

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ERGONOMIA**

**POSSÍVEIS MELHORIAS NO TRABALHO DE EQUIPE DE CONSERVAÇÃO E
LIMPEZA A PARTIR DA ANÁLISE ERGONOMICA DO TRABALHO**

NAYARA A. GONÇALVES SOARES

**BELO HORIZONTE - MG
NOVEMBRO 2015**

NAYARA A. GONÇALVES SOARES

**POSSÍVEIS MELHORIAS NO TRABALHO DE EQUIPE DE CONSERVAÇÃO E
LIMPEZA A PARTIR DA ANÁLISE ERGONOMICA DO TRABALHO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, como requisito para a obtenção do título de Pós-Graduação em Ergonomia.

Orientador: Prof. Airton Marinho

BELO HORIZONTE - MG

NOVEMBRO 2015

S676p Soares, Nayara Aparecida Gonçalves.
Possíveis melhorias no trabalho de equipe de conservação e limpeza a partir da análise ergonômica do trabalho [manuscrito] / Nayara Aparecida Gonçalves Soares. - 2015.
48 f.: il.

Orientador: Airton Marinho.

Trabalho de conclusão de curso apresentado a Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, como requisito para a obtenção do título de Pós-Graduação em Ergonomia.”

Bibliografia: f. 47-48.

1. Ergonomia. 2. Limpeza. I. Marinho, Airton. II. Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Engenharia. III. Título.

CDU: 65.015.11

FOLHA DE APROVAÇÃO

NAYARA A. GONÇALVES SOARES

POSSÍVEIS MELHORIAS NO TRABALHO DE EQUIPE DE CONSERVAÇÃO E LIMPEZA A PARTIR DA ANÁLISE ERGONOMICA DO TRABALHO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, como requisito para a obtenção do título de Pós-Graduação em Ergonomia.

Belo Horizonte , ___ de _____ de 2015.

Média Final: _____

Componentes da Banca Examinadora

(Orientador): Prof. Airton Marinho

Professor Examinador: Prof. Adson Eduardo Resende

Professor Examinador: Prof. Eugênio Paceli Hatem Diniz

Apesar dos nossos defeitos, precisamos enxergar que somos pérolas únicas no teatro da vida e entender que não existem pessoas de sucesso e pessoas fracassadas. O que existem são pessoas que lutam pelos seus sonhos ou desistem deles.”

Augusto Cury

AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar meus agradecimentos a todos aqueles que de alguma forma contribuíram para a realização desse trabalho. Em especial a todos os profissionais da equipe terceirizada de limpeza da Advocacia Geral da União – AGU.

Agradeço ao corpo docente do curso de Pós-graduação em Ergonomia da UFMG, em especial ao meu orientador, Professor Airton Marinho, pelos ensinamentos aprendidos e pelo carinho e dedicação demonstrado durante todo o período.

Aos meus pais, Josemir e Sueli, por todos os momentos de amor e dedicação.

Agradeço a banca examinadora pelas críticas e sugestões pertinentes que enriqueceram meu aprendizado.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figuras

Figura 01 – Limpeza da sala.....	33
Figura 02 – Posição agachada ao esfregar o vaso sanitário.....	33
Figura 03 – Número de faltas de funcionárias da equipe de limpeza.....	37

Tabelas

TABELA 1 – Classificação dos Andares.....	43
---	----

SUMÁRIO

RESUMO	10
1 INTRODUÇÃO	11
1.1 Objetivo Geral	12
1.2 Objetivos Específicos	12
2 REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 Ergonomia	14
2.3 A importância da postura no ambiente de trabalho	18
2.4 Condições de trabalho	21
3 METODOLOGIA	24
4 OBSERVAÇÃO DO TRABALHO DAS FAXINEIRAS: RESULTADOS E DISCUSSÃO	27
4.1 A Equipe de limpeza: primeiro contato	27
4.2 Descrição do trabalho realizado pela equipe de limpeza	30
4.2.1 O Trabalho Prescrito.....	30
4.2.2 Observação do trabalho de uma faxineira em um dia de trabalho.....	31
4.2.3 Organização dos andares do prédio.....	34
4.2.4 A escala de faxina.....	34
4.2.5 Observação do trabalho de uma faxineira quando há faltas na equipe.....	35
4.3 Análise de dados	36
5 DIAGNÓSTICOS E RECOMENDAÇÕES	41
5.1 Recomendações Locais.....	42
5.2 Recomendações Globais.....	42
6 CONCLUSÕES	45

REFERÊNCIAS..... 47

RESUMO

O estudo abrange uma investigação em torno do trabalho exercido por faxineiras em um órgão público federal. O objetivo principal é compreender como se constitui a cultura organizacional de um grupo de mulheres responsável por conservação e limpeza. Além disso, visa contribuir para a análise ergonômica em ambiente de trabalho composto por mão-de-obra pouco valorizada e reconhecida socialmente e problematizar as relações entre o trabalho prescrito e o trabalho real. Avalia-se a prática cotidiana do trabalho de limpeza realizado por essa equipe composta por 24 funcionárias, sendo 19 faxineiras, 1 encarregada e 1 substituta, trabalhadoras de uma empresa terceirizada prestadora de serviços de limpeza no prédio da Advocacia Geral da União (AGU), localizado na região central de Belo Horizonte. A metodologia caracteriza-se pela pesquisa qualitativa, embasada em observação e estudo de caso. Após análise ergonômica do trabalho desta equipe percebem-se questões organizacionais e materiais cabíveis de melhorias que serão recomendadas a seguir, objetivando otimizar o trabalho cotidiano realizado pela encarregada e sua equipe. Concluiu-se, portanto, que, as atividades ergonômicas além de se preocupar com as adaptações do espaço físico para o atendimento das necessidades dos profissionais, evidenciam a sua intervenção em aspectos relacionados às condições de trabalho, a busca de estratégias que propiciem o atendimento das necessidades dos profissionais para a execução de suas atividades, promovendo a satisfação e a valorização dos esforços realizados pelos profissionais, que, em contrapartida, tendem a contribuir com maior eficiência e desempenha com as propostas apresentadas pelas empresas, desenvolvendo dessa maneira, com qualidade as atividades que são planejadas.

Palavras-chave: Ergonomia. Condições de Trabalho. Equipe de limpeza

1 INTRODUÇÃO

O trabalho é compreendido como um componente da realidade social, que interage com diferentes variáveis individuais e coletivas. Seu sentido influencia as formas de atividade laboral, a flexibilidade, a produtividade que interfere diretamente nas crenças e na legitimidade, sendo um meio de produção da vida ao prover subsistência, criar sentidos existenciais ou contribuir na estruturação da identidade e da subjetividade. É um construto em constante modificação, pois deriva do processo associado às condições históricas da sociedade (TOLFO e PICCININI, 2007).

O trabalho é valorizado tanto pelos defensores tradicionais do capitalismo quanto pelos marxistas, sendo que para os capitalistas, a valorização do trabalho ocorre a partir da existência da propriedade privada e obtenção de excedente por meio da mais valia (o lucro). Enquanto, no pensamento marxista, o trabalho defendido pelos detentores do capital, não possui valor ou sentido para o trabalhador que se vê impedido de vivenciar sua liberdade e criatividade exercendo suas funções como um alienado (TOLFO e PICCININI, 2007).

As mudanças ocorridas no mundo do trabalho têm ocasionado alterações nas situações laborais com repercussões na saúde dos trabalhadores. Os processos de terceirização, enxugamento de mão de obra e mudanças na organização do trabalho trouxeram intensificação do trabalho com novas demandas e exigências (ROCHA, 2003). Além disso, surge a percepção de que o número de mulheres no mercado de trabalho aumenta gradativamente, assim como a luta e a conquista por mais direitos e igualdade na divisão sexual de trabalho (BARROS, 2014).

Um exemplo dessa intensificação é o trabalho de limpeza e conservação que, de acordo com *Louhevara (2000) *apud* Rocha (2003, p.15), é classificado como dinâmico e pesado, envolvendo, ainda hoje, grande demanda física. Os profissionais de limpeza têm uma demanda laboral intensa e, além disso, utilizam na execução da tarefa muitos objetos manuais (balde, vassoura, pano, etc.). Dessa forma se pode identificar que o trabalho exercido por faxineiras exige movimentos repetitivos, forçando posturas desfavoráveis ao corpo humano.

* ROCHA, C.S. **Análise Ergonômica do Trabalho da Equipe de Limpeza de uma Universidade Particular.** Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003, p. 15.

Portanto, esse grupo de trabalhadores se apresenta de alto risco para o desenvolvimento de problemas de saúde (ROCHA, 2003).

Muitas vezes, o trabalho realizado por faxineiras se apresenta desvalorizado e cercado por desrespeito. A atividade laboral obriga o trabalhador a refazer a mesma atividade repetidas vezes, pois, depois de realizada a limpeza, é difícil mantê-la. Além disso, mantém contato com dejetos humanos e não humanos e, ao contrário dos demais funcionários, a equipe responsável pela faxina, na maioria das vezes, é terceirizada e em sua maioria composta apenas por pessoas do gênero feminino.

Estudos apontam que os critérios para seleção de apenas mulheres para a realização de tarefas de limpeza remetem as considerações de que o serviço doméstico é um saber natural feminino, a partir da ideia de que as meninas, ao aprenderem a limpar, cozinhar e cuidar dos outros, já estariam essencialmente qualificadas em atividades e atribuições femininas, transformando esse “saber natural feminino” em profissão (BARROS, 2014).

A igualdade de gênero em tarefas, funções e, principalmente, de reconhecimento no mercado de trabalho ainda não é prática corrente. Persistem as desigualdades inerentes à divisão sexual do trabalho tanto em nível horizontal como em nível vertical, ao serem considerados os cargos ocupados e os salários recebidos (OLIVEIRA e ASSUNÇÃO 2010; BARROS, 2014).

1.1 Objetivo Geral

Discutir o trabalho de grupo de mulheres trabalhadoras em conservação e limpeza de prédio de órgão público federal, a partir da análise ergonômica dos esforços despendidos na tarefa, com foco nas questões posturais, além de problematizar as relações entre o trabalho prescrito e o trabalho real.

1.2 Objetivos Específicos

- a) Discorrer sobre aspectos da ergonomia e organização do trabalho em grupos terceirizados de conservação e limpeza;
- b) Apresentar estudo de caso de análise ergonômica do trabalho de grupo de mulheres trabalhadoras em conservação e limpeza de prédio de órgão público federal;

- c) Discutir as condições de trabalho encontradas em relação ao risco de adoecimento ocupacional das trabalhadoras;
- d) Apresentar propostas de melhorias do trabalho observado.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Ergonomia

A Ergonomia é conceituada como sendo uma ciência que visa à melhoria das condições de trabalho dos empregados que atuam em diferentes postos de trabalho, salientando a busca pelo atendimento de suas necessidades que possam favorecer o desenvolvimento de suas ações, atendendo as condições apresentadas pela organização, bem como em decorrência de suas próprias atividades.

De acordo com Iida (2005, p. 05) “a Ergonomia iniciou provavelmente com o primeiro homem pré-histórico, que escolheu uma pedra em formato que melhor se adaptasse à forma e movimentos de sua mão, para usá-la como arma”.

O vocábulo Ergonomia é originário do idioma grego, erg= trabalho e nomos= leis, ou seja, pode ser compreendida como sendo a ciência das leis que regem o trabalho (CARVALHO e NASCIMENTO, 1993).

A Ergonomia surge na história da humanidade sem embasamento científico, sendo desenvolvida pelos artesãos em suas práticas, estabelecendo a adaptação de suas ferramentas de trabalho, com o objetivo de aprimorar as suas técnicas e permitir melhores resultados em referência ao produto final.

Na era da produção artesanal, não mecanizada, a preocupação em adaptar as tarefas às necessidades humanas também esteve sempre presente. Entretanto, a revolução industrial, ocorrida a partir do século XVIII, tornou mais dramática esse problema. As primeiras fábricas surgidas não tinham nenhuma semelhança com uma fábrica moderna. Eram sujas, escuras, barulhentas e perigosas. As jornadas de trabalho chegavam há até 16 horas, sem férias, em regime de semiescravidão, imposto por empresários autoritários, que aplicavam castigos corporais (IIDA 2005, p.05).

Somente a partir do século XVIII, com a Revolução Industrial, ocorrida na Inglaterra, que as primeiras ações ergonômicas foram detectadas, no entanto, o nível de sua prática não se apresentava em total satisfação por parte dos empregados, já que, durante esse período, o que estabelecia como foco principal era a busca do lucro, a expansão das empresas e a competitividade (NETTO e TAVARES, 2006).

De acordo com Rocha (2003), as jornadas prolongadas, as condições de trabalho e o processo de produção que se apresentava de maneira primitiva em relação às técnicas utilizadas na atualidade, sugestionava que a insatisfação dos empregados era constante e nítida, o que se refletia na produção, a qual não conseguia com eficiência, atingir os objetivos e metas das organizações.

A importância valorizar as atividades realizadas pelos trabalhadores por meio do atendimento de suas necessidades é fundamental para que se estabeleça a relação dialógica e de confiança entre empregados e dirigentes, propiciando a resolução de entraves de maneira conjunta, facilitando o trabalho desenvolvido no ambiente interno da empresa (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

Devido às dificuldades apresentadas pelos trabalhadores, e, principalmente o baixo rendimento relacionado à produtividade contribuiu para que se fosse criada novas estratégias relacionadas à melhoria das condições de trabalho, onde se destacou o norte-americano Frederick W. Taylor.

Este instante no cenário histórico aponta as primeiras manifestações da Ergonomia, seguindo as concepções de empresários como o norte-americano Frederick W. Taylor, que sugeria a execução gerencial dos processos produtivos. Estes pensamentos de Taylor procuravam estabelecer um procedimento específico para a obtenção de maior eficiência no processo produtivo, segundo a divisão de tarefas e tempo em uma linha de produção (DUL e WEERDMEEESTER, 2004, p. 01).

A prática estabelecida pela teoria de Taylor evidenciou a divisão do trabalho estabelecendo critérios que possibilitaram a reorganização das estruturas das empresas, possibilitando a melhoria da qualidade do trabalho desenvolvido, ampliando a possibilidade de profissionalização dos empregados, por se especializarem em determinada atividade, promovendo a melhoria da qualidade no processo de fabricação dos produtos.

Por isso, Maximiano (2004) comenta que, valorizar o empregado é essencial para que as organizações possam atingir as suas metas, já que, ofertando-lhes condições de trabalho satisfatórias e que atendam as suas necessidades, trata-se de um dos fatores que impulsiona a produtividade da empresa frente a sua proposta de expansão.

Para Rocha (2003), a contribuição frente ao ambiente de trabalho é referenciada como um fator positivo, pois, por meio de investimentos que garantam a satisfação dos empregados, o

aumento da produtividade é apresentado como sendo uma consequência capaz de ampliar a produção e possibilitar o aumento da demanda dos clientes das organizações.

Por isso, ao conceituar a Ergonomia, compreende-se que se trata de uma ciência do trabalho, que oportuniza o estudo e a efetivação de ações no ambiente de trabalho, reduzindo as queixas e propiciando melhor rendimento dos empregados em seus postos de trabalho (NETTO e TAVARES, 2006).

Para Iida (2005), as ações relacionadas aos estudos ergonômicos buscam a análise das estruturas físicas dos ambientes de trabalho, adaptando-as as necessidades dos empregados, favorecendo a prática das atividades de forma a promover a satisfação dos mesmos, frente aos obstáculos cotidianos que se encontram nas organizações.

Por isso, corroborando com Iida (2005), Dul e Weerdmeester (2004), conceituam a Ergonomia como sendo:

Uma disciplina científica que estuda as interações dos homens com outros elementos do sistema, fazendo aplicações da teoria, princípios e métodos de projeto, com o objetivo de melhorar o bem-estar humano e o desempenho global do sistema (DUL e WEERDMEESTER, 2004, p. 01).

A Ergonomia se encontra diretamente ligada às ações que visam à promoção de melhoria do bem-estar e das condições de trabalho dos empregados, desenvolvendo a concepção de que, a partir dos diferentes processos de aprimoramento frente às novas tecnologias e a atenção as necessidades dos empregados, promove a criação de diferenciais que são fundamentais para que as empresas se mantenham no mercado competitivo.

Não há como o ser humano adaptar-se ao ambiente físico, não condiz com a sua natureza por não possuir capacidade de transformação, por isso, reduzir o desconforto nos postos laborais, vem sendo considerado um dos desafios enfrentados pelas organizações (DUL e WEERDMEESTER, 2012).

Em relação às melhorias relacionadas à adoção da Ergonomia pelas organizações, Limongi-França (2004) afirma que a Ergonomia executa suas ações com objetivo claro, o de adaptar o trabalho ao ser humano.

Oferecer condições de desenvolvimento aos trabalhadores já era uma questão debatida desde a Idade Moderna, por pensadores que visualizavam os danos ocasionados pela forma de trabalho estabelecida nas indústrias, e que colocavam o homem como controlado pelos meios de produção, e não a sua adaptação ao ambiente de trabalho.

Outro fator referente à Ergonomia salientado por Limongi-França (2004) refere-se à proposta de adequação do trabalho ao homem, tendo como referência fatores cognitivos, ambientais e psicossociais.

Os fatores cognitivos são apresentados pela Ergonomia, evidenciando a prática dos conhecimentos dos trabalhadores e, portanto, promover condições para que esses conhecimentos possam ser utilizados de forma a garantir o aprimoramento das ações realizadas nos postos de trabalho, configura-se como um dos objetivos da Ergonomia (DUBRIN, 2008).

Em se tratando dos fatores ambientais, configura-se na criação de um ambiente de trabalho que necessita estar de acordo com as necessidades dos empregados, desenvolvendo ações que visam à higienização, a harmonia, a condição satisfatória no ambiente laboral.

Sobre os fatores psicossociais, a Ergonomia os considera como consequência dos fatores cognitivos e ambientais, por meio da organização do espaço de trabalho, dos conhecimentos apresentados pelos trabalhadores, os quais podem contribuir para a formação de estratégias que são fundamentais para a criação de novas ações que aprimorem a produção das empresas, visando principalmente, o cumprimento das normas de segurança que são essenciais para o bem-estar dos trabalhadores por meio da prevenção contra acidentes e riscos de doenças ocupacionais (DUBRIN, 2008).

Silva e Barboza (2005, p. 03) comentam que, quando não há ações voltadas para a melhoria do ambiente de trabalho, a produtividade não se apresenta satisfatória, onde os fatores são evidenciados por meio da “redução da produtividade, da perda de tempo para a execução das tarefas, do aumento da rotatividade, do absenteísmo, do surgimento das doenças ocupacionais, da redução da estimulação que são fatores que favorecem o aumento da produtividade dos empregados”.

Por isso, é fato que, ao conceituar a Ergonomia, percebe-se que, por ser uma ciência, ela busca por meio de seus conhecimentos favorecerem a integração entre empregados e empresas, propiciando a adequação do ambiente físico e favorecendo a satisfação e valorização dos empregados no que tange ao desenvolvimento de suas atividades (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

A partir das ações ergonômicas, a possibilidade de resultados positivos se torna uma condição real, por promover estratégias e ações que favoreçam aos empregados a colaborarem de maneira mais efetiva com os objetivos e metas propostas pela organização (FORIGO et al, 2014).

Para tanto, faz-se necessário compreender como a Ergonomia pode contribuir para a melhoria das atividades desenvolvidas dos empregados que trabalham em diferentes atividades, salientando para este estudo, aspectos sobre a organização do trabalho de um grupo de mulheres responsáveis por conservação e limpeza de uma empresa.

2.2 A importância da postura no ambiente de trabalho

A segurança do trabalho prioriza o bem-estar dos profissionais no momento da execução de suas atividades, tendo em foco as diferentes ações que são realizadas simultaneamente nos setores das organizações.

A atividade laboral realizada considerando questões ergonômicas e o cumprimento das normas de segurança são fundamentais para que as empresas possam ampliar suas estratégias em busca da obtenção de seus objetivos e metas, que se respaldam no atendimento das exigências do mercado no qual se encontram inseridas (IIDA, 2005).

A segurança do trabalhador é estabelecida através do cumprimento de normas regulamentadoras que preveem o uso correto de equipamentos, posturas e condições específicas para as atividades que são desenvolvidas pelos profissionais em diferentes empresas (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

Segundo Balbinotti (2003), em relação às normas regulamentadoras, salienta-se o fato de que, a postura se apresenta como sendo um dos procedimentos que deve ser observado pelos

profissionais que atuam nas atividades que visam à prevenção de acidentes e surgimento de doenças ocupacionais.

A postura é um dos principais fatores de risco passíveis de adoecimento por parte profissionais que trabalham em empresas voltadas para o setor de limpeza, além do risco de acidentes, ausência de treinamento, utilização de materiais nem sempre benéficos à saúde humana (ANDERSON, 1984).

A postura pode ser compreendida como a maneira correta de posicionamento do ser humano frente ao desenvolvimento de qualquer atividade, propiciando a resposta corporal favorável no que se refere ao condicionamento físico necessário para a realização das ações propostas (COURY, 1994).

Para tanto, a boa postura é definida por *Santos e Fialho (1996) *apud* Vitali Júnior (2004), através dos seguintes fatores:

A posição do corpo que envolve o mínimo de sobrecarga das estruturas, com o menor gasto energético, para o máximo de eficiência do corpo; A postura que preenche todas as necessidades mecânicas do aparelho locomotor, permitindo que o indivíduo mantenha a posição ereta com esforço muscular mínimo; A posição que o corpo assume para preparação do próximo movimento; A forma de estar dos distintos componentes vertebrais, da pelve, dos membros, da cabeça e do pescoço, e, é ainda o equilíbrio harmônico e estável, com “estresse” mecânico discreto, que não seja fatigante, que não provoque dor, que seja funcionalmente eficiente e esteticamente aceitável (*SANTOS e FIALHO, 1996 *apud* VITALI JÚNIOR, 2004, p. 18).

Percebe-se que a boa postura está nitidamente ligada as condições de trabalho que são oferecidas aos indivíduos, o que reforça a importância da Ergonomia no contexto de propiciar a melhoria da disposição dos equipamentos utilizados pelos trabalhadores, bem como o desenvolvimento das ações que requer o aprimoramento das ações executadas pelos trabalhadores, através da modificação das posturas adotadas.

O empregado que se sente confortável em seu ambiente de trabalho, tendo ao seu alcance equipamentos que o permite desempenhar suas funções de maneira satisfatória, tende a

* VITALI JÚNIOR, S. **Comparação da carga postural dos operadores de duas ilhas de atendimento de uma loja de departamento.** Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004, p. 18.

contribuir de maneira mais efetiva para com as propostas das organizações (BALBINOTTI, 2003).

Posturas estáticas por tempo prologado podem predispor a maiores índices de desconfortos gerais, tais como dor, sensação de peso e formigamento em diferentes partes do corpo, ou mesmo pode aumentar os riscos de hérnia de disco - saída do núcleo intervertebral do centro do disco, através de fissuras ou rompimento da parede do disco, para espaços externos onde pode comprimir nervos ou estruturas próximas. No entanto, há que se considerar que fatores individuais, das condições de trabalho e da atividade realizada, irão influenciar os efeitos dessa postura sobre o corpo (BALBINOTTI, 2003).

Além dos problemas lombares, pode provocar problemas circulatórios, facilitando a ocorrência de inchaços nos pés e tornozelos. Pode também promover desconfortos na região do pescoço, quando este permanece estático, e nos membros superiores (ombros, braços e mãos), principalmente quando são executados movimentos repetidos ou associados ao uso de força (COURY, 1994).

O trabalho de uma equipe de limpeza é exercido predominantemente de pé, pois eles não têm postos de trabalho fixos, o que exige o deslocamento de um lado para o outro durante a realização das tarefas e, ainda assumem posturas distintas durante a jornada de trabalho. Porém, esse tipo de postura pode ocasionar desconforto e até mesmo agravamento de lesões pré-existentes. (*COUTO, 1995 *apud* SOARES, et. al. 2011, p. 05).

O trabalho executado por esse grupo de trabalhadores gera grande desgaste físico, principalmente em virtude das posturas inadequadas às quais eles estão expostos. Segundo *Lima (2000) *apud* Soares et al (2011, p.07) , a postura assumida por um trabalhador é decorrente de múltiplos fatores constituintes da situação de trabalho. O trabalhador age conforme é confrontado em uma determinada situação, gerando o que se denomina regulação (ALVES; et al, 2002 *apud* SOARES et al., 2011, p. 07). Todo esse processo ocorre no momento em que os trabalhadores da limpeza se deparam com as tarefas a serem realizadas, a falta de equipamentos e obrigação de atingir os resultados pré-determinados. A regulação é feita de forma a alcançar o objetivo desejado, mas para isso, se assume posturas inadequadas,

*SOARES, et al. **Situações de Risco na Percepção dos trabalhadores de um setor de serviço de limpeza.** Belo Horizonte, outubro de 2011, p. 05-07.

o que acaba, por muitas vezes, gerando dor, desconforto e prejuízos funcionais (SOARES et al, 2011).

A falta de um ambiente físico de trabalho planejado em busca da melhor adequação das necessidades dos trabalhadores acarreta lesões aos mesmos que são prejudiciais à sua saúde, o que identifica a necessidade de se atentar para a melhoria das condições de trabalho oferecida aos empregados, buscando dessa forma, evitar o afastamento dos profissionais por falta de adequação do ambiente de trabalho.

2.4 Condições de trabalho

As empresas são compostas por setores que apresentam suas estruturadas diferenciadas, cada qual com os profissionais que são responsáveis pela realização das atividades que são planejadas em busca dos resultados finais, sejam em relação à fabricação de produtos ou prestação de serviços.

Para que os profissionais executem suas atividades de maneira satisfatória, as condições de trabalho precisam ser favoráveis ao desempenho, o que requer a adaptação do ambiente físico, o atendimento às necessidades apresentadas pelos empregados, evidenciando a organização do ambiente de trabalho para o desenvolvimento das atividades propostas (OLIVEIRA e ASSUNÇÃO, 2010).

De acordo com Oliveira e Assunção (2010) o conceito de condições de trabalho segundo Karl Marx é compreendido como sendo:

Um conjunto de recursos que possibilitam a realização do trabalho, envolvendo as instalações físicas, os materiais e insumos disponíveis, os equipamentos e meios de realização as atividades e outros tipos de apoio necessários, dependendo da natureza da produção (OLIVEIRA e ASSUNÇÃO, 2010, p. 01).

Porém, ainda embasando-se nos estudos de Oliveira e Assunção (2010), faz-se relevante comentar, que as condições de trabalho não se limitam ao ambiente interno das empresas, mas se apresenta referente a todo o processo de transformação das matérias-primas ao produto final, por englobar vários profissionais para este processo, além de reverenciar como meio de

condições de trabalho, os relacionamentos interpessoais que se encontram presentes nas empresas.

Os profissionais se encontram atentos sobre os seus direitos e, por isso, a transformação na forma de administrar uma empresa vem sendo detectada nas últimas décadas em relação ao tratamento dispensado aos empregados que passaram a ser reconhecidos como capital intelectual pelas organizações (DUBRIN, 2008).

Essa concepção de valorização das atividades dos profissionais foi responsável pela formulação de estratégias que buscam adequar o ambiente de trabalho às condições apresentadas pelos empregados, para que os objetivos e metas das organizações sejam alcançados de maneira a promover benefícios para os profissionais e para a organização (DUBRIN, 2008).

Salienta-se que, as condições de trabalho são essenciais para a empresa em diferentes aspectos, como para o aumento da lucratividade, produtividade, qualidade dos produtos e serviços comercializados, permanência no mercado de trabalho e, construção de seu quadro de profissionais com empregados capacitados e satisfeitos com o ambiente de trabalho (MINICUCCI, 2011).

Para que as condições de trabalho sejam efetivadas para o atendimento dos profissionais, as empresas precisam realizar investimentos em programas de melhorias no ambiente, verificar as condições de trabalho oferecidas, promover a análise do ambiente visando a sua adaptação, o que pode ser efetivado pelos conhecimentos da Ciência da Ergonômica, propiciar a motivação dos empregados pela valorização de seus esforços, remuneração justa, propostas de benefícios para a família, efetivação de palestras que os permitam avaliarem as suas condições de trabalho, e, principalmente, propiciar a abertura do diálogo entre os empregados e empregadores (MINICUCCI, 2011).

A atenção em relação às diferentes condições de trabalho e a sua influência no desempenho dos profissionais precisa ser refletida pelos administradores vislumbrando a prática de estratégias que busquem amenizar as dificuldades encontradas pelos profissionais para a execução de suas atividades (SILVA, BARBOZA, 2005).

Por isso, ações ergonômicas precisam ser efetivadas em razão da melhoria das condições de trabalho dos seus profissionais, para que dessa maneira, possa haver a redução da rotatividade, devido ao aparecimento de doenças ocupacionais e insatisfação dos profissionais devido às insatisfatórias condições de trabalho que lhes são oferecidas (MARTINEZ, LATORRE e FISCHER, 2010).

3 METODOLOGIA

Esse trabalho utilizou como metodologia a pesquisa qualitativa associada ao viés do método da observação. Nela tem-se a oportunidade de relacionar com o ambiente das relações humanas compreendendo suas sensibilidades e percepções; pela mediação dessa abordagem é possível captar comportamentos e expressões imperceptíveis em outras técnicas.

Para Tesch (1990) *apud* Esteban (2010, p.95) o foco de atenção dos pesquisadores nessa abordagem está em: “[...] descrições detalhadas de situações, eventos, pessoas, interações e comportamentos que são observáveis, incorporando a voz dos participantes, suas experiências, atitudes, crenças, pensamentos e reflexões, tal e qual são expressas por eles mesmos”.

Dessa maneira, essa abordagem tem a finalidade de aprofundar 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 como instrumento utilizou-se neste estudo a “observação sistemática”, descrita como o tipo frequentemente empregado que tem como objetivo “a descrição precisa dos fenômenos ou o teste de hipóteses” (GIL, 2010, p. 104). Ainda de acordo com o autor, nas pesquisas desse tipo, o pesquisador sabe quais os aspectos da comunidade ou grupo que são significativos para alcançar os objetivos pretendidos.

Para a compreensão do trabalho realizado pela equipe de limpeza utilizou-se o método de Guérin, que afirma que o ergonomista em sua análise deve realizá-la de modo a contribuir e complementar dois objetivos, que se referem: “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. 01).

O método proposto por Guérin, et al (2001, p. 86), é iniciado a partir da identificação dos fatores gerais e do contexto. Logo após, apresenta-se 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. Nessa etapa existe maior interação com os trabalhadores por meio das entrevistas e das verbalizações.

Para a coleta de dados foram realizadas visitas periódicas no período compreendido entre maio de 2014 e fevereiro de 2015. Os intervalos entre as visitas não apresentaram uma cronologia, sendo realizados de acordo com a necessidade e disponibilidade dos trabalhadores e pesquisadores.

Durante o processo de coleta de dados diversas dificuldades apareceram. A primeira delas foi à conquista pela confiança das trabalhadoras, pois, inicialmente, acreditavam que este estudo apresentasse alguma ligação com a empresa terceirizada da qual eram contratadas. Depois de iniciada a análise realizou-se de maneira positiva a aproximação com as funcionárias construindo uma relação de confiança, onde elas 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 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 justifica as 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 referiu-se ao mês de agosto de 2014, em que a empresa responsável pela limpeza perdeu o contrato, sendo estabelecido um novo contrato com uma nova empresa. Tal fato resultou em demissões na equipe e a desconfiança por parte das trabalhadoras voltou a pairar sobre a pesquisa desenvolvida o que levou novamente ao trabalho de busca da confiança das funcionárias para a continuidade do trabalho que estava

sendo realizado, em busca de informações para a melhoria de sua condição de trabalho e do entendimento de suas necessidades laborais.

4 OBSERVAÇÃO DO TRABALHO DAS FAXINEIRAS: RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 A Equipe de limpeza: primeiro contato

O primeiro contato ocorreu com o coordenador de serviços da empresa, que prontamente nos acolheu e apresentou a encarregada da equipe de limpeza. Em um segundo momento, os pesquisadores foram convidados a conhecerem o prédio e o restante da equipe, onde foi feita uma rápida reunião para explicar os objetivos do estudo, permitindo a prática da observação, avaliação e coleta de informações para a fundamentação da pesquisa proposta.

Destaca-se 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, destacando ainda que este é servidor público. 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 de a 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 os 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, foi percebida a relutância das empregadas, principalmente pela desconfiança de que a pesquisa poderia ser a pedido da empresa para fiscalizar suas atividades.

Neste 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.

Para o entendimento dos primeiros dados coletados, as faxineiras e a encarregada da empresa terceirizada destacaram em um primeiro momento as seguintes ponderações:

FAXINEIRA 1 – Acho que alguns deveriam ter mais respeito pelo trabalho. Às vezes eu estou limpando e eles passando.

FAXINEIRA 2 – Essa bota é pesada e o uniforme é grosso, não transpira. Imagina trabalhar o dia todo com isso.

ENCARREGADA – Eles (servidores) reclamam de barulho no elevador, sempre achando que são as faxineiras. Além disso, falam que é porcelanato, mas é cerâmica. Ele (piso) absorve qualquer produto, de álcool a água sanitária e mancha o chão. O produto é ruim, exige mais esforço pra esfregar e ainda não limpa direito.

Para o entendimento de tais dificuldades iniciou-se uma entrevista diretamente com a encarregada, que apresenta como uma de suas atribuições realizar a 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 o 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 em um mesmo período de tempo. Em relação ao número de faltas de funcionários para a realização da limpeza dos andares, a Encarregada entrevistada relatou que, “falta gente praticamente todos os dias, mas as meninas são espertas, bem orientadas, elas faltam o que pode faltar. Faltam três dias e vem dois”.

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

Abordando a questão referente ao *layout* dos andares, outra faxineira, denominada neste estudo como Faxineira 03, relatou que:

FAXINEIRA 03 - 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.

O grande número de faltas resulta na necessidade 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, e de sua equipe devido ao excesso de trabalho.

A partir das observações iniciais e entrevistas com a equipe de limpeza, foi percebida a necessidade em compreender como se constitui a cultura organizacional desse grupo de mulheres identificando possíveis causas de adoecimento e constrangimentos.

Visivelmente, 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. O absenteísmo provoca constantes reformulações na rotina de trabalho, afetando tanto o cotidiano da equipe de faxina, quanto à rotina de trabalho dos demais funcionários do prédio.

Como hipótese inicial percebe-se que o absenteísmo provoca retrabalho por parte da encarregada que precisa reformular diariamente a escala de faxina, necessitando organizar suas funcionárias com o cuidado de não sobrecarregar nenhuma delas, apesar de que, quando reformular a escala precisará solicitar que uma única faxineira realize a limpeza de seu andar, além da manutenção de outro.

A tarefa de limpeza exige da trabalhadora uma série de posturas passíveis de adoecimento osteomuscular, como deslocamento por longas distancias, postura de pé por tempo prolongado, agachamentos, flexões de tronco, etc..

Destacando ainda que a limpeza das salas precisam 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 limpem as salas, pois às 8 horas da manhã muitas já começam a ser ocupadas. Tal fato além de provocar constrangimento pode causar sobrecarga osteomuscular, pois o

esforço realizado para limpar um mesmo espaço em um menor período de tempo é intensificado pela aceleração do processo.

Dessa forma, as trabalhadoras da limpeza apresentam riscos de distúrbios musculoesqueléticos devido à variedade de tarefas empreendidas. Os principais fatores de riscos para os distúrbios são pontuados como sendo a postura incômoda, força, repetitividade e insuficiência de repouso (*WOODS; BUCKLE, 2000 *apud* ROCHA, 2003, p. 29).

As principais causas estão na inadequação do trabalho às características humanas, uma vez que a organização do trabalho muitas vezes é realizada a partir de estereótipos simplificados do que seria a realidade da população de trabalhadores desconsiderando as particularidades dos sujeitos (GUÉRIN, et al, 2001).

De acordo com *Assunção e Rocha (1993) *apud* Rocha (2003, p. 29), entre os fatores associados ao aparecimento de doenças relacionam-se características do posto de trabalho, dos instrumentos e do ambiente de trabalho, sendo que essas autoras consideram que a principal causa de adoecimento encontra-se na organização do trabalho.

Os fatores referentes à organização tais como ritmo, movimentos repetitivos, sobrecarga muscular, ausência de pausas, mobiliários e ferramentas inadequados são apontados como os principais responsáveis pelo aparecimento de doenças osteomusculares (*SETIMI et al, 2001 *apud* ROCHA, 2003, p. 30).

4.2 Descrição do trabalho realizado pela equipe de limpeza

4.2.1 O Trabalho Prescrito

O trabalho prescrito para a equipe de faxina consiste em limpar as salas, banheiros e corredor. Nesta tarefa, limpar faz referência 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, etc..

* ROCHA, C.S. **Análise Ergonômica do Trabalho da Equipe de Limpeza de uma Universidade Particular.** Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003, p. 29 – 30.

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 para cada 500m² considerando pisos e superfícies de móveis. A copa, cozinha, elevadores e *hall* são de responsabilidade de outra equipe a qual não será contemplada neste estudo.

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

A organização da limpeza e o tempo necessário para a sua realização dependem das particularidades de cada faxineira. E, como já exposto, 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 fica higienizado naquele dia, pois o servidor só sai de seu ambiente de trabalho ao fim de seu turno, o que é susceptível a reclamações pela falta da limpeza. No restante do dia a faxineira fará apenas a manutenção, limpando algo que entornou e limpando novamente os banheiros.

Destaca-se que, 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.

4.2.2 Observação do trabalho de uma faxineira em um dia de trabalho

Para o desenvolvimento da etapa de observação do trabalho realizado pelas faxineiras, as atividades foram acompanhadas, as tarefas estavam estruturadas de modo que a limpeza de todo o andar fosse 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 precisa conferir se a quantidade de papel e sabonete líquido dos banheiros está 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.

Além disso, a manutenção da limpeza e reposição de produtos é cercada de constrangimentos, uma vez que a orientação da empresa sobre a quantidade de material a ser disponibilizado para não gerar desperdícios é de metade da capacidade dos recipientes. Assim, quando a trabalhadora segue as orientações, servidores e advogados questionam e até mesmo deferem ofensas à trabalhadora, do tipo: *“Você tem que colocar mais material. Não é você quem paga por ele.”*

O trabalho desenvolvido pelas faxineiras apresenta-se como sendo uma atividade que resulta em desgaste físico considerável, principalmente pela repetição de movimentos que atingem diferentes partes do corpo.

Algo observado na rotina de trabalho que exemplifica tal repetição de movimentos é o número de flexões de tronco necessárias para realizar a limpeza de sala com cinco mesas. Nesse conjunto de tarefas foi observado um total de 39 flexões de troncos, considerando desde a retirada do lixo das lixeiras até o transporte do balde com água.

Além do número de flexões de tronco também pode se considerar o tempo de permanência na posição agachado. Durante a observação, a trabalhadora permaneceu por mais de dois minutos consecutivos nessa posição para limpar um único banheiro o que, segundo Coury (1994), tende a reduzir a circulação de retorno dos membros inferiores, facilitando a ocorrência de inchaços nos pés e tornozelos.

A Figura 01, exemplifica o trabalho realizado pela faxineira, referente à limpeza de uma das salas.

Figura 01 – Limpeza da sala



Fonte: Registro realizado pela autora do estudo (2015)

A Figura 2, demonstra a faxineira em sua atividade de limpeza, destacando a posição agachada ao esfregar o vaso sanitário.

Figura 02 – Posição agachada ao esfregar o vaso sanitário



Fonte: Registro realizado pela autora do estudo (2015)

4.2.3 Organização dos andares do prédio

Ainda buscando salientar o trabalho desenvolvido pelas faxineiras na realização da limpeza do prédio que serviu como objeto para este estudo, procurou-se aprofundar ainda mais no cotidiano destas funcionárias, sendo analisada a organização dos andares do prédio, uma vez que a equipe de faxina classificava os andares como leve, moderado e pesado. Assim, observou-se 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 ser analisado o 5º andar, classificado por elas como “leve” (sic), observou-se 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 2:00 horas, houve 37 passagens pelo corredor, desconsiderando as passagens da faxineira. Além disso, ocorreram 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), verificou-se que o número de trabalhadores presentes era de 11 funcionários, naquele horário. Também, em um período de aproximadamente 2:00 horas, houve 83 passagens pelo corredor. A entrada da faxineira neste andar ocorreu por volta das 9:00 horas, como não foi possível contar quantos retrabalhos foram feitos nos banheiros pedimos para que ela contasse e informasse. A faxineira afirmou que foram feitas 15 manutenções nos banheiros. Quanto ao lixo, foram 500g, deslocando esse material a uma distância de 8 metros e 80 cm.

Vale dizer que para a informação referente ao peso do lixo produzido e a distância percorrida pelas trabalhadoras, foi utilizada uma balança portátil e uma trena, instrumentos de medida devidamente calibrados para garantir a fidelidade das informações.

4.2.4 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 seria a responsável por limpar o andar onde a faxineira responsável se encontrava ausente, 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.

Destaca-se que essa organização da escala não considera a opinião da trabalhadora quanto ao grau de dificuldade em realizar a limpeza do andar, sendo exclusivamente realizada pela encarregada.

4.2.5 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 deixados para outro dia, como por exemplo: a “lavação”.

A lavação 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.

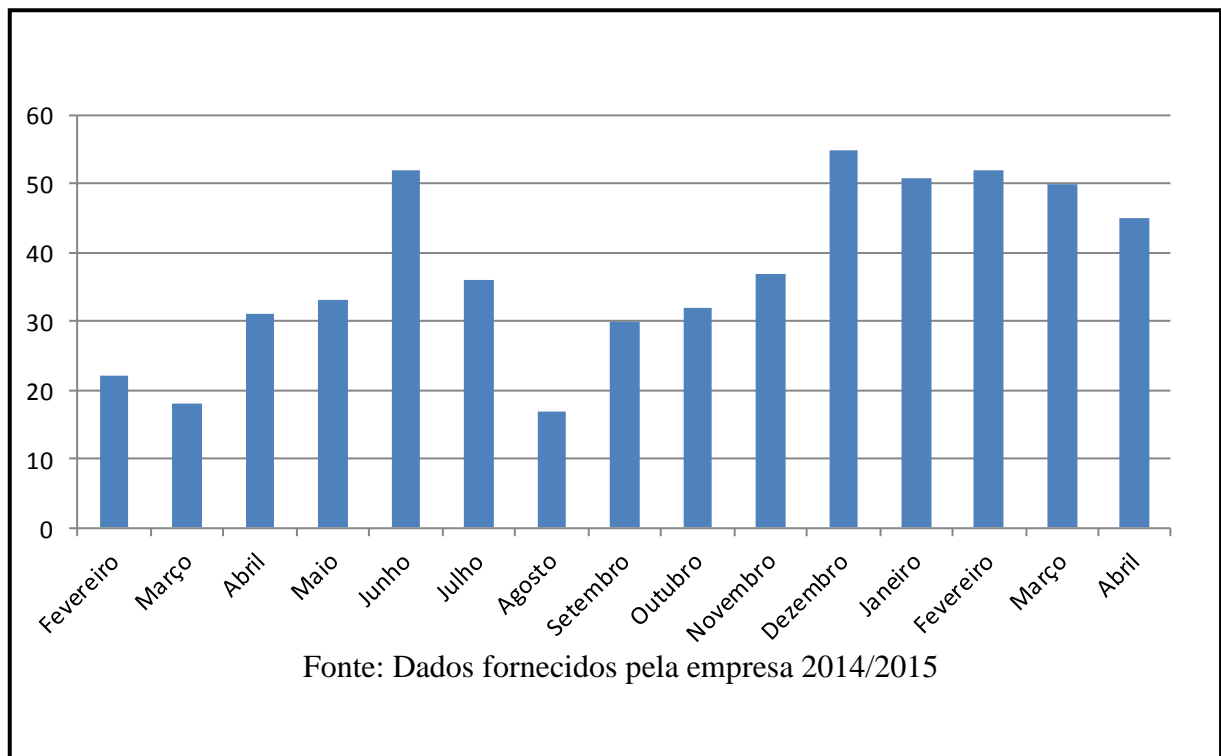
4.3 Análise dos dados

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 da equipe no espaço de tempo de fevereiro de 2014 a abril de 2015 (Figura 03). Verificou-se 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.

A Figura 03, demonstra o número de faltas de funcionárias da equipe de limpeza observada neste estudo.

Figura 03– Número de faltas de funcionárias da equipe de limpeza



Analisando os dados quantitativos apresentados, constatou-se que, no período analisado de fevereiro de 2014 a abril de 2015, os meses de maiores ocorrências de ausência do local de trabalho ocorreram nos meses de junho, agosto, novembro e dezembro de 2014 e nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2015. No entanto, não se pode deixar de ponderar que em todos os meses foram constatadas faltas de funcionárias da equipe da limpeza.

A rotatividade no trabalho e o absenteísmo geram prejuízos às empresas, e vêm se destacando de maneira significativa no cenário mercadológico. Frente a esta preocupação, faz-se relevante comentar que, de acordo com Barros (2014), o atendimento das necessidades dos empregados para a melhoria de seu desempenho e redução de suas ausências, configura-se como uma estratégia viável e com resultados positivos para as organizações, propondo o diálogo para a adequação da condição de trabalho.

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 por 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.

As ausências detectadas de funcionários precisam ser analisadas pela empresa em razão de suas estratégias de motivação para o desempenho destes profissionais em seu ambiente de trabalho, salientando que, além de remuneração adequada, as condições de trabalho envolvendo segurança, materiais adequados, uso de equipamentos de proteção, dentre outros fatores devem ser verificados com o intuito de encontrar a causa da insatisfação dos empregados que os levam à faltar em suas atividades (DUBRIN, 2008).

Salientando sobre a questão da ausência no ambiente laboral, em depoimento, a encarregada da equipe de limpeza declara que:

ENCARREGADA - Falta gente praticamente todos os dias. Mas as meninas são espertas, bem orientadas, elas faltam o que pode faltar. Faltam três dias e vem dois. 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.

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. A justificativa se deu em relação ao salário por não sofrer mais reduções. Houve uma perceptível mudança do clima organizacional do grupo de modo que tanto a encarregada, como as faxineiras relataram estarem mais satisfeitas.

O diálogo realizado entre gestores e empregados faz-se de suma relevância para o sucesso da organização, por isso, a construção de estratégias em conjunto favorece o melhor desempenho

e o compromisso dos trabalhadores em razão da valorização de seus conhecimentos e opiniões (BARROS, 2014).

Em depoimentos sobre a melhoria do clima organizacional da empresa, uma das faxineiras relatou que:

FAXINEIRA 4 - Eu acho legal, porque... eu, às vezes, eu chego atrasada e posso pagar essas horas sem descontar do meu salário.

Embasando-se em Dubrin (2008), comenta-se que, o clima organizacional deve estar equilibrado, harmônico em relação a construção de confiança e respeito entre gestores e empregados, o que favorece a melhoria das condições de trabalho, o que configura na melhoria da produtividade.

Com o auxílio da supervisora foi possível acessar o quadro de anotações da terceirizada anterior correspondente aos atestados, declarações e faltas. Nessa tessitura, realizou-se 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, em modo geral de 22 (dias por mês) x 19 trabalhadoras para fazer a escala de limpeza, o que corresponde a 418 homens/dias de trabalho. Isso equivale a: 8:00 (horas) x 19 (trabalhadoras) x 5 (dias da semana) x 22 (dias nos mês) = 16.720 horas/homem de trabalho por mês.

Analisando como exemplo o mês de junho, com número aproximado de 50 faltas, obtêm-se 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.

Essa compensação claramente provoca um considerável acréscimo na carga de trabalho mensal das trabalhadoras o que tem como consequência aumento da probabilidade de lesões musculoesqueléticas.

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

Sobre este ambiente reservado à equipe de limpeza, o depoimento feito pela encarregada expressa que, *“depois que montaram esse quartinho melhorou. Quem mora muito longe vem pra cá e deita um pouco. Isso deu uma animada nelas.*

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

Esse fato faz-se comprovado em comparação a movimentação do 5º andar com o 7º andar. No 5º andar, considerado pela equipe como “leve”, em um período de 2:00 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.

De acordo com Limongi-França (2004), as condições de trabalho são essenciais para que as prestações de serviços sejam realizadas de maneira efetiva, considerando os objetivos dos clientes e os serviços prestados pelas empresas. Por isso, a busca por produtos de qualidade, preocupação com a segurança dos empregados que executam as ações é essencial para que eles permaneçam em seu posto de trabalho.

5 DIAGNÓSTICOS E RECOMENDAÇÕES

A análise ergonômica do trabalho permitiu comprovar que a organização do trabalho da equipe de limpeza deveria ser revista.

Diante do analisado por meio da observação verificou-se a necessidade de mudanças significativas para que as trabalhadoras pudessem exercer sua atividade laboral sem danos a saúde ou constrangimentos. Assim, mesmo que não se faça possível alcançar soluções ideais, que agradem plenamente a todas as partes envolvidas, se faz relevante a busca de alternativas para minimizar os problemas atuais atuando de forma eficaz no que diz respeito à 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 e a sobrecarga osteomuscular passível de adoecimento. 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.

Constataram-se 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 horas extras ou saídas antes do horário estabelecido de turno; além de não existir um quadro de faxineiras reservas.

A partir de todo o processo de coleta de dados, verificou-se com maior incidência de faltas nos meses antecedentes à 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, à 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, entende-se 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, poderia estar vinculado a substituição das trabalhadoras neste período em que já foram contratadas novas faxineiras e um novo grupo começou a ser formado. Observou-se ainda 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. Dessa maneira, uma das hipóteses levantadas correspondeu à insatisfação com a atividade de trabalho, uma vez que a maioria das faltas destinou-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 está reestruturado, sendo que desde julho de 2014, apenas seis faxineiras do quadro anterior permanecem no exercício de suas atividades.

5.1 Recomendações Locais

- A partir das observações do trabalho realizado pela equipe de limpeza sugere-se como recomendação 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, com consequente aumento do risco de adoecimento osteomuscular.

5.2 Recomendações Globais

- 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.

- Instrução da equipe de faxina, por meios de cursos e palestras, sobre conservação de energia e posturas adequadas a realização das tarefas, com objetivo de minimizar os riscos de adoecimento osteomuscular.

- Reformulação da escala de faxina refeita analisando a classificação feita pelas próprias trabalhadoras em: “leve, moderado e pesado” (Tabela 1), com objetivo de minimizar o esforço empreendido na realização da limpeza de dois andares consecutivos.

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. A Tabela 1 apresenta a classificação em relação à opinião das faxineiras sobre as atividades laborais, identificando os andares entre leve, moderado e pesado.

TABELA 1 - Classificação dos Andares

CLASSIFICAÇÃO DOS ANDARES			
	LEVE	MODERADO	PESADO
ANDARES	5º	10º	4º
	6º	11º	7º
	22º	12º	8º
	23º	13º	9º
		14º	
		15º	
		16º	
		17º	
		18º	
		19º	
		20º	
		21º	

Fonte: Dados coletados pelos pesquisadores (2015)

Quando essa organização não for possível e a necessidade de limpeza ser moderado + normal, recomenda-se duas trabalhadoras para a manutenção do andar que está sem responsável.

Sendo assim, após o exposto, ponderou-se que as medidas relacionadas as atividades ergonômicas, bem como o desenvolvimento de atividades que amenizem o desgaste físico e psíquico das funcionárias, poderá possibilitar melhor desempenho em suas atividades laborais, além de possibilitar a satisfação das trabalhadoras em serem valorizadas e reconhecidas em seus esforços, por meio das adaptações que a empresa realiza para a melhoria do clima no ambiente de trabalho e em relação a sua segurança e bem-estar para a execução de suas atividades.

6 CONCLUSÕES

A ergonomia é considerada uma ciência que propõe a verificação das condições de trabalho que os trabalhadores de diferentes setores executam. O seu princípio básico respalda-se na adaptação das máquinas às necessidades dos profissionais, oportunizando a busca de novas estratégias que favoreçam a realização das atividades referente a produção ou a prestação de serviços que são fundamentais para o atendimento de sua demanda.

A Ergonomia se encontra diretamente ligada às ações que visam à promoção de melhoria do bem-estar e das condições de trabalho dos empregados, desenvolvendo a concepção de que, a partir dos diferentes processos de aprimoramento frente às novas tecnologias e a atenção as necessidades dos empregados, promove a criação de diferenciais que são fundamentais para que as empresas se mantenham no mercado competitivo.

A postura é um dos principais fatores investigados pela ergonomia, principalmente devido ao fato das queixas apresentadas pelos trabalhadores de diferentes setores, desencadeando a preocupação em relação às condições de trabalho que são oferecidas pelas empresas.

A valorização das atividades realizadas pelos trabalhadores por meio do atendimento de suas necessidades é relevante para que se estabeleça a relação dialógica e de confiança entre empregados e dirigentes, propiciando a resolução de entraves de maneira conjunta, facilitando o trabalho desenvolvido no ambiente interno da empresa.

Sobre a pesquisa desenvolvida, foi possível constatar que as faxineiras entrevistadas demonstraram insatisfação em relação às condições de trabalho oferecidas. Salienta-se que a execução das atividades eram prejudicadas em razão do tempo para a execução das atividades, a ausência de produtos de qualidade, a constante ausência de empregadas que deveriam ser substituídas por outras, acarretando uma sobrecarga de atividades.

Através dos depoimentos coletados, verificou-se que a organização da empresa em forma de rodízio para a substituição de faxineiras ausentes não era considerada uma estratégia satisfatória para as funcionárias, o que deve ser revisto pela empresa como sugestão de melhoria das condições de trabalho.

Verificou-se ainda que, o nível considerável de ausências gerava atrasos nos serviços e insatisfação dos profissionais que trabalham nas salas que deveriam ser limpas de maneira eficiente. Este fato configurou-se como sendo um aspecto negativo para a empresa de limpeza, que se justificou pelas ausências constantes de profissionais impedindo o cumprimento de todas as atividades.

Em relação a trabalhos futuros, apresenta-se a pretensão de ampliar o campo da discussão sobre a importância da ergonomia, através de novos conceitos e busca de novas ferramentas que poderão ser amplamente utilizadas visando à criação de diferenciais que propiciem a satisfação dos empregados em seus postos de trabalho.

Concluiu-se, portanto, que, as atividades ergonômicas além de se preocupar com as adaptações do espaço físico para o atendimento das necessidades dos profissionais, evidencia a sua intervenção em aspectos relacionados às condições de trabalho, a busca de estratégias que propiciem o atendimento das necessidades dos profissionais para a execução de suas atividades, promovendo a satisfação e a valorização dos esforços realizados pelos profissionais, que, em contrapartida, tendem a contribuir com maior eficiência e desempenha com as propostas apresentadas pelas empresas, desenvolvendo dessa maneira, com qualidade as atividades que são planejadas.

REFERÊNCIAS

- ANDERSON, B. **Alongue-se**. São Paulo: Summus Editorial, 1984.
- BALBINOTTI, G. **A ergonomia como princípio e prática nas empresas**. Curitiba: Gênese, 2003.
- BARROS, C.B. **O impacto da cultura organizacional nas relações de trabalho e na construção de identidades: um estudo sobre as mulheres do serviço de limpeza da Universidade de Brasília**. Brasília, 2014.
- CARVALHO, A.V; NASCIMENTO, L. P. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Pioneira, 1993.
- COURY, H.J.G. **Programa auto-instrucional para o controle de desconfortos posturais em indivíduos que trabalham sentados**.1994.128f. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Educação, São Paulo, 1994. Disponível em: <http://libdigi.unicamp.br/document/?code=vtls000076929> Acesso em 25 de outubro de 2015.
- DUBRIN, A.J. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.
- DUL, J; WEERDMEESTER, B. **Ergonomia Prática**. 2 ed, São Paulo: Edgard Blücher, 2004.
- DUL. J.; WEERDMEESTER, B. **Ergonomia prática**. 3. ed. São Paulo: Blucher, 2012.
- ESTEBAN. M. P. S. **Pesquisa qualitativa em educação: fundamentos e tradições**. 1º ed. Porto Alegre, 2010, p. 95.
- FORIGO, F.M.; FELBER, D.; GESSI, N. L.; BRUN, Â. M. R. Fatores que afetam a satisfação dos funcionários e o clima organizacional. Artigo Original, 2014. Disponível em: http://www.fema.com.br/wp-content/uploads/2014/04/pdf_revistagestao_1edicao2.pdf> Acesso em 02 de setembro de 2015.
- GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- GUÉRIN. F. et al. **Comprender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia**. 1. ed. São Paulo: Blucher, 2010.
- IIDA, I. **Ergonomia: projeto e produção**. 2. ed. São Paulo: Blucher, 2005.
- LIMONGI-FRANÇA, A.C. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Atlas, 2004.
- MARTINEZ, M. C.; LATORRE, M. R. D. FISCHER, F.M. Capacidade para o trabalho: revisão de literatura. Artigo Original. **Ciências & Saúde Coletiva 15 (Supl.1), 2010**.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Teoria Geral da Administração: da revolução urbana à revolução digital**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MINICUCCI, A. **Psicologia Aplicada à Administração**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

NETTO, A. A. O; TAVARES, W. R. **Introdução à Engenharia de Produção**. Florianópolis: Visual Books, 2006

OLIVEIRA, D. A.; ASSUNÇÃO, A. A. **Condições de Trabalho Docente**. In: OLIVEIRA, D.A. DUARTE, A.M.C. VIEIRA, LM.F. Dicionário: trabalho, profissão e condição docente. Belo Horizonte, UFMG/Faculdade de Educação, 2010. Disponível em: <<http://www.gestrado.org/pdf/390.pdf>> Acesso em 10 de agosto de 2015.

ROCHA, C.S. **Análise Ergonômica do Trabalho da Equipe de Limpeza de uma Universidade Particular**. Porto Alegre, 2003.

SILVA, D. A.; BARBOZA, R.J. Ergonomia Aplicada ao Trabalho. **Revista Científica Eletrônica de Administração**. Ano V, número 9, Dezembro de 2005. Periódico Semestral. ISSN: 1676-6822.

SOARES, F.G.; RESENDE, M.C.F.; MOURA, C.S.; MARTINS, P.H.; JUNIOR, M.D.; **Situações de Risco na Percepção dos trabalhadores de um setor de serviço de limpeza**. Belo Horizonte, outubro de 2011.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. C. **Sentidos e significados do trabalho**: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros. *Psicologia & Sociedade*, v.19, ed. Especial 1: 38-46, 2007.