



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil
21 a 25 de novembro de 2022
Rio de Janeiro - RJ, Brasil

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

Igor Resende Del Bosco, Universidade Federal do Rio de Janeiro ,
igorresendedb@gmail.com

Julia Porto do Amaral, Universidade Federal do Rio de Janeiro, juliaporto@ufrj.br

Thiago Gomes de Lima, Universidade Federal do Rio de Janeiro,
thiagogomes.ufrj@gmail.com

RESUMO

As pesquisas mostram que há uma grande dificuldade em estudar os riscos psicossociais no setor de *fast-food*. Além disso, pesquisas que tratam da aplicação do Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) neste setor são escassas no Brasil. Portanto, este artigo tem como objetivo avaliar a percepção que os trabalhadores têm sobre o seu contexto de trabalho, suas exigências, assim como as vivências e os problemas físicos, psicológicos e sociais causados pela atividade. Logo, aplicou-se o ITRA em uma unidade franqueada desse ramo de alimentação localizada no estado do Rio de Janeiro. Os resultados mostraram que as médias graves estão relacionadas às dores, esforço físico, movimentos repetitivos e estresse no trabalho. Sendo assim, uma análise ergonômica do trabalho pode contribuir com o processo de transformação das situações analisadas e os riscos evidenciados, bem como, para a elaboração de um espaço de escuta, verbalizações e observações mais profundas acerca da atividade.

PALAVRAS-CHAVE: Riscos Psicossociais. Alimentação. ITRA. fast-food. adoecimento no trabalho.

1. 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



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil

21 a 25 de novembro de 2022

Rio de Janeiro - RJ, Brasil

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.

Uma outra pesquisadora, Prata (2014), abordou em sua publicação os riscos de adoecimento instalados na rotina dos gestores de um banco privado brasileiro. Os resultados dessa pesquisa evidenciaram que o contexto de trabalho dos gerentes contam com a insuficiência de tempo para a realização das atividades e pelas relações socioprofissionais conflitantes, que implicam tanto a integração quanto a disputa entre pares. A pesquisadora salientou que o suporte emocional de familiares e de profissionais especializados estão entre as alternativas mais utilizadas para mediar o sofrimento oriundo do trabalho.

Ainda neste universo Silva et. al. (2019) desenvolveu seu estudo com os funcionários de um Instituto Federal, visando analisar riscos de adoecimento no trabalho bem como o prazer que essa amostra suporta. Portanto, foi aplicado o questionário ITRA com 18 gestores.



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil

21 a 25 de novembro de 2022

Rio de Janeiro - RJ, Brasil

Os resultados mostraram que os gestores estão inseridos em um contexto de desafios, múltiplas exigências cognitivas e aspectos de sofrimento físico. Nesse sentido, espera-se que o conhecimento gerado seja útil para os processos de planejamento estratégico visando pensar em alternativas que fortaleçam o prazer dentro do ambiente de trabalho desses gestores.

Siqueira (2018), que avaliou a ocorrência das vivências de prazer e sofrimento de gerentes atuantes numa rede 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.

Este artigo tem como objetivo avaliar a percepção que os trabalhadores têm sobre o seu contexto de trabalho, suas exigências, assim como as vivências e os problemas físicos, psicológicos e sociais causados pela atividade. 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.

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).



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil

21 a 25 de novembro de 2022

Rio de Janeiro - RJ, Brasil

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

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Psicodinâmica do trabalho: entre o prazer e o sofrimento

Em 1980, Christophe Dejours, um psicanalista francês, 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”, Lavanchich (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 é 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



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil

21 a 25 de novembro de 2022

Rio de Janeiro - RJ, Brasil

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, a fim de se manterem operantes. As transformações iniciaram no século XX e são de natureza social, tecnológica,



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil

21 a 25 de novembro de 2022

Rio de Janeiro - RJ, Brasil

cultural e econômica no mundo do trabalho. Inspirados na produção em massa do fordismo e dos cinemas, surgiram os primeiros “Fast-foods” no final da década de 1930 na Califórnia, Estados Unidos da América. Tratou-se de uma estratégia para fugir da lógica dos restaurantes tradicionais. Frente a isso, surgiram inicialmente os primeiros restaurantes fast-food como “drive-ins”, ou seja, como lanchonetes de cinemas, nos quais os espectadores assistiam aos filmes de dentro dos carros (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 envolve 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*: substituíram talheres, copos e pratos por embalagens descartáveis, converteram o balcão no local de pedidos e de pagamento ao mesmo tempo, reduziram o número de produtos e organizaram a produção em linha de montagem. Como resultado dessas mudanças, aceleraram a produção, 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” vêm dando certo devido a alguns fatores, como: são treinados 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, os



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil

21 a 25 de novembro de 2022

Rio de Janeiro - RJ, Brasil

movimentos e o tempo de trabalho são calculados, portanto, 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)

Nessa conjuntura, observa-se que a extrema competitividade se dá no âmbito de garantir vantagem competitiva no mercado frente aos demais concorrentes, utilizando-se, para isso, estratégias agressivas na campanha de vendas, proporcionando aumento nos serviços oferecidos ao cliente, lançamento de novos produtos e garantia de preços mais acessíveis.

Segundo Siqueira (2018), as pressões impostas pelo mercado desgastam principalmente o trabalhador contemporâneo, que apresenta jornada de trabalho de 44 horas semanais e jornadas específicas de 12x36 horas, podendo, em algumas unidades, possuir jornada ininterrupta, atendendo ao público aos fins de semana, madrugada e feriados.

Rial (1997) trabalhou como atendente de uma lanchonete de fast-food. Na sua visão, sempre existiam movimentos agitados dos funcionários, luzes piscando de máquinas e uma clara distinção entre chefes e empregados no ambiente de trabalho. Rapidamente, percebeu que a incompetência no trabalho *fast-food* é 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 (pequenas manchas de queimadura na pele, cheiro de gordura persistente que resistia aos banhos, muitas dores musculares) e uma permanente sensação de estar sendo humilhada. Essa experiência revelou que a



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil

21 a 25 de novembro de 2022

Rio de Janeiro - RJ, Brasil

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, o presente inventário(ITRA) foi desenvolvido por Mendes e Ferreira (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 devido a possíveis exposições físicas e psicológicas.

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, analisando fatores como a divisão de tarefas, ritmo de trabalho, bem como as condições na qual o serviço é realizado e comunicação interpessoal no ambiente. Tem como objetivo categorizar relações psíquicas e relações intersubjetivas;



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil

21 a 25 de novembro de 2022

Rio de Janeiro - RJ, Brasil

2. Custos do Trabalho: Esta seção conta com 32 perguntas, que pretende entender como a realização do trabalho exige um esforço tanto cognitivo, para realização de problemas, quanto físico, para realização de atividades manuais;

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: MENDES, 2007

Tabela 2 - referente à seção 2

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

Fonte: MENDES, 2007



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil

21 a 25 de novembro de 2022

Rio de Janeiro - RJ, Brasil

Dada essa escala, o colaborador deve avaliar determinado item. De acordo com a abordagem do autor (MENDES E FRREIRA, 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

3. 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 no estado do Rio de Janeiro, utilizando como referência o Inventário de



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil

21 a 25 de novembro de 2022

Rio de Janeiro - RJ, Brasil

Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), sugerido por Mendes e Ferreira (2007), largamente adotado em pesquisas nacionais sobre saúde e trabalho - para identificar os riscos de adoecimento, sendo este um instrumento quantitativo, embora, “a psicodinâmica do trabalho prioriza uma abordagem de natureza predominantemente qualitativa” (Mendes, Ferreira e Cruz 2007, p. 105).

A aplicação do questionário foi realizada em uma unidade pertencente a uma rede de *fast-food* instalada no estado do Rio de Janeiro. 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.
4. Os trabalhadores foram incentivados a preencher os questionários após o turno de trabalho e, posteriormente, eles eram deixados em um local específico do escritório administrativo. Vale ressaltar que o preenchimento foi da livre adesão dos trabalhadores, a gerência não teve qualquer influência



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil

21 a 25 de novembro de 2022

Rio de Janeiro - RJ, Brasil

sobre as respostas e nem mesmo ofereceu contrapartidas para que as respostas fossem coletadas.

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, foi calculado:

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 e FERREIRA, 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.

É importante salientar que embora a Psicodinâmica do Trabalho seja uma abordagem mais compreensiva, que busca um espaço livre para a circulação da palavra e boas condições de escuta, no presente trabalho, ela teve um papel importante para ampliar as reflexões dos pesquisadores. Finalmente, iniciou-se a análise e interpretação dos resultados.

4. 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.



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil

21 a 25 de novembro de 2022

Rio de Janeiro - RJ, Brasil

Seção 1 - Contexto de trabalho

A partir da tabela 1, que representa os resultados da seção 1, pode-se notar um valor aproximado de 1,84 para a média, o qual na escala EACT, conclui-se que é um valor que possui uma avaliação positiva, satisfatória. Nessa etapa do questionário são analisadas as práticas cotidianas realizadas pelo empregado bem como a relação interpessoal e influência do ambiente físico no trabalho.

Entende-se que há uma preocupação dos superiores a respeito da divisão de tarefas, imposições de serviços, organização do trabalho. Com isso, cria-se um ambiente de trabalho no qual o funcionário tem noção de que é capaz de realizar suas atividades e apresentar bons resultados. Também é importante mencionar os valores encontrados para o desvio padrão.

Na análise por item, é notório que o item “Os funcionários são excluídos das decisões” apresenta um desvio padrão nulo, ou seja, há uma unanimidade e nenhum dos funcionários se sente representado nessa afirmação. Por outro lado, o item “Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas” apresentou maior desvio padrão, mostrando que esse tema traz opiniões contrárias e diversas.

Isso pode representar a interpretação dos funcionários de diferentes ocupações, uma vez que, embora a maioria tenha julgado que os instrumentos nunca são insuficientes, 20% deles afirmou que sempre são insuficientes, o que gera uma inconsistência nas respostas. Outra possível abordagem é o cálculo do desvio padrão a partir das médias. Obtém-se um valor de 0,81, confirmando que o resultado baseado na escala EACT é abrangente para todos os itens em questão.



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil
21 a 25 de novembro de 2022
Rio de Janeiro - RJ, Brasil

Tabela 3 - Resultados obtidos na seção 1

	Itens	Média	Desvio Padrão		Itens	Média	Desvio Padrão
1	O ritmo do trabalho é excessivo	2,90	1,37	21	As tarefas não são claramente definidas	1,20	0,42
2	As tarefas são cumpridas com pressão de prazos	1,90	1,37	22	A autonomia é inexistente	1,40	0,84
3	Existe forte cobrança por resultados	1,70	0,82	23	A distribuição das tarefas é injusta	1,10	0,32
4	As normas para execução das tarefas são rígidas	2,20	1,62	24	Os funcionários são excluídos das decisões	1,00	0,00
5	Existe fiscalização do desempenho	2,90	1,66	25	Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados	1,10	0,32
6	O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas	2,90	1,66	26	Existem disputas profissionais no local de trabalho	1,90	1,10
7	Os resultados esperados estão fora da realidade	1,70	0,82	27	Falta integração no ambiente de trabalho	1,70	0,82
8	Existe divisão entre quem planeja e quem executa	1,40	1,26	28	Falta integração no ambiente de trabalho	1,70	0,82
9	As tarefas são repetitivas	4,10	1,52	29	A comunicação entre funcionários é insatisfatória	2,10	1,37
10	Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho	1,20	0,42	30	Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional	1,30	0,95
11	As tarefas executadas sofrem descontinuidade	1,60	0,84	31	As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil	1,10	0,32
12	O ambiente físico é desconfortável	1,70	1,34		As condições de trabalho são precárias	1,20	0,42
13	Existem muitas tarefas não planejadas	3,80	1,62				
14	O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado	1,40	1,26				
15	Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas	2,20	1,69				
16	O posto/estação de trabalho é inadequado para a realização das tarefas	1,80	1,69				
17	Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários	1,40	1,26				
18	O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado	1,60	1,35				
19	As condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas	1,40	1,26				
20	O material de consumo é insuficiente	1,50	1,27				
20	O ritmo do trabalho é excessivo	3,80	1,43				
					Média da seção	1,84	

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.



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil

21 a 25 de novembro de 2022

Rio de Janeiro - RJ, Brasil

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 sessão como um todo, o valor encontrado é de 0,9, tornando inegável uma homogeneidade das opiniões entre os funcionários.



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL
 Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil
21 a 25 de novembro de 2022
Rio de Janeiro - RJ, Brasil

Tabela 4 - Resultados obtidos na seção 2

	Itens	Média	Desvio Padrão	
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	Média da seção
16	Fazer previsão de acontecimentos	2,10	1,52	2,49
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	

Fonte: Autoria própria



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil

21 a 25 de novembro de 2022

Rio de Janeiro - RJ, Brasil

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.



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil
21 a 25 de novembro de 2022
Rio de Janeiro - RJ, Brasil

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	Média da seção
15	Reconhecimento	3,50	1,51	2,89
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	

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



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil

21 a 25 de novembro de 2022

Rio de Janeiro - RJ, Brasil

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

Tabela 6 - Resultados obtidos na seção 4

	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	Média da seção
14	Dificuldades nas relações fora do trabalho	2,80	1,75	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 desamparo	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	

Fonte: Autoria própria



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil

21 a 25 de novembro de 2022

Rio de Janeiro - RJ, Brasil

5. 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



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil

21 a 25 de novembro de 2022

Rio de Janeiro - RJ, Brasil

salientados pela pesquisadora Rial (1997). Logo, esse fato salienta novamente a importância de investir na análise ergonômica do trabalho (AET), visando contribuir para a transformação das situações de trabalho descritas.

Cabe ressaltar, também, que as defesas psíquicas individuais e coletivas podem influenciar no preenchimento do questionário, sendo ideal que haja um espaço de livre circulação de palavras que permita a interação e troca entre o grupo e entre o grupo e os pesquisadores.

Sendo assim, tratando-se de um questionário com perguntas fechadas, num ambiente no qual pode haver alguma influência dos gestores, bem como, posturas defensivas por parte dos profissionais que podem mascarar o sofrimento vivido, a AET poderia contribuir para a construção de um espaço para escuta, verbalizações e observações mais profundas acerca da atividade.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho objetivou avaliar a percepção que os trabalhadores têm sobre o seu contexto de trabalho, suas exigências, assim como as vivências e os problemas físicos, psicológicos e sociais causados pela atividade. 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.



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil

21 a 25 de novembro de 2022

Rio de Janeiro - RJ, Brasil

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 do trabalho pode contribuir com o processo de transformação das situações de trabalho e os riscos evidenciados, bem como, para a elaboração de um espaço de escuta, verbalizações e observações mais profundas acerca da atividade.

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.

7. REFERÊNCIAS

1. 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
2. ABRAHÃO, J. I.; SANTOS, V. O controle no trabalho: os seus efeitos no bem-estar e na produtividade. Cultura e saúde nas organizações. Porto Alegre: Artmed, p. 208-26, 2004.
3. 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.
4. AREND, S. M. F.; REIS, A. M. D. DOS. Juventude e restaurantes fast food: a dura face do trabalho flexível. Revista Katálysis, v. 12, p. 142–151, 1 dez. 2009. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rk/a/m434QKx37qRKbt36yDTydnF/?lang=pt>>. Acesso em: 02/08/22.



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil

21 a 25 de novembro de 2022

Rio de Janeiro - RJ, Brasil

5. ARRUDA, I. F. de. O Nome da Marca: McDonald's, fetichismo e cultura descartável. São Paulo: Boitempo, 2002.
6. 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,%2028%2C9%20mil%20casos..> Acesso em: 2 ago. 2022.
7. BAHIA, A. A. R. S. advogada formada pela u. f. da; autora, especialista em d. e p. do t. pela f. e. em parceria com o c. de e. r. s.-c. t. publicados pela autora f. com a. O trabalho e sua ressignificação ao longo da história - Jus.com.br | Jus Navigandi. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/70131/o-trabalho-e-sua-ressignificacao-ao-longo-da-historia>>. Acesso em: 2 ago. 2022.
8. BRAICK, P. R.; MOTA, M. B. História: das cavernas ao terceiro milênio. São Paulo: Moderna, v. 4, 2007.
9. CESCUN, L. F. Avaliação psicológica: passado, presente e futuro. Estudos Interdisciplinares em Psicologia, v. 4, n. 1, p. 99-109, 2013. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/eip/v4n1/a08.pdf>>. Acesso em: 03/08/22.
10. CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (2007). Resolução no. 007 de 2003. Brasília. Disponível em http://www2.pol.org.br/satepsi/CD_testes/pdf/Resolu%E7%E3o%20CFP%20N%BA%20007-2003.pdf. Acesso em: 03/08/22.
11. DE FREITAS RIBEIRO, A.. Taylorismo, fordismo e toyotismo. Lutas Sociais, v. 19, n. 35, p. 65-79, 2015.
12. 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
13. DEJOURS, C.; DESSORS, D.; DESRIAUX, F.. Por um trabalho, fator de equilíbrio. Revista de Administração de empresas, v. 33, p. 98-104, 1993.



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil

21 a 25 de novembro de 2022

Rio de Janeiro - RJ, Brasil

14. DEJOURS, C.; Psicodinâmica do trabalho: casos clínicos. Editora Dublinense, 2017.
15. DOS SANTOS RIBEIRO, C. V.; LÉDA, Denise Bessa. O significado do trabalho em tempos de reestruturação produtiva. Estudos e pesquisas em psicologia, v. 4, n. 2, p. 76-83, 2004.
16. DOS, C. Teoria sobre a relação entre a organização do trabalho e o psiquismo do trabalhador. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Psicodin%C3%A2mica_do_trabalho>. Acesso em: 03/08/22.
17. EL PAÍS. Disponível em: https://brasil.elpais.com/brasil/2016/01/21/economia/1453403379_213071.html Acesso em: 02/09/22
18. FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. " Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor": atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. Estudos de Psicologia (Natal), v. 6, p. 93-104, 2001.
19. FERREIRA, M. C.; MENDES, Ana Magnólia. Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da previdência. LPA Edições, 2003.
20. FONTENELLE, I. A. O nome da marca: McDonald's, fetichismo e cultura descartável. Fapesp, 2002.
21. GORZONI, P. M. Cultura organizacional e qualidade de vida no trabalho: um estudo com funcionários de um restaurante fast-food. 2010. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo. Disponível em: <<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18157/tde-25112010-091200/publico/Patricia.pdf>>. Acesso em: 3 ago. 2022.
22. HABERMAS, J.. Primeira consideração intermediária: agir social, atividade teleológica e comunicação. In:____. Teoria do agir comunicativo: racionalidade da ação e racionalização social. 1. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2012. v. 1, p. 476-581.
23. LANCMAN, S.. Psicodinâmica do trabalho. CAVALCANTI, A.; GALVÃO, C. Terapia ocupacional: fundamentação e prática. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, p. 271-277, 2007.



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil

21 a 25 de novembro de 2022

Rio de Janeiro - RJ, Brasil

24. LANE, S. T. M. O que é psicologia social. Brasiliense, 2017. Disponível em: <[https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=_mgvDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=LANE,+S.+T.+M.+\(1987\).+O+que+%C3%A9+psicologia+social.+13%C2%AA.+Edi%C3%A7%C3%A3o.+S%C3%A3o+Paulo:+Brasiliense.+&ots=vkiy0K5EQ7&sig=ji0s8hkay4bVcpsQ1tzJcmzeduw&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=_mgvDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=LANE,+S.+T.+M.+(1987).+O+que+%C3%A9+psicologia+social.+13%C2%AA.+Edi%C3%A7%C3%A3o.+S%C3%A3o+Paulo:+Brasiliense.+&ots=vkiy0K5EQ7&sig=ji0s8hkay4bVcpsQ1tzJcmzeduw&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)> Acesso em: 03/08/22.
25. LAVNCHICHA, G. R. F. D. S. A clínica psicodinâmica do trabalho: teoria e método. *Khóra: Revista Transdisciplinar*, v. 2, n. 2, 2015.
26. LESSA, S.. Tonet, I. Introdução à Filosofia de Marx. São Paulo: Expressão Popular, 2008.
27. MENDES, A. M.; FERREIRA, M. C. Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA: instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho. In: MENDES, A. M. (Org). *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisa*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.
28. MENDES, A. M, FERREIRA, M. C., & CRUZ, R. M. (2007). O diálogo psicodinâmica, ergonomia, psicometria. In A. M. Mendes. (Ed.), *Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas* (pp. 89-110). São Paulo: Casa do Psicólogo.
29. 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.
30. ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. *Psychosocial risks and work-related stress*. 2014.
31. PAULA, A.; SILVA, L.; HORIZONTE, B. Um estudo do conceito de trabalho e da concepção do processo de trabalho na Grécia Antiga e em Marx. [s.l: s.n.]. Disponível em: <<https://pet.face.ufmg.br/economia/wp-content/uploads/sites/7/2020/09/Um-estudo-do-conceito-de-trabalho-na-grecia-antiga-e-em-marx.pdf>>. Acesso em: 2 ago. 2022.



XVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Popular e Solidária: a engenharia necessária para reconstruir o Brasil

21 a 25 de novembro de 2022

Rio de Janeiro - RJ, Brasil

32. PEÇANHA, D. L.; SANTOS, Luciana Stoppa dos. Cuidando da vida—olhar integrativo sobre o ambiente e o ser humano. São Carlos: Editora da Universidade Federal de São Carlos, 2009.
33. PRATA, M. M. F.; HONÓRIO, Luiz Carlos. Riscos de adoecimento no trabalho: a percepção dos gerentes de um banco privado brasileiro. *Revista Gestão Organizacional*, v. 7, n. 1, 2014.
34. RIAL, C. SM. Os fast foods: uma homogeneidade contestável na globalização cultural. *Horizontes Antropológicos*, v. 5, n. 1, p. 140-180, 1997.
35. RITZER, G.. La McDonalizacion de la sociedad: un análisis de la racionalización en la vida cotidiana. 1996.
36. ROBBINS, S.; JUDGE, Tim; SOBRAL, Filipe. *Comportamento organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro*. Pearson Prentice Hall, 2010.
37. SILVA, M. S. D. et al. DO PRAZER AO SOFRIMENTO: UMA ANÁLISE DO TRABALHO DOS GESTORES DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO TECNOLÓGICA. 2019.
38. SILVA, F. S. E. O mundo do trabalho nas sociedades da antiguidade clássica: Grécia e Roma. Disponível em: <<https://historiacsd.blogspot.com/2017/06/o-mundo-do-trabalho-nas-sociedades-da.html>>. Acesso em: 2 ago. 2022.
39. 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.
40. SOLMUCCI, P. Associação Brasileira de Bares e Restaurantes. 2015. Disponível em:<http://www.abrasel.com.br/index.php/atualidade/clipping//segmento_de_fast_food_vive_crescimento_de_dar_gosto/>. Acesso em: 02/08/22.
41. TOWERS, B. et al. *Labour relations in the global fast food industry*. London: Routledge, 2002.