

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS**  
**Escola de Engenharia**  
**Departamento de Engenharia de Produção**

**Ivna Maria Mello Soares**

**REFLEXÕES SOBRE O FAZER DE FAXINEIRAS EM ÓRGÃO PÚBLICO:**  
**Compreendendo o excesso de faltas em uma escala de faxina**

**Belo Horizonte**  
**2015**

**Ivna Maria Mello Soares**

**REFLEXÕES SOBRE O FAZER DE FAXINEIRAS EM ÓRGÃO PÚBLICO:  
Compreendendo o excesso de faltas em uma escala de faxina**

Monografia apresentada ao curso de Especialização em Ergonomia do Departamento de Engenharia de Produção da Escola de Engenharia da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Ergonomia.

Orientador: Prof. Airton Marinho da Silva

**Belo Horizonte**

**2015**

S725r

Soares, Ivna Maria Mello.

Reflexões sobre o fazer de faxineiras em órgão público [manuscrito]: compreendendo o excesso de faltas em uma escala de faxina / Ivna Maria Mello Soares. – 2015.  
45 f., enc.: il.

Orientador: Airton Marinho da Silva.

“Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Ergonomia da Escola de Engenharia da UFMG, como requisito parcial à obtenção do grau de Especialista em Ergonomia.”

Inclui bibliografia.

1. Ergonomia. 2. Absenteísmo (Trabalho). I. Silva, Airton Marinho da.  
II. Universidade Federal de Minas Gerais. Escola de Engenharia.  
III. Título.

CDU: 65.015.11

**Ao meu esposo e dom de Deus Saulo Soares.**

## RESUMO

**INTRODUÇÃO:** Este estudo apresenta o percurso e os resultados de uma análise ergonômica do trabalho realizada em órgão público na cidade de Belo Horizonte, no ano de 2014-2015. Acompanhou-se faxineiras em seu exercício laboral cotidiano, mediante discussões e questionamentos sobre o seu fazer. No desenvolvimento da monografia, fez-se um aprofundamento sobre o absenteísmo no trabalho, seus conceitos e definições, dados por autores de diversas áreas, como: medicina, engenharia e administração. **OBJETIVO:** Teve como objetivos de estudo: compreender a escala de faxina, levantar o número de faltas, identificar os fatos geradores de reiteradas ausências e, por fim, verificar as consequências, de tais ausências, na formulação diária da escala de trabalho. **METODOLOGIA:** Como metodologia adotou-se o método de Análise Ergonômica do Trabalho, proposta por Guérin, associada à pesquisa qualitativa e ao método da observação sistemática. **RESULTADOS:** Quanto ao diagnóstico foi constatado que: A dificuldade em manter a escala de faxina está diretamente relacionada ao alto absenteísmo; Deficiências organizacionais; Ausência de faxineiras reservas. **CONCLUSÃO:** Diante dos resultados mencionados sugeriram-se soluções para minimizar/extinguir as dificuldades encontradas: inserção de faxineira em *stand-by*, fora do local de trabalho, para ser chamada quando confirmado o número de faltas no dia; a reformulação da escala de faxina deve ser refeita considerando a classificação feita pelas próprias trabalhadoras de acordo com o esforço feito em cada andar: leve, moderado e pesado.

**Palavras-chave:** Absenteísmo. Escala de faxina. Análise Ergonômica do trabalho.

## ABSTRACT

**INTRODUCTION:** This study presents the course and the results of an ergonomic analysis of the work carried out in public agency in the city of Belo Horizonte, in the year 2014-2015. It is accompanied cleaners in their daily work exercise by discussions and questions about your doing. The development of the monograph, there was a deepening of absenteeism at work, concepts and definitions, authors for data from various fields, such as medicine, engineering and management. **OBJECTIVE:** study had as objectives: understanding the cleaning of scale, raise the number of absences, identify the triggering events of repeated absences, and finally, check the consequences of such absences in daily formulation of the roster. **METHODOLOGY:** The methodology we adopted the method of Ergonomic Work Analysis, proposed by Guérin, coupled with qualitative research and the method of systematic observation. **RESULTS:** The diagnosis was found that: The difficulty in keeping the cleaning of scale is directly related to high absenteeism; Organizational deficiencies; Absence of cleaners reserves. **CONCLUSION:** Considering the results mentioned have been suggested solutions to minimize / extinguish the difficulties encountered: cleaner insert on stand-by outside the workplace, to be called when confirmed the number of absences on the day; the reformulation of the cleaning of call should be redone considering the classification made by the workers themselves according to the effort made on each floor: mild, moderate and heavy.

**Keywords:** Absenteeism. Cleaning of scale. Ergonomic Analysis of work.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES E TABELAS

<b>Figura 1: Limpeza das salas .....</b>	<b>27</b>
<b>Figura 2: Posição agachada ao higienizar o vaso sanitário .....</b>	<b>28</b>
<b>Figura 3: Manchas permanentes no piso .....</b>	<b>29</b>
<b>Figura 4: Número de faltas na equipe de limpeza .....</b>	<b>35</b>
<b>Figura 5: Classificação dos andares de acordo com o esforço físico .....</b>	<b>41</b>

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

AET - Análise Ergonômica do Trabalho

EPI - Equipamento de Proteção Individual

IN - Instrução Normativa

FISPQ - Ficha de Informação de Segurança de Produtos Químicos

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>9</b>
<b>2 MÉTODOS E TÉCNICAS</b> .....	<b>10</b>
<b>3 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>13</b>
3.1 Absenteísmo no trabalho .....	13
3.2 Absenteísmo no Brasil .....	14
3.3 Consequências do absenteísmo .....	16
3.4 Os tipos de absenteísmo: Legal, Injustificado e Compulsório .....	17
3.5 Protegendo os trabalhadores e a empresa do absenteísmo .....	18
<b>4 ANÁLISE ERGONÔMICA DO TRABALHO: PERTURBAÇÕES NA ESCALA DE FAXINA: EXCESSO DE FALTAS</b> .....	<b>21</b>
4.1 Descrição do trabalho realizado pela equipe de limpeza .....	24
4.1.1 <i>O Trabalho Prescrito</i> .....	25
4.1.2 <i>Observação do trabalho de uma faxineira em um dia de trabalho</i> .....	26
4.2 O produto utilizado .....	29
4.3 Organização dos andares do prédio .....	29
4.4 A escala de faxina .....	30
4.5 Substituição da terceirizada e mudanças na escala de faxina .....	31
4.6 Observação do trabalho de uma faxineira quando há faltas na equipe .....	32
4.7 Métodos e técnicas .....	33
4.8 Análise dos dados levantados .....	35
4.9. Dificuldades encontradas.....	38
<b>5 RECOMENDAÇÕES LOCAIS E GLOBAIS</b> .....	<b>40</b>
5.1 Recomendações Locais .....	40
5.2 Recomendações Globais.....	40
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>42</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>44</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Este estudo apresenta em seu cerne o percurso e os resultados de uma análise ergonômica do trabalho realizada em órgão público na cidade de Belo Horizonte, no ano de 2014-2015.

Para tanto, acompanhamos profissionais faxineiras em seu exercício laboral cotidiano, mediante discussões e questionamentos sobre o seu fazer.

No desenvolvimento da monografia, fez-se um aprofundamento sobre o absenteísmo no trabalho, bem como seus conceitos e definições, dados por autores de diversas áreas, como: medicina, engenharia e administração.

No Brasil existem duas abordagens aplicadas para a condução das análises ergonômicas, a francófona (GUÉRIN, 2001) e a americana. A abordagem francesa (francófona) tem em sua raiz aspectos mais subjetivos, o que o trabalhador pensa e sente, tem grande relevância, pois o posto de trabalho deve ser adaptado para proporcionar melhores condições de trabalho. Já, a corrente americana, está vinculada à gráficos, números, porcentagens – seria o homem como máquina, visa a maior produtividade.

Em seus contornos didáticos a ergonomia não é considerada uma ciência, mas sim uma ciência aplicada, ou seja, ela usa de vários conhecimentos multidisciplinares para agasalhar os trabalhadores no psíquico, mental e físico.

A Análise Ergonômica do Trabalho nas atividades, se justifica por não ser praticável que trabalhadores ingressem sadios nos empregos e, devido o maquinário e condições de meio ambiente, o trabalhador adquira doenças e lesões. O homem não é máquina, nem pode ser considerado meio de aquisição de riquezas para outro homem.

Diante do crescimento da aplicação de aspectos ergonômicos no meio ambiente de trabalho, tornou-se relevante um olhar crítico e aprofundado nas principais correntes utilizadas hodiernamente por profissionais ergonomistas. Nesse sentido, foi realizado um percurso histórico e contemporâneo, ilustrando as condições em que cada abordagem tem melhores resultados ao serem implantadas.

A pesquisa se delimitou-se na abordagem da análise ergonômica como meio de proporcionar melhores condições ao meio ambiente de trabalho. Desta forma, teve como objetivos de estudo: compreender a escala de faxina, levantar o número de faltas, identificar os fatos geradores de reiteradas ausências e, por fim, verificar as consequências, de tais ausências, na formulação diária da escala de trabalho.

## **2 MÉTODOS E TÉCNICAS**

Para compreendermos o trabalho realizado pela equipe de limpeza utilizamos o método de Guérin, que afirma que o ergonomista em sua análise deve realizá-la de modo a contribuir e complementar dois objetivos, quais sejam: “a concepção de situações de trabalho que não alterem a saúde dos operadores, e nas quais estes possam exercer suas competências num plano individual e coletivo” e “alcançar os objetivos econômicos determinados pela empresa, em função dos investimentos realizados ou futuros” Guérin et al. (2001, p. 1).

O método proposto por Guérin, et al. (2001, p. 86), é iniciado a partir das primeiras formulações de demanda com a identificação dos fatores gerais, como a análise da demanda, do contexto e, quando necessário, a reformulação da demanda. Logo após, é a fase da exploração da empresa e de suas características, com esse contato é possível traçar e escolher as situações a serem analisadas partindo-se para as observações globais da atividade (formulação de um pré-diagnóstico; definição de um plano de observação; observações sistemáticas). Nessa etapa existe maior interação com os trabalhadores por meio das entrevistas e das verbalizações. E por fim, o diagnóstico, esse deverá conter a descrição das situações locais analisadas em detalhes, como também a descrição global sobre o funcionamento geral da empresa.

Dentro desse contexto, existem situações em que as adaptações e transformações não são possíveis devido a predominâncias de condições

financeiras, organizacionais e por consequência não propicia a reflexão sobre o lugar do homem nos sistemas de produção. Muitas vezes, todos os projetos e investimentos são conduzidos e finalizados e somente depois se pensa no trabalho dos empregados.

Com a intenção de uma melhor assimilação de nossa observação foi avaliada a melhor forma de abordagem para nosso estudo, assumimos a pesquisa qualitativa associada ao viés do método da observação como o mais apropriado para nossa análise. Nela temos a oportunidade de nos relacionar com o ambiente das relações humanas compreendendo suas sensibilidades e percepções, por mediação dessa abordagem é possível captar comportamentos e expressões imperceptíveis em outras técnicas.

Assim, essa abordagem tem a finalidade de aprofundar-se na realidade de cada interlocutor no contexto em que é empregada, para que se tenha a oportunidade de conhecer e avaliar as atividades de determinados grupos por meio das diferentes circunstâncias do cotidiano, sendo possível examinar vias de lidar nas diversas situações e de como coordenar as experiências absorvidas e refletidas em sua vida.

Dentre os tipos de observação existentes como instrumento, estamos aplicando a “observação sistemática”, que tem como objetivo “a descrição precisa dos fenômenos ou o teste de hipóteses”. Assim, estamos realizando descrições precisas sobre a limpeza e realização da escala de faxina, utilizando como instrumentos câmera fotográfica com filmagens e fotos, entrevistas informais, observação do cotidiano e coleta de informações em documentos, para posterior análise de dados.

Acompanhamos a equipe responsável pela faxina por aproximadamente dez meses, com uma média de uma visita por mês. Também acompanhamos diferentes andares, com diferentes trabalhadoras e em variados horários de trabalho.

Na perspectiva da revisão bibliográfica, a pesquisa tem caráter do tipo exploratória. Segundo Gil, (2010, p. 50), “A pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.”

Buscou-se por artigos científicos nas bases de dados Scielo e Capes. Para restringir a busca, foram inseridas como palavras-chave: ergonomia francesa/francófona; ergonomia americana; análise ergonômica do trabalho.

O estudo, direcionou-se sob as orientações de Marconi e Lakatos (2010) que, ao dissertarem sobre o tema, exemplificam oito fases da pesquisa bibliográfica, tais quais: escolha do tema; elaboração do plano de trabalho; identificação; localização; compilação; fichamento; análise e interpretação; redação.

Gil (2010, p. 51), apresenta como vantagens desse tipo de pesquisa o

[...] fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente. Esta vantagem se torna particularmente mais importante quando o problema de pesquisa requer dados muitos dispersos pelo espaço.

A análise e interpretação se deram a partir da leitura crítica do material bibliográfico, dividindo-se em crítica interna e externa. Vale dizer que, a crítica abrange três sentidos: a crítica do texto em que se “averigua se o texto sofreu ou não alterações, interpolações e falsificações ao longo do tempo”; a crítica da autenticidade: determinada pela identificação do “autor, o tempo, o lugar e as circunstâncias da composição; e crítica da proveniência: investiga as reais origens do texto Marconi e Lakatos (2010). E, por fim, a crítica interna está relacionada àquilo em que se verifica o sentido e o valor do conteúdo.

Por fim, para Marconi e Lakatos (2010), a interpretação exige dos pesquisadores a confirmação ou exclusão de hipóteses, e que somente ocorrem após uma interação com os dados colhidos.

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

#### 3.1 Absenteísmo no trabalho

Dentro das organizações de trabalho o termo absenteísmo vem sendo amplamente estudado para entender suas causas, efeitos e como evita-la, dado que, tal incidência atinge a saúde econômica das empresas, bem como a saúde física e mental dos trabalhadores, ao entender serem as recorrentes faltas reflexo da insatisfação com as atividades realizadas e o seu local de trabalho.

A origem da palavra absenteísmo é do latim e origina-se da palavra “absentismo”, tal termo, inicialmente, estava aplicado para nomear os proprietários rurais quando deixavam o campo mudando-se para as zonas urbanas (BERNSTOFF; ROSSO, 2008, p. 2). Chiavenato (1994, p.119), abaixo, apresenta um conceito geral:

O absenteísmo, absentismo ou ausentismo é uma expressão utilizada para designar a falta do empregado ao trabalho. Isto é, a soma dos períodos em que os empregados de determinada organização se encontram ausentes do trabalho, não sendo a ausência motivada por desemprego, doença prolongada ou licença legal.

O absenteísmo, modo geral, é dividido em dois tipos, o Tipo I e o Tipo II. O Tipo I considera a falta "pura e simples do empregado ao trabalho", é de fácil mensuração e custo calculado. Já o Tipo II, é o chamado de "corpo presente" ou presenteísmo, nesse caso, o empregado não falta ao serviço, mas acredita-se que ele não desenvolve seu melhor desempenho, devido o trabalhador possuir algum problema de saúde (MARTINS *et al*, 2005). Penatti *et al* (2010, p. 4) ao conceituarem o absenteísmo assim definem

O absenteísmo, genericamente se refere à ausência do trabalhador no local de trabalho. Dentre os denominados fatores humanos no

processo de trabalho, que incluem as chamadas doenças ocupacionais e a rotatividade, o absenteísmo se situa entre os efeitos mais danosos ao processo de trabalho, ao suporte social do trabalhador. O absenteísmo se caracteriza, nesse sentido, como tendo um duplo efeito: do ponto de vista do trabalhador, a possibilidade de desconto no salário, de demissão ou de outros problemas correlatos; do ponto de vista da organização do trabalho, a dificuldade de realização do trabalho previsto e os prejuízos por ventura decorrentes. (PENATTI, 2006, p. 50)

O absenteísmo, por ser de mão dupla, empresa-empregado, apresenta consequências nesses dois polos. Para a empresa, os custos relacionados ao absenteísmo são:

Perda de produtividade do trabalhador ausente; horas extraordinárias para outros empregados; diminuição da produtividade total dos empregados; custos incorridos para garantir ajuda temporária; possível perda de negócios ou clientes insatisfeitos. (PINHEIRO, 2014)

### **3.2 Absenteísmo no Brasil**

No Brasil, os maiores índices de ausências ao trabalho são vistos em faltas de curta duração - de 1 a 3 dias - variando em lugares e regiões do país, podendo alcançar até 7 dias. As faltas de média duração são de 8 a 40 dias, e as de longa duração são superiores aos 40 dias. (MOTTA, 2012, p. 59)

Após vários estudos, Motta (2012, p. 59), apontou as causas mais frequentes relacionadas ao absenteísmo, quais sejam:

- Insatisfação no trabalho;
- Falta de comprometimento com resultados;
- Falta de identificação com a tarefa;
- Ausência de supervisão eficiente/ tratamento injusto;
- Falta de motivação para o trabalho;
- Ausência de *feed-back*;
- Más relações interpessoais e intersetoriais;
- Absenteísmo-doença.

É certo que, baseando-se nessa listagem, a saúde como fator-ausência figura em 8º lugar e, fatores de relacionamento interpessoal despontam entre os primeiros. O fato é que todas as sete causas anteriormente inscritas representam grande potencial de afetação psicológica/ psiquiátrica nos trabalhadores. Desse modo a "falta" no trabalho não pode ser reduzida a simples falta de comprometimento, pois tal correlação é fator resultante de uma organização do trabalho doente que adocece os trabalhadores ali envolvidos.

Para Andrade (2010, p. 27) as principais causas do absenteísmo são doenças de outros membros familiares, atrasos, ausências por questões pessoais, dificuldades e problemas financeiros, supervisão precária da chefia, políticas inadequadas da organização, dentre outros.

O absenteísmo na Europa, mais precisamente na Espanha é conceituado de modo claro e direto por García (2011, p. 112) como:

En España, dentro de los acuerdos que se suscriben entre Sindicatos, Patronal y Gobierno se define el absentismo laboral, como toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo. El absentismo es uno de los costes que más preocupan a las empresas y que más tratan de controlar y reducir.

De modo comparativo, no Brasil, entre as causas do absenteísmo está o “atraso” à chegada aos postos de trabalho, tal inclusão entre os fatores de absenteísmo faz, estranhamente, com que os índices em nosso país não correspondam com a realidade. Dado que, o atraso não impede, totalmente, os trabalhadores de realizarem suas atividades rotineiramente.

Em relação aos índices do absenteísmo nós temos o índice “aceitável ou normal”, variando de acordo com a idade dos trabalhadores. Assim, é previsto para um empregado com idade dos 18 aos 45 anos, no período de um ano, ter até 4 faltas para homens, por motivação médica/odontológica anuais, e 5 para mulheres. Para trabalhadores abaixo dos 18 anos e acima dos 45 anos, são previstas até 6 faltas por ano, com as mesmas motivações já aludidas e para ambos os sexos. (MOTTA, 2012, p. 59)

Bonine *et al* ( 2011, p. 9) ao analisar as causas de absenteísmo em uma fábrica de doce e mini-brinquedos aplicou uma política para reverter o quadro de faltas. Instituiu-se um processo de comunicação de expectativas entre a fábrica e os empregados, evidenciou-se a importância do trabalho de cada membro na empresa, assim como as consequências geradas pelas ausências, estabelecendo-se um procedimento de regras e procedimentos especialmente quanto às faltas injustificadas. Com isso, faltas sem justificativas seriam advertidas, e com três advertências o empregado seria suspenso, podendo ser desligado por justa causa. Tal projeto, implantado em janeiro de 2011, segundo os autores, apresentou expressiva redução no número de faltas injustificadas, bem como, de maneira menor, nas faltas justificadas, àquelas abonadas pela legislação. Entretanto, ao concluir o estudo foi identificada que advertência e suspensão reduzem as faltas injustificadas, mas, de forma global os números reais não minimizaram. Constatou-se que, à primeira vista, o resultado pode ser positivo, não obstante, efetivamente seria uma mudança apenas topográfica da falta, pois as ausências permanecem alterando apenas seu tipo, agora para justificadas.

### **3.3 Consequências do absenteísmo**

O absenteísmo ou o excesso de faltas entrava o cumprimento de metas, causa dificuldade operacional, desintegração da equipe de trabalho e desconforto para a empresa ao substituir um funcionário de determinadas funções para a realização de tarefas atípicas com suas responsabilidades. (BARROS *et al*, 2009, p. 10)

Quanto menores as taxas de absenteísmo melhores serão os resultados das instituições. Essa porcentagem pode ser calculada separadamente nos diferentes departamentos da empresa, bem como, pode ser medida individualmente em cada empregado. (BONINE *et al*, 2011, p. 2) Para Penatti (2006, p. 15) o índice de absenteísmo

refere-se ao controle das ausências nos momentos em que os trabalhadores encontram-se em seu tempo programado de jornada de trabalho. O conceito pode ainda ser melhor compreendido pelo somatório dos períodos em que os empregados de determinada

organização ausentam-se do trabalho, incluindo atrasos, dentro de sua jornada normal de trabalho.

O absenteísmo, por ser compreendido como uma problemática multifatorial produz uma série de conflitos psicossociais nos trabalhadores afetando suas estruturas gerando o absenteísmo-trabalhista e o econômico. Na perspectiva do absenteísmo - trabalhista, o absentismo surge com a fadiga, por tarefas monótonas, repetitivas e fragmentadas levando o trabalhador à condição de alienado. Quanto ao aspecto absenteísmo-Econômico, ele ocorre quando o trabalhador percebe que o binômio remuneração-trabalho não atende de forma plena suas necessidades, resulta na desmotivação no exercício de suas atividades. (GARCÍA, 2011, p. 112)

### **3.4 Os tipos de absenteísmo: Legal, Injustificado e Compulsório**

Em um primeiro contato com o termo absenteísmo, há certa tendência de projetá-lo à ausência no trabalho por negligência do trabalhador. Entretanto, configura-se o absenteísmo em três direções: os casos previstos em Lei, as faltas injustificadas e ausências compulsórias.

A Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) autoriza e resguarda o trabalhador, em casos específicos, a ausentar-se do trabalho retirando-lhe prejuízos de descontos salariais. De acordo com o Art. 473, na decorrência dos seguintes acontecimentos o trabalhador tem amparo legal:

Art. 473 - O empregado poderá deixar de comparecer ao serviço sem prejuízo do salário:

I - até 2 (dois) dias consecutivos, em caso de falecimento do cônjuge, ascendente, descendente, irmão ou pessoa que, declarada em sua carteira de trabalho e previdência social, viva sob sua dependência econômica;

II - até 3 (três) dias consecutivos, em virtude de casamento;

III - por um dia, em caso de nascimento de filho no decorrer da primeira semana;

IV - por um dia, em cada 12 (doze) meses de trabalho, em caso de doação voluntária de sangue devidamente comprovada;

V - até 2 (dois) dias consecutivos ou não, para o fim de se alistar eleitor, nos termos da lei respectiva.

VI - no período de tempo em que tiver de cumprir as exigências do Serviço Militar [...].

VII - nos dias em que estiver comprovadamente realizando provas de exame vestibular para ingresso em estabelecimento de ensino superior.

VIII - pelo tempo que se fizer necessário, quando tiver que comparecer a juízo.

IX - pelo tempo que se fizer necessário, quando, na qualidade de representante de entidade sindical, estiver participando de reunião oficial de organismo internacional do qual o Brasil seja membro.

Art. 474 - A suspensão do empregado por mais de 30 (trinta) dias consecutivos importa na rescisão injusta do contrato de trabalho.

Art. 475 - O empregado que for aposentado por invalidez terá suspenso o seu contrato de trabalho durante o prazo fixado pelas leis de previdência social para a efetivação do benefício.

Faz necessário esclarecer que o rol acima mencionado não esgota as autorizações legais, pois, em outros documentos legais esparsos e até mesmo em outros artigos da CLT estão inscritos outras ausências justificadas.

Como exemplo tem-se os casos citados por Cassar (2014, p. 960):

"Trabalho nas Eleições" - art. 98 da Lei nº 9.504/97 - direito ao dobro dos dias de trabalho; "Amamentação" - art. 396 da CLT - a lei garante à mãe dois intervalos de 30 minutos para amamentação de seus filhos até que eles completem seis meses".

Outro tipo de absenteísmo é o chamado de "faltas injustificadas". Por esse instituto, entende-se, serem as ausências não autorizadas pela Lei, ou mesmo quando autorizadas, a lei não determina o pagamento dos respectivos salários. (CASSAR, 2014, p. 958)

E por fim o absenteísmo-compulsório, citado por Silva e Marziale (2003, p.192), pelo próprio termo, significa a falta involuntária do trabalhador. Nesse tipo, o empregado quer ir ao trabalho, mas por consequência de suspensão dada pela empresa, por prisão, ou outro impedimento de comparecer ao serviço alheio ao empregado.

### **3.5 Protegendo os trabalhadores e a empresa do absenteísmo**

Em linhas gerais apresenta-se sugestões que podem reduzir os índices de absenteísmo. Como cada organização apresenta peculiaridades, é necessária a aplicação de diversas técnicas até o encaixe compatível da ação adotada com a atividade exercida pela empresa e seus empregados.

Pinheiro (2014) indica medidas a serem aplicadas a toda e qualquer organização para evitar o absenteísmo ou reduzi-lo, por exemplo:

- Criar uma rotina para entrega de atestados médicos e verificação da veracidade dos mesmos;
  
- Divulgar essa rotina a todos os empregados;
  
- Programar palestras educativas preventivas de saúde que se relacionem com as principais causas de ausência ao trabalho por motivo de doença;
  
- Fazer um programa de qualidade de vida no trabalho que seja viável de aplicação prática, divulgar esse programa na empresa;
  
- Elaborar um programa de ergonomia que seja capaz de prevenir doenças ocupacionais, incluindo na sua operacionalização a criação de um Comitê de ergonomia que será treinado para atuar na fiscalização das ações e sugestões de melhoria;
  
- Elaborar programas preventivos que estejam relacionados com a atividade econômica desenvolvida pela empresa;
  
- Estimular prática esportiva, alimentação adequada, hidratação correta, *check-up* anual clínico e por exames complementares, horas de lazer e repouso;
  
- Ensinar aos empregados técnicas de gerenciamento de estresse.

No mesmo sentido, Pinheiro (2014), já nos revela as vantagens da implantação de tais medidas nas organizações:

- Manutenção da produtividade em patamar estável;
- Diminuição da sobrecarga na Previdência Social;
- Maior chance de promoção do trabalhador na empresa pelo seu tempo de dedicação e serviço;
- Redução da demanda judicial;
- Menor custo com horas extras e contratação temporária;
- Menos sobrecarga de trabalho para aqueles que ficam no setor.

Finalmente, o absenteísmo deve ser compreendido na empresa/organização como uma enfermidade. Não tratá-lo, implica no aumento de faltas e na condução de casos crônicos. É relevante considerar que o absenteísmo não é algo sazonal, na verdade, o início representa a manifestação de problemas latentes e ainda maiores.

#### **4 ANÁLISE ERGONÔMICA DO TRABALHO: PERTURBAÇÕES NA ESCALA DE FAXINA: EXCESSO DE FALTAS**

Nossa primeira aproximação se deu com o coordenador de serviços da empresa, que prontamente nos apresentou as possíveis demandas de pesquisa, sendo que sua principal queixa refere-se a quantidade de faltas apresentadas pela equipe terceirizada de faxina. Assim, nos foi apresentada a encarregada daquele momento, pois a encarregada efetiva estava de licença maternidade. Logo partimos para conhecer o prédio e a equipe, onde foi feita uma rápida reunião para nos apresentar e explicar nossos objetivos, iniciando assim nossa avaliação e coleta de informações.

Destacamos que a equipe de limpeza é terceirizada, contratada a partir de licitação, pois se trata da limpeza de um prédio alugado pelo governo federal, composto por servidores e advogados contratados. Neste local existe um coordenador de serviços responsável pela interface entre o órgão público e a terceirizada. Além disso, a rotina de funcionamento do prédio é variável. A equipe de limpeza inicia sua rotina de trabalho às 6 horas, sendo a primeira a chegar ao prédio. Já os demais funcionários variam sua rotina entre 8 horas e 22 horas.

É de responsabilidade da empresa terceirizada fornecer os uniformes e materiais necessários para limpeza, de acordo com o valor estabelecido na licitação. Além disso, é de responsabilidade do coordenador de serviços, prestar esclarecimentos quanto a manipulação do material, a falta de funcionários, folgas, etc.. Tudo isso realizado em conjunto com a encarregada da equipe.

Durante entrevista inicial algumas funcionárias apresentaram resistência, percebíamos a relutância principalmente pela desconfiança de que estaríamos a serviço da empresa para fiscalizar suas atividades. Nesse primeiro diálogo surgiram várias queixas como o calçado e o uniforme utilizados, a falta de ventilação do vestiário, aspectos de relacionamento entre funcionários,

oposição em realizar a limpeza de alguns andares, a má qualidade do piso e do produto utilizado para limpeza.

*“Acho que alguns deviriam ter mais respeito pelo trabalho. Às vezes eu estou limpando e eles passando.” (faxineira 1)*

*“Eles (servidores) reclamam de barulho no elevador, sempre achando que são as faxineiras.” (encarregada)*

*“...falam que é porcelanato, mas é cerâmica. Ele (piso) absorve qualquer produto, de álcool a água sanitária, e mancha o chão.”(encarregada)*

*“O produto é ruim, exige mais esforço pra esfregar e ainda não limpa direito.” (encarregada)*

*“Essa bota é pesada e o uniforme é grosso, não transpira. Imagina trabalhar o dia todo com isso.” (faxineira 2 )*

Para compreendermos tais dificuldades iniciamos com uma entrevista diretamente com a encarregada, que apresenta como uma de suas atribuições realizara escala das funcionárias. Cada uma das 19 faxineiras possui um andar de responsabilidade, sendo este andar fixo, pois, de acordo com a encarregada, isso auxilia na organização das atividades, uma vez que o relacionamento e costume com os demais trabalhadores do andar facilitam a realização do trabalho.

Entretanto, devido o grande número de faltas, a escala é refeita praticamente todos os dias, porquanto, existem dias que o número de faltas é superior a cinco faxineiras, lembrando que, nesses dias, uma única faxineira deverá se responsabilizar pela limpeza de um andar e a manutenção de outro.

*“Falta gente praticamente todos os dias. Mas as meninas são espertas, bem orientadas, elas falta (faltam) o que pode faltar. Falta três dias e vem dois.”(encarregada)*

É importante destacar que o layout dos andares é variável em número de salas, banheiros e funcionários, com conseqüentes modificações na realização da tarefa de limpeza, uma vez quanto maior número de trabalhadores no andar maior número de retrabalhos e de lixo produzido.

*“...a limpeza depende do andar. Cabelo ou algo que entorna. No 5º (andar), praticamente não tem funcionário e os que tem não faz (fazem) sujeira. Já o 8º (andar) é mais pesado, porque tem mais movimento. Sempre tem que dar manutenção, porque entorna alguma coisa e tem que limpa (limpar). Mas tem andar que é normal, dá pra fazer a limpeza sem correria.” (faxineira 3)*

O grande número de faltas provoca também necessidades de ajustes por parte da encarregada, que se encontra como referência de ambos os lados - dos servidores recebendo reclamações do trabalho superficial realizado pelas faxineiras, ou de sua equipe devido excesso de trabalho. E, apesar da equipe não trabalhar aos finais de semana, os trabalhadores não hesitam em ligar quando surge algum problema.

*“...há uma sobrecarga mental. Ligam o dia todo, ligam fim de semana (...) não tenho celular da empresa, praticamente o prédio inteiro tem meu número, e celular pessoal você não desliga.” (encarregada)*

Tais problemas relatados, aparentemente foram amenizados ao longo da pesquisa, uma vez que a empresa disponibilizou um celular corporativo e tudo que se refere ao trabalho - reclamações ou avisos de faltas - são destinados apenas para esse aparelho. Vale dizer, que esse aparelho tem horário de trabalho assim como a supervisora. De segunda a quinta é

desligado às 20 horas, na sexta é desligado às 19 horas e religado na segunda-feira 6 horas da manhã.

Também, em entrevista com algumas faxineiras, elas levantaram questões sobre o plano de saúde, vale transporte e vale alimentação. A atual terceirizada não dispõe de plano de saúde, e os abatimentos de transporte e alimentação chegam a quase R\$200,00 reais (duzentos reais). Além disso, as trabalhadoras queixaram-se sobre os poucos uniformes fornecidos, para todos os dias da semana, uma vez que apenas dois uniformes não são suficientes.

A partir das observações iniciais e entrevistas com a equipe de limpeza, percebemos a necessidade em compreender as perturbações no trabalho realizado pela equipe. Visto que, o grande número de faltas na equipe provoca perturbações no andamento do trabalho, com potencial de gerar sobrecargas físicas e prejuízos na qualidade do trabalho prestado.

Visivelmente, o absenteísmo provoca constantes reformulações na rotina de trabalho, afetando tanto o cotidiano da equipe de faxina, quanto a rotina de trabalho dos demais funcionários do prédio. Assim, essa pesquisa tem como demanda principal compreender os transtornos na rotina de trabalho de uma equipe de conservação e limpeza em uma repartição pública, analisando as dificuldades dos trabalhadores e propondo melhorias para o setor.

Como hipótese inicial percebemos que o absenteísmo provoca retrabalho por parte da encarregada que deve reformular diariamente a escala de faxina, necessitando organizar suas funcionárias com o cuidado de não sobrecarregar nenhuma delas, apesar de que, quando reformula a escala deverá solicitar que uma única faxineira realize a limpeza de seu andar, mais a manutenção de outro.

Destacando ainda que a limpeza das salas deve acontecer antes dos servidores ocuparem suas mesas, ou seja, apesar do turno de oito horas de

trabalho, elas possuem uma média de 2 horas para limpar as salas, pois às 8 horas da manhã muitas já começam a ser ocupadas. Tal fato é passivo de constrangimento, pois o esforço realizado para limpar um mesmo espaço em um menor período de tempo é intensificado pela aceleração do processo.

#### **4.1 Descrição do trabalho realizado pela equipe de limpeza**

##### **4.1.1 O Trabalho Prescrito**

O trabalho prescrito para a equipe de faxina consiste em limpar as salas, banheiros e corredor. Nessa tarefa, limpar faz referencia a varrer, retirar a poeira de móveis, retirar manchas do chão, retirar o lixo e deixar o ambiente com cheiro agradável. Para isso são utilizados produtos químicos, panos e outros equipamentos que serão descritos a seguir.

O número de trabalhadoras contratadas está de acordo com a IN – 02 (instrução normativa do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços, continuados ou não), sendo uma trabalhadora a cada 500m<sup>2</sup> considerando pisos e superfícies de móveis. A copa, cozinha, elevadores e hall são de responsabilidade de outra equipe a qual não iremos estudar no momento.

Quanto ao layout do prédio, o número de salas e banheiros variam de acordo com o andar sendo que todos possuem a mesma metragem - mesmo com alguns andares possuindo mais metros essa diferença corresponde à áreas externas não incluídas na rotina de faxina. A distinção real entre os andares se encontra no tamanho e quantidade das salas e dos banheiros de cada pavimento.

No 1º andar situa-se a recepção, no 2º andar o mezanino e no 3º andar o pilotis, espaços diferenciados dos demais, onde a limpeza é realizada quando solicitada ou por outra equipe. Atualmente, o número de funcionários em serviço neste prédio é de aproximadamente 500 funcionários, divididos

entre os 20 andares restantes. As salas variam em metragem, número de mesas e servidores. Cada sala tem no mínimo 1(uma) mesas e no máximo 8 (oito).

A organização da limpeza e o tempo necessário para realizá-la dependem das particularidades de cada faxineira. E, como relatado anteriormente, tudo deve estar limpo antes da entrada dos servidores, mas quando acontece algum atropelo da rotina e essa limpeza não é realizada a tempo, o ambiente não é higienizado naquele dia, pois o servidor só sai de seu ambiente de trabalho ao final de seu turno, o que é susceptível a reclamações pela falta da limpeza. No restante do dia ela fará apenas a manutenção, limpando algo que entornou e limpando novamente os banheiros.

Durante seu turno de trabalho, a trabalhadora tem no período da manhã uma pausa de 15 minutos para o café, 1 hora de almoço, e no período da tarde outro intervalo de 15 minutos.

#### ***4.1.2 Observação do trabalho de uma faxineira em um dia de trabalho***

No momento da análise, as tarefas estavam estruturadas do seguinte modo: a faxineira chega às 6 horas da manhã; se desloca para o vestiário localizado na garagem para troca de roupa e se dirige até o andar do qual é responsável; apanha o material de limpeza guardado debaixo da pia do banheiro e inicia a tarefa.

A limpeza de todo o andar deve ser realizada antes de seu período de almoço, ou seja, a trabalhadora inicia seu horário de almoço após o término da limpeza de todo o andar, por volta das 12 horas. Após esse intervalo, ela deve conferir se a quantidade de papel e sabonete líquido dos banheiros estão de acordo com o prescrito, repondo quando necessário. Também realiza a manutenção da limpeza de todo andar, retirando o lixo e limpando os banheiros novamente, passando pano nas salas e corredor quando julga necessário, encerrando o turno de trabalho às 15:30 horas.

A trabalhadora inicia a limpeza pelas salas (Figura 1). Retira o lixo de cada lixeira, higieniza cada mesa com pano úmido, varre e recolhe a sujeira acumulada com a pá na porta de entrada, passa um pano úmido no chão, utilizando o rodo e desengraxante diluído em água. Assim, ao finalizar esta sala, ela se dirige com todo o material utilizado anteriormente para a próxima sala, vai até o banheiro, despeja a água suja no vaso sanitário e substitui por água limpa no balde; encaminha-se para a próxima sala e reinicia o processo.

Esse percurso é variável, uma vez que existem salas mais próximas ou mais distantes dos banheiros. Dessa forma, considerando a sala mais distante o percurso percorrido até o banheiro é de aproximadamente 12 metros de distância (24 metros ida e volta), e a mais próxima, aproximadamente 2 metros (4 metros ida e volta). O percurso de uma sala á outra é de no máximo 2 metros de distância.



Figura 1: Limpeza das salas.  
Fonte: Colhidas pelas autoras (2014).

Concluída a limpeza de todas as salas a trabalhadora realiza a limpeza dos banheiros (Figura 2). O número de banheiros varia de acordo com andar, sendo de dois á seis banheiros, divididos em masculino e feminino. Cada

banheiro possui aproximadamente  $2\text{m}^2$ , levando em média 20 minutos para realizar a limpeza de cada um.

Inicialmente ela retira o lixo, depois limpa o vaso sanitário com uma esponja úmida de água e sabão esfregando o aparelho, as paredes (em relação as paredes dos banheiros, essa atividade tem um espaço de 15 em 15 dias, as outras são cotidianas) e por fim a bancada, torneira e pia. Posteriormente esfrega o chão utilizando vassoura e em seguida retira todo o sabão jogando água com uma vasilha. Retira o excesso de água com o rodo e seca tudo com um pano seco. Finaliza a tarefa com a reposição dos recipientes de papel toalha, sabonete líquido e papel higiênico.



Figura 2: Posição agachada ao higienizar o vaso sanitário.  
Fonte: colhida pelas autoras (2014).

Para finalizar a jornada de limpeza do andar é feita a higiene do corredor, esse é apenas um e apresenta o formato de círculo e contorna todo o andar e todas as salas, tendo aproximadamente  $25\text{m}^2$ . Esse processo inicia com a varrição (esse procedimento é feito não com vassouras mas com o rodo e um pano parcialmente úmido), recolhe o excesso de resíduos com a pá; em seguida, assim como nas salas, passa o pano úmido com desengraxante diluído em água. Vale dizer, que a limpeza do corredor não é feita de modo contínuo, a

trabalhadora separa mentalmente em pequenas regiões e coloca uma placa de cuidado ao transitar naquele local, para evitar quedas ou escorregões no piso úmido.

#### 4.2 O produto utilizado

Ao que se refere ao material disponibilizado pela empresa responsável, esses são: vassouras, rodos, pás, sacos de lixo, panos, baldes, buchas, sprays com álcool, produtos de limpeza (incluindo água sanitária, desengraxantes, desinfetantes), luvas, uniforme e botina.

Percebemos que existem manchas permanentes no piso, consequência de produtos absorvidos (Figura 3). O produto utilizado consiste em um desengraxante para pisos a base de Alquil Benzeno Sulfonato de Sódio que apresenta odor forte e desagradável com frequentes reclamações dos usuários do espaço que está sendo limpo. E ainda, sua eficácia na limpeza é contestada pela equipe de faxina.



Figura 3: Manchas permanentes no piso.  
Fonte: colhida pelas autoras (2015)

#### 4.3 Organização dos andares do prédio

Outro dado analisado foi à organização dos andares do prédio, uma vez que a equipe de faxina classificava os andares como leve, moderado e

pesado. Assim, observamos os aspectos que poderiam classificar esses andares como tal, como por exemplo, o número de funcionários presentes, o número de pessoas transitando pelos corredores, o retrabalho ao longo do dia e a quantidade de lixo produzido.

Comparando os andares, ao analisarmos o 5º andar, classificado por elas como “leve” (sic), observamos que o número de trabalhadores presentes era de 5 (cinco) funcionários, naquele momento. A trabalhadora iniciou seu turno de trabalho às 7:00 horas e em um período de aproximadamente 2 horas, houve 37 passagens pelo corredor, desconsiderando as passagens da faxineira. Além disso, houve sete retrabalhos nos banheiros e a quantidade de lixo produzida por esse andar foi de 200g.

Comparando com o 7º andar, classificado por elas como “pesado” (sic), observamos que o número de trabalhadores presentes era de 11 funcionários, naquele horário. Também, em um período de aproximadamente 2 horas, houve 83 passagens pelo corredor. A entrada da faxineira nesse andar ocorre por voltas das 9:00 horas, como não foi possível contar quantos retrabalhos foram feitos nos banheiros pedimos para que ela contasse e nos passasse. A faxineira afirmou que foram feitas 15 manutenções nos banheiros. Quanto ao lixo, foram 500g, deslocando esse material à uma distância de 8 metros e 80cm.

Vale dizer que para coletarmos o peso do lixo produzido e distância percorrida pelas trabalhadoras, utilizamos uma balança portátil e uma trena, instrumentos de medida devidamente calibrados para garantir a fidelidade das informações.

#### **4.4 A escala de faxina**

A escala de faxina é realizada tendo uma faxineira responsável por um andar, assim, quando existem faltas na equipe, a encarregada organiza a escala solicitando que outra trabalhadora realize a limpeza de seu andar de referência

e a manutenção do andar onde houve falta, sendo que tudo deve ser limpo antes ao horário de almoço. É importante destacar, que apesar de existir uma faxineira substituta na equipe, que deveria cobrir as faltas, na realidade essa pessoa possui um andar de responsabilidade, pois são 19 efetivas e uma substituta, para 20 andares.

Para determinar quem será a responsável por limpar o andar onde a faxineira responsável faltou, a encarregada utiliza como estratégia de regulação um rodízio entre todas as trabalhadoras, tendo como orientação os próprios andares do prédio. Assim, a primeira a cobrir uma falta será a faxineira do 23º andar, a segunda do 22º, a terceira do 21º andar, e assim sucessivamente.

#### **4.5 Substituição da terceirizada e mudanças na escala de faxina**

No mês de agosto de 2014, houve uma nova licitação para determinar qual empresa realizaria a limpeza do prédio e uma nova terceirizada assumiu a atividade. Com a substituição da empresa terceirizada foi proporcionado às trabalhadoras a compensação de horas. Agora, aquelas faxineiras que tenham se apresentado ao trabalho atrasadas em dias anteriores ou saíram mais cedo sem justificativa, podem escolher se essas horas serão quitadas ou descontadas do salário. Quando optam por “pagar” as horas devidas, o que acontece na maioria das vezes, deverão chegar mais cedo no dia definido pela encarregada. Tendo um limite máximo de duas horas a mais na jornada de trabalho diária, e 30 dias para quitá-las.

O “banco de horas” é organizado pela encarregada, que passou a realizar a escala de faxina considerando as horas devidas. Dentro desse banco existe uma espécie de sub rodízio em que, até o momento, a faxineira que está pagando horas no dia seguinte não será escalada para cobrir outros andares, por mais que esteja devendo horas. Essa estratégia foi feita, segundo a encarregada, para evitar a sobrecarga de dias mais fatigantes.

Quando possível, a encarregada realiza a escala de faxina solicitando no dia anterior que a faxineira escalada chegue mais cedo para compensar a falta de uma colega de trabalho, praticável apenas quando esta falta é avisada com antecedência. Nas demais situações se mantêm o rodízio tendo como noção os andares do prédio.

#### **4.6 Observação do trabalho de uma faxineira quando há faltas na equipe**

O trabalho realizado em dias em que há faltas na equipe de faxina, se diferencia em primeiro momento no horário de chegada ao serviço. A trabalhadora que irá realizar a limpeza do andar onde ocorreu falta, deverá chegar uma hora mais cedo para realizar a tarefa prescrita. Assim, irá realizar a limpeza de seu andar de responsabilidade e posteriormente realizará uma “limpeza mais superficial” (sic) no andar onde houve falta da faxineira. Ela passa um pano no chão e retira o excesso de poeira das mesas. As lixeiras são esvaziadas pela encarregada, que sempre auxilia quando há grande número de faltas.

Ao visitar um andar que houve falta da faxineira foi possível perceber algumas diferenças. A limpeza foi realizada de forma superficial, uma vez que o chão estava com resíduos, marcas de café e fios de cabelo. Os banheiros já haviam sido limpos e os lixeiros esvaziados, sendo que até o momento da visita a limpeza dos banheiros ainda estava mantida. Segundo a faxineira, no andar onde há faltas suas ações seriam somente “para revisão” (sic).

A trabalhadora informa que nos dias em que é avisada com antecedência que deve pagar suas horas no dia seguinte, o planejamento da limpeza de seu andar de responsabilidade será realizado de modo a conseguir efetuar a limpeza dos dois andares. Assim, algumas tarefas que exigem mais tempo e maior gasto energético, são deixadas para outro dia, como por exemplo: a “lavação”.

A lavagem é realizada uma vez por mês. Nesse dia, a faxineira realiza uma limpeza mais “pesada” do andar, esfregando o chão com sabão. Dessa forma, a tarefa realizada requer maior esforço físico, levando mais tempo e provocando maior cansaço ao final do dia de trabalho.

#### **4.7 Métodos e técnicas**

Para compreendermos o trabalho realizado pela equipe de limpeza utilizamos o método de Guérin, que afirma que o ergonomista em sua análise deve realizá-la de modo a contribuir e complementar dois objetivos, quais sejam: “a concepção de situações de trabalho que não alterem a saúde dos operadores, e nas quais estes possam exercer suas competências num plano individual e coletivo” e “alcançar os objetivos econômicos determinados pela empresa, em função dos investimentos realizados ou futuros” Guérin et al. (2001, p. 1).

O método proposto por Guérin, et al. (2001, p. 86), é iniciado a partir das primeiras formulações de demanda com a identificação dos fatores gerais, como a análise da demanda, do contexto e, quando necessário, a reformulação da demanda. Logo após, é a fase da exploração da empresa e de suas características, com esse contato é possível traçar e escolher as situações a serem analisadas partindo-se para as observações globais da atividade (formulação de um pré-diagnóstico; definição de um plano de observação; observações sistemáticas). Nessa etapa existe maior interação com os trabalhadores por meio das entrevistas e das verbalizações. E por fim, o diagnóstico, esse deverá conter a descrição das situações locais analisadas em detalhes, como também a descrição global sobre o funcionamento geral da empresa.

Dentro desse contexto, existem situações em que as adaptações e transformações não são possíveis devido a predominâncias de condições financeiras, organizacionais e por consequência não propicia a reflexão sobre o lugar do homem nos sistemas de produção. Muitas vezes, todos os projetos

e investimentos são conduzidos e finalizados e somente depois se pensa no trabalho dos empregados.

Com a intenção de uma melhor assimilação de nossa observação foi avaliada a melhor forma de abordagem para nosso estudo, assumimos a pesquisa qualitativa associada ao viés do método da observação como o mais apropriado para nossa análise. Nela temos a oportunidade de nos relacionar com o ambiente das relações humanas compreendendo suas sensibilidades e percepções, por mediação dessa abordagem é possível captar comportamentos e expressões imperceptíveis em outras técnicas.

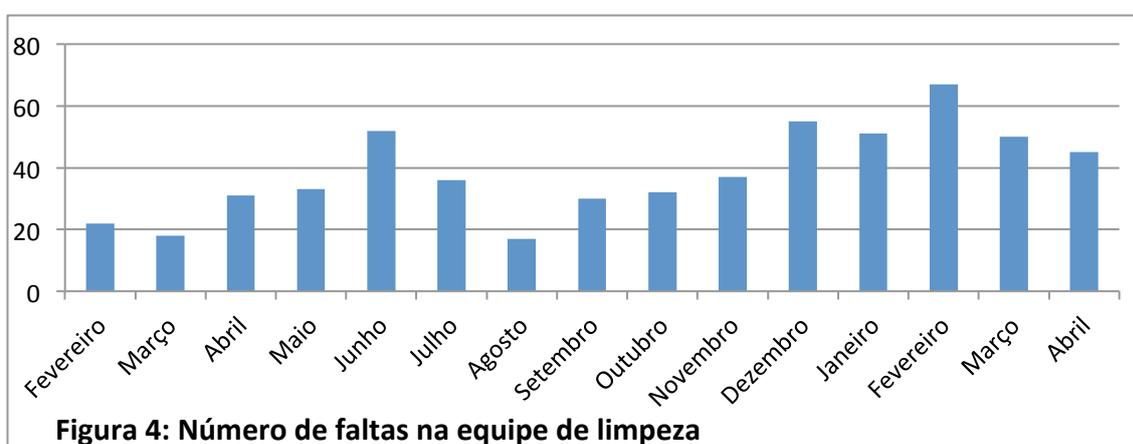
Assim, essa abordagem tem a finalidade de aprofundar-se na realidade de cada interlocutor no contexto em que é empregada, para que se tenha a oportunidade de conhecer e avaliar as atividades de determinados grupos por meio das diferentes circunstâncias do cotidiano, sendo possível examinar vias de lidar nas diversas situações e de como coordenar as experiências absorvidas e refletidas em sua vida.

Dentre os tipos de observação existentes como instrumento, estamos aplicando a “observação sistemática”, que tem como objetivo “a descrição precisa dos fenômenos ou o teste de hipóteses”. Assim, estamos realizando descrições precisas sobre a limpeza e realização da escala de faxina, utilizando como instrumentos câmera fotográfica com filmagens e fotos, entrevistas informais, observação do cotidiano e coleta de informações em documentos, para posterior análise de dados.

Acompanhamos a equipe responsável pela faxina por aproximadamente dez meses, com uma média de uma visita por mês. Também acompanhamos diferentes andares, com diferentes trabalhadoras e em variados horários de trabalho.

#### 4.8 Análise dos dados levantados

Diversas variáveis foram consideradas durante a coleta de dados, a maioria delas, por meio de observação direta da atividade laboral, verbalizações das trabalhadoras e coleta de informações na agenda de anotações da encarregada. A primeira delas foi o número de faltas na equipe no espaço de tempo de Fevereiro de 2014 a Abril de 2015 (Figura 3). Percebemos que a encarregada divide as faltas nas seguintes categorias: atestados médicos, certidões de óbito, declarações (reunião escolar, acompanhamento do filho, etc.) e faltas não justificadas.



Fonte: Dados fornecidos pela empresa 2014/2015

No mês de agosto de 2014, houve uma nova licitação para determinar qual empresa realizaria a limpeza do prédio e uma nova terceirizada assumiu a atividade. Nessa fase, das 19 faxineiras apenas 6 permaneceram na equipe, sendo que todas as outras não renovaram o contrato. Na atual empresa o repasse de verba do contratante é realizado trabalhador / por dia de trabalho, não é permitido realizar horas extras e faltas sem justificativas podem ser compensadas ou descontadas do salário.

Atualmente, ainda existe um grande número de faltas. A encarregada afirma que é ocasionada por situações em que as faxineiras, com o objetivo de serem demitidas sem intenção de pedir demissão, faltam constantemente. Por terem conhecimento que determinada quantidade de faltas consecutivas gera

justa causa. Essa “técnica” é conhecida por todas e no momento uma trabalhadora está nessa situação, mas como essa falta já é prevista é possível avisar com antecedência a próxima faxineira a cobrir a falta.

*“Falta gente praticamente todos os dias. Mas as meninas são espertas, bem orientadas, elas falta (faltam) o que pode faltar. Falta três dias e vem dois.”(encarregada)*

*“Quando falta uma funcionária e eu sei antes, eu gosto de passar no andar primeiro. Uma, para ver o trabalho dela, outra pra ver como o andar tá (está) e determinar quem vem limpar, se uma ou duas.” (encarregada)*

Ainda, com a nova terceirizada, surgiu à possibilidade de compensação de horas e em uma entrevista informal com duas faxineiras, ambas foram enfáticas em aprovar. As justificativa se deu em relação ao salário por não sofrer mais reduções. Houve uma perceptível mudança do ambiente dentro do grupo, de modo que tanto a encarregada como as faxineiras relataram estarem mais satisfeitas.

*“Eu acho legal, porque...eu, às vezes, eu chego atrasada e posso pagar essas horas sem descontar do meu salário (faxineira 4)*

Com o auxílio da supervisora tivemos acesso ao quadro de anotações da terceirizada anterior correspondente aos atestados, declarações e faltas. Nessa tessitura, fizemos um cálculo para demonstrar o número de faltas em relação à quantidade total de empregados, presentes a cada dia, com o intuito de evidenciar a deficiência de trabalhadores geradas pelas faltas.

A encarregada dispõe, modo geral, de 22 (dias por mês) x 19 trabalhadoras para fazer a escala de limpeza, o que corresponde à 418 homens/dias de trabalho. Isso equivale a: 8 (horas) x 19 (trabalhadoras) x 5 (dias da semana) x 22 (dias nos mês) = 16.720 horas/homem de trabalho por mês.

Se tomarmos como exemplo o mês de junho, com número aproximado de 50 faltas, teremos na realidade 390 homens/dias de trabalho. Isso condiz ao seguinte cálculo:  $368 \times 8 \times 5 = 14.720$  horas/homem de trabalho, ou seja 88% da força de trabalho, assim, são 12% a menos de horas de trabalho, que devem ser compensadas dentro da escala de trabalho.

Ao longo da análise de dados, várias mudanças ocorreram no aspecto social, como a organização de um quartinho do descanso que “animou” o grupo. Esse novo ambiente se encontra na garagem, próximo ao depósito de produtos, nesse local antes funcionavam vagas de garagem que foram cercadas por paredes, e agora possui uma televisão, um DVD, sofás e cadeiras. Com a implantação do quartinho todos os dias pela manhã é feito um pequeno momento de oração e confraternização da equipe.

*“Depois que montaram esse quartinho melhorou. Quem mora muito longe vem pra cá e deita um pouco. Isso deu uma animada nelas.” (Encarregada)*

Ainda sobre a organização da escala, podemos concluir que os andares classificados como mais pesados se baseia no maior número de trabalhadores presentes, com maior número de pessoas transitando e conseqüente aumento no número retrabalhos e na quantidade de lixo produzido, aumentando assim o esforço exigido pela trabalhadora.

Esse fato é comprovado ao compararmos a movimentação do 5º com o 7º andar. No 5º andar, considerado pela equipe como “leve”, em um período de 2 horas, foram 37 passagens pelo corredor e sete retrabalhos ao longo do dia. Enquanto o 7º andar apresentou no mesmo período de tempo, 83 passagens pelo corredor e quinze retrabalhos ao longo do dia.

Também, quando nos referimos ao produto utilizado na limpeza, as trabalhadoras relataram maior esforço para esfregar, mal cheiro do produto e reclamações por parte dos servidores. Além disso, de acordo com propriedades químicas do produto, sua manipulação deve ocorrer em uso de

equipamentos de proteção individual (EPI's), como óculos, luvas e máscaras, o que não acontece na prática. Esse componente, de acordo com a tabela FISPQ (Anexo 1), quando inalado, em contato com olhos ou pele, pode provocar queimaduras e lesões permanentes.

*“O produto ruim exige mais esforço pra esfregar e ainda não limpa direito.” (faxineira 3)*

*“O cheiro do outro produto era melhor, meio que de pinho sol, eucalipto. Esse daqui tem um cheiro muito ruim.” (faxineira 3)*

#### **4.9 Dificuldades encontradas**

Diversas dificuldades surgiram durante a análise ergonômica do trabalho das faxineiras. A primeira delas foi a conquista pela confiança das trabalhadoras, pois, inicialmente, acreditavam que éramos da empresa terceirizada da qual eram contratadas, e estávamos ali para vistoriar o trabalho. Depois que iniciamos a análise fomos conquistando confiança, e as trabalhadoras passaram a se comportar com espontaneidade. Entretanto, a partir do retorno da encarregada responsável pela equipe, essa espontaneidade esvaneceu.

A encarregada encontrava-se de licença maternidade e suas funções foram assumidas por uma substituta, a qual fomos apresentadas no início da análise. A encarregada substituta demonstrou disponibilidade e acessibilidade às informações e ao trabalho realizado pela equipe. Porém, após algumas visitas, a encarregada responsável retornou de sua licença e reassumiu o cargo, enquanto a substituta foi afastada por problemas de saúde.

O retorno da encarregada e “chefe” das faxineiras retomou o sentimento de desconfiança existente inicialmente. Isso emana dificuldades ao acesso a informações, principalmente pela ausência de disponibilidade da encarregada

atual. Entretanto a confiança e disponibilidade foram se reestabelecendo ao longo das visitas.

Outra dificuldade encontrada foi que no mês de agosto de 2014, a empresa responsável pela limpeza perdeu o contrato, sendo estabelecido novo contrato com uma nova empresa. Tal fato resultou em demissões na equipe, e a desconfiança por parte das trabalhadoras voltou a pairar sobre nosso trabalho e novamente teve que ser reestabelecida.

## 5 RECOMENDAÇÕES LOCAIS E GLOBAIS

### 5.1 Recomendações Locais

- A partir das queixas e reclamações das trabalhadoras, sugerimos adicionar, para cada faxineira, dois conjuntos de uniformes, um para dias de temperatura amena, e outro para dias quentes. Uma vez que a atividade exercida requer esforço físico, com conseqüente sudorese, exigindo a troca de uniforme diário. Como são apenas dois conjuntos, todos os dias, após o turno de trabalho, eles são lavados para usar no dia posterior, o que impede o descanso das trabalhadoras.

- Outra recomendação é a substituição do produto utilizado na realização da tarefa, considerando a opinião das trabalhadoras. O produto atual apresenta composição química com possíveis lesões a pele, olhos e aparelho respiratório, além de ser considerado ineficaz e com odor desagradável. Durante sua manipulação é exigido a utilização de EPI's, o que não acontece. Dessa forma, sugerimos a utilização de produtos com cheiro menos desagradável, sem adição de álcool - uma vez que o piso absorve essa substância -, de fácil manipulação e eficácia, como o produto sugerido pelas trabalhadoras: Mac Cem.

- Também sugerimos a aquisição de coletores de guarda-chuva e tapetes antiderrapantes para dias chuvosos, já que, nesses dias, os sapatos molhados e os respingos do guarda-chuva impedem a manutenção da limpeza e aumentam o número de retrabalhos por parte das trabalhadoras.

### 5.2 Recomendações Globais

- Sugerimos a inserção de uma faxineira em *stand-by*, fora do local de trabalho para ser chamada quando confirmado o número de faltas, pois a atual faxineira reserva encontra-se em constante atividade, sendo responsável pelo 5º andar. A faxineira em *stand-by*, seria chamada para substituir a falta,

impedindo que uma faxineira realize a limpeza de um andar e a manutenção de outro, em um mesmo dia de trabalho.

- Sugerimos também a instrução da equipe de faxina, por meios de cursos e palestras, sobre os cuidados com a manipulação dos materiais de limpeza, bem como a importância do uso de EPI's para prevenção a danos à saúde.

- Sugerimos ainda que a reformulação da escala de faxina seja refeita considerando a classificação feita pelas próprias trabalhadoras em: “leve, moderado e pesado” (tabela 1). Assim, uma trabalhadora responsável por um andar pesado deve ser poupada da substituição, enquanto as demais devem ser organizadas de forma a limpeza de um andar e a manutenção de outro ser: leve + leve ou moderado + leve. Quando essa organização não for possível e a necessidade de limpeza ser moderado + normal, sugerimos duas trabalhadoras para a manutenção do andar que está sem responsável.

CLASSIFICAÇÃO DOS ANDARES DE ACORDO COM O ESFORÇO FÍSICO			
	LEVE	MODERADO	PESADO
ANDARES	5°	10°	4°
	6°	11°	7°
	22°	12°	8°
	23°	13°	9°
		14°	
		15°	
		16°	
		17°	
		18°	
		19°	
		20°	
	21°		

Figura 5: Classificação dos Andares

Fonte: Dados coletados pelas pesquisadoras (2015)

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise ergonômica do trabalho permitiu comprovar que a organização do trabalho da equipe de limpeza deve ser revista. Diante disso, são necessárias mudanças significativas para que as trabalhadoras possam exercer sua atividade laboral sem danos a saúde ou constrangimentos. Assim, mesmo que não seja possível alcançar soluções ideais, que agradem plenamente a todas as partes envolvidas, devemos buscar minimizar os problemas atuais, atuando de forma eficaz no que diz respeito a saúde do trabalhador.

Dessa forma, as observações do trabalho da equipe de conservação e limpeza permitiram chegar aos seguintes diagnósticos:

A dificuldade em manter a escala de faxina em pleno funcionamento está diretamente relacionada ao absenteísmo. As dificuldades relacionam-se principalmente a reformulação dessa escala que é realizada diariamente e na maioria das vezes, no início do turno de trabalho, não havendo aviso prévio sobre quem irá faltar ou quem será responsável por substituir a trabalhadora faltosa. Além disso, constantemente alguma faxineira estará realizando a limpeza de um andar e a manutenção de outro em um mesmo período de tempo. Esse fato prova um maior gasto energético e sobrecarga muscular, reclamações por parte dos servidores e limpeza superficial, além de ser provocador de constrangimento, uma vez que o tempo para realizar a tarefa é breve.

Percebemos deficiências organizacionais, já que a trabalhadora que iria substituir a faxineira que faltou deveria realizar a limpeza de seu andar de responsabilidade e a manutenção de outro andar em mesmo período, não sendo permitido fazer horas extras ou sair mais cedo. Além de não existir um quadro de faxineiras reservas.

A partir de todo o processo de coleta de dados, constatamos maior incidência de faltas nos meses antecedentes a troca da terceirizada, o pico no mês de junho veio acompanhado de uma forte queda em tendência nos meses de julho e seguintes. Esse fato pode ser interpretado em duas vertentes, a primeira é que no mês de julho as trabalhadoras já haviam sido informadas da troca da terceirizada e um pequeno grupo estava cumprindo aviso prévio. Com isso, entendemos ter surgido um receio por parte das outras trabalhadoras em efetivar novas faltas. O segundo motivo causador da queda, mais notório no mês de agosto, está vinculado na substituição das trabalhadoras nesse período em que já foram contratadas novas faxineiras e um novo grupo começou a ser formado. Também observamos que a flexibilidade oferecida pela nova empresa possibilitou reajustes na organização do trabalho, com consequente satisfação do grupo, uma vez que surgiu a possibilidade de compensação, limitando os descontos no salário.

Apesar da inicial queda do número de faltas quando a nova terceirizada assumiu o serviço, esse número voltou a subir ao longo dos meses. Temos como hipótese, em vista do referencial teórico abordado no capítulo sobre o absenteísmo no trabalho que, a insatisfação com a atividade de trabalho, uma vez que a maioria das faltas destinam-se a trabalhadoras contratadas pelo primeiro emprego. O baixo salário, as exigências físicas e os constrangimentos da tarefa, são susceptíveis a uma desistência do trabalho.

Após a troca da empresa responsável pela limpeza, o novo grupo foi reestruturado, sendo que, desde julho de 2014, apenas seis faxineiras do quadro continuaram no quadro de faxineiras.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABRAHÃO, J. I.; PINHO, D. L. M. Teoria e prática ergonômica: seus limites e possibilidades. In: T. paz. M. G.; TAMAYO, A.; (Orgs.) **Escola, Saúde e Trabalho: estudos psicológicos**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1999.
- ALMEIDA, R. G. A ergonomia sob a ótica anglo-saxônica e a ótica francesa. **Vértices**, Campo dos Goytacazes – Rio de Janeiro v. 13, n. 1, p. 115-126, jan./abr. 2011.
- AMANTINI, S. N. S. R. **Desafio do ensino de design frente ao novo século: um estudo da disciplina de ergonomia nas escolas paulistas de desenho industrial**. 2003. 147 f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação da UNESP – Programa de Pós-Graduação em Desenho Industrial, Bauru.
- ANTONIO GARCIA, Marcos de. Problemática multifactorial del absentismo laboral, el presentismo y la procrastinación en las estructuras en que se desenvuelve el trabajador. **Med. segur. trab.**, Madrid, v. 57, n. 223, jun. 2011.
- BARROS, B. A. *et al.* **Análise do impacto do absentismo em uma empresa do segmento financeiro**. 2009. 66 p. Monografia (MBA) - Universidade Vale do Rio Doce, Especialização MBA Gestão Integrada da Qualidade, Governador Valadares, 2010.
- BERNSTORFF, V. H.; DAL ROSSO, S. O absentismo ao trabalho como forma de resistência à intensificação do trabalho, à insatisfação profissional e ao estresse ocupacional. In: XXXII ENCONTRO DA ANPAD, 32., 2008, Rio de Janeiro.
- BONINE, C. N. *et al.* Como transformar o indicador de absentismo e turnover em uma estratégia de gestão de pessoas. Revista Eletrônica Saber, Vol. 14 n.1 outubro/ dezembro 2011.
- CAMISASSA, M. Q. **Segurança e saúde no trabalho**. São Paulo: Método. 2015.
- CASSAR, V. B. **Direito do Trabalho**. 9°. ed. São Paulo: Método, 2014.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. 2.ed. SÃO PAULO: Makron-Books, 1994.
- GUÉRIN, F. *et al.* **Compreender o trabalho para transformá-lo**. São Paulo: Atlas, 2001.
- IIDA, I. **Ergonomia: projeto e produção**. 2. ed. São Paulo: Blucher, 2005.
- LÁUAR, A. C. F. *et al.* A origem da ergonomia na Europa: contribuições específicas da Inglaterra e da França. In: PASCHOARELLI, L. C.; DA SILVA, J. C. P. **A evolução histórica da ergonomia no mundo e seus pioneiros** [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010, 103p.

LIMA, P. **Sebenta de apoio à disciplina de Segurança e saúde**. 2006. 102 f. Sebenta. Instituto Politécnico de Setúbal Escola Superior de Ciências Empresariais - Departamento de Comportamento Organizacional e Gestão de Recursos Humanos, Setúbal.

MARTINS, Ronald Jefferson et al . Absenteísmo por motivos odontológico e médico nos serviços público e privado. **Rev. bras. saúde ocup.**, São Paulo , v. 30, n. 111, p. 09-15, June 2005 .

MORAES, A.; MONT'ALVÃO, C. **Ergonomia: Conceitos e Aplicações**. 4. ed. Teresópolis: Editora 2AB, 2012.

MOTTA, R. C. M. **Crônicas em perícias médicas, DORT & Reabilitação profissional**. 2°. ed. São Paulo: Editora LTr, 2012.

PENATTI FILHO, Izidro. **Estudo do absenteísmo: contribuição para a gestão pessoas na indústria automobilística**. Estudo de caso de uma empresa multinacional. 2006. 117f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal Fluminense, Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Gestão, Niterói, 2006.

PINHEIRO, Mônica. Análise do impacto do absenteísmo nas empresas: diminuir o absenteísmo relacionado à causa médica. Disponível em: <[http://www.sistemaambiente.net/Monica\\_Pinheiro/Analise\\_do\\_impacto\\_do\\_Absenteismo\\_nas\\_impresas.htm#II](http://www.sistemaambiente.net/Monica_Pinheiro/Analise_do_impacto_do_Absenteismo_nas_impresas.htm#II)> Acesso em: 7 dez. 2015.

QUEIROZ, A. P. F. et al. Origem da Human Factors nos Estados Unidos da América. In: PASCHOARELLI, L. C.; DA SILVA, J. C. P. **A evolução histórica da ergonomia no mundo e seus pioneiros** [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010, 103p.

PINTO, A. M. P. **Análise ergonômica dos postos de trabalho com equipamentos dotados de visor em centros de saúde da administração regional de saúde do centro**. 2009. 153 f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Medicina da Universidade de Coimbra – Programa de Saúde Ocupacional, Coimbra.

PIZO, C. A. et al. **Análise ergonômica do trabalho e o reconhecimento científico do conhecimento gerado**. Prod. v. 20, n. 4, p. 657-668, 2010.

SILVA, D.M.P.P.da; MARZIALE, M.H.P. Absenteísmo de trabalhadores de enfermagem em um hospital universitário. **Rev. latino-am.enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 8, n. 5, p. 44-51, outubro 2000.

