

# PRAZER E SOFRIMENTO EM EMPRESA TERCEIRIZADA

## PLEASURE AND SUFFERING IN NOW OUTSOURCED

### **Laís Karla da Silva Barreto**

Mestrado e Doutorado em Estudos da Linguagem. Professora do Mestrado profissional em Administração da Universidade Potiguar. E-mail: laisbarreto@unp.br

### **Nilda Maria de Clodoaldo Pinto Guerra Leone**

Doutorado em Ciências da Administração. Professora do Mestrado profissional em Administração da Universidade Potiguar. E-mail: nildaleone@unp.br

### **Seloniel Barroso dos Reis**

Mestre em Administração. Universidade Federal do Amapá. E-mail: nildaleone@unp.br

### **Manoel Pereira da Rocha Neto**

Doutorado e Mestrado em Educação. Professor do Mestrado profissional em Administração da Universidade Potiguar. E-mail: manupereira@unp.br

**Envio em:** Abril de 2015

**Aceite em:** Maio de 2015

### **RESUMO**

As mudanças estruturais da produção, iniciadas nos anos 1990 do século passado, deram início a inúmeras alterações no contexto do trabalho dentro das organizações. Entre elas, destaca-se a intensa terceirização da mão de obra. Este estudo teve por objetivo avaliar a relação da dinâmica laboral de uma empresa terceirizada de limpeza e conservação, com as variáveis causadoras das vivências de prazer e sofrimento. Trata-se de uma pesquisa censitária, descritiva, um estudo de caso, de natureza quantitativa, utilizando como instrumento de coleta de dados um questionário sociodemográfico e o Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA). Os dados foram tratados através da estatística descritiva. Os resultados sinalizam para a coexistência equilibrada da vivência de prazer e sofrimento, porém com uma clara tendência para o sofrimento. Merece destaque o fator custo físico que compõe a Escala de Custo Humano no Trabalho, cuja avaliação pelos respondentes foi mais negativa, com indicativo grave.

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

### **ABSTRACT**

*The production's structural changes started in the 90's of last century, giving beginning to countless changes in the work context inside the organization. Among then, stands out the massive outsourcing of labour. This study had as objective evaluate the labour dynamic relationship of outsourced cleanup and conservation company, with main causes of pleasure and suffering experiences. It's a census research, descriptive, one study of case of quantitative nature, using as data instrument a sociodemographic questionnaire and an inventory about work and illness risks. The data was treated through descriptive statistics. The results signaled for the balanced coexistence of pleasurable and suffering. Deserves evidence the physical cost's fator that composes the human cost's work scale, whose evaluation for respondents were more negative, with grave indicative.*

**Key words:** Worker. Pleasurable. Suffering. Work.

## 1 INTRODUÇÃO

ANos últimos anos, a natureza do trabalho passou por mudanças fundamentais, especialmente nas economias mais desenvolvidas. Segundo Costa et al. (2012), a década de 2010 deixou uma herança maldita para o homem no que se refere ao trabalho. Um conjunto de acontecimentos em nível mundial promoveram alterações nessa relação, dos quais se destacam: inovações tecnológicas, globalização, reestruturação produtiva, exacerbada competitividade internacional e interempresarial.

Acompanhando esse processo de mudança, intensificou-se a terceirização dentro das organizações. No Brasil, mesmo com uma legislação eficiente e fiscalização do Ministério do Trabalho (MT), é comum para os trabalhadores terceirizados de limpeza e conservação o atraso de salário e as condições desfavoráveis dentro do ambiente de trabalho. É uma prática recorrente dos empregadores condicionarem o pagamento de salários e a compra de materiais para execução dos serviços ao pagamento da organização contratante que, nos dois últimos anos, no setor público, é efetuado com no mínimo trinta dias de atraso. Essa prática prejudica diretamente o trabalhador que recebe atrasado e interfere na qualidade do serviço prestado.

A Instrução Normativa (IN) nº 002/2008 do Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão (MPOG), que disciplina a contratação terceirizada no serviço público, determinou uma produtividade mínima de 600m<sup>2</sup> para áreas internas e de 1.200m<sup>2</sup> para área externas, por um trabalhador de limpeza e conservação. Considerando-se que esta IN não delimita o tamanho máximo da área por trabalhador, cada organização contratante fica livre para determinar o quantitativo mínimo de empregados que a empresa deve disponibilizar no momento da contratação do serviço, desde que respeite o estabelecido na IN.

A precarização do trabalho, com o subdimensionamento do número de pessoas necessárias para executar uma determinada atividade com rotinas repetidas e com a cobrança de horário pode ter consequências físicas e psíquicas na saúde do trabalhador. Porém, é preciso ter ponderação e analisar cada situação individualmente, posto que esta realidade pode não ser a mesma em todos os locais de trabalho.

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

Dessa forma, a questão principal dessa pesquisa é avaliar qual a relação da dinâmica do trabalho com as variáveis causadoras de prazer e sofrimento, na visão dos trabalhadores de uma empresa terceirizada?

Esta pesquisa tem como objetivo geral avaliar a relação da dinâmica laboral dos trabalhadores de uma empresa terceirizada com as variáveis causadoras de prazer e sofrimento. Para tanto, foram estabelecidas etapas a serem cumpridas, quais sejam: traçar o perfil sociodemográfico dos trabalhadores; verificar, no contexto do trabalho, as condições e organização do trabalho na empresa pesquisada; avaliar, o custo humano na unidade pesquisada; identificar no trabalho os indicadores que causam prazer e sofrimento; e descrever os possíveis danos relacionados ao trabalho.

## 2 TRABALHO

Para o ser humano, o trabalho tem fins diversos, podendo ser social ou financeiro. Oletto, Melo e Lopes (2013) afirmam que é pelo trabalho que o homem se reproduz, desenvolve as suas habilidades e a imaginação; aprende a conhecer suas próprias forças e limitações; altera a visão que tem do mundo e de si mesmo; inova e contribui para o desenvolvimento. Para Davenport (2011, p. 29), “ver os trabalhadores como investidores, ressalta um fator essencial da vida profissional: trabalho é uma troca mútua de valores, não uma exploração unilateral de um ativo por seu dono”. Para a OIT (2012), a noção de trabalho decente abrange a promoção de oportunidades para mulheres e homens do mundo, a fim de conseguir um trabalho produtivo, adequadamente remunerado.

### 2.1 PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO

As rápidas transformações ocorridas nos meios de produção, em face das mudanças na economia em nível mundial, vêm provocando a precarização do trabalho em determinadas atividades. Nesse sentido, Brito, Lima e Medeiros (2008, p. 302) comentam sobre as transformações ocorridas nos meios de produção nos últimos anos:

Com a crise do modelo capitalista iniciada nos anos de 1970 e a conseqüente reestruturação produtiva, a classe trabalhadora teve de se submeter a crescente perda de espaço para o capital, situação da qual surgem questões como: é possível conciliar interesses antagônicos e complementares? [...] é no cotidiano laboral que se expressa a possibi-

lidade ou não de equilíbrio nas relações de força entre patrão e empregado.

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

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

### 3 TERCEIRIZAÇÃO

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

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

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

A terceirização não é um evento contemporâneo nas organizações, mas uma tendência mundial que teve início na iniciativa privada e hoje é uma realidade

de muito utilizada também pela Administração Pública. Não é uma técnica de gestão de pessoas, mas uma ferramenta de gestão de administração que merece atenção de quem as pratica como gestor terceirizado, como empregado, como contratante do serviço ou como alguém com a responsabilidade sindical e legal de fiscalizar.

### 4 PRAZER E SOFRIMENTO

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

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

Pesquisa de Anchieta et al. (2011) sobre o trabalho e riscos de adoecimento de policiais civis, afirma que, à luz da psicodinâmica do trabalho, o sofrimento pode ser combatido com estratégias de mediação, conceitos centrais da teoria, que focam a objetivo de evitar a desestruturação e as desordens mentais do trabalhador.

Nessa perspectiva, Pereira (2003) afirma que os comportamentos de prazer-sofrimento são fenômenos dialéticos em que, mesmo havendo a predominância de algum, devem coexistir e ser administrados por quem os vivencia. Sob esta ótica, Oletto, Melo e Lopes (2013) afirmam que, dentro das organizações, o incitamento para a gerência está em incorporar prazer ao trabalho e convertê-lo em fonte principal de prazer, e não de sofrimento, incorporando no contexto de trabalho três princípios interdependentes: flexibilidade, cooperação e solidariedade nas relações socioprofissionais, além de possibilitar a expressão da subjetividade.

Antloga e Costa (2007) pesquisaram a organização do trabalho e prazer-sofrimento em uma empresa familiar; citam várias fontes com potencial para vivências de sofrimento nos empregados dentro da empresa. Entre elas, destacam-se: nepotismo, conflitos de gerações e de interesses, pouca disciplina na

utilização dos lucros, crescimento desordenado, falta de profissionalização da administração. Todas essas fontes podem influenciar no uso exagerado de defesa, podendo ser transformada, em patologias para os trabalhadores.

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.

## 5 PERCURSO METODOLÓGICO

Esta pesquisa tem abordagem quantitativa, mediante análise estatística da realidade constituída de fatos objetivamente mensuráveis. Finalidade descritiva, pois expõe as características de determinada população. A estratégia adotada foi o estudo de caso, pois se concentra em investigar um caso particular. Considerando-se o universo da pesquisa, composta por 52 trabalhadores e a dificuldade para se determinar uma amostra representativa, decidiu-se realizar uma pesquisa censitária (SEVERINO, 2007; VERGARA, 2012).

Para a caracterização do perfil sociodemográfico dos trabalhadores respondentes, foi utilizado um questionário, elaborado por Mendes e Ferreira (2007). Para caracterizar o perfil dos antecedentes medidores e efeitos do trabalho no processo de adoecimento, foi utilizado o Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA). Esse instrumento é um questionário fechado, dividido em quatro partes, devidamente validado por Mendes e Ferreira (2007).

O tratamento dos dados teve a seguinte sequência:

codificação, tabulação, organização e tratamento estatístico no software Excel 2010. Para a caracterização dos respondentes, através das variáveis sociodemográficas, foi utilizada a estatística descritiva, através das frequências simples, absolutas e médias dos dados gerados. Os elementos relativos ao Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), também foi utilizada estatística descritiva para cálculo da frequência, média e desvio padrão, e calculado do Coeficiente Alpha de Cronbach. Segundo Santiago (2012), o *Alpha de Cronbach* é uma das medidas mais usadas para a verificação da consistência interna de um grupo de variáveis. Para avaliar o grau de significância entre coeficiente calculado e o esperado, foi aplicado o teste do Qui Quadrado.

## 6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

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

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

### 6.1 PERFIL DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Na Tabela 1, a seguir, são apresentadas as variáveis sociodemográficas e seus respectivos percentuais, com base nas assertivas dos respondentes.

**Tabela 1:** Síntese do perfil sociodemográfico dos respondentes

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

**Fonte:** Dados da pesquisa.

A faixa etária mais frequente dos respondentes está entre 31 a 40 anos; entre os trabalhadores, a predominância é do gênero feminino; no grau de escolaridade, prevaleceu o ensino médio; o estado civil mais comum é a união estável; o maior percentual com tempo de serviço na empresa é de até 2 anos; o tempo de serviço no cargo com maior percentual de ocorrência é de até 2 anos; nenhum dos respondentes participou do último exame médico e mais da metade deles não foi afastada do trabalho por problemas relacionados ao trabalho este ano (Tabela 1). Com estes dados, percebe-se que a empresa não tem o devido cuidado com a saúde dos seus trabalhadores, posto que nenhum dos respondentes participou de exame médico.

## 6.2 CONTEXTO DO TRABALHO

Na Tabela 2 constam os resultados da estatística descritiva referentes aos calculados da média ( $\mu$ ), des-

vio padrão ( $\sigma$ ) e alpha de cronbach, dos três fatores da EACT. A média geral desta escala é  $\mu = 2,38$  e o desvio padrão  $\sigma = 0,60$ . Com esta média, o contexto do trabalho na empresa pesquisada foi avaliado pelos respondentes como moderado, crítico.

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

O fator organização do trabalho foi o que apresentou a maior média ( $\mu = 2,78$ ;  $\sigma = 0,64$ ), ou seja, é o que causa mais impacto nos respondentes. As diferenças entre a confiabilidade dos dados determinados por Mendes e Ferreira (2007) para cada fator da escala e os encontrados com os dados da pesquisa não demonstraram significância após a aplicação do teste do Qui Quadrado, conforme observado na Tabela 2, a seguir.

**Tabela 2:** Estatística descritiva dos fatores da EACT

FATORES	MEDIA	DESVIO	ALPHA DE CRONBACH	
			ESPERADO	CALCULADO
Organização do trabalho	2,78	0,64	0,72	0,60
Relações socioprofissionais	2,37	0,53	0,87	0,63
Condições de trabalho	1,99	0,64	0,89	0,70

*Fonte: Dados da pesquisa.*

Os itens constantes da Tabela 2 que elevaram os valores das médias encontrados no fator organização do trabalho justificam-se pelo tipo de atividade e pelo modelo de administração da empresa pesquisada, que é Taylorista/Fordista, com planejamento, execução, rotinas bem definidas, pressão em função dos horários e movimentos repetitivos. É um modelo conservador e centralizador de administração muito comum na Microempresa (ME) e na Empresa de Pequeno Porte (EPP) de origem familiar, no qual se enquadra a empresa pesquisada. Ressalte-se que os valores encontrados são elevados e preocupantes. Os itens com menores médias evidenciam que o serviço é executado dentro do tempo normal de trabalho sem sofrer descontinuidade.

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

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

## 6.3 CUSTO HUMANO NO TRABALHO

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

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

Essa última interpretação vale não só quan-



do a média é igual ou maior que 3,7, mas para a situação na qual a soma do crítico com o precarizado é maior que o nível satisfatório.

Seguindo a orientação desses autores, a avaliação do custo humano na empresa pesquisada é mais negativa, grave, posto que a média  $\mu = 3,91$  do fator custo físico é superior ao somatório das médias dos outros

dois fatores avaliados como satisfatório ( $\mu = 2,20$ ). Para Mendes e Ferreira (2007), grave é um resultado negativo e produtor de custo humano no trabalho e requer providências imediatas da organização. As diferenças entre a confiabilidade dos dados determinados por Mendes e Ferreira (2007) e os encontrados na pesquisa não demonstraram significância após aplicação do teste do Qui Quadrado.

**Tabela 3:** Estatística descritiva dos fatores da ECHT

FATORES	MEDIA	DESVIO PADRÃO	ALPHA DE CRONBACH	
			ESPERADO	ENCONTRADO
Custo afetivo	1,11	0,36	0,84	0,82
Custo cognitivo	1,09	0,35	0,86	0,94
Custo físico	3,91	0,54	0,91	0,74

*Fonte: Dados da pesquisa.*

Estes resultados eram esperados, posto que os dois itens que elevaram a média do fator custo físico, fazem parte da rotina diária dos trabalhadores de uma empresa de limpeza e conservação; porém não, em valores elevados, como os encontrados. Ainda que os itens com as menores médias deste fator apresentaram valores altos, o que evidencia que pode estar havendo um gasto de energia que pode ser considerado além do normal por 40% dos respondentes.

Esses valores são preocupantes para a empresa pesquisada, ressaltando que o custo físico refere-se às exigências corporais em termos de dispêndio fisiológico e biomecânico nas atividades do trabalho. Para Mendes e Ferreira (2007), a situação negativa grave necessita de intervenções rápidas nos agentes causadores, visando atenuá-los ou eliminá-los, pois os mesmos são responsáveis pelo custo humano e pelo sofrimento no ambiente laboral.

## 6.4 INDICADORES DE PRAZER E SOFRIMENTO

Observa-se, na Tabela 4, que as médias de todos os fatores da EIPST ficaram no intervalo entre 2,1 - 3,9, classificados por Mendes e Ferreira (2007) como moderada, crítico. As diferenças entre a confiabilidade dos dados determinados por Mendes e Ferreira (2007) e a dos encontrados na pesquisa não demonstraram significância após a aplicação do teste do Qui Quadrado para os fatores realização profissional, esgotamento profissional e falta de reconhecimento; porém, para o fator liberdade de expressão, apresentou significância ( $p = 0,003$ ).

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

**Tabela 4:** Estatística descritiva dos fatores da EIPST

FATORES	MEDIA	DESVIO PADRÃO	ALPHA DE CRONBACH	
			ESPERADO	ENCONTRADO
Liberdade de Expressão	2,19	1,07	0,80	0,47
Realização profissional	2,79	0,92	0,93	0,62
Esgotamento Profissional	3,18	1,01	0,89	0,93
Falta de Reconhecimento	3,18	1,14	0,87	0,67

*Fonte: Dados da pesquisa.*

Esses resultados do fator liberdade de expressão corroboram os resultados desta pesquisa, encontrados no fator relações socioprofissionais da EACT (Tabela 2), em que os itens os funcionários são excluídos das decisões e a autonomia é inexistente; foram avaliados como grave pelos respondentes com as maiores médias desta pesquisa ( $\mu = 5,00$  e  $\mu = 4,69$  respectivamente). Presume-se que a empresa pesquisada pouco dialoga com seus empregados. É o que Druck (2001) chama de mecanização sem maquinaria.

Com relação ao fator realização profissional, observa-se o descontentamento de parte dos empregados. Na tabela 1, é possível observar que 53,85% dos empregados têm no máximo dois anos na empresa, o que pode configurar uma alta rotatividade de empregados; e isso pode ter reflexo com a insatisfação dos trabalhadores com a atividade exercida e com a falta de identidade com a empresa. Conforme já citado anteriormente, estes dados merecem atenção, pois trata-se de pessoas.

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

Para a OIT (2012), a noção de Trabalho Decente abrange a promoção de oportunidades para mulheres e homens do mundo a fim de conseguirem um trabalho produtivo, adequadamente remunerado, exercido em condições de liberdade, equidade e segurança, capaz de garantir uma vida digna.

## 6.5 DANOS RELACIONADOS AO TRABALHO

Na Tabela 5 pode-se observar que a média de todos os fatores ficou abaixo de  $\mu \leq 1,9$  classificada por Mendes e Ferreira (2007) como suportável. As diferenças entre a confiabilidade dos dados determinados por Mendes e Ferreira (2007) e os encontrados na pesquisa não demonstraram significância após a aplicação do teste do Qui Quadrado para os fatores danos físicos e danos psicológicos; porém para o fator danos sociais apresentou significância ( $p = 0,004$ ). Essa diferença pode ser em face da heterogeneidade dos ambientes de trabalho e dos cargos, conforme relatado nos resultados da EIPST que também apresentou significância.

Ressalte-se também que 75% dos trabalhadores respondentes são do gênero feminino (Tabela 01), que tem maior dificuldade em construir práticas coletivas de defesa contra o sofrimento no trabalho.

**Tabela 5:** Estatística descritiva dos fatores da EADRT

FATORES	MEDIA	DESVIO PADRÃO	ALPHA DE CRONBACH	
			ESPERADO	ENCONTRADO
Danos Físicos	1,61	1,20	0,88	0,66
Danos Sociais	1,18	0,95	0,89	0,54
Danos Psicológicos	1,08	0,90	0,93	0,73

*Fonte: Dados da pesquisa.*

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

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

Mesmo com esses resultados, não é possível afirmar a existência de doenças ocupacionais nos traba-

lhadores participantes da pesquisa. Pela metodologia de Mendes de Ferreira (2007), isso somente é possível quando a média alcança uma avaliação acima de 4,0, o que não foi detectado neste estudo.

No geral, para o trabalhador, a dor é o primeiro sintoma que pode ter origem na acumulação de vários agentes, decorrentes de conflitos psicológicos e da intensidade da atividade repetitiva no seu ambiente laboral. Para Bruk-Lee e Spector (2011), episódios de conflito no trabalho são as principais fontes de influência sobre o sofrimento psicológico e de humor cotidiano. As tensões físicas de curto prazo podem ser integrantes físicos da emoção negativa. Raiva ou

ansiedade terão reações fisiológicas rápidas sobre o trabalhador, podendo interferir na pressão arterial ou na frequência cardíaca. Os sintomas físicos são manifestações físicas do desconforto psicológico.

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

requer a imediata eliminação das causas.

Com base nos resultados da pesquisa, é possível supor a existência de um equilíbrio nas vivências de prazer e sofrimento na empresa pesquisada. Considerando-se que crítico é um resultado mediano entre os extremos, presume-se que há uma tendência para grave. No Quadro 1, a seguir, é apresentada uma síntese dos resultados desta pesquisa.

**Quadro 1:** Síntese dos resultados do ITRA

CONTEXTO DO TRABALHO	
Fator Organização do Trabalho	Avaliação: moderada, crítico
Fator Relações Socioprofissionais	Avaliação: moderada, crítico
Fator Condições de Trabalho	Avaliação: mais positiva, satisfatório
CUSTO HUMANO NO TRABALHO	
Fator Custo Afetivo	Avaliação: mais positiva, satisfatório
Fator Custo Cognitivo	Avaliação: mais positiva, satisfatório
Fator Custo Físico	Avaliação: mais negativa, grave
INDICADORES DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO	
Fator Liberdade de Expressão	Avaliação: moderada, crítico
Fator Realização Profissional	Avaliação: moderada, crítico
Fator Esgotamento profissional	Avaliação: moderada, crítico
Fator Falta de Reconhecimento	Avaliação: moderada, crítico
DANOS RELACIONADOS AO TRABALHO	
Fator Danos Físicos	Avaliação: mais positiva, suportável
Fator Danos Sociais	Avaliação: mais positiva, suportável
Fator Danos Psicológicos	Avaliação: mais positiva, suportável

*Fonte:* Dados da pesquisa.

É possível observar, pelos resultados da pesquisa que, para o trabalhador, no fator custo físico avaliado como grave, há fortes indícios de precarização das atividades no ambiente pesquisado. É um resultado negativo produtor de sofrimento e com forte risco de adoecimento, requerendo, portanto, intervenção imediata da organização.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com uma abordagem quantitativa e uso de um questionário sociodemográfico e das escalas do ITRA, buscou-se, como objetivo principal desta pesquisa, avaliar a relação da dinâmica laboral na visão dos trabalhadores de uma empresa terceirizada, com as variáveis causadoras de prazer e sofrimento.

Foram avaliadas as relações entre a dinâmica la-

boral dos trabalhadores e as variáveis causadoras de prazer e sofrimento. No perfil sociodemográfico, pode-se destacar a seguinte composição: a faixa etária predominante está entre 31 e 40 anos; o gênero feminino compõe a maioria absoluta; o ensino médio é a escolaridade mais frequente; o tempo de serviço na empresa e no cargo não ultrapassa dois anos; nenhum dos pesquisados participou de qualquer tipo de exame médico; a maioria absoluta nunca foi afastada de suas atividades por problemas de saúde relacionados ao trabalho.

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



equilíbrio nas vivências de prazer e sofrimento na empresa pesquisada.

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

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

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

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

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

## REFERÊNCIAS

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

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

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

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

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

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

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

Fortaleza: Edições UFC, 2008. p. 301-321.

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

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

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

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

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

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

PEREIRA, Janice A. de Souza. **Vivências de prazer e sofrimento na atividade gerencial em empresa estratégica: o impacto dos valores organizacionais**. 2003. 165 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Instituto de Psicologia. Universidade de Brasília, 2003.

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

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

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