

**ANÁLISE DOS RISCOS PSICOSSOCIAIS NO TRABALHO: UM ESTUDO ACERCA DA REALIDADE DOS FUNCIONÁRIOS DE REDES DE FAST-FOOD.**

Igor Resende Del Bosco - UFRJ

Thiago Gomes De Lima - UFRJ

**Resumo**

Participaram da presente pesquisa de cunho quantitativo e qualitativo, respondendo ao ITRA de Mendes e Ferreira (2007), 67% da população que trabalha em uma franquia de fast-food localizada na cidade de Macaé-RJ, visando como principal objetivo analisar o posto de trabalho e os riscos de adoecimento devido a possíveis exposições físicas e psicológicas. No decorrer deste trabalho, percebeu-se que existe uma grande dificuldade em estudar esse setor – tendo como exemplo claro a escassez percebida em pesquisas tratando da aplicação do Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) em empresas desse ramo, de forma qualitativa e quantitativa, no Brasil. Durante a coleta de dados, foram utilizadas as quatro escalas do ITRA propostas por Mendes e Ferreira (2007), sendo obtidas boas médias nas seções, porém, médias graves relativas às dores, esforço físico, movimentos repetitivos e estresse no trabalho. Logo, uma análise ergonômica da atividade pode contribuir com o processo de transformação das situações analisadas e os riscos evidenciados.

**Palavras-chave:** Riscos Psicossociais. Alimentação. ITRA.**Abstract**

In this quantitative and qualitative research, 67% of the population that works in a fast-food franchise located in the city of Macaé-RJ participated in the ITRA of Mendes and Ferreira (2007), with the main objective of analyzing the workplace and the risks of becoming ill due to possible physical and psychological exposures. During the course of this work, we realized that there is a great difficulty in studying this sector - having as a clear example the scarcity perceived in research dealing with the application of the Inventory of Work and Illness Risks (ITRA) in companies of this branch, in a qualitative and quantitative way, in Brazil. During data collection, the four scales of the ITRA proposed by Mendes and Ferreira (2007) were used, and good averages were obtained in the sections, but severe averages regarding pain, physical effort, repetitive movements, and stress at work. Thus, an ergonomic analysis of the activity can contribute to the process of transformation of the situations analyzed and the risks evidenced.

**Keywords:** Psychosocial risks. Food. ITRA.

# **Análise dos Riscos Psicossociais no Trabalho: Um Estudo Acerca da Realidade dos Funcionários de Redes de *Fast-Food*.**

## **RESUMO**

Participaram da presente pesquisa de cunho quantitativo e qualitativo, respondendo ao ITRA de Mendes e Ferreira (2007), 67% da população que trabalha em uma franquia de *fast-food* localizada na cidade de Macaé-RJ, visando como principal objetivo analisar o posto de trabalho e os riscos de adoecimento devido a possíveis exposições físicas e psicológicas. No decorrer deste trabalho, percebeu-se que existe uma grande dificuldade em estudar esse setor – tendo como exemplo claro a escassez percebida em pesquisas tratando da aplicação do Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) em empresas desse ramo, de forma qualitativa e quantitativa, no Brasil. Durante a coleta de dados, foram utilizadas as quatro escalas do ITRA propostas por Mendes e Ferreira (2007), sendo obtidas boas médias nas seções, porém, médias graves relativas às dores, esforço físico, movimentos repetitivos e estresse no trabalho. Logo, uma análise ergonômica da atividade pode contribuir com o processo de transformação das situações analisadas e os riscos evidenciados.

**Palavras-chave:** Riscos Psicossociais. Alimentação. ITRA.

## **INTRODUÇÃO**

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (2014) (ILO), na Europa, 50-60% de todos os dias de trabalho perdidos são atribuídos ao estresse oriundo do trabalho; os dados indicam que esse tipo de condição aumente ao longo dos anos. Uma pesquisa realizada pela International Stress Management Association (Isma-BR), em 2018, mostrou que 32% dos trabalhadores no país sofrem de stress — seriam mais de 33 milhões de cidadãos brasileiros.

Além disso, de acordo com a Associação Nacional de Medicina do Trabalho (ANAMT), dados da Previdência Social, em 2017, mostraram que episódios depressivos geraram 43,3 mil auxílios-doença, sendo a 10ª doença com mais afastamentos. O transtorno depressivo recorrente apareceu na 21ª posição, com 20,7 mil auxílios. Os transtornos ansiosos também estão entre as que mais afastaram, enquadrando-se na 15ª posição, com 28,9 mil casos.

Dado a importância dessa problemática de compreender o universo dos riscos psicossociais e seus impactos, muitos pesquisadores estão desenvolvendo estudos visando analisar os riscos psicossociais em diferentes realidades.

Anchieta et. al. (2011) em seu estudo avaliou a percepção que os policiais civis do Distrito Federal têm sobre o seu contexto de trabalho, em suas diversas dimensões como: as exigências, as vivências e os problemas físicos, psicológicos e sociais causados pelo trabalho. Nesse estudo, os pesquisadores aplicaram o Inventário do Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) em 160 policiais civis, homens e mulheres, recém-empossados na Instituição. Os resultados indicaram que, embora exista uma carência de evidências acerca dos danos graves à saúde do policial novato, existem as possibilidades de riscos relacionados a um possível adoecimento.

Siqueira (2018), que avaliou a ocorrência das vivências de prazer e sofrimento de gerentes atuantes numa rede de fast food localizada em Brasília-DF utilizou com base a teoria da Psicodinâmica do Trabalho. Foram analisadas 5 unidades de restaurante *fast-food* do Distrito Federal e contou com 21 gerentes voluntários. Para o levantamento de dados utilizou-se o Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), instrumento desenvolvido por Mendes e Ferreira (2007). A pesquisa mostrou que a organização do trabalho dos gerentes permite, de forma simultânea, vivências de prazer e sofrimento, com predominância de vivências de sofrimento moderado a negativo, e prazer moderado.

Nesse sentido, diversos instrumentos são encontrados na literatura para analisar os riscos psicossociais no trabalho, entre eles estão: Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), Questionário Health Safety Executive - Indicator Tool (HSE-IT), Protocolo De Avaliação Dos Riscos Psicossociais No Trabalho – (PROART), Questionário Psicossocial de Copenhague I (COPSOQ I), entre outros.

Portanto, para o presente trabalho optou-se pelo uso do ITRA como instrumento de avaliação de riscos psicossociais e aplicado em uma unidade de uma rede de fast food que atua no estado do Rio de Janeiro, Brasil.

Optou-se por ampliar os conhecimentos dentro do setor de *fast-food*, pois sabe-se que os trabalhadores deste setor econômico convivem em uma realidade na qual a distinção entre chefia e funcionário é muito clara, geralmente os empregados são muito jovens,

contam com um ritmo de trabalho intenso, com dores e marcas oriundas desta jornada (SIQUEIRA, 2018; RIAL 1997).

Nesse sentido este trabalho busca analisar os possíveis riscos psicossociais no empreendimento em questão e será estruturado em cinco partes, sendo elas: introdução do trabalho, referencial teórico, procedimentos metodológicos, resultados, discussão e conclusão.

## **REFERENCIAL TEÓRICO**

### **psicodinâmica do trabalho: entre o prazer e o sofrimento**

Em 1980, Christophe Dejours, iniciou as investigações sobre as relações do homem com as organizações, com foco no prazer e no sofrimento dos trabalhadores, portanto, considera-se o início do termo “psicodinâmica do trabalho”, Lavnchicha (2015). A psicodinâmica do trabalho contribui com a compreensão acerca da saúde dos trabalhadores, ao analisar as circunstâncias de sofrimento e os danos cognitivos, além de identificar as experiências de prazer no contexto de trabalho (DEJOURS, 2017 apud SILVA et. al. 2019).

Segundo Lancman et. al (2007), a Psicodinâmica do Trabalho busca compreender as relações entre organização do trabalho e saúde mental. Ela contribui para dar visibilidade ao ato de trabalhar enquanto uma ação inseparável que ocorre no encontro entre o sujeito e o real apresentado pelas situações de trabalho. Para os pesquisadores, o real refere-se àquilo que resiste à vontade, à maestria dos sujeitos, algo imprevisível, inesperado, que, constantemente, nos coloca diante de sentimentos de impotência, raiva ou mesmo decepção. Sendo assim, através de um confronto instalado com o real, nasce o sofrimento experienciado nas relações.

Dejours (1993, p.103) já sinalizava que, no contexto do ofício, o sofrimento pode emergir de duas formas distintas: a primeira pode assumir a função de mobilizador de saúde, no sentido de que “o trabalho não causa sofrimento, é o próprio sofrimento que produz o trabalho”. A segunda pode levar ao aparecimento de doenças, quando o trabalhador não possui condições de interferir em sua realidade laboral, mesmo utilizando de sua capacidade cognitiva, psicológica e afetiva.

Sobre a organização do trabalho, o seu entendimento pode ser dado através de dois eixos, sendo eles a divisão técnica do trabalho e a divisão social e hierárquica do trabalho. O primeiro eixo está relacionado ao que o trabalhador desenvolve, como a atividade é

realizada e quem está conduzindo. O segundo eixo está mais relacionado com as normas da organização, o compartilhamento de poder e o papel de cada trabalhador dentro da companhia (LANCMAN et. al 2007).

Portanto, a abordagem da psicodinâmica abre perspectivas mais amplas que não se tratam apenas do sofrimento mas também do prazer no trabalho, não apenas do indivíduo mas também da sua atividade laboral, e não apenas da sua organização pessoal mas também das situações do trabalho de modo particular. Dejours (1994) afirma que a relação entre a organização do trabalho e o homem não é um bloco rígido, mas está em contínuo movimento.

Desse modo, esse referencial não somente analisa o indivíduo em sua subjetividade mas também apresenta contribuições da Análise Ergonômica do Trabalho e da Psicanálise para compreender as vivências de prazer e sofrimento. Vale acrescentar que, para essa abordagem, é impossível separar o funcionário do próprio ser humano. Ou seja, o indivíduo dentro e fora do trabalho, que compõem um todo, estão em constante interferência entre eles. Assim, trabalhadores de diferentes setores econômicos vivenciam essa dinâmica do trabalho, inclusive profissionais que estão imersos no segmento de *fast-food*, um setor crescente, que emprega jovens em início de carreira em diferentes lugares do mundo e conta com um modelo de organização do trabalho particular.

#### **ascensão das redes de *fast-food***

Os modelos produtivos como o taylorismo e o fordismo impulsionaram o reposicionamento e inovação por parte dos estabelecimentos. As transformações se iniciaram no século XX e são de natureza social, tecnológica, cultural e econômica no mundo do trabalho. Nessa época, surgiram os “*fast-foods*” no final da década de 1930 na Califórnia, Estados Unidos da América (FONTENELLE, 2002).

Este movimento esteve associado aos processos de urbanização e de aceleração do tempo nas cidades bem como à aplicação de métodos de produção industrial, que envolvem a organização de uma linha de montagem, treinamento dos trabalhadores e presença de máquinas na organização da produção alimentícia.

Conforme Monteiro (2013), foi no final dos anos de 1940 que os irmãos McDonald’s introduziram inovações que redefiniram o sentido do *fast-food*. Como resultado dessas mudanças, aceleraram a produção e diminuíram ou quase extinguíram a necessidade de

mão de obra. Os dados apontam que a empresa detém cerca de 45% do mercado *fast-food*, atua globalmente, opera em mais de 30.000 estabelecimentos distribuídos em mais de 100 países nos 5 continentes, servindo diariamente aproximadamente 46 milhões de pessoas. (MONTEIRO, 2013)

Neste cenário, Royle e Towers (2002) apontam que uma média de quatro novos restaurantes são abertos todos os dias em algum lugar do mundo. O crescimento se deve não somente ao avanço da tecnologia mas sim ao trabalhador, que se configura como chave essencial para o sucesso da marca.

Ritzer (2008) já apontava que o sistema de controle e monitoramento dos trabalhadores nas organizações “McDonaldizadas” vinha dando certo devido a alguns fatores, como: treinamento para desenvolver um número de atividades limitadas, contam com tecnologias e uma organização do trabalho favorável ao controle e, por fim, os líderes atuam de tal forma que os trabalhadores precisam estar disciplinados. Nesse modelo de organização, um trabalhador ideal é aquele que consegue dar conta das múltiplas tarefas que foi encarregado de realizar.

Por outro lado, ao mesmo tempo que há uma expansão das redes *fast-food* no mundo, esse segmento de restaurantes também tem apresentado um amplo crescimento nos últimos anos no Brasil. Segundo a Associação Brasileira da Indústria de Alimentos (ABIA), entre 2009 e 2019, as receitas da indústria alimentícia para o setor de alimentação fora do lar, o chamado Food Service (FS), que envolve restaurantes, bares, lanchonetes, padarias, serviços de catering, vending machine, redes de fast food, entre outros, cresceram 184,2%. Vale ressaltar que, em uma pesquisa realizada pela EAE Business School, o Brasil está entre os maiores consumidores de Fast-Food do mundo. (El País, 2016)

Nesse cenário, observa-se que a extrema competitividade se dá no âmbito de garantir vantagem competitiva no mercado frente aos demais concorrentes, utilizando-se, para isso de, estratégias agressivas na campanha de vendas, prestação de serviços e barateamento da produção.

Segundo Siqueira (2018), as pressões impostas pelo mercado desgastam principalmente o trabalhador contemporâneo, que pode, em algumas unidades, possuir jornada ininterrupta, trabalhando durante feriados, durante o dia e a madrugada.

Rial (1997) trabalhou como atendente de uma lanchonete de fast-food. Na sua visão, sempre existiam movimentos agitados, luzes piscando de máquinas e uma clara distinção entre chefes e empregados no ambiente de trabalho. Rapidamente, percebeu que a incompetência no trabalho era punida de modo a servir de exemplo para os demais funcionários. Segundo Rial, isso se deve, inicialmente, para entender a lógica de um trabalho manual duro, que deixava marcas no seu corpo (queimaduras na pele, cheiro de gordura persistente e muitas dores musculares) e uma permanente sensação de estar sendo humilhada. Essa experiência revelou que a pesquisadora estava imersa em um trabalho que se mostrava desde o início assustador dada a imposição de um ritmo e de uma cadência histórica (RIAL, 1997, p.04).

Portanto, os riscos psicossociais associados aos funcionários das redes *fast-food*, atualmente, tende a ser maior se comparado com os estabelecimentos do final da década de 1930, já que as exigências e luta para manter a posição superior nesse mercado, requerem, portanto, a contratação de mão de obra exposta a um trabalho intenso e uma remuneração inadequada. Frente a isso, a adoção de instrumentos que permitem mensurar os riscos de adoecimento no trabalho são de grande valor para as pesquisas e organizações.

#### **o inventário de trabalho e riscos de adoecimento - ITRA**

O Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento - ITRA é um questionário que visa avaliar o posto de trabalho e os riscos de adoecimentos devido às possíveis exposições físicas e psicológicas. Para tanto, ele foi desenvolvido por Ferreira e Mendes (2007), que esclarece a relação do trabalho na vida pessoal do funcionário. Resumidamente, tem como objetivo investigar o posto de trabalho e riscos de adoecimentos no ambiente laboral.

O ITRA é dividido em quatro tópicos com uma média de 31 perguntas por seção, as quais verificam, respectivamente, o contexto de trabalho no qual o funcionário está inserido, a avaliação das exigências e demandas no trabalho, as experiências negativas e positivas vivenciadas e os problemas físicos, psicológicos e sociais gerados pela realização do trabalho. Após a aplicação desse formulário em uma amostra da população em questão espera-se obter dados que possibilitem um bom entendimento da relação funcionário-trabalho e seus reflexos e influência na vida do empregado. As seções estão organizadas da seguinte maneira:

1. Contexto de Trabalho: Esta seção conta com 30 itens e tem como objetivo categorizar relações psíquicas e relações intersubjetivas;

2. Custos do Trabalho: Esta seção conta com 32 perguntas e pretende entender como a realização do trabalho exige um esforço tanto cognitivo quanto físico;

3. Sentido do Trabalho: Esta seção conta com 32 perguntas e busca entender vivências de prazer e sofrimento, com o objetivo de identificar as razões que motivam, e desmotivam a realização do trabalho;

4. Danos do Trabalho: Por fim, a última parte do formulário, conta com 29 questões e visa analisar as consequências referentes à realização do trabalho, tais quais, dores físicas, problemas emocionais e seus reflexos em relações sociais, até mesmo fora do ambiente de trabalho.

Os itens de cada seção são avaliados de 1 a 5, escala a qual permite que o funcionário expresse seu ponto de vista sobre determinado aspecto, de acordo com a tabela abaixo, com exceção do tópico “Contexto de Trabalho” que é avaliado de acordo com a tabela 2:

Tabela 1 - referente às seções 1, 3 e 4

1	2	3	4	5
NUNCA	RARAMENTE	ÀS VEZES	FREQUENTEMENTE	SEMPRE

Fonte: Autoria própria

Tabela 2 - referente à seção 2

1	2	3	4	5
NADA EXIGIDO	POUCO EXIGIDO	MAIS OU MENOS EXIGIDO	BASTANTE EXIGIDO	TOTALMENTE EXIGIDO

Fonte: Autoria própria

Dada essa escala, o colaborador deve avaliar determinado item. De acordo com a abordagem do autor (MENDES, 2007), há uma relação entre a média das respostas obtidas, que obedece à seguinte relação:

Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT) e Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT):

- Resultados acima de 3,7: Avaliação negativa e grave

- Resultados entre 2,3 e 3,7: Avaliação moderada, crítica
- Resultados abaixo de 2,3: Avaliação mais positiva, satisfatório

A Escala De Indicadores De Prazer E Sofrimento No Trabalho (EIPST):

- Resultados acima de 4,0: Avaliação mais positiva e satisfatória
- Resultados entre 3,9 e 2,1: Avaliação mais moderada, crítica
- Resultados abaixo de 2,0: Avaliação raramente é grave

Nessa categoria, quanto mais altos mais positivos são os valores, diferentemente do sofrimento, menores os valores mais positivos são os resultados.

Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT):

- Resultados acima de 4,1: Avaliação mais negativa, presença de doenças ocupacionais
- Resultados entre 3,1 e 4,0: Avaliação moderada para frequente, grave
- Resultados entre 2,0 e 3,0: Avaliação moderado, crítico
- Resultados abaixo de 1,9: Avaliação mais positiva, suportável

## **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Esta pesquisa pretende analisar o posto de trabalho e os riscos de adoecimento devido a possíveis exposições físicas e psicológicas em uma unidade pertencente a uma rede de *fast-food* instalada na cidade de Macaé, utilizando como referência o Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), sugerido por Mendes (2007), um instrumento largamente utilizado em pesquisas nacionais sobre saúde e trabalho - para identificar os riscos de adoecimento dos profissionais de uma rede de *fast-food*.

Trata-se de uma pesquisa de natureza descritiva e de caráter quantitativo e qualitativo. Sendo assim, a aplicação do questionário foi realizada em uma unidade pertencente a uma rede de *fast-food* instalada na cidade de Macaé-RJ. Ademais, é válido ressaltar que a empresa se encontra em uma área movimentada da cidade, na qual há um grande fluxo de consumidores diariamente, possui um total de 15 funcionários, todavia apenas 10 participaram da avaliação em questão. Com isso, obtém-se uma confiabilidade de 90% e uma margem de erro de 16%.

Em relação aos procedimentos de coleta de dados, seguem-se os seguintes passos:

1. Foi feita uma pesquisa acerca do embasamento e efetividade do questionário ITRA e as vantagens de seu uso;
2. Posteriormente, obteve-se a aprovação do responsável pela rede para realização dessa avaliação, com apenas fins educacionais e comprometendo-se totalmente com o sigilo das informações, tanto da empresa, quanto dos funcionários envolvidos;
3. Foram entregues os questionários, de forma física, para os 15 funcionários em questão e, após 3 dias, foram coletados 8 questionários preenchidos. Julgando insatisfatória a quantidade de amostras obtidas foi feito um segundo contato com a empresa e uma segunda entrega de questionários. Dessa vez, aguardou-se o preenchimento dos mesmos no local e obtiveram-se mais 2 respostas, totalizando 10 preenchidos.

Sobre os procedimentos para análise dos dados obtidos, o próximo passo foi organizar e analisar os dados. Para isso, foi utilizado o Excel como ferramenta para organizar e realizar as manipulações e cálculos necessários à análise. Foram realizadas descrições estatísticas para os fatores do ITRA, com objetivo de entender claramente os indicadores. A partir dos resultados, foram calculados:

1. Margem de Erro: Partindo de um grau de confiabilidade de 90%, e com uma amostra de 10 respostas em um espaço de 15 funcionários, encontrou-se uma margem de erro de 16%.
2. Média Aritmética: Foi utilizada visando encontrar um valor que melhor representa a situação dos funcionários, relacionando-os com as escalas de abordagem sugeridas por (MENDES, 2007).
3. Desvio Padrão amostral: Grandeza utilizada para possibilitar um melhor entendimento sobre a dispersão dos dados obtidos. Foi calculado seu valor para cada item respondido. Finalmente, iniciou-se a análise e interpretação dos resultados.

## **RESULTADOS**

Os dados obtidos serão apresentados e interpretados, de forma que explicita sua influência em relação a todas as esferas organizacionais da empresa. O ITRA conta com 4 seções, portanto, serão analisados os resultados obtidos de cada seção do questionário.



Fonte: Autoria própria

## seção 2 - Custo humano do trabalho

A tabela 2 mostra uma média igual a 2,49 na seção dois que, ainda pela escala EACT, trata-se de uma situação positiva/satisfatória. Logo, segundo a visão dos funcionários a exigência que os seus respectivos cargos exigem são compreensíveis e capazes de serem cumpridas.

Analisando o desvio padrão para cada item, percebe-se que a afirmação "Ser obrigado a sorrir" possui o maior valor para essa grandeza, sendo de 1,99. Facilmente, esse fato pode ser relacionado aos diferentes setores que foram abordados, uma vez que, profissionais mais focados no atendimento ao público, são incentivados a serem mais agradáveis devido ao seu contato direto com o cliente, do que os que trabalham com o suporte ou na parte administrativa, por exemplo.

Por sua vez, o valor 0,67 foi o menor valor encontrado de desvio padrão, pela afirmativa "Transgredir valores éticos". Com isso pode-se interpretar que trata-se de um ambiente de trabalho respeitoso, com raras exceções que devem ser punidas. Durante a análise do desvio padrão da seção como um todo, o valor encontrado é de 0,9, tornando inegável uma homogeneidade das opiniões entre os funcionários.

Tabela 4 - Resultados obtidos na seção 2

	<b>Itens</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
1	Ter controle das emoções	1,50	0,85
2	Ter que lidar com ordens contraditórias	1,90	0,88
3	Ter custo emocional	1,30	0,67
4	Ser obrigado a lidar com a agressividade dos	1,90	1,37
5	Disfarçar os sentimentos	1,50	0,85
6	Ser obrigado a elogiar as pessoas	1,80	1,14
7	Ser obrigado a ter bom humor	1,60	0,84
8	Ser obrigado a cuidar da aparência física	2,50	1,27
9	Ser bonzinho com os outros	2,40	1,43
10	Transgredir valores éticos	1,30	0,67
11	Ser submetido a constrangimentos	1,60	0,97
12	Ser obrigado a sorrir	3,20	1,99
13	Desenvolver macetes	1,60	0,97
14	Ter que resolver problemas	2,20	1,14
15	Ser obrigado a lidar com imprevistos	3,30	1,16
16	Fazer previsão de acontecimentos	2,10	1,52
17	Usar a visão de forma contínua	2,20	1,40
18	Usar a memória	2,80	0,79
19	Ter desafios intelectuais	1,80	1,03
20	Fazer esforço mental	2,40	1,65
21	Ter concentração mental	2,10	1,52
22	Usar a criatividade	3,90	1,20
23	Usar a força física	3,30	1,64
24	Usar os braços de forma contínua	3,70	1,42
25	Ficar em posição curvada	1,70	0,95
26	Caminhar	2,50	1,18
27	Ser obrigado a ficar de pé	4,60	0,70
28	Ter que manusear objetos pesados	2,70	1,06
29	Fazer esforço físico	2,70	1,25
30	Usar as pernas de forma contínua	4,00	0,94
31	Usar as mãos de forma repetida	3,70	1,06
32	Subir e descer escadas	3,90	0,99
	<b>Média da seção</b>		<b>2,49</b>

Fonte: Autoria própria

### seção 3 - Vivências negativas e positivas

Para a seção três, a média é 2,89. Logo há uma avaliação moderada/crítica na escala EIPST, mostrando que algumas ações são necessárias, tais como maior motivação da equipe e melhoria na relação entre funcionários e também com seus superiores. O maior valor de desvio padrão para um item específico foi 1,96, na afirmativa " Liberdade com a chefia para negociar o que precisa".

A discrepância entre as avaliações, torna evidente que é preciso melhorar a comunicação entre a equipe e seus superiores. Para o menor desvio padrão temos "Frustração" com 0,994. Isso é um claro fator que uma parte significativa dos funcionários possuem reclamações, que possivelmente não são resolvidas e geram o sentimento de frustração. Por fim, temos o valor do desvio padrão da amostra como 0,89. O fato mostra que há uma consistência na insatisfação dos funcionários sobre algumas experiências negativas no ambiente de trabalho.

Tabela 5 - Resultados obtidos na seção 3

	Itens	Média	Desvio Padrão
1	Liberdade com a chefia para negociar o que precisa	3,50	1,96
2	Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os	4,10	1,52
3	Solidariedade entre os colegas	3,80	1,75
4	Confiança entre os colegas	2,60	1,51
5	Liberdade para expressar minhas opiniões no local de	4,10	1,52
6	Liberdade para usar minha criatividade	4,20	1,40
7	Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as	4,40	1,35
8	Cooperação entre os colegas	3,00	1,56
9	Satisfação	3,20	1,69
10	Motivação	3,60	1,58
11	Orgulho pelo que faço	3,50	1,51
12	Bem-estar	3,60	1,65
13	Realização profissional	3,00	1,76
14	Valorização	4,00	1,63
15	Reconhecimento	3,50	1,51
16	Identificação com as minhas tarefas	2,80	1,40
17	Gratificação pessoal com as minhas atividades	3,40	1,78
18	Esgotamento emocional	3,10	1,29
19	Estresse	3,60	1,26
20	Insatisfação	2,10	1,20
21	Sobrecarga	2,40	1,07
22	Frustração	2,10	0,99
23	Insegurança	2,20	1,03
24	Medo	1,60	1,35
25	Falta de reconhecimento do meu esforço	2,00	1,33
26	Falta de reconhecimento de meu desempenho	2,10	1,37
27	Desvalorização	1,70	1,16
28	Indignação	2,10	1,20
29	Inutilidade	1,90	1,52
30	Desqualificação	2,30	1,77
31	Injustiça	1,50	1,08
32	Discriminação	1,50	1,08
			<b>Média da seção</b>
			2,89

Fonte: Autoria própria

### seção 4 - Problemas físicos, psicológicos e emocionais

Durante a seção quatro, a média obtida foi de 2,14. Baseando-se na escala EADRT, temos uma avaliação moderada. Logo, é indicado que ações sejam tomadas, visando o não agravamento da situação nem o surgimento de possíveis doenças ocupacionais nos funcionários. Teve-se o desvio padrão máximo, de 1,92, proveniente da afirmação "Conflito

nas relações familiares”. Isso reflete a heterogeneidade dos funcionários, mostrando que cada um possui uma realidade diferente.

Já como desvio padrão mínimo, temos "Dificuldade com os amigos" com 0,32, mostrando uma boa aceitação entre o ciclo de amigos e compreensão sobre as demandas de um trabalho em uma rede de *fast-food*. Para finalizar, temos o desvio padrão da amostra como 0,8, também sendo um valor aceitável. Isso mostra que os resultados obtidos na

	Itens	Média	Desvio Padrão	
1	Dores no corpo	3,90	1,37	
2	Dores nos braços	3,20	1,48	
3	Dor de cabeça	2,60	1,58	
4	Distúrbios respiratórios	1,70	0,95	
5	Distúrbios digestivos	1,40	0,70	
6	Dores nas costas	4,00	1,41	
7	Distúrbios auditivos	1,40	1,26	
8	Alterações de apetite	1,90	1,37	
9	Distúrbios na visão	1,60	1,26	
10	Alterações do sono	2,30	1,64	
11	Dores nas pernas	3,70	1,34	
12	Distúrbios circulatórios	2,50	1,84	
13	Insensibilidade em relação aos colegas	2,10	1,66	
14	Dificuldades nas relações fora do trabalho	2,80	1,75	Média da seção 2,14
15	Vontade de ficar sozinho	3,10	1,91	
16	Conflitos nas relações familiares	2,20	1,93	
17	Agressividade com outros	1,20	0,63	
18	Dificuldade com os amigos	1,10	0,32	
19	Impaciência com as pessoas em geral	1,60	0,97	
20	Amargura	1,20	0,63	
21	Sensação de vazio	1,40	0,84	
22	Sentimento de desespero	1,50	0,85	
23	Mau-humor	2,00	1,70	
24	Vontade de desistir de tudo	2,20	1,62	
25	Tristeza	2,00	1,41	
26	Irritação com tudo	1,80	1,40	
27	Sensação de abandono	2,00	1,49	
28	Dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas	1,90	1,52	
29	Solidão	1,80	1,40	

análise da seção 4 refletem a situação da maior parte dos funcionários.

Tabela 6 - Resultados obtidos na seção 4

Fonte: Autoria própria

## DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Diante dos resultados apresentados, a seção um foi aquela que apresentou a melhor média totalizando 1,84. O item que chamou atenção foi relacionado às tarefas repetitivas com 4,1 de média. Uma realidade já sinalizada na literatura, Siqueira (2018) no setor de *fast-food*. Por outro lado, o item que melhor se destacou positivamente foi relacionado a exclusão dos funcionários nas tomadas de decisões, mostrando que eles vem sendo inseridos em discussões importantes sobre o trabalho.

Em relação à seção dois, observou-se que o fato de serem obrigados a sorrir (média 3,2), ficar de pé (média 4,6), usar as mão de forma repetitiva (média 3,7), usar os braços de forma contínua (média 3,7) usar as pernas de forma contínua(média 4,0) , são aspectos que geram desconforto nos trabalhadores, gerando assim as médias negativas da seção. Os indicadores apresentam a importância das questões ergonômicas e à atenção aos padrões

comportamentais, sendo assim pistas de alta relevância para possíveis estratégias de mudança.

A seção três contou com um aspecto importante acerca da liberdade de falar com a chefia (média 3,5), considerando que houve um desvio padrão alto (1,96), mostrando que este aspecto pode ser melhorado, tratando-se de criar um canal de acesso à chefia pela maioria dos funcionários. Ainda na seção três, notou-se que, no que tange à frustração (média 2,1), que apresentou um baixo desvio padrão (0,99), evidenciou-se que os trabalhadores carregam uma percepção positiva da organização, mas, por outro lado, notou-se um índice alto de estresse (média 3,6).

Por fim, na seção quatro, observou-se que a dificuldade com os amigos (média 1,1), apresentou um desvio padrão baixo(0,32), evidenciando que o coletivo de trabalho funciona como um regulador da atividade laborial, uma vez que a relação da equipe se mostra positiva. Dejours (2007) comenta sobre a importância da organização dos espaços públicos para minimização do sofrimento no trabalho. Entretanto, dores no corpo, dores no braço, dores nas pernas, dores nas costas se mostraram com uma média elevada. Tais aspectos já eram salientados pela pesquisadora Rial (1997). Logo, esse fato salienta novamente a importância de investir na análise ergonômica da atividade, visando contribuir para a transformação das situações de trabalho descritas.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este trabalho objetivou analisar o posto de trabalho e os riscos de adoecimento devido às possíveis exposições físicas e psicológicas. Para tanto, foi adotado e aplicado o ITRA em uma unidade de uma rede de fast food que atua no estado do Rio de Janeiro, Brasil.

No que tange ao referencial teórico, vale destacar que, nacionalmente, foram encontrados menos de 10 artigos que envolvem a aplicação do Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) em empresas de *fast-food*, sendo feita, na maioria das vezes, a análise em apenas uma unidade franqueada, de forma qualitativa ou quantitativa. Muitas dessas pesquisas, contudo, relatam uma dificuldade no estudo da indústria *fast-food*. Nesse sentido, a presente pesquisa também observou o quanto foi difícil acessar os empregadores e receber a permissão para que os questionários fossem aplicados. Possivelmente, dado à insegurança em relação ao vazamento de informações internas da empresa ou resultados não desejáveis no âmbito publicitário.

Tendo em vista essa análise, pôde-se concluir que embora existam boas médias de satisfação nas seções, importantes oportunidades de melhorias estão relacionadas às dores, associadas aos movimentos repetitivos relatados no ITRA pelos colaboradores, em diversas partes do corpo, a liberdade para conversar com a chefia e os altos níveis de estresse presente no cotidiano dos trabalhadores. Tais indicadores evidenciam a importância de elaborar estratégias que minimizem os *gaps* identificados. Portanto, uma análise ergonômica da atividade pode contribuir com o processo de transformação das situações de trabalho e os riscos evidenciados.

Dessa forma, a contribuição desta pesquisa reside também na reflexão sobre os desafios acerca da realidade interna e os impactos do trabalho na realidade externa dos funcionários da franquia analisada, uma tendência antiga do setor de *fast-food* que precisa ser analisada e transformada, visando melhores condições de trabalho aos profissionais. Recomenda-se, portanto, que outras unidades sejam analisadas visando ampliar o presente estudo e contribuir para o desenvolvimento de boas estratégias no setor.

## REFERÊNCIAS

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS (ABIA). Disponível em: <<https://www.abia.org.br/releases/servicos-de-alimentacao-estimam-crescimento-para-2021>> Acesso em: 02/09/22
- ANCHIETA, V. C. C. et al. Trabalho e riscos de adoecimento: um estudo entre policiais civis. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. 27, p. 199-208, 2011.
- ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE MEDICINA DO TRABALHO. Transtornos mentais estão entre as maiores causas de afastamento do trabalho. 2019. Disponível em: <https://www.anamt.org.br/portal/2019/04/22/transtornos-mentais-estao-entre-as-maiores-causas-de-afastamento-do-trabalho/#:~:text=Conforme%20a%20Previd%C3%Aancia%20Social%2C%20em,com%2028%2C9%20mil%20casos..> Acesso em: 2 ago. 2022.
- DEJOURS, C.; A., E.; J., C. *Psicodinâmica do Trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação Prazer, Sofrimento e Trabalho*. São Paulo: Atlas, 1994
- DEJOURS, C.; DESSORS, D.; DESRIAUX, F.. Por um trabalho, fator de equilíbrio. *Revista de Administração de empresas*, v. 33, p. 98-104, 1993.
- DEJOURS, C.; *Psicodinâmica do trabalho: casos clínicos*. Editora Dublinense, 2017.

EL PAÍS. 2016 Disponível em: [https://brasil.elpais.com/brasil/2016/01/21/economia/1453403379\\_213071.html](https://brasil.elpais.com/brasil/2016/01/21/economia/1453403379_213071.html) Acesso em: 02/09/220

FERREIRA, M. C.; MENDES, Ana Magnólia. Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da previdência. LPA Edições, 2003.

FONTENELLE, I. A. O nome da marca: McDonald's, fetichismo e cultura descartável. Fapesp, 2002.

LANCMAN, S.. Psicodinâmica do trabalho. CAVALCANTI, A.; GALVÃO, C. Terapia ocupacional: fundamentação e prática. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, p. 271-277, 2007.

LAVNCHICHA, G. R. F. D. S. A clínica psicodinâmica do trabalho: teoria e método. Khóra: Revista Transdisciplinar, v. 2, n. 2, 2015.

MENDES, A. M.. Psicodinamica Do Trabalho: Teoria, Metodo E. Casa do Psicólogo, 2007.

MONTEIRO, C. A. S. Fast food: as competências necessárias para o trabalhador da McDonald's. Revista Elaborar, v. 1, n. 2, p. 24-33, 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufam.edu.br/index.php/revistaelaborar/article/view/774>>. Acesso em: 2 ago. 2022.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. Psychosocial risks and work-related stress. 2014.

RIAL, C. SM. Os fast foods: uma homogeneidade contestável na globalização cultural. Horizontes Antropológicos, v. 5, n. 1, p. 140-180, 1997.

RITZER, G.. La McDonalización de la sociedad: un análisis de la racionalización en la vida cotidiana. 1996.

SILVA, M. S. D. et al. DO PRAZER AO SOFRIMENTO: UMA ANÁLISE DO TRABALHO DOS GESTORES DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO TECNOLÓGICA. 2019.

SIQUEIRA, P. B. de. Prazer e sofrimento no trabalho: um estudo com gerentes de uma rede de fast food. 2018. Disponível em: <<https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/235/12165/1/51500481.pdf>>. Acesso em: 03/08/22.

TOWERS, B. et al. Labour relations in the global fast food industry. London: Routledge, 2002.