Resumen

As variáveis 'prazer' e 'sofrimento' são resultantes das relações concretas e simbólicas do indivíduo com a organização, consigo mesmo, com outros indivíduos e com o meio no qual está inserido. Assim, o que para uns pode ser sentido como prazeroso não o será necessariamente para outros. Nesta perspectiva, este estudo retrata o trabalho em Unidades de Alimentação e Nutrição do tipo *taylorista/fordista*, caracterizado pela fragmentação das tarefas, repetição de movimentos e divisão do trabalho entre gerência e operário. Tem como objetivo avaliar as condições e organização do trabalho que se relacionam com a dinâmica do prazer-sofrimento dos empregados de três Unidades de Alimentação e Nutrição. 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 apontaram uma predominância em vivências de sofrimento, estando esses resultados evidenciados nos constructos.

**Palavras-chave:** Prazer, Sofrimento, Trabalho, Alimentação, Nutrição, Pesquisa.

## Abstract

The variables 'pleasure' and 'suffering' are the result of the relations concrete and symbolic of the individual with the organization, with himself, with others and with the environment in which it is inserted. Thus, for each can to be felt as pleasant will not necessarily others. In this perspective, this study reveals Work on Food and Nutrition Units is the Taylor/Fordist type, characterized by fragmentation of tasks, repetitive movements and division of labor between management and labor. It aims to evaluate the conditions and organization of work that relate to the dynamics of the pleasure-suffering employees three Power Units and Nutrition. It is a census survey, a case study, descriptive, quantitative, using as a data collection tool a sociodemographic questionnaire and the Inventory of Work and Illness Risk (ITRA), in its third version, developed by Mendes and Ferreira (2007). The data were analyzed with descriptive statistics (frequency, mean, standard deviation and Cronbach's alpha) and logistic regression. The results showed a predominance of suffering experiences, with results shown in these constructs. Also noteworthy is the emotional cost factor that makes up the Human Cost of Scale at Work, whose evaluation by employees was negative, with severe code.

**Keywords:** Pleasure, Pain, Work, Food, Nutrition, Research.

## Resumen

Las variables "placer" y "ofrimiento" son el resultado de las relaciones simbólicas y concretas del individuo con la organización, con uno mismo, con los demás y con el medio ambiente en la que se inserta. Así, lo que para algunos puede ser sentida como un placer no necesariamente para otros. En esta perspectiva, el presente estudio describe el trabajo en unidades de alimentación y nutrición del tipo taylorista/era fordista, caracterizado por la fragmentación de las tareas, la repetición de movimientos y la división del trabajo entre la administración y el trabajador. Apunta a evaluar las condiciones y la organización del trabajo que se refieren a la dinámica del placer-sufrimiento de los empleados de las tres unidades de alimentos y nutrición. Es una encuesta censal, un estudio cuantitativo, descriptivo, utilizando como instrumento de recolección de datos un cuestionario sociodemográfico y el inventario sobre el trabajo y los riesgos de la enfermedad (ITRA), en su tercera versión, desarrollada por Mendes y Ferreira (2007). Los datos fueron tratados mediante estadística descriptiva (frecuencia, media, desviación estándar y el coeficiente alfa de Cronbach) y regresión logística. Los resultados mostraron un predominio de las experiencias de sufrimiento y estos resultados evidenciados en las construcciones.

**Palabra-clave:** Placer, Sufrimiento, Trabajo, Alimentos, Nutrición, Investigación.

## Introdução

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

Nesse sentido, a organização do trabalho, concebida por um trabalho especializado da empresa e estranho aos trabalhadores, choca-se com a esfera das realizações, das motivações e dos desejos do indivíduo, levando-o à perda do simbólico em torno do que o trabalho pode vir a representar, limitando-se à realização das tarefas. A organização temporal do trabalho, a escolha das técnicas operatórias, os instrumentos e os materiais empregados permitem-lhe, segundo alguns limites, adaptar o trabalho às suas aspirações e competências conferindo parte de sua identidade à realização das tarefas, colaborando para que o trabalho tenha sentido para o executor (Dejours, 1988).

O aumento na divisão do trabalho, a rigurosidade, o autoritarismo e os baixos vencimentos são as grandes dificuldades concretas que podem levar o trabalhador a sofrer, apesar disso, o prazer do trabalho, lhe proporciona uma melhor qualidade de vida,

correlacionado ao alcance de metas intrínsecas e sua realização profissional. Quando essa vivência de prazer acontece, os sofrimentos não se revelam um impedimento à produtividade.

Atualmente as empresas exigem cada vez mais profissionais competentes e competitivos, mas nem sempre fornecem um suporte organizacional capaz de promover saúde no trabalho. Estabelece-se, então, uma distância entre o que a organização espera e prescreve e o que o trabalhador realiza. Tal divergência implica um custo humano que envolve dimensões físicas, psíquicas e cognitivas (Barros & Mendes, 2003).

Diante do exposto não se julga necessário, fazer com que os trabalhadores convivam com o sofrimento. Deve existir uma relação entre o prazer e o trabalho, uma vez que, as condições de trabalho representadas pelos aspectos físicos, mecânicos, químicos e biológicos afetam diretamente o corpo do trabalho, da mesma forma que as relações sociais do trabalho exigem destes empregados um nível de funcionamento psíquico, fazendo com que estes usem de estratégias simbólicas associadas aos serviços prestados para se defender do sofrimento.

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

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

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

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

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

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

Com base neste contexto, o presente estudo foi pautado nas relações dinâmicas do prazer-sofrimento nos empregados das Unidades de Alimentação e Nutrição, buscando desenvolver um entendimento sobre as estratégias de ação usadas para mediar contradições da organização do trabalho, nas patologias sociais e na saúde.

Diante do exposto, constitui problema central deste estudo a seguinte questão: Qual a dinâmica do prazer-sofrimento dos trabalhadores em Unidades de Alimentação e Nutrição?

## Justificativa

As Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) seguem as diretrizes taylorista-fordista, estruturada com base em rotinas, roteiros, normas técnicas, organogramas para a produção de refeições, além do ritmo e esforço de trabalhos intensos, horários prolongados e sobrecarga de trabalho, pressão em função dos horários, exigência de postura inadequada, movimentos repetitivos na execução das tarefas, número insuficiente de trabalhadores em função do custo, normas e práticas exigidas nem sempre bem explicitadas e falta de prescrição clara das pausas de recuperação, influenciam tanto na produtividade como na saúde dos operadores.

Entender as características que definem a organização de um trabalho e os símbolos que os cerca e retratam sentido para aqueles que o realizam torna-se fundamental, pois pode orientar as decisões e intervenções dos responsáveis pelos processos de transformação e melhoria organizacional da unidade de alimentação e nutrição dos restaurantes pesquisados, podendo servir como referencial para as demais UANs.

No entanto, esta pesquisa vem a justificar, identificar e avaliar a importância das condições de trabalho dentro de uma organização que levam ao sofrimento em

empregados, e a partir de então, propor estratégias que minimizem este quadro como um diferencial de qualidade organizacional.

## Referencial Teórico

A categoria trabalho vem sendo estudada por várias áreas como: a Filosofia, a Economia, a Sociologia, a Administração, o Direito e a Psicologia. Todas essas áreas têm concepções diferentes de trabalho, com premissas e ideologias próprias, especialmente em relação aos significados que o trabalho traduz para o indivíduo e para a sociedade.

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

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

Suas ideias são elaboradas a partir da análise da dinâmica relacionada a determinados contextos de trabalho, caracterizada pela atuação de forças, visíveis e invisíveis, objetivas e subjetivas, psíquicas, sociais, econômicas e políticas, que podem ou não deteriorar esse contexto, transformando-o em lugar de saúde e/ou de patologias e de adoecimento (Mendes, 2007).

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

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

Contudo, as mudanças nas relações de trabalho têm apresentado um constante movimento de individualização. Tal fragmentação pode ser observada, inclusive, pelo crescimento de novos tipos de vínculos que os trabalhadores mantêm com as empresas, tais como trabalhos temporários, parciais, terceirizados e outras formas de remuneração. Com isso, a subjetividade no trabalho é um dos poucos exemplos de estudos de caso que foca a significância da subjetividade no ponto de produção.

A luta pela perpetuação das vivências de prazer no trabalho se justifica no fato de ser o trabalho um estruturante psíquico, levando, por isso, o trabalhador a um movimento constante de busca de prazer e evitação ou transformação do sofrimento para manter o seu equilíbrio psíquico.

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 à 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. As vivências de prazer e de sofrimento encontram-se na mediação entre realidade psíquica e a realidade sociocultural. O sofrimento é um mobilizador para a busca de prazer, um sinal de que algo não está funcionando bem, tendo o condão de possibilitar transformações e a busca de estruturação psíquica no trabalho, trazendo consequências positivas para a organização.

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

É possível identificar que o trabalho pode trazer sofrimento e não satisfações, alegrias, prazer. Assim, a maior fonte do prazer é a realização e emprego de todos os

recursos; o fracasso no uso deles leva, conseqüentemente, a uma ausência de prazer. Prado (1998, p. 183) conceitua prazer da seguinte forma: "... é aquela sensação que temos quando algo nos acontece, ou que fazemos acontecer, que concorda com o nosso ser naquele momento".

As vivências de prazer-sofrimento formam um único constructo composto por três fatores: valorização e reconhecimento, que definem o prazer; e desgaste com o trabalho, que define o sofrimento. O prazer é vivenciado quando são experimentados sentimentos de valorização e reconhecimento no trabalho. O desafio é como administrar, levando em consideração a saúde do trabalhador e os objetivos da 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.

## **Unidades De Alimentação E Nutrição**

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

Os aspectos físicos constituem elementos importantes nos pré-requisitos para a segurança dos alimentos, considerando serem fontes potenciais de contaminação quando mal planejados e administrados. Nestes aspectos estão envolvidos: o projeto arquitetônico, o "layout" que devem ser compatíveis com as etapas desenvolvidas, o ambiente representado pelas áreas de trabalho que garantem o preparo dos alimentos sem riscos de contaminação cruzada e ainda a importância das instalações sanitárias corretamente projetadas, assegurando condições higiênicas favoráveis ao trabalhador.

O controle de qualidade dos pré-requisitos é condição indispensável para a inocuidade dos alimentos e a segurança alimentar. Está relacionado com as técnicas operacionais de controle que se realiza em todas as etapas da produção, visando assegurar a qualidade do produto final. Entretanto a implantação destes controles torna-se difícil quando implica em gastos adicionais sendo relegados pelos dirigentes das empresas.

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

A Produção de Refeições é um aspecto que exige cuidados especiais, uma vez que está relacionada aos riscos de contaminação provocados por perigos químicos, físicos e biológicos, durante a manipulação de alimentos. Ela envolve todas as etapas do processo de produção, desde a aquisição e controle da matéria-prima até a distribuição da refeição pronta, incluindo entre outros itens a escolha dos fornecedores idôneos e confiáveis, controle de tempo e temperatura de cada preparação, inclusive os procedimentos de limpeza e desinfecção de ambientes, equipamentos e utensílios, transporte seguro dos alimentos quando a refeição pronta é terceirizada.

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

Observa-se que a preocupação com a produção de alimentos seguros na indústria é maior que no comércio, visto que a atuação do responsável técnico se faz mais presente, porém sendo necessária maior capacitação e atualização destes profissionais na área de controle de qualidade e segurança alimentar. Este profissional deve ter habilidade, competência e conhecimento quanto às práticas e aos procedimentos relacionados à segurança alimentar em todas as etapas do processo de produção de alimentos. Estas podem estar estabelecidas em complexos industriais, empresas e escolas sob diversas formas de gerenciamento: autogestão, e concessão (Abreu, 2009).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Na área de pesquisa sobre as Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) revelam as condições complexas de organização e condições de trabalho, envolvendo: ritmos intensos, horários prolongados, altos índices de rotatividade e de absenteísmo, elevados índices de ruídos, temperaturas elevadas, pouca iluminação e espaço físico mal dimensionado (Colares & Freitas, 2007).

O que ocorre é que, apesar do desenvolvimento tecnológico no que diz respeito à matéria prima, equipamentos e métodos de trabalho, o processo produtivo em UAN adota

até hoje o modelo *taylorista/fordista*, visto que as plantas físicas das cozinhas são projetadas segundo o princípio da ‘marcha avante’, que simula o movimento de uma esteira (Lanzillotti, 1996).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Procedimentos Metodológicos**

Trata-se de uma pesquisa descritiva e de natureza quantitativa que caracteriza com exatidão os fatos e fenômenos de determinada realidade.

Quanto aos fins, trata-se de uma pesquisa descritiva, na medida em que expõe características de determinada população ou fenômeno, podendo ainda estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. (Vergara, 2006). Quanto aos meios, a estratégia de pesquisa adotada foi o estudo de caso. De acordo com Vergara (2006, p. 47), esse tipo de estratégia “é circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoas, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país”.

O termo “estudo de caso” pode ser utilizado para descrever uma unidade de análise, como, por exemplo, o estudo de uma organização em particular, ou para descrever um método de pesquisa. Para Yin (2001), um estudo de caso é uma pesquisa empírica, que “investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto natural,

especialmente quando as fronteiras entre o fenômeno e seu contexto não estão suficientemente claras” (Yin, 2001).

## **Universo e amostra da pesquisa**

A área de estudo da pesquisa corresponde a três Unidades de Alimentação e Nutrição. Os participantes da pesquisa foram os empregados vinculados as Unidades de Alimentação e Nutrição que representam um total de 66 (sessenta e seis) pessoas, definindo assim esta pesquisa como sendo censitária.

**Quadro 01 – Cargos e quantitativo de trabalhadores pesquisados**

<b>CARGO</b>	<b>UAN I</b>	<b>UAN II</b>	<b>UAN III</b>
	<b>UNIVERSO</b>	<b>UNIVERSO</b>	<b>UNIVERSO</b>
<b>ATENDENTE</b>	<b>15</b>	<b>05</b>	<b>05</b>
<b>COZINHEIROS</b>	<b>10</b>	<b>04</b>	<b>05</b>
<b>SUPERVISOR</b>	<b>02</b>	<b>02</b>	<b>02</b>
<b>GERENTE DE OPERAÇÕES</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>01</b>
<b>CHEFE DE QUALIDADE</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>01</b>
<b>ESTOQUISTA</b>	<b>03</b>	<b>01</b>	<b>01</b>
<b>SERVIÇOS GERAIS</b>	<b>03</b>	<b>01</b>	<b>01</b>
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>15</b>	<b>16</b>
<b>NÚMERO DE ENTREVISTADOS</b>	<b>66 (SESSENTA E SEIS)</b>		

Os locais supracitados se definem como Unidades de Alimentação e Nutrição, quando se refere aos empregados. As estruturas físicas das UANs estão divididas nos seguintes setores: área de recebimento, almoxarifado, área de pré preparo com câmaras de congelados, frios e hortifruti, sala de controle, padaria com câmara para sobremesas, banheiros feminino com vestiário, banheiros masculino também com vestiário, refeitório, sala de Recursos Humanos, copa de lavagem, cozinha, copa e salão de distribuição. Apresenta um serviço de autogestão, pois a própria empresa encarrega-se de providenciar instalações e equipamentos, contratar e treinar equipe especializada, adquirir matéria prima e gerenciar todo o processo produtivo das refeições, sendo assim não apresenta nenhum tipo de contrato.

## **Plano de coleta de dados**

Para iniciar a pesquisa, foi feito contato com o responsável técnico da unidade de alimentação, cujo convite para empresa participar do estudo foi realizado, sendo

apresentados os objetivos do trabalho, os procedimentos a ser utilizados e afirmando a garantia de total anonimato na análise e publicação dos resultados.

Logo, a empresa informou aos empregados sobre o trabalho proposto, e de acordo com a disponibilidade dos mesmos, a pesquisadora conversou individualmente com os trabalhadores, explicando os objetivos do estudo e solicitando colaboração do estudo. Foi entregue a Carta de Participação, garantindo anonimato e informando que suas respostas não produziram nenhum prejuízo pessoal ou para seu emprego. Apesar dos questionários serem autoaplicáveis os mesmos foram lidos, esclarecendo imediatamente possíveis dúvidas.

### **Instrumento de pesquisa**

O instrumento aplicado foi um questionário, constando de perguntas, incluindo questões sociodemográficas. Logo em seguida, foram aplicados quatro questionários, denominados Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), com questões que avaliavam a frequência de ocorrência de itens que permitia a realização de um diagnóstico dos riscos à saúde no trabalho. O Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) foi primeiramente criado e validado por Ferreira e Mendes (2003), adaptado e revalidado por Mendes et al. (2005) e submetido novamente à validação por Mendes et al. (2006), estabelecendo-se a última versão.

Com o objetivo de mensurar distintas e interdependentes modalidades de representações dos pesquisados, relativas ao mundo do trabalho, o Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) está estruturado em quatro categorias:

1. A segunda parte trata da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT), que consta de 31 (trinta e uma) questões, abordando as representações relativas à organização, as relações socioprofissionais e as condições de trabalho;
2. A terceira parte trata da Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT), que consta de 32 (trinta e duas) questões, abordando as representações relativas ao custo físico, cognitivo e afetivo do trabalho;
3. A quarta parte trata da Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST), que consta de 32 (trinta e duas) questões, abordando as representações relativas às vivências de prazer e de sofrimento no trabalho.
4. A quinta parte trata da Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT), que consta de 29 (vinte e nove) questões, abordando as representações relativas às consequências em termos de danos físicos e psicossociais.

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

As escalas, Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT) e Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT) são escalas de itens negativos de 5 pontos em que 1 = Nunca, 2 = Raramente, 3 = Às vezes, 4 = Frequentemente, 5 = Sempre. Os itens de cada escala são agrupados em fatores, sendo que cada fator é obtido por meio da média das respostas dos itens que o compõem. Os resultados de cada fator serão classificados de acordo com os seguintes critérios: acima de 3,7 = avaliação mais negativa, grave; entre 2,3 e 3,69 = avaliação mais moderada, crítico; e abaixo de 2,29 = avaliação mais positiva, satisfatório.

As escalas: Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST) e Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT) são escalas de sete pontos tais que 0 = Nenhuma vez, 1 = Uma vez, 2 = Duas vezes, 3 = Três vezes, 4 = Quatro vezes, 5 = Cinco vezes e 6 = Seis vezes ou mais. A escala EIPST apresenta dois fatores de itens negativos, sendo que os resultados de cada fator serão classificados de acordo com os seguintes critérios: acima de 4,0 = avaliação mais positiva, satisfatório; entre 3,9 e 2,1 = avaliação moderada, crítico; e abaixo de 2,0 = avaliação para raramente, grave. Para os outros dois fatores de itens positivos, os critérios são: acima de 4,0 = avaliação mais negativa, grave; entre 3,9 e 2,1 = avaliação moderada, crítico; e abaixo de 2,0 = avaliação para raramente, satisfatório.

## Análise dos resultados

Após a tabulação dos dados coletados foi possível caracterizar o perfil sociodemográfico dos pesquisados, caracterizando-os por meio dos seguintes aspectos: Idade, gênero, escolaridade, estado civil, cargo atual, tempo de serviço na unidade e no cargo atual, participação no último exame médico e afastamento do trabalho por problema de saúde relacionado ao trabalho, validando assim o primeiro objetivo específico.

As Unidades pesquisadas mostram que a maior parte dos empregados encontra-se na faixa etária de 20 a 30 anos, podem-se concluir que os restaurantes empregam mais jovens. Quanto ao gênero, observa-se que 56,1% dos pesquisados são do gênero masculino mostrando que este serviço tem uma predominância do sexo masculino. Já no quesito escolaridade, percebe-se ser predominante o ensino médio, representando 77,3% dos pesquisados. No fator estado civil, a maior incidência foi de solteiros, representando 51,5% dos pesquisados.

No que se trata do tempo de serviço nas Unidades, foi observado que 45,5% dos pesquisados possuem até dois anos de serviço, no entanto foi concluído que não há uma rotatividade grande de funcionários. Já em relação ao tempo de serviço no cargo foi

observado que 51,5% dos pesquisados possuem até dois anos de serviço no mesmo cargo, existindo a possibilidade de crescimento nos restaurantes.

Quanto à participação no último exame médico, constatou-se que 53,03% dos pesquisados participaram do último exame médico, mostrando desta forma a preocupação das Unidades de Alimentação e Nutrição com os seus empregados. No que diz respeito ao afastamento por problemas de saúde relacionados ao trabalho, verificou-se que 68,19% afirmaram não ter realizado nenhum afastamento durante o ano.

## Condições e organização do trabalho da unidade de alimentação

Com o uso da EACT avaliamos no contexto do trabalho as condições e organização do trabalho nas Unidades de Alimentação pesquisadas.

Observa-se que no fator organização do trabalho, todos os pesquisados das unidades avaliaram o nível crítico, mostrando que existe uma percepção negativa dessa dimensão na Unidade. Nos fatores relações socioprofissionais e condições do trabalho, 90% e 70% respectivamente dos pesquisados avaliaram estes fatores também como crítica.

Na pesquisa constam os resultados da estatística descritiva referentes aos calculados da média ( $\mu$ ), desvio padrão ( $\sigma$ ) e *alpha de cronbach*, dos três fatores da EACT. A média geral desta escala é  $\mu = 2,75$  e o desvio padrão  $\sigma = 1,22$ . Com esta média, o contexto do trabalho na empresa pesquisada foi avaliado pelos pesquisados como 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 Relações Sócio-profissionais foi o que apresentou a maior média ( $\mu = 2,99$ ;  $\sigma = 1,28$ ), ou seja, é o que causa mais impacto nos pesquisados.

Os resultados encontrados no fator organização do trabalho estão atrelados ao 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 nas Empresas de origem familiar, no qual se enquadra a empresa pesquisada.

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.

Os itens que elevaram os resultados encontrados no fator relações socioprofissionais, 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”.

Com relação ao fator condições de trabalho, cuja avaliação foi crítica, satisfatório 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 pesquisados tenham omitido a real condição do trabalho, talvez por medo de uma possível represália por parte da empresa.

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

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

Neste estudo o Contexto de Trabalho – Organização do Trabalho, Condições de Trabalho e Relações Socioprofissionais foi avaliado de forma crítica entre os funcionários da unidade de alimentação. Contudo, é importante avaliar as demais dimensões do Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) que revela a inter-relação trabalho e riscos de adoecimento.

## **Custo humano do trabalho**

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

Neste estudo, a dimensão custo afetivo, definido como dispêndio emocional, sob a forma de reações afetivas, sentimentos e estados de humor foi avaliado por 91,7% dos empregados como crítica e os demais pesquisados (8,3%) avaliaram como grave. Ressalta-se que neste fator não houve avaliação satisfatória, o que evidencia que o descontentamento está na situação limite. Este resultado mostra a dimensão **relações custo afetivo apresentaram avaliações críticas quanto à saúde dos profissionais.**

Vimos o resultado das médias do custo humano na empresa pesquisada. A média geral desta escala é  $\mu = 3,04$  e o desvio padrão é  $\sigma = 1,27$ . Com esta média, a escala é avaliada como satisfatória.

Os itens que obtiveram as maiores médias foram “**Ser obrigado a cuidar da aparência física, Ser obrigado a sorrir, Usar criatividade, Ter concentração mental, Ser obrigado a ficar em pé**”. A segunda a dimensão, Custo Cognitivo, relacionado ao dispêndio intelectual para aprendizagem, resolução de problemas e tomada de decisão no trabalho, foi avaliado também como crítico por 100% dos empregados. Os resultados das médias gerais mostram que a dimensão **relações custo cognitivo apresentaram avaliações críticas quanto à saúde dos profissionais.**

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.

Finalizando a ECHT, foi avaliado o custo físico, que diz respeito ao esforço corporal imposto aos trabalhadores em função das características do contexto de trabalho, e nesta dimensão foi visto que a maioria (100%) avaliou como crítica o risco de adoecer para esta dimensão. Este resultado mostra que a dimensão **custo físico apresentaram avaliações críticas quanto à saúde dos profissionais.**

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

## Indicadores de prazer e sofrimento no trabalho

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

O resumo sobre a EIPST (Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho) buscou-se identificar no trabalho os indicadores que causam prazer e sofrimento. A grande maioria dos pesquisados avaliou o ambiente de trabalho na empresa pesquisada como crítico nos quatro fatores que compõe a escala, com destaque para os fatores Liberdade de Expressão, Realização profissional e Falta de Reconhecimento, cuja avaliação de todos os pesquisados (100%) ficou no mesmo nível, mostrando que existe uma percepção negativa dessa dimensão na Unidade. Também merece destaque o fato de que nenhum dos pesquisados avaliou como grave os quatro fatores que compõem a escala, o que pode evidenciar um descontentamento. A média de todos os fatores da EIPST ficaram no intervalo (entre 2,1 - 3,9), classificados por Mendes e Ferreira (2007) como moderada, crítico.

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

Os resultados das médias gerais ( $\mu = 2,77$ ;  $\sigma = 1,93$ ) mostram que a dimensão **Realização Profissional apresentaram avaliações críticas quanto à vivência de prazer**. Os itens que obtiveram as maiores médias foram “**Liberdade para usar a minha criatividade, Realização profissional, Orgulho pelo que faço**” com médias  $\mu = 3,77$ ,  $\mu = 3,80$ , e  $\mu = 3,77$ , respectivamente. No entanto, o único item considerado satisfatório pelos empregados foi o “orgulho pelo que faço”, contribuindo para a avaliação positiva dessa dimensão. Contudo, os outros itens não foram bem avaliados, tornando a avaliação dessa dimensão moderada.

Para as vivências de sofrimento no trabalho foram avaliadas outras duas dimensões. A primeira delas foi o “Esgotamento Profissional” relacionado às situações de frustração, insegurança, inutilidade, desgaste e estresse no trabalho. Esta dimensão foi avaliada de forma satisfatória por 71,4% e 28,6% como crítica.

No entanto, os resultados das médias gerais ( $\mu = 2,05$ ;  $\sigma = 1,98$ ) mostra que a dimensão **Esgotamento Profissional apresentaram avaliações críticas quanto à vivência de sofrimento**.

Os itens que obtiveram as maiores médias foram “**esgotamento emocional**”; “**estresse**”; “**insegurança**” com médias  $\mu = 2,65$ ,  $\mu = 2,70$  e  $\mu = 1,74$ , respectivamente. No entanto, o único item considerado grave pelos empregados foi o “estresse”, contribuindo para a avaliação negativa dessa dimensão.

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

Para finalizar as vivências de sofrimento foi avaliada a dimensão “falta de reconhecimento” que reflete as condições de injustiça, indignação e desvalorização devido ao não reconhecimento do trabalho, esta dimensão foi avaliada de forma crítica por todos os pesquisados 100% dos empregados.

No entanto, os resultados das médias gerais ( $\mu= 1,59$ ;  $\sigma= 1,87$ ) mostram que a dimensão **Falta de reconhecimento apresentou avaliações críticas quanto à vivência de sofrimento.**

Os itens que obtiveram as maiores médias foram “**falta de reconhecimento de meu esforço**”; “**indignação**”; “**inutilidade**” com médias  $\mu= 2,08$ ,  $\mu= 1,95$ , e  $\mu= 1,41$ , respectivamente. No entanto, o único item considerado grave pelos empregados foi o “falta de reconhecimento de meu esforço”, contribuindo para a avaliação negativa dessa dimensão.

As vivências de sofrimento, por sua vez, estão associadas à rigidez organizacional, com a padronização das tarefas, a subutilização da criatividade e potencial do trabalhador, burocratização das atividades, centralização de informações, impossibilidade de participar das decisões, o não reconhecimento e perspectivas escassas de ascensão profissional. Pode também, advir da relação conflituosa entre o desejo e a realidade, entre o real e o prescrito (Mendes, 1999)

Os resultados demonstram que há falta de reconhecimento e de valorização profissional, possivelmente pela instituição que os expõe a precárias condições de trabalho.

## **Avaliação dos danos relacionados ao trabalho**

A Escala de Avaliação de Danos Relacionados ao Trabalho revela as disfunções físicas, psicológicas e sociais. Essas disfunções surgem mediante ao sofrimento frequente e intenso e do insucesso das estratégias de mediação. O resumo sobre a EADRT contendo suas dimensões e os itens que foram avaliados com maior média pode ser visualizado no quadro a seguir:

Através dos resultados apresentados na Tabela 16, observa-se que um grande percentual dos pesquisados avaliou o ambiente de trabalho na empresa pesquisada como suportável em dois fatores que compõem a EADRT, com destaque para danos sociais e danos psicológicos, e que o resultado da avaliação dos pesquisados foram 42,9% e 30% respectivamente.

Também merece destaque o fator danos físicos em que o percentual de 50% dos pesquisados avaliaram como grave e suportável. Esses resultados evidenciam o descontentamento de parte dos trabalhadores, como também mostra que existe uma percepção positiva dessa dimensão nas Unidades.

As diferenças entre a confiabilidade dos dados determinados por Mendes e Ferreira (2007) e os encontrados na pesquisa não demonstraram significância. 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.

Os resultados das médias gerais ( $\mu= 2,10$ ;  $\sigma= 1,61$ ) mostra que a **dimensão danos físicos apresentaram avaliações suportáveis**.

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

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

Silva (2008) em sua pesquisa encontrou que os ‘danos físicos’, apesar de apresentarem-se suportáveis na opinião de 35,4% dos empregados no geral, revelam também percentuais preocupantes em relação aos ‘danos ocupacionais’, demonstrados por 19,5% dos trabalhadores no geral, 24,3% dos trabalhadores da Unidade I e 15,6% dos trabalhadores da Unidade II. Esta ambiguidade ainda foi maior na Unidade I, indicando a possibilidade de utilização de estratégias defensivas por parte destes trabalhadores, revelando sua luta contra as exigências e pressões decorrentes da precarização do trabalho.

No que diz respeito aos Danos Sociais, definido como dificuldades nas relações familiares e sociais foram observadas que 42,9% dos empregados avaliaram como suportável, mostrando que existe uma percepção positiva dessa dimensão na Unidade. Os resultados das médias gerais ( $\mu= 1,95$ ;  $\sigma= 1,46$ ) mostra que a **dimensão danos sociais apresentaram avaliações suportáveis** (Tabela 17).

Os itens que obtiveram maior média foram **“Agressividade com os outros; Conflito nas relações familiares; Impaciência com as pessoas em geral”** e

**Insensibilidad em relação aos colegas”** com médias  $\mu= 2,12$ ,  $\mu= 2,03$ ,  $\mu= 1,88$  e  $\mu= 1,76$ , respectivamente.

Finalizando a escala dos Danos relacionados ao trabalho foi avaliado os Danos Psicológicos, representando os sentimentos negativos em relação a si mesmo e a vida em geral, cujos resultados foram semelhantes às outras duas dimensões, ou seja, a maioria dos empregados avaliou como suportável (60%), correspondendo à avaliação correspondente das médias gerais ( $\mu= 2,25$ ;  $\sigma= 1,58$ ).

Os itens que obtiveram as maiores médias foram **“Tristeza; Irritação com tudo e Sensação de vazio”** com médias  $\mu= 2,74$ ,  $\mu= 2,59$  e  $\mu= 1,73$ , respectivamente.

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

Alguns trabalhos de Selligmann-Silva (2001) evidenciaram que várias são as repercussões psicossociais e psicopatológicas advindas das novas formas de organização do trabalho que degradam de modo acirrado a saúde mental dos trabalhadores, sendo evidenciado por retraimento, afastamento e isolamento social. Dessa forma, prejudica-se a sociabilidade e subjetividade do indivíduo.

Por fim, foi observado que a população estudada é predominantemente jovem 20 a 30 anos com 65,2% e do sexo masculino com 56,1%, acredita-se que esse perfil seja pelo tipo de trabalho exercido na unidade de alimentação, uma vez que requer uma sobrecarga física além da polivalência de suas funções. Desta forma, foi visto que as condições e organização do trabalho foram avaliadas de forma crítica em decorrência da gestão do trabalho, divisão e ritmos de trabalho além da qualidade do ambiente e material disponibilizado. Dentro deste contexto do trabalho percebe-se que esta organização, assim como as condições de trabalho levaram a um dispêndio emocional, intelectual e esforço corporal fazendo com que o custo humano do trabalho tenha sido avaliado de forma crítica a grave.

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

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

**Quadro 2. Relação dos fatores que avaliam Local x Fator Liberdade de Expressão.**

LOCAL	FATOR LIBERDADE DE EXPRESSÃO				
	GRAVE	%	SATISFATÓRIA	%	TOTAL
UAN I	22	53,66	13	52,00	35
UANs II e III	19	46,34	12	48,00	31
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100,00</b>	<b>25</b>	<b>100,00</b>	<b>66</b>

**Quadro 3. Relação dos fatores que avaliam Local x Fator Realização Profissional.**

LOCAL	FATOR REALIZAÇÃO PROFISSIONAL				
	GRAVE	%	SATISFATÓRIA	%	TOTAL
UAN I	19	47,50	16	61,54	35
UANs II e III	21	52,50	10	38,46	31
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00</b>	<b>26</b>	<b>100,00</b>	<b>66</b>

**Quadro 4. Relação dos fatores que avaliam Local x Fator Esgotamento Profissional.**

LOCAL	FATOR ESGOTAMENTO PROFISSIONAL				
	GRAVE	%	SATISFATÓRIA	%	TOTAL
UAN I	16	57,14	19	50,00	35
UANs II e III	12	42,86	19	50,00	31
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100,00</b>	<b>38</b>	<b>100,00</b>	<b>66</b>

**Quadro 5. Relação dos fatores que avaliam Local x Fator Falta de Reconhecimento.**

LOCAL	FATOR FALTA DE RECONHECIMENTO				
	GRAVE	%	SATISFATÓRIA	%	TOTAL
UAN I	12	50,00	23	54,76	35
UANs II e III	12	50,00	19	45,24	31
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100,00</b>	<b>42</b>	<b>100,00</b>	<b>66</b>

**Quadro 6. Relação dos fatores que avaliam Local x Fator Danos Físicos.**

LOCAL	FATOR DANOS FÍSICOS				
	GRAVE	%	SATISFATÓRIA	%	TOTAL
UAN I	21	61,76	14	43,75	35
UANs II e III	13	38,24	18	56,25	31
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100,00</b>	<b>32</b>	<b>100,00</b>	<b>66</b>

**Quadro 7. Relação dos fatores que avaliam Local x Fator Danos Sociais.**

LOCAL	FATOR DANOS SOCIAIS				
	GRAVE	%	SATISFATÓRIA	%	TOTAL
UAN I	18	52,94	17	53,13	35
UANs II e III	16	47,06	15	46,88	31
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100,00</b>	<b>32</b>	<b>100,00</b>	<b>66</b>

**Quadro 8. Relação dos fatores que avaliam Local x Fator Danos Psicológicos.**

LOCAL	FATOR DANOS PSICOLÓGICOS				
	GRAVE	%	SATISFATÓRIA	%	TOTAL
UAN I	28	58,33	7	38,89	35
UANs II e III	20	41,67	11	61,11	31
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100,00</b>	<b>18</b>	<b>100,00</b>	<b>66</b>

Dos treze fatores distribuídos nas quatro escalas do ITRA, nove (09) foram avaliados como crítico, três (03) foram avaliados como satisfatório e um (01) avaliado 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 nas Unidades pesquisadas. Considerando que crítico é um resultado mediano entre os extremos, presume-se que há uma tendência para grave.

## Conclusão

A pesquisa possibilitou analisar o prazer e o sofrimento dos empregados das Unidades de Alimentação e Nutrição, de forma quantitativa, e conhecer o processo desses trabalhadores, com observações no local de trabalho quanto aos riscos e aos prejuízos já vivenciados nas tarefas executadas e as medidas de controle.

O estudo sinaliza que nas unidades pesquisadas o prazer deriva de um conjunto de fatores dependentes, em sua maioria, da subjetividade dos trabalhadores, e o sofrimento está relacionado ao contexto do trabalho e ao custo humano no trabalho. Contudo, esta pesquisa ressalta um modelo de gestão do processo de trabalho *taylorizado*. A recorrência de alguns constructos durante a apresentação dos resultados evidencia o peso da organização do trabalho na saúde destes trabalhadores.

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

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 das unidades pesquisadas, cabendo a estas, 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.

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, representa uma expansão dos estudos sobre prazer e sofrimento com trabalhadores de Unidades de Alimentação. Vale ressaltar o interesse pela continuidade e amadurecimento intelectual em torno do assunto, tendo em vista que

o campo de atuação necessita de materiais teóricos que deem subsídio e proporcionem leituras que enfatizem o desempenho das UANs.

## Referências

- Abreu, E. S.; De Spinelli, M. G. N. & Pinto, A. M. de S. (2009). *Gestão de unidades de alimentação e nutrição: um modo de fazer*. São Paulo: Editora Metha.
- Alves, F. S. (2005). *A Organização da Produção de Unidades de Alimentação*. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis.
- Antunes, R. (2001). Os sentidos do trabalho. *Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Bontempo.
- Antunes, R & Alves, G. (2004). *As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital*. Educação & Sociedade. Campinas, v.25, n.87, mai/ago., p.335-351. Disponível em <<http://www.cedes.unicamp.br>>.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE REFEIÇÕES COLETIVAS. (2014). *História, Objetivos e Mercado*. Disponível em: <<http://www.aberc.com.br>>. Acesso em: 01 fev. 2014.
- Barros, P.C.R.& Mendes, A.M.B. (2003). *Sofrimento psíquico no trabalho e estratégias defensivas dos operários da construção civil*. Psico-UFS. Brasília, v.8, n.1, jan./jun.. P. 63-70.
- BRASIL. *Ministério da Saúde* (2001). Ordem de Serviço INSS n. 606/1998. Norma Técnica do INSS. Brasília, DF.
- Brief, A. P.& Nord, W.R (1990). *Meaning of occupational work*. Toronto: Lexington Books.
- Colares, L. G. T. (2005). *Evolução e perspectivas do programa de alimentação do trabalhador no contexto político brasileiro*. Revista Sociedade brasileira de nutrição, São Paulo,SP. V.29, p.141-148.
- Colares, L. G.T.& Freitas, C. M (2007). *Processo de trabalho e saúde de trabalhadores de uma unidade de alimentação e nutrição: entre a prescrição e o real do trabalho*. Cadernos Saúde Pública. Rio de Janeiro, v.23, n. 12, dez. p.3011-3020.
- D'acquino, G. (1992). *Viver o prazer*. São Paulo : Edições Paulinas/Psicologia Familiar, 1992. 270 p.

- Dal Ben, L. W. & Carvalho, M. B.; Souza, T. M.; Felli, V. E. A (2004). *A percepção da relação sofrimento/prazer no trabalho de auxiliares de enfermagem e técnicos de enfermagem em internação domiciliária*. Revista Cogitare Enfermagem (UFPR), Curitiba-PR, v. 9, n. 2, p. 73-81.
- Dal Rosso, S. (2005). *A intensidade do trabalho*. In: ALAS , Porto Alegre RS. ANAIS. ALAS 2005.
- Dejours, C. (2006). *A banalização da injustiça social*. 7. Ed. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas, 158p.
- Dejours, C. (1988). *A loucura do trabalho – Estudo de Psicopatologia do Trabalho*. 3 ed. São Paulo: Cortez-Oboré.
- Dejours, C. (2004). *Subjetividade, trabalho e ação*. Revista Produção. v. 14, n. 3. set./Dez. p. 27 –34.
- Dejours, C.; Abdoucheli, E.; Jayet, C. (1994). *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Ed. Atlas, 145p.
- Dejours, C.; Dessors & Desrioux, D. F. (1993). *Por um trabalho, fator de equilíbrio*. Revista de Administração de Empresas. São Paulo, v.33, n.3, maio-jun.
- Enriquez, E. *Vida psíquica e organização* (2002). In: Motta, F. C. P.; Freitas, M. E.. *Vida psíquica e organização*. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, p. 11-22.
- Ferreira, M. C. & Mendes, A. M (2001). *Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho*. Revista Estudos de Psicologia. v.6, n. 1, p. 93-104.
- França, A. C. L. (2007). *Práticas de Recursos Humanos - PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos*. São Paulo: Editora Atlas.
- Fryer, D.& Payne, R. (1984). *Working definitions. Quality of Working Life*, v. 1, n. 5, p. 13-15.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976). *Motivation through the design of work: test of a theory. Organizational Behavior and Human Performance*, v. 16, p. 250-279.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Ketchum, L. D. & Trist, E. (1992). *All teams are not created equal: how employee empowerment really works*. Newbury Park : Sage.

- Lanzillotti, H. S. (1996). *Terceirização em serviços de alimentação: ensaio exploratório*. Revista de Nutrição PUC CAMP. Campinas, v 9, n.1, jan./jun. P. 9-35.
- Lima, F. B. Stress. (2004) *Qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho de Call Center*. 2004. 133f. Dissertação (Mestrado em Psicologia). PUC-Campinas.
- Lobo, A. (2009). *Manual de Estrutura e Organização do Restaurante Comercial*. 2ed. São Paulo: Editora Atheneu, 2009.
- Martins, G. A. (2006). *Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 2006. 101p.
- Matos, C. H. (2000). *Condições de Trabalho e Estado Nutricional de Operadores do Setor de Alimentação Coletiva: Um estudo de Caso*. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2000.
- Mendes, A. M. (2007). (org). *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do psicólogo.
- Mendes, A. M. (1999). *Valores e vivência de prazer e sofrimento no trabalho*. Tese de doutorado. Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília.
- Mendes, A. M. M. & Costa, V. P.; Barros, P. C. R (2003). *Estratégias de enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário*. Estudos e pesquisas em Psicologia. Rio de Janeiro, v.3, n.1 Primeiro Semestre.
- Mendes, A. M. M. & Tamayo, A. (2001). *Valores organizacionais e prazer-sofrimento o trabalho*. Psico-USF. v.6, n.1, jan./jun. P.39-46.
- Mendes, A. M. & Silva, R. R. (2006). *Prazer e sofrimento no trabalho dos líderes religiosos numa organização protestante neopentecostal e noutra tradicional*. Psico-USF. v.11, n.1. jan./jun. p. 103-112.
- Mendes, A. M. & Morrone, C. F (2002). *Vivências de Prazer-Sofrimento e Saúde Psíquica no trabalho: Trajetória Conceitual e Empírica*. In: Mendes, A.M.; Borges, L.O & Ferreira. M.C. *Trabalho em transição, saúde em risco*. Brasília. Finatec. Editora UnB.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1997). *Criação do conhecimento na empresa*. Rio de Janeiro: Campus.
- Oliveira, Z. M. C. (2004). *Administração Aplicada às Unidades de Alimentação e Nutrição*. São Paulo: Livraria Atheneu.

- Pereira, J. S. (2003). *Vivências de prazer-sofrimento em gerentes de empresa estratégica: impacto dos valores organizacionais*. 2003. Dissertação de mestrado em Psicologia. Universidade de Brasília, Brasília.
- Prado, F. A. (1998). *Prazer: a energia dos vencedores*. São Paulo : Editora Mercuryo. 183 p.
- Proença, R. P. C. (2009). *Inovações tecnológicas na produção de alimentação coletiva*. 3ed. Florianópolis: Editora Insular.
- Resende, S. (2003). *Vivências de prazer e sofrimento no trabalho bancário: o impacto dos valores individuais e das variáveis demográficas*. 2003, 129f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) Departamento de Psicologia social e do Trabalho, Universidade de Brasília, Brasília.
- Ribeiro, C. S. G. (2002). *Análise de Perdas em Unidades de Alimentação e Nutrição (UANs) Industriais: Estudo de Caso em Restaurantes Industriais*. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Rossi, E. Z. R.; Calgaro, J. C. C. & Melo, V. S. (2007). *O trabalho dos carteiros no manuseio e na entrega de correspondências*. In: Mendes, A. M. (org). *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do psicólogo.
- Santana, M. A. (2005). *O mundo do trabalho em mutação: as reconfigurações e seus impactos*. Cadernos IAU ideias. São Leopoldo, v 3, n. 34. 22p.
- Santos, C. M. F. (2008). *Dinâmica do Prazer-Sufrimento na Organização do Trabalho da Enfermeira*. 2008. 134 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem, Universidade Federal da Bahia, Salvador.
- Santos Junior, A. V. (2009). *Organização do trabalho e prazer-sofrimento dos profissionais de um centro de atenção psicossocial*. 179f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social do Trabalho e das Organizações). Universidade de Brasília – UnB, Brasília.
- Schutz, W. C. (1974). *O prazer expansão da consciência humana*. Rio de Janeiro: Imago Editora Ltda.. 189 p.
- Shepherdson, K. V. (1984). *The meaning of work and employment : psychological research and psychologists' values*. Australian Psychologist, v. 19, n. 3, p. 311-320.

- Silva, M. F. G. (2008). *A dinâmica prazer-sofrimento dos trabalhadores: Um estudo de caso em unidades de alimentação e nutrição situadas na cidade de Belo Horizonte*. 119f. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Administração) – Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte.
- Teixeira, S. M. F., Oliveira, Z. M. C., Rego, J. C. (2004). *Administração Aplicada às Unidades de Alimentação e Nutrição*. São Paulo: Livraria Atheneu.
- Toledo, D. A. C. & Guerra, A. C. (2009). *Um estudo sobre o prazer no trabalho: Pensando dimensões de análise*. In: XXXIII Encontro da ANPAD. São Paulo/SP, set. 2009.
- Torres, C. T. & Abrahão, J. I. (2006). *A atividade de teleatendimento: uma análise das fontes de prazer e sofrimento no trabalho*. Revista brasileira de saúde ocupacional. São Paulo, v.31, n.114. P. 113-124.
- Vergara, S. C. (2006). *Métodos de pesquisa em administração*. 2. ed., São Paulo: Atlas. 287p.
- Yin, R. K. (2001). *Estudo de Caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.