



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

**INCIDENTES CRÍTICOS DO ABSENTÉISMO EM SITUAÇÕES DE TRABALHO
INDUSTRIAL**

Florianópolis
2003

Erineide Marta Brognoli de Matos

**INCIDENTES CRÍTICOS DO ABSENTEÍSMO EM SITUAÇÕES DE TRABALHO
INDUSTRIAL**

Dissertação submetida à Universidade Federal de Santa Catarina, para a obtenção do Grau de Mestre em Engenharia de Produção - Área de concentração - Ergonomia.

Orientador: Prof: Roberto Moraes Cruz, Dr

Florianópolis
2003
Erineide Marta Brognoli de Matos

INCIDENTES CRÍTICOS DO ABSENTEÍSMO EM SITUAÇÕES DE TRABALHO INDUSTRIAL

Esta dissertação foi julgada e aprovada para obtenção do grau de **Mestre em Engenharia de Produção no Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção** da Universidade Federal de Santa Catarina

Florianópolis, 28 de fevereiro de 2003.

Prof: Edson Pacheco Paladini, Ph.D
Coordenador do Programa

BANCA EXAMINADORA:

Prof: Roberto Moraes Cruz, Dr
Orientador (PPGEP)

Prof: Telma Elisa Carraro, Dra.
Membro da Banca (PPENF-UFSC)

Prof: Kleber Prado Filho, Dr.
Membro da Banca (PPSI-UFSC)

*Ao meu marido Vítor e aos meus filhos Lucas
André e André Henrique pelo amor e carinho
que me dedicaram nestes momentos difíceis da
minha vida profissional e familiar.*

Agradecimentos

Agradeço com imenso carinho a equipe do SESMT, pela compreensão e desprendimento com que me ajudaram a obter os dados para esta pesquisa em especial à chefia do Departamento de Saúde Ocupacional Dr. Manuel Esteves, aos técnicos de segurança Antônio dos Santos, Nelson Franco, José Francisco, à equipe do RH.

À UFSC e a Coordenação do Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção por ter permitido a realização de um sonho e pela oportunidade de ampliar meus conhecimentos desfrutando de ensinamentos de verdadeiros mestres.

Às queridas amigas e colegas de mestrado Miriam, Marlei e Maria Salete, pelas horas de ansiedade divididas no decorrer do estudo, meu carinho, agradecimento e admiração.

As minhas amigas e companheiras Carla Adriane Pires Ragasson, Elizabeth Lazarotto e Dulce Gouveia que me apoiaram nos momentos da busca do conhecimento e realização da pesquisa de campo.

Ao meu sobrinho Cleyton Alberti, por todos os momentos em que me socorreu diante das dificuldades encontradas no caminho da tecnologia utilizada neste trabalho.

Ao meu orientador Prof. Dr. Roberto Moraes Cruz e sua busca pelo inédito transmitindo sua sapiência através de seus ensinamentos.

Aos meus Pais, Nilton Brognoli Machado (in memoriam) e Santinha Nunes Brognoli, por terem me dado a vida e a oportunidade de iniciar meus estudos, apesar de todas as dificuldades.

A Deus e a Jesus que me amparam nos momentos mais difíceis, por terem me permitido vivenciar à busca do conhecimento numa pesquisa científica.

*Vós trabalhais, para acompanhar o ritmo da terra, e da alma da terra.
Quando trabalhais, sois uma flauta através da qual o murmúrio das horas se transforma em melodia.
Sempre vos disseram que o trabalho é uma maldição; e o labor uma desgraça.
Mas eu vos digo que, quando trabalhais, realizais parte de um sonho mais longínquo da terra, desempenhando
assim uma missão que vos foi designada quando esse sonho nasceu.
E apegando-vos ao trabalho, estais na verdade amando a vida.
E quem ama a vida através do trabalho, partilha do segredo mais íntimo da vida.
O trabalho é o amor feito visível.*

Gibran Kalil Gibran

Resumo

MATOS, Erineide Marta Brognoli de. **Incidentes Críticos do Absenteísmo em Situações de Trabalho Industrial**. 2003. 150p. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Produção, UFSC, Florianópolis.

O objetivo deste estudo foi determinar os incidentes que geram índices de absenteísmo em situações de trabalho industrial. Para alcançar este objetivo foram considerados aspectos vinculados a vida pessoal e ocupacional dos entrevistados. A população selecionada foi de trabalhadores absenteístas (n=97), de uma Cooperativa Agrícola e Industrial, no Setor do Abatedouro de Aves, onde se encontram três áreas críticas, com alto índice de absenteísmo. A sistemática para coleta de dados deu-se inicialmente pela observação direta e posterior seleção da população, durante o período de janeiro de 2001 a junho de 2002. Os instrumentos de coleta de dados utilizados foram: um questionário estruturado sobre Condições de Saúde e Trabalho onde foram investigados os dados sócio-econômicos, as condições do trabalho, o estado de saúde do trabalhador e a caracterização do absenteísmo. Fez-se uso também de um instrumento de Escala de Avaliação da Carga de Trabalho baseado na técnica de incidentes críticos de Flanagan (1954), composto de duas partes: na primeira, para avaliação dos níveis de exigências de cargas de trabalho, como: pressão no trabalho, esforço físico, esforço cognitivo, satisfação no trabalho, exigências ambientais, jornada de trabalho e competência social, utilizou-se uma escala de 0 a 10; na segunda parte, foram elaborados Cartões Diagnósticos para confrontar, as respostas que correspondem às exigências da escala anterior. Os instrumentos foram aplicados como piloto para a sua validação em área similar à que foi realizada a pesquisa. Trata-se de um estudo exploratório, descritivo, do tipo transversal e de escolha intencional da população pesquisada. Os incidentes críticos, identificados nesta pesquisa e que podem levar ao absenteísmo foram: média de idade da população trabalhadora, considerando-se que a maioria é jovem e sem um nível de comprometimento de trabalho satisfatório, falta de perspectiva com relação ao crescimento profissional; postura laboral estática; jornada extensa de trabalho; espaço físico pequeno nas linhas de produção frente ao grande número de trabalhadores; exigências do ambiente de trabalho (excesso de frio, umidade e nível de ruído); distância da residência até o local de trabalho. Através da utilização dos instrumentos de dados foi possível evidenciar que os incidentes críticos repercutem no alto índice de absenteísmo, encontrados na população, levando conseqüentemente a sobrecarga física e mental destes trabalhadores.

Palavras-chaves: Absenteísmo, incidentes críticos, carga de trabalho

ABSTRACT

MATOS, Erineide Marta Brognoli de. **Critical incident of absenteeism in industrial work situation.** 2003. 150p. Dissertation (Master's degree in Production Engineering) - Post-graduation Program in Production Engineering, UFSC, Florianópolis.

The objective of this study was to determinate the incident that generate absenteeism rates in situations of industrial work. In order to reach this goal were considered aspects linked to the personal and occupational life of the interviewed. The population selected was from absent workers (n=97) from an agricultural industrial cooperative, in the bird slaughter sector, where we find three critical areas, with high absenteeism rate. The systematic for the data collect first began by direct observation and further population selection, during the period of january 2001 to june 2002. The instruments of the data collection were: an structured questionnaire about health and work conditions where was investigated the socials and economics data, the work conditions, the worker health condition and the characterization of absenteeism. It was also used an instrument of assessment scale of work charge based on critical incident technique of Flanagan (1954), composed of two parts: the first, to value job pressure, physical effort, cognitive effort, work satisfaction, environmental demands, work journey and social skills, a scale from 0 to 10 was used; the second part were elaborated diagnostic cards to confront, the answers that correspond to the demands of the former scale. The instruments were applied as a pilot to it's validation in a similar area that was performed the research. It's about an explorer study, descriptive, transversal type and of intentional choice of the researched population. The critical incident identified in this research and that may lead to absenteeism were: average age of the working population, considering that most of them are young and without a satisfying level of work commitment, lack of perspective to professional growth, static laboral posture, extensive work journey, small physical space in the production lines to the big numbers of workers, environment from home to the work place. Through the use of the data instruments was possible to evidence that critical incident repercut in high levels of absenteeism at the population, leading them to physical and mental surcharges.

Key words: Absenteeism, critical incident, workload

Sumário

LISTA DE FIGURAS	xxv
LISTA DE TABELAS.....	xxvi
LISTA DE QUADROS	xxvii
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	xxviii
1 A NECESSIDADE DE INVESTIGAR O ABSENTEÍSMO COMO UM INCIDENTE CRÍTICO NO TRABALHO.....	16
2 TRABALHO, ABSENTEÍSMO E ERGONOMIA	21
2.1 Tipos de absenteísmo e comportamento humano no trabalho	32
2.2 As causas do absenteísmo	35
2.3 Os incidentes críticos no trabalho associados ao absenteísmo.....	39
2.4 A técnica utilizada para detectar os incidentes críticos.....	43
3 MÉTODO.....	52
3.1 Natureza e Desenho do Estudo.....	52
3.2 Caracterização do Local e da População	53
3.3 Fontes de Informações e de Coleta de Dados.....	55
3.4. Organização e Análise dos Dados Coletados	58
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	59
4.1 Caracterização da empresa e dos setores analisados	59
4.2 Caracterização da População	63
4.3 Processo de Trabalho no Abatedouro de Aves.....	66
4.4 Análise dos Resultados do Questionário CST.....	68
4.4.1 Características Socioeconômicas.....	68

4.4.2 Histórico ocupacional	74
4.4.3 Características organizacionais do trabalho	81
4.4.4 Caracterização do Absenteísmo	92
4.5 Análise dos resultados da escala de avaliação da carga de trabalho	96
4.5.1 Média dos resultados dos níveis de exigência.....	98
4.5.2 Resultado do nível de ECT quanto a pressão no trabalho	99
4.5.3 Resultado do nível de ECT quanto ao esforço físico	99
4.5.4 Resultado do nível de ECT quanto ao esforço cognitivo	100
4.5.5 Resultado do nível de ECT quanto à satisfação no trabalho	101
4.5.6 Resultado do nível de ECT quanto às exigências ambientais	102
4.5.7 Resultado do nível de ECT quanto à jornada de trabalho	103
4.5.8 Resultado do nível de ECT quanto à competência social.....	104
4.6 Análise da ECT feminino e masculino	105
4.6.1 Resultado do ECT feminino	107
4.6.2 Resultado do ECT masculino	109
4.7 Cartões Diagnósticos	111
4.7.1 Confronto dos resultados dos Cartões Diagnósticos e a Escala de Avaliação da ECT	111
5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES	113
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	118
APÊNDICE A -Termo de Autorização.....	124
APÊNDICE B - Questionário	126
APÊNDICE C - Escala de Avaliação de Carga de Trabalho	130
APÊNDICE D - Cartões Diagnósticos	132
ANEXO A - Descrição da distribuição dos funcionários	134
ANEXO B - Descrição da Atividades	136

ANEXO C - Distribuição da Atividade Exportação Nória.....	139
ANEXO D - Descrição do Número de Trabalhadores	141
ANEXO E - Fotos	144

Lista de Figuras

Figura 1: Classificação dos tipos de absenteísmo	33
Figura 2: Principais causas do absenteísmo	35
Figura 3: Organograma do Setor de Abatedouro de Aves	59
Figura 4: Distribuição do total de trabalhadores nas áreas pesquisadas.....	63
Figura 5: Distribuição percentual de trabalhadores absenteístas.....	64
Figura 6: Distribuição percentual do tempo de serviço.....	73
Figura 7: Distribuição das ferramentas utilizadas nas atividades.....	74
Figura 8: Distribuição dos tipos de EPIs utilizados	78
Figura 9: Desempenho pós-jornada de trabalho	91
Figura 10: Comparação entre os níveis de ECT	96
Figura 11: Média da escala de avaliação dos níveis de ECT	98
Figura 12: Níveis de ECT quanto à pressão no trabalho	99
Figura 13: Níveis de ECT quanto ao esforço físico	100
Figura 14: Níveis de ECT quanto ao esforço cognitivo	101
Figura 15: Níveis de ECT quanto à satisfação no trabalho	102
Figura 16: Níveis de ECT quanto às exigências ambientais	103
Figura 17: Níveis de ECT quanto à jornada de trabalho	104
Figura 18: Níveis de ECT quanto à competência social.....	105
Figura 19: Níveis de ECT quanto ao sexo feminino	106
Figura 20: Níveis de ECT quanto ao sexo masculino	106
Figura 21: Confronto dos Níveis de ECT com os cartões diagnósticos	111

Lista de Tabelas

Tabela 1: Divisão setorial e quantidade de trabalhadores na unidade 1.....	58
Tabela 2: Distribuição dos dados sócio-econômicos.....	68
Tabela 3: Distribuição das condições de moradia	72
Tabela 4: Distribuição das áreas onde os trabalhadores estão lotados	74
Tabela 5: Distribuição do absenteísmo masculino e feminino por turno	75
Tabela 6: Distribuição do desconforto ambiental.....	83
Tabela 7: Distribuição das características da atividade.....	83
Tabela 8: Tabela de pesos masculino e feminino – OIT	86
Tabela 9: Comportamento do trabalhador e da chefia diante dos erros	89
Tabela 10: Relacionamento do trabalhador com chefia e colegas no ambiente de trabalho....	89
Tabela 11: Percepção das faltas e os motivos que levam ao absenteísmo	92
Tabela 12: Percentual de dias perdidos mediante atestados médicos	93
Tabela 13: Conduta da empresa e dos colegas diante do absenteísmo.....	94
Tabela 14: Conduta da empresa quanto ao estado de saúde do trabalhador	95
Tabela 15: Tabela comparativa dos níveis críticos das ECT relacionados à ambos os sexos	110

Lista de Quadros

Quadro 1: Influências sobre o absenteísmo	37
Quadro 2: Parâmetros para a classificação dos incidentes (Leplat, 1985	41
Quadro 3: Incidentes críticos detectados em diversas situações de trabalho	46
Quadro 4: Condições que afetam direta e indiretamente a relação homem/máquina.....	47
Quadro 5: Incidentes críticos desencadeados pelo fator humano.....	47
Quadro 6: Incidentes críticos relacionados à administração da empresa	48
Quadro 7: Incidentes críticos ocasionados pela falta de recursos e meios.....	48
Quadro 8: Falhas do processo e apoio do RH	49
Quadro 9: Falhas no ambiente de trabalho	50

Lista de Siglas

CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

CLT- Consolidações das Leis de Trabalho

CST - Condições de Saúde e Trabalho

DORT - Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho

ECT- Exigência de Carga de Trabalho

EPI - Equipamento de Proteção Individual

LER - Lesões por Esforços Repetitivos

NR - Normas Regulamentadoras

PPRA - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais

RH - Recursos Humanos

SESMT - Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho

SIPAT -Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho.

CAPITULO 1 A NECESSIDADE DE INVESTIGAR OS INCIDENTES CRÍTICOS DO ABSENTEÍSMO NO TRABALHO

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 porventura decorrentes.

Alves (1996) sugere que o absenteísmo tem a sua gênese em dois fatores interdependentes: alteração das condições sociais e das condições do ambiente de trabalho, ambos sinalizando uma situação de descontrole do processo de inserção dos trabalhadores no mercado de trabalho. Para Wisner (1992), as taxas particularmente altas de absenteísmo estão relacionadas principalmente às síndromes psicológicas resultantes do processo de trabalho, notadamente verificadas nas atividades onde as exigências estão ligadas ao desgaste pessoal por excesso de responsabilidades ou a precarização da sobrevivência no trabalho.

A Associação Internacional de Medicina do Trabalho (1981, p.1) conceitua absenteísmo como a “ausência dos trabalhadores ao trabalho, naquelas ocasiões em que seria de esperar a sua presença, por razões de ordem médica ou quaisquer outras, ou absenteísmo-doença que é a ausência ao trabalho atribuída à doença ou lesão acidental”. Para Rohr (2001) absenteísmo é a falta de assiduidade ao trabalho e, para Souto (1980, p.1) “absenteísmo é um dos mais visíveis e complexos problemas de comportamento humano com que as organizações se vêm

frente a frente diariamente, com altos custos operacionais resultantes da perda de tempo”.

De outra forma, o absenteísmo pode ser configurado também como uma das clássicas formas de resistência individual e coletiva no trabalho, tal como observado nos estudos de Dejours (1992, 1997, 1999), Cruz (2001) e Santos (2001), ao correlacionar as faltas no trabalho ao desgaste ou ao limite de tolerância frente às condições de trabalho.

Estudos citados por Lee e Eriksen (1990) indicam que o absenteísmo é inversamente proporcional à satisfação no trabalho, e a ausência pode ser considerada uma forma de se afastar de pequenas situações indesejáveis. A observação de fatores como condições de trabalho, natureza da supervisão, estilos de liderança, participação na tomada de decisões e relacionamentos profissionais pode ajudar a entender o impacto do absenteísmo nas organizações.

De uma forma mais específica, considera-se que as causas mais conhecidas do absenteísmo são as posições forçadas, os movimentos de força exigidos pelo trabalho, a pressão psicológica, a tensão e o medo da perda do emprego. Considera-se, também, que o absenteísmo não está associado à negligência e à preguiça, e sim a problemas, em grande parte, relacionados ao trabalho. De uma forma ou de outra, Alves (1994) considera que o “absenteísmo é indicador da baixa qualidade de vida do profissional”.

O estudo sobre o absenteísmo associado a incidentes críticos tem por objetivo determinar quais os incidentes que geram maior índice de absenteísmo, comprometendo seriamente a economia da organização do trabalho e a saúde do trabalhador. Economicamente porque o trabalhador deixa de produzir, aumentando o custo operacional da empresa e sobrecarregando as atividades de outros trabalhadores. Do ponto de vista do trabalhador, a preocupação nos remete a buscar os fatores humanos críticos do absenteísmo que invariavelmente estão

associados a problemas de saúde e redução da qualidade de vida no trabalho.

Para Alberton (1996), incidente crítico é qualquer evento ou fato negativo com potencialidade para provocar dano. Também chamados quase acidentes, caracterizam uma situação em que não há danos macroscópicos ou visíveis. Dentro dos incidentes críticos, estabelece-se uma hierarquização na qual basear-se-ão as ações prioritárias de controle. Na escala hierárquica, receberão prioridade aqueles incidentes que, por sua ocorrência, possam afetar a integridade física dos recursos humanos do sistema de produção. O incidente segundo Flanagan (1954, p.166),

se entende toda a atividade humana observável que seja suficientemente completa por si só para que se possa, a partir dela, fazer as induções e as previsões sobre o indivíduo que acompanha a ação. Por ser crítico um incidente deve se produzir numa situação, ou objeto onde a intenção de ação seja, suficientemente clara para o observador e onde cujas conseqüências da ação sejam bastante evidentes.

A freqüência de pequenos acidentes provocados pela sobrecarga de rotina, excesso de horas extras, impropriedade de horários que geram distúrbios do sono, bem como, as metas difíceis de alcançar, a insatisfação gerada pela exigência das chefias e as altas rotatividades (*turnover*) nas empresas são consideradas fatores desencadeantes do absenteísmo.

O medo de ficar doente e desempregado, a dificuldade de adaptação a mudanças, tarefas repetitivas com postura estática por longos períodos, equipamentos inadequados e incapacidade de comunicar as suas insatisfações, são ocorrências que predispõem a pequenos acidentes quase imperceptíveis, mas cujas conseqüências podem ser graves, gerando doenças profissionais e acidentes de trabalho que invariavelmente ocasionam um alto índice de

absenteísmo nas empresas. Os sintomas relacionados a problemas físicos, pelo fato das sobrecargas funcionais serem pouco conhecidas, tornam-se estigmatizantes, provocando normalmente um agravamento do quadro face à pressão psicológica gerada sobre o trabalhador. Entende-se que a atividade laboral deve ser analisada de maneira única, pois ela é inerente a cada indivíduo e está diretamente ligada ao conjunto de traços psicológicos que denotam características próprias e que irão determinar o comportamento no trabalho, associado aos estímulos externos e ao ambiente em que vive.

O alto nível de competitividade em empresas de ponta, demanda a necessidade do perfeito equilíbrio entre produtividade e capacidade de produção estimada. Para a efetividade das mesmas, faz-se necessário a prevenção de qualquer tipo de ocorrências que reduzam a possibilidade de vantagens competitivas. Para tanto, o nível de absenteísmo deve ser reduzido até quase à escala zero, bem como a eliminação das causas.

A solução dos problemas do absenteísmo nas empresas, já que tal fato se constitui hoje num dos maiores desafios da saúde ocupacional, pela detecção e monitoramento dos problemas de fundo psicológico, físicos e ambientais preponderantes, além da busca de diagnóstico conclusivo sobre as causas e conseqüências do fenômeno e, considerando as circunstâncias que levam o trabalhador a se ausentar do seu local de trabalho. Estes serão os motivos de investigação neste estudo, utilizando-se de instrumentos que foram criados especificamente para esta pesquisa, baseados, na técnica desenvolvida por Flanagan em 1954, tentando dimensionar as condições subjetivas das exigências das tarefas. Ao criar a técnica dos incidentes críticos Flanagan (1954) buscou desenvolver um ensaio de procedimentos para compilar as observações diretas do comportamento humano em situações de trabalho, indicando os modos particulares por meio dos quais se vinculam os incidentes.

A humanização no trabalho passa pela percepção, por parte de todos os envolvidos na

prestação desses serviços. Significa descobrir que a doença, a dor física e até as lesões teciduais são expressões de uma dor psíquica, de um sofrimento emocional, de uma frustração pessoal, que pouco ou nada se beneficia com a tecnologia de ponta, se essa não for colocada inteiramente a serviço do trabalhador, ao invés das instituições e dos profissionais que por ela transitam.

Algumas empresas apresentam problemas organizacionais sérios, principalmente no que tange a motivação e a satisfação para o trabalho, seguindo ainda a visão Taylorista de racionalização do trabalho. A frequência do absenteísmo, sua presença em todas as categorias de trabalhadores, sempre maior e mais numerosa nas funções subalternas, a precocidade e o grande número de dias de trabalho perdidos e a incapacidade laboral tornaram-se uma questão relevante para este estudo, o que nos remete a perguntar: Que condições de trabalho geram os incidentes críticos que levam ao absenteísmo?

Para responder a essa pergunta de pesquisa, foi definido o seguinte objetivo: Caracterizar os incidentes críticos que influenciam na ocorrência do absenteísmo, em situações de trabalho industrial determinando: a) o índice de absenteísmo nos últimos 18 meses, por sexo, idade, turno de trabalho e em três áreas da empresa; b) o índice de absenteísmo em três áreas que executam atividades similares; c) o desempenho de um instrumento de avaliação de incidentes críticos no trabalho no setor da empresa que apresenta maior índice de absenteísmo.

CAPITULO 2 TRABALHO, ABSENTEÍSMO E ERGONOMIA

Desde os “primórdios, o homem sempre procurou satisfazer suas necessidades vitais e melhorar seu nível de vida. Sua evolução, não lhe permitia manter-se do que encontrava e foi com o trabalho, [...] que o homem progrediu”, segundo Fullmann (1975, p.11). A relação entre trabalho e saúde é conhecida desde a antiguidade, sendo possível detectar algumas referências nos papiros egípcios e no mundo greco-romano, onde os trabalhos mais pesados ou de maior risco eram destinados a escravos oriundos de nações subjugadas ou à classes menos favorecidas. A descrição do trabalho encontrada na Enciclopédia Barsa narra que,

durante séculos o trabalho foi administrado empiricamente. Os conhecimentos em que os homens se baseavam eram assistemáticos e fragmentários e o aprendizado do trabalho se fazia pela observação pessoal, sendo que a mesma tarefa era executada de modos diferentes e com os mais variados instrumentos, e cada trabalhador utilizava sua própria técnica, segundo sua experiência pessoal, transmitida de homem a homem e de geração a geração (BARSA, 1995, p.87b).

No início do século XX surgiram os pioneiros da racionalização do trabalho. Pesquisas e experiências conduzidas com rigor metodológico provaram ser possível desenvolver uma ciência capaz de substituir os métodos empíricos até então aplicados. Taylor, em 1911, e Fayol, em 1916 assinalaram o início dessa fase. “O primeiro criou a administração científica e o segundo a teoria clássica” conforme descrito na Enciclopédia Barsa (1995, p.87b).

Taylor (1856-1915) e seus seguidores Gantt e o casal Frank e Lillian Gilbreth, tinham como

proposta básica o aumento da produção pela eficiência do nível operacional. Para tanto, preconizavam a divisão do trabalho, a especialização do operário e a padronização das atividades e tarefas por eles desenvolvidas, visando sempre o aumento de produção e remuneração compatível com a produção. Conforme Kurcgant (1991, p.5), esta teoria tem o aspecto mecanicista explicitado pela caracterização do homem como uma engrenagem e não como um ser humano. Deste modo o operário passava, a saber, cada vez menos sobre o todo que constituía o seu trabalho, para passar, a saber mais sobre a parte que lhe cabia e ainda visando o aumento da produção. Descreve, ainda, que foram realizados estudos sobre o “tempo e o movimento que juntamente com a padronização determinavam como fazer a tarefa, e o tempo necessário para sua execução”.

Fayol, ao contrário de Taylor, preconizava a necessidade de conhecimento mais abrangente por parte do trabalhador e atribuiu pesos às funções dando maior ênfase ao aspecto administrativo, sem descurar a necessidade do conhecimento em todas as etapas do processo de produção. De qualquer forma salienta-se que em qualquer das correntes fundamentais na organização do trabalho visava-se apenas o aspecto produtividade não se levando em consideração a qualidade de vida do trabalhador ou os males que direta ou indiretamente porventura o afligissem.

As diversas formas de trabalho desenvolvidas nas organizações vêm aumentando significativamente os agravos à saúde do trabalhador, pois este, dentro do processo produtivo é visto ainda como uma máquina ou mesmo um escravo, como na antiguidade, e pouca atenção tem sido dada aos aspectos de proteção no ambiente de trabalho, como também em relação à sua participação no planejamento e organização do processo.

Mendes (1999, p. 25) refere que o “sonho é trabalhar sem necessariamente adoecer ou morrer em decorrência do trabalho”. Alude, ainda, que o homem pode trabalhar sem que seu

organismo fique fatigado pelo excesso de trabalho ou pela desorganização da empresa, ocasionando doenças profissionais, acidentes ou incidentes que o levariam a se ausentar do seu local de trabalho antes do previsto por lei ou por idade.

O trabalho está ligado à sobrevivência, pois sempre ocupou posição de destaque na vida das pessoas, como forma de realização pessoal e profissional. Godoy (2001, p.1) refere que, na sociedade contemporânea, as pessoas vivem pressionadas, dentre outros fatores, por incertezas, frustrações e medos provocados por descrédito nos governantes, instabilidade de emprego e dificuldades do exercício da profissão, diante de sucessivas crises econômicas.

Constata-se, também, a grande dificuldade de manter trabalhadores fidelizados no trabalho e na empresa, sem que isto resulte em prejuízo para a organização do trabalho. A ausência do funcionário do seu local de trabalho é hoje um dos maiores problemas encontrado nas companhias. Percebe-se que a maioria delas apresenta problemas organizacionais sérios, principalmente no que tange a motivação e a satisfação para o trabalho, seguindo ainda a visão taylorista de racionalização do trabalho.

Observa-se, ainda, a dificuldade de encontrar o agente causador da ausência do operário no seu local de trabalho, sendo este um dos maiores problemas encontrado nas instituições. Os trabalhadores ao afastarem-se dos seus afazeres, estão comprometendo a organização do trabalho, e a avaliação dos fatores e a causa destes, interferem na produtividade e nos aspectos subjetivos relacionados ao alto índice de absenteísmo.

O significado da palavra absenteísmo citado no Dicionário Brasileiro Ilustrado - DBI (1977, p.25) é o “costume de estar ausente, deixar de comparecer”. A expressão designa o sentido de “ausência do trabalhador no trabalho, naquelas ocasiões em que seria de esperar a sua presença, por razões de ordem médica ou quaisquer outras”. Considera-se o absenteísmo-

doença como a “ausência ao trabalho atribuída à doença ou lesão acidental” definido pela Associação Internacional de Medicina do Trabalho (1981, p.1).

O absenteísmo é denominado também como ausência, sendo uma expressão utilizada para designar as faltas dos trabalhadores ao local de trabalho. Num sentido mais amplo, é a soma dos períodos em que os trabalhadores da organização se encontram ausentes, ou seja por motivo legal, seja por atraso ou devido a algum motivo interveniente. Na opinião de Guimarães Sobrinho (2003, p.1) “o absenteísmo refere-se à ausência ao trabalho por qualquer razão: doenças, acidentes de trabalho, direitos legais, fatores sociais, fatores culturais extras ou intra-empresariais”.

Gerstenfeld (1978, p.38), professor da disciplina de Administração de Empresas da Universidade de Boston, relata que algumas empresas estão mantendo controles estatísticos permanentes, visando “identificar os setores em que o número de ausências injustificadas começa a apresentar níveis mais elevados do que o normal e, a partir daí, verificar que espécie de problema ocorre nessa área”. Em uma pesquisa realizada para observar o comportamento de 148 trabalhadores, constatou que

fatores relacionados ao absenteísmo estavam fortemente ligados a problemas com a chefia em alguns empregados, enquanto que outros mostravam pequena ou nenhuma relação. A satisfação de um empregado com a companhia em geral não mostrava relação com seu índice de ausências. Não há também relações aparentes entre a atitude do trabalhador frente a sua carga de trabalho, ou a relação do seu salário com o absenteísmo. Há, entretanto, forte relação entre a atitude do trabalhador em face de seu supervisor imediato e suas faltas. Os trabalhadores que sentem que seus chefes são freqüentemente injustos são geralmente os mesmos que apresentam registros de comparecimento pobres (GERSTENFELD, 1978, p.38).

O absenteísmo é um problema que compromete seriamente a organização do trabalho tanto na questão econômica quanto na questão humana, e que deve ser estudado profundamente no sentido de buscar soluções e melhorias para o trabalhador e o empregador. Economicamente

porque o trabalhador deixa de produzir, diminuindo a produção, e conseqüentemente aumentando o custo operacional da empresa e sobrecarregando as atividades de outros trabalhadores. Do ponto de vista da questão humana, procura-se a busca das causas que podem estar envolvidas com essa problemática que, inevitavelmente acaba levando ao absenteísmo.

A ausência no trabalho tem sido atribuída apenas aos problemas pessoais dos trabalhadores. Acredita-se porém, que em muitos casos, as causas do problema estão na própria empresa. “Há em torno do absenteísmo, diversas teorias, e a maioria delas, refere-se a problemas particulares do trabalhador devido suas ausências injustificadas [...] e se a própria empresa não estará causando problemas para esse trabalhador e em que medida” cita Gerstenfeld (1978, p.38). Evidencia-se uma grande dificuldade das empresas em manter seus trabalhadores motivados o bastante, para se manterem constantes no seu trabalho sem que isto resulte em prejuízo para a organização do trabalho.

Wisner (1994, p.11) diz que “com a evolução das tecnologias como a informática e automatização em relação aos tempos antigos ou mesmo recentes da organização do trabalho, criam-se situações em que a atividade não está longe de ser puramente mental”. As características cognitivas são relevantes para Cruz (2001, p.3) que afirma que, “se considerarmos que o trabalho humano torna-se cada vez mais uma atividade de tratamento de informações, as características cognitivas são importantes”. Descreve que as mesmas podem ser abordadas por três vertentes: “em termos de capacidade - sensoriais e motoras; de processo - registros de funcionamento intelectual e de estilos - cognitivo”

ao nível de capacidades sensoriais, ou numerosos trabalhos de psicofisiologia e da psicofísica, fornecem dados importantes sobre os limiares perceptivos, permitindo o tratamento de problemas de detecção e legitimação dos sinais, sobre as condições de adaptação às condições do ambiente de trabalho - iluminação e ruído.

Os trabalhos se baseiam em dois ângulos, destacado, por Cruz (2001, p.4) permite a “ordenação dos dispositivos de significação (quadros de comando, quadrante, sinópticos). Por outro lado, autorizam operações de seleção a fim de detectar deficiências como: perda de acuidade visual/auditiva ou outras contra indicações, como a má visão das cores...”.

O plano motor e psicomotor, o conhecimento, de propriedades relativas aos limites estabelecidos pela biomecânica e pela psicomotricidade, como tempo de reação, persistência, destreza, trabalho de procura, permitiram intervenções sobre o tipo de disposições, arrumações de postos ou seleção de candidatos que tenham as capacidade requisitadas (CRUZ, 2001, p.4).

Em se tratando de processos Vermersch (apud CRUZ, 2001, p.5) “considera, que o adulto dispõe de instrumentos cognitivos, construídos no curso de sua ontogênese (origem do ser), que correspondem aos diferentes estágios do desenvolvimento...”. O autor considera ainda que: “o adulto dispõe, ainda, de uma pluralidade de processos cognitivos de funcionamento (sensório-motor, intuitivo, raciocínio concreto, raciocínio hipotético-dedutivo-formal) que são instrumento que pode mobilizar para resolver um problema”. Afirma, que ao estudar a regulagem do osciloscópio, demonstrou que algumas pessoas advêm de tentativas sucessivas de erros e acertos, enquanto que outros antecipam suas ações, recorrendo as formas de raciocínios mais formais. Com isso é permitido realizar a descrição do funcionamento cognitivo do adulto pela constatação do nível de desempenho esperado pelo uso de diferentes processos cognitivos, não confirma a hipótese que processos mais elaborados, sejam, sempre os melhores.

Os estilos cognitivos destacados por Cruz (2001, p.5) “caracterizam a maneira pela qual o individuo percebe, trata e organiza as informações”. O conhecimento, segundo Sveiby (apud SANTOS, 2000, p.11), é definido como “informação, conscientização, saber, cognição, sapiência, habilidade prática, capacidade, aprendizagem, sabedoria, certeza e, assim por diante [...] depende do contexto em que o termo é trabalhado”.

Este conhecimento engloba o resultado de muitos processamentos intelectuais, de associações, refinamentos e amadurecimentos mentais, devido às suas aplicações objetivas e específicas na orientação de vida, Resende (apud LAZZAROTTO, 2001). Os domínios do conhecimento são construídos de três partes - os domínios: cognitivo, afetivo e psicomotor. “O domínio cognitivo inclui os objetivos vinculados à memória ou reconhecimento e ao desenvolvimento de capacidades habilidade intelectuais” citado por Bloon et al., (1972, p.6-7), e o segundo domínio é denominado de afetivo, envolve os objetivos que descrevem mudanças de interesse, atitudes e valores e o desenvolvimento de análise e ajustamento adequados. O terceiro domínio é a área das habilidades manipulativas ou motora.

O processo de construção do conhecimento dar-se-á por meio da disseminação de princípios, valores e da ordenação de idéias nos âmbitos culturais, comportamentais, morais e eco-ético-sociais, onde o importante é o conhecimento e a utilização que se pode fazer dele. Bloon et al., (1972, p.26-27) afirma que:

ênfase no conhecimento que envolve pouco mais que memória distingue-se de outras concepções que abrangem ‘compreensão’, insight ou que se expressam em termos de ‘conhecer realmente’ ou ‘verdadeiro conhecimento’ [...] está implicitamente considerado que o conhecimento é de pouco valor, se não for utilizado em outras situações diferentes daquelas que foi originariamente adquirido

A aquisição dos conhecimentos de maior utilidade serve para desenvolver aquelas capacidades e habilidades intelectuais que capacitem a adaptar esse conhecimento às novas situações. Referido por Bloon et al., (1972, p.36), que “as capacidades intelectuais têm referencias à situação em que o indivíduo instaura informações técnicas e específicas, para esclarecer um novo problema, buscando em suas experiências passadas” recursos apropriados para examinar e solucionar conflitos referenciados.

A complexidade cognitiva foi assinalada por meio de três critérios:

o primeiro se refere a diferenciação, definida pelo número de dimensões que pode tratar o sujeito; o segundo refere-se a integração, correspondendo as relações estabelecidas entre dimensões diferenciadas, e a discriminação residindo na capacidade de estabelecer graus intermediários para uma mesma direção, (STREUFERT e NOGAMI apud CRUZ, 2001, p.6).

Para Oliveira Junior (2001, p.7), a “natureza do conhecimento, agregado às competências, é decisiva para a sustentabilidade da vantagem competitiva, conferida pela competência”. Refere que o conhecimento coletivo é protegido pela organização. Nonaka (apud Oliveira Junior, 2001, p.17) afirma que o “conhecimento é criado por indivíduos, e uma organização não pode criar conhecimento sem indivíduos”.

A empresa tem um papel fundamental na organização do conhecimento criado por pessoas este deve ser cristalizado como uma parte da rede de conhecimento desta organização. É uma mistura da capacidade intelectual com domínio de conhecimento, referido por Lazzarotto

(2001), pois o conhecimento, valorizado atualmente, indica idéias de competência ativa, útil e de resultados. É considerado como patrimônio importante e como principal diferencial competitivo das pessoas e das organizações. Este conhecimento é, disseminado e compartilhado dentro das organizações, promovendo a qualidade dos serviços prestados e a integração dos trabalhadores. O conhecimento engloba o resultado de muitos processamentos intelectuais, de associações, refinamentos e amadurecimentos mentais, devido às suas aplicações objetivas e específicas na orientação de vida.

Com a globalização da economia e o aumento da competitividade Rio e Pires (1999) descrevem que o trabalho vem enfrentando novas situações, novos requisitos de produtividade e desempenho; novas exigências quanto à saúde, exercícios físicos no trabalho e redução do estresse psíquico, entre outros. A ergonomia é considerada como uma das mais importantes vertentes da saúde ocupacional, com objetivos, conceitos e práticas que vêm ganhando espaço dentro do contexto dos recursos humanos, quanto às ações gerais e específicas referentes à ecologia, ambiente e qualidade de vida.

A formação profissional enfrenta um profundo processo de redefinição nas bases conceituais, sendo um processo necessário e inevitável, tendo em vista as transformações que afetam as formas de inserção da população no mercado de trabalho. A reorganização e a inovação na formação dos trabalhadores constituem um desafio para a viabilização da realidade produtiva e tecnológica.

A crescente abertura da economia, associada ao fenômeno da globalização, do aumento da produção, da cultura, bem como a aceleração das mudanças tecnológicas, configura um cenário novo na distribuição dos trabalhadores por setores produtivos e dos conflitos em torno

das funções e das relações no trabalho.

As mudanças são as exigências para repensar nas exigências tecnológicas e de formação no trabalho, baseados no desenvolvimento de competências que agreguem vantagens, tanto para os trabalhadores como para as empresas. Fenômenos como o desemprego, o subemprego e o trabalho informal são características do trabalho que têm sido considerados como de impacto significativo na satisfação do trabalhador, capazes de influenciar nas taxas de absenteísmo, rotatividade, produtividade, além de repercutir na moral e nos aspectos motivadores associados ao desempenho e a construção de conhecimentos e técnicas de trabalho.

O entendimento dos fatores que contribuem para a melhoria das condições do trabalho, podem constituir-se em uma base sólida para se alcançar maior produtividade, de forma que o trabalho possa se desenvolver sem prejuízo para a saúde dos trabalhadores, de forma a agregar indicadores de satisfação e de solução do absenteísmo. As contribuições dos estudos em ergonômicos sobre os constrangimentos e desconfortos no trabalho podem auxiliar a dimensionar as regulações construídas pelos trabalhadores para controlar os eventos estressantes e outras conseqüências negativas à saúde e ao bem-estar.

Desse modo, observa-se que o trabalho sob condições sociais, técnicas e organizacionais equilibradas pode formar um espaço na vida no qual a pessoa que trabalha pode encontrar reconhecimento, auto-estima e possibilidade de interação social. Dejours (1980, p.24) se refere à relação homem-trabalho da seguinte forma,

o trabalhador não chega ao seu local de trabalho como uma máquina nova. Ele possui sua história pessoal que se concretiza por uma certa qualidade de suas aspirações, de seus desejos, de suas motivações, de suas necessidades psicológicas, que integram sua história passada, conferindo a cada indivíduo características únicas e individuais.

A ergonomia tem como principal campo de investigação a concepção de meios de trabalho adaptados às características fisiológicas e psicológicas dos trabalhadores à atividade, sendo então necessário garantir boas condições laborais, a fim de manter e promover a saúde, bem como obter uma eficácia desejável. Sua evolução está relacionada com as transformações sócio-econômicas e, sobretudo tecnológicas, que vêm ocorrendo no mundo do trabalho. O surgimento da ergonomia de um modo mais sistematizado foi na década de 40. O conceito de ergonomia para Iida (1990, p.1) “é o estudo do relacionamento entre o homem e o seu trabalho, equipamento e ambiente e, particularmente, a aplicação dos conhecimentos de anatomia, fisiologia e psicologia na solução de problemas surgidos desse relacionamento”.

As questões específicas, os princípios e técnicas ergonômicas têm se expandido fora dos ambientes de trabalho, visando a produção e produtos que possam ser utilizados com maior conforto e adequação anatômica pelas pessoas. Para Zapelini (2001, p.1) o estudo do grau de satisfação do trabalhador sob o ponto de vista ergonômico,

tende a contribuir para o alcance de respostas para a redução do absenteísmo e da rotatividade, pois o indivíduo motivado com o seu trabalho compromete-se mais com o objetivo da organização, resultando em ganho tanto para a empresa quanto para o trabalhador

Todas as atividades desenvolvidas no trabalho estão direta ou indiretamente relacionadas à qualidade de vida e do ambiente. Buscam-se soluções que contemplem as sobrecargas do trabalho e rotinas inadequadas que levam a incidentes críticos e ao absenteísmo. Abordados sob a ótica da ergonomia, esses fatores contribuem significativamente para o desempenho do

trabalhador, com redução da fadiga, maior satisfação, e conseqüentemente, maior produtividade.

2.1 Tipos de Absenteísmo e Comportamento Humano no Trabalho

Os tipos de absenteísmo a serem abordados estão relacionados ao comportamento pessoal do trabalhador e da organização do trabalho. Os principais são atribuídos às doenças, aos acidentes de trabalho e de trajeto, levando-se em consideração as ausências legais e ilegais. Existem, ainda, variáveis que influenciam nos tipos de absenteísmo que são a idade, o sexo, o grau de responsabilidade e a distância entre a residência e o local de trabalho, sem contar os fatores ambientais de frio, chuva e sol forte.

A classificação dos tipos de absenteísmo é complexa e de difícil acesso, porém de fundamental importância, pois fornece embasamento para o estudo das causas que promovem a desorganização no trabalho. Para McDonald e Shaver (apud ECHER et al., 1999, p.67), o absenteísmo está dividido em duas categorias sendo: o absenteísmo controlável e incontrolável, “o primeiro diz respeito às faltas por características do ambiente de trabalho e comportamento do trabalhador, o segundo caracteriza-se por doença do trabalhador ou de seus familiares, acidentes, funerais, audiências judiciais, tempestades ou outras ocorrências inesperadas”, sendo estas ausências consideradas legais.

Lelane et al., (1992) (apud CAMPOS; HOFFMANN e CASTRO, 2001); Quick e Lapertosa (1982) (apud SILVA e MARZIALE, 2000) classificam o absenteísmo em vários tipos sendo:

- a) Absenteísmo voluntário ao trabalho, por razões particulares, é, a ausência ao trabalho não justificada por doença, sem amparo legal;
- b) Absenteísmo por doença profissional, inclusive as ausências por acidente de trabalho;
- c) Absenteísmo por doença, incluindo as ausências por doença ou procedimento médico;
- d) Absenteísmo legal, aquelas faltas amparadas por lei;
- e) Absenteísmo compulsório, que é o impedimento do trabalho, ainda que o trabalhador não deseje, por suspensão imposta pelo patrão, por prisão, ou outro motivo qualquer que não lhe permita chegar ao local de trabalho.

Para Danatro (1997, p.102), um conjunto de autores concorda em assinalar que todos os estudos de ausências apontam para a existência de uma etiologia multifatorial, afirma que os “principais tipos de absenteísmo são atribuídos a incapacidades por enfermidades ou por acidentes, ocupando dois terços do absenteísmo na indústria”. Afirma que os fatores humanos no trabalho que potencializam o absenteísmo geralmente estão associados a aspectos tais como “inquietações, expectativas, necessidades, valores, habilidades, conhecimentos laborais relacionados com as condições do meio ambiente de trabalho e ambiente extra-trabalho determinado pelo meio social em que operam estas organizações” (p.102).

Para Alves (1996, p.5), “o absenteísmo é determinado por vários fatores, dialeticamente interligado”. Na Figura 1 apresenta-se os fatores envolvidos na ocorrência do absenteísmo, com base nos argumentos de Danatro (1997) e Alves (1996).

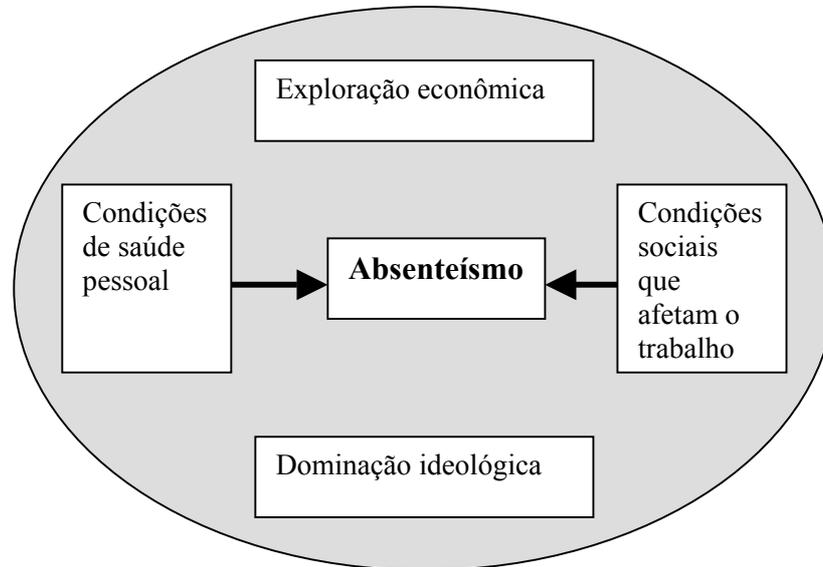


Figura 1- Fatores associados ao absenteísmo

Fonte: adaptado de Alves (1996).

As condições de saúde pessoal (falta de manutenção da saúde, dificuldade de acesso a médicos e planos de saúde) e as condições sociais que afetam o trabalho (baixo grau de escolaridade, renda, qualificação e ausência de lazer) influem diretamente sobre o absenteísmo no trabalho, geralmente associados a dois outros determinantes do processo de trabalho: a exploração econômica (ausência de reconhecimento, baixos salários, altos níveis de exigência e ausência de planos de carreira) e a dominação ideológica (formas de gestão do processo de trabalho, rigidez hierárquica).

A ausência do trabalhador transtorna o trabalho individual e de equipe na empresa, e, conseqüentemente, altera a qualidade e quantidade de serviços oferecidos, ocasionando

problemas gerenciais e operacionais. O trabalhador, quando se ausenta do trabalho, sofre penalidade legal, conforme descrito na Consolidação das Leis Trabalhistas - CLT (2002). A falta caracterizada como falta injustificada, é aquela cujo requerimento não foi deferido pela chefia e não foi justificada junto aos recursos humanos da empresa. O trabalhador fica sujeito a desconto no salário e sanções disciplinares cabíveis. A falta caracterizada como justificada, é aquela que a critério da chefia, considera o motivo alegado justo. Deverá apresentar sua justificativa junto ao RH, em requerimento próprio. O trabalhador fica sujeito aos descontos legais, porém isento das sanções disciplinares cabíveis.

Outra condição descrita na CLT está reservada para os casos de acidentes de trabalho, a qual significa que o funcionário deverá procurar o serviço de assistência médica e social do pessoal ou a unidade de emergência, no prazo máximo de 24 horas, o que lhe garantirá os direitos decorrentes do acidente. Do mesmo modo a CLT (2002) estabelece que a doença do trabalho e ou doença das condições do trabalho, são de vínculo indireto, contraído no próprio ambiente de trabalho.

2.2 Causas do Absenteísmo

O absenteísmo pode ser atribuído a causas conhecidas e a causas ignoradas. Dentre as conhecidas, estão todas as amparadas por lei e que são, por isso mesmo, justificadas ao empregador, solicitando-lhe a permissão de ausência. É o caso de férias, casamentos, nascimentos, óbitos e mudanças de domicílio. As ignoradas, são justificadas geralmente por problemas de saúde do trabalhador, por problemas de seus dependentes ou de fatores

aleatórios os mais diversos, segundo opinião de Campos; Hoffmann e Castro (2001).

Para Chiavenato (1989, p.48) as “causas do absenteísmo são complexas e faltam estudos no Brasil, acerca da análise das causas, valores reais, identificação de seus tipos, qualidade, grandeza e repercussão do absenteísmo na produtividade”. Descreve que,

nem sempre as causas do absenteísmo estão no próprio trabalhador, mas na organização, na supervisão deficiente, no empobrecimento das tarefas, na falta de motivação e estímulo, nas condições desagradáveis de trabalho, na precária integração do trabalhador à organização e nos impactos psicológicos de uma direção deficiente.

Souto (1980, p.3) descreve as causas do absenteísmo, apresentadas na Figura 2:

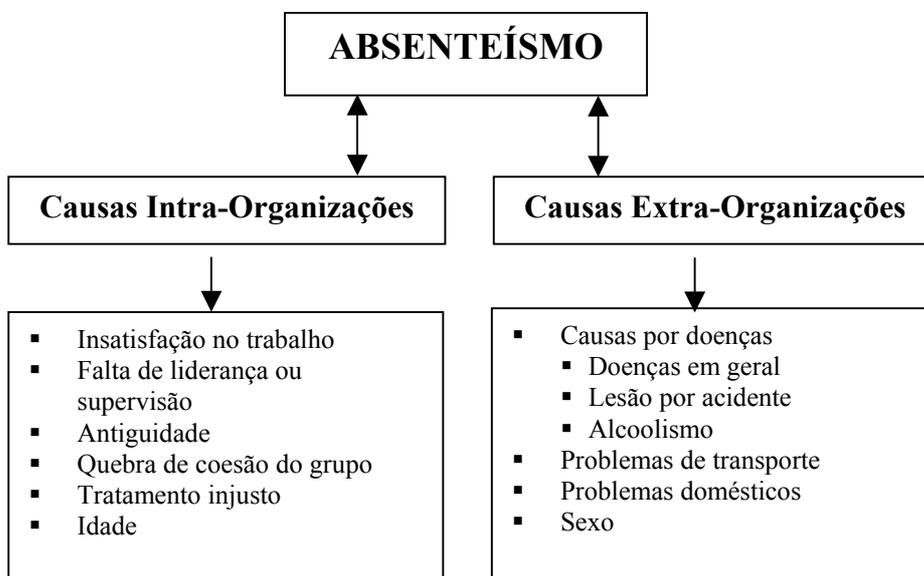


Figura 2 - Principais causas do absenteísmo

Fonte: Adaptado de Souto (1980).

Corroborando com o exposto na Figura 2, Hinkle e Plummer (apud DANATRO, 1997, p.102)

citam as “diversas variáveis que evidenciam os problemas do absenteísmo no local de trabalho, dentre elas, destacando-se a idade, o sexo, a distância entre o domicílio e o local de trabalho, a qualificação no trabalho e o multiemprego”. Referem, ainda, que “as causas mais freqüentes do absenteísmo por doenças são: as infecções respiratórias, transtornos digestivos, os problemas circulatórios, os transtornos ginecológicos e as neuroses patológicas”.

O descontentamento no trabalho pelos funcionários subalternos que tem problema de relacionamento com a chefia, bem como as tarefas rotineiras, levam ao estresse, contribuindo para afastar o funcionário do seu local de trabalho. Afirma, ainda, que o “absenteísmo não é somente um indicador de doenças, mas, também de insatisfação no trabalho”, segundo Danatro (1997, p.102). E que este deve ser abordado em todas as áreas da empresa, para ser adotada uma metodologia interdisciplinar visando o desenvolvimento de melhores condições de trabalho.

As principais causas do absenteísmo no entender de Chiavenato (1989), são consideradas: doença efetivamente comprovada e não comprovada, razões diversas de caráter familiar, atrasos involuntários por motivos de força maior, faltas voluntárias por motivos pessoais, dificuldades e problemas financeiros, problemas de transporte, baixa motivação para trabalhar, supervisão precária da chefia, políticas inadequadas da organização

A problemática do absenteísmo é confirmada em vários estudos, onde são descritos que as taxas de absenteísmo estão aumentando de forma considerável em todos os países industrializados, com índices acima de 30% nos últimos 25 anos; e, apesar de todas as melhorias na qualidade das condições sócio-econômicas, descrita por Danatro (1997) ao referenciar os dados do Reino Unido, onde o número de jornadas perdidas por doenças com atestado médico foi superior a 10% no período de 1970 a 1974, em relação ao período de 1960 a 1964. Os custos por ausência ao trabalho são difíceis de determinar, pois são similares

ao custo total do Serviço Nacional de Saúde. Para os donos da indústria representam mais de 10% de todos os salários e de horas extras pagas.

Outro estudo realizado nos Estados Unidos cita que o índice de absenteísmo anual nas empresas era de 5,1 dias por trabalhador *Yolles e col.*, (apud DANATRO, 1997), e aponta que a taxa anual de absenteísmo entre os trabalhadores sanitários foi de 7 dias no ano conforme pesquisa desenvolvida no *Bureau of National Affairs* em 1983.

Segundo Danatro (1997, p.102), em se “tratando de ausências de pouca duração, sendo que as mesmas não estão incluídas em dados oficiais, o absenteísmo parece ser um problema persistente e talvez em vias de agravamento em muitas partes do mundo”. Souto (1980) aponta as influências regionais, organizacionais e pessoais sobre o absenteísmo, os quais são demonstrados no Quadro 1:

Regionais	Organizacionais	Pessoais
Geografia	Tipo e tamanho	Sexo, idade, status.
Cultura	Atitude gerencial	Ocupação e tempo de serviço
Estação do ano	Qualidade do gerenciamento	Sistema e horas de trabalho
Nível sanitário	Política de pessoal	
Endemias	Suplementação do pagamento das ausências por doença	Nível salarial
Desenvolvimento	Suplementação das Aposentadorias	Condições de assistência médica
Estado da economia	Serviço médico	Responsabilidades familiares
Atitude de perícia médica da Previdência Social	Turnover (rotatividade) no trabalho	Personalidade
Problemas de urbanização	Lazer	Possibilidade de recreação e vida social.

Quadro 1- Influências sobre o absenteísmo

Fonte: Souto (1980, p.4).

Consideram-se como fatores regionais, os que abarcam a região em relação ao clima, como exemplo: os períodos de chuvas abundantes, a predominância do frio que atingem

temperaturas muito baixas, levando os trabalhadores a se ausentarem do trabalho por falta de condições de trabalho adequado ou por motivos de doenças sazonais que afetam seu organismo.

Com referência às questões organizacionais, nota-se que a problemática do absenteísmo é agravado, pela influência do mercado de trabalho que vem se tornando cada vez mais competitivo, gerando uma sobrecarga física e mental no trabalhador levando-o a se ausentar do trabalho.

O fator pessoal é aquele que afeta o funcionário e/ou família em relação a doença, óbito, o nascimento, o casamento, estes descritos na Consolidação das Leis do Trabalho como ausências legais. Entretanto existe situação íntima de insatisfação, que fazem com o trabalhador se ausente do local de trabalho. Souto (1980, p.7) cita que “ausências freqüentes de curta duração geralmente sugerem que o trabalhador está assoberbado com problemas pessoais, os quais é incapaz de resolver a contento”.

2.3 Os Incidentes Críticos no Trabalho Associados ao Absenteísmo

Acidentes são situações que sempre aconteceram na vida do ser humano, e por isto na maioria das vezes são atribuídas ao erro ou ao fator humano, alegando desatenção ou negligência do trabalhador. Classificam-se os acidentes como condições e atos inseguros conforme regem as normas da Engenharia de Segurança. Contudo, “o estudo dos erros a partir dos acidentes nem sempre produz bons resultados” como refere Lida (1990, p.331), primeiro porque nem todos os erros provocam acidentes e segundo porque existe pouca relação entre a gravidade do erro

e a gravidade do acidente.

Segundo Leplat (1985), o conceito de acidente está por vezes preso numa aceção muito ampla, vizinha do incidente. O erro constitui um acontecimento não desejado, não planejado. Ele é a expressão de uma disfunção do sistema nas quais se produz o erro humano. Existem erros que não se constituem em acidentes, e felizmente no maior número dos casos, e existem acidentes sem erros humanos.

A relação que existe entre o absentéismo e o incidente crítico é aquela provocada por incidentes que às vezes passam despercebidos, mas que levam o trabalhador a se ausentar de suas atividades por razões que só ele pode relatar. Para classificar os incidentes, os pesquisadores desenvolveram e aplicaram a Técnica dos Incidentes Críticos (TIC), que consiste em entrevistar os trabalhadores no seu local de trabalho e, transcrever suas respostas num questionário aplicado entre eles.

Na opinião de Dela Coleta (apud GALVÃO; SAWADA e NAMIE, 2000, p.37) foi aplicado pela primeira vez a técnica dos incidentes críticos no Brasil em 1970. Descrevem que os incidentes críticos “são as situações particularmente relevantes, observadas e relatadas pelos sujeitos entrevistados. Estes podem ser positivos ou negativos, em função de suas conseqüências para com os objetivos delimitados”. Refere que de cada incidente crítico descrito será identificado às situações, os comportamentos e as conseqüências destes incidentes.

Foram preconizados sete passos que devem ser trabalhados na utilização da técnica dos incidentes críticos com a finalidade de analisar o trabalho, segundo Dela Coleta (apud NOGUEIRA et al, 1993, p.110), na seqüência são descritos os sete passos:

1. Determinação dos objetivos da atividade que se deseja estudar;

2. Elaboração das questões a serem apresentadas aos sujeitos que deverão fornecer os incidentes críticos da atividade em estudo;
3. Delimitação da população ou amostra dos sujeitos a serem entrevistados;
4. Coleta dos incidentes críticos;
5. Análise dos conteúdos dos incidentes coletados, buscando isolar os comportamentos críticos emitidos;
6. Agrupamento dos comportamentos críticos em categorias mais abrangentes;
7. Levantamento de frequências de comportamentos positivos e/ou negativos que vão fornecer, posteriormente, uma série de indícios para identificação de soluções para situações problemáticas.

Foram distinguidas cinco fases para a avaliação de incidentes críticos, as quais são descritas por Leplat (1985, p.198),

1. Definição do objetivo geral da atividade.
 - Esta fase é essencial para julgar o caráter crítico do incidente.
2. Estabelecimento de um plano de coleta
 - Mencionar as situações a observar, o período da coleta, as pessoas que participarão da coleta, o número de casos a coletar.
3. Coleta dos incidentes: Trata-se de formas de coleta (entrevistas individuais e coletivas, questionários, fichas de observação).
 - Os incidentes podem ser coletas pelo analista em situação de trabalho. É fundamental um conhecimento aprofundado da atividade de trabalho a ser desenvolvida.
 - Os incidentes devem ser relatados de forma precisa, sob a forma de elementos

observáveis, sem interpreta-los, pois isto será feito posteriormente.

4. Processo Recordatório.

- A partir dos incidentes levantados pelos analistas, deve-se proceder com os trabalhadores um processo recordatório, buscando identificar outros incidentes importantes.
- Os observadores-participantes devem ser estimulados a descrever tantos incidentes quantos possam recordar. Daí a importância de que essa detecção seja feita o mais cedo possível, após o evento ocorrido, para evitar riscos de deformação ou omissão dos fatos ocorridos.

5. A categorização dos Incidentes Críticos é feita segundo o Quadro 2:

Categoria	Tipo	Características
I	Desprezível	Não degrada o sistema, nem seu funcionamento. Não ameaça os recursos humanos.
II	Marginal ou Limítrofe	Degradação moderada/danos menores. Não causa lesões. Compensável ou controlável.
III	Crítica	Degradação crítica. Lesões. Danos substanciais. Coloca o sistema em risco. Necessita de ações corretivas imediatas para sua continuidade e recursos humanos envolvidos.
IV	Catastrófica	Degradação do Sistema. Perda do Sistema. Morte e lesões.

Quadro 2 - Parâmetros para a classificação dos incidentes

Fonte: Leplat (1985, p.198).

Segundo Oliveira (2001), os incidentes descritos são transcritos e classificados em categorias de risco, a partir das quais se definem as áreas-problema e a priorização das ações para posterior distribuição dos recursos disponíveis, tanto para a correção das

situações existentes como para a prevenção de problema futuros.

2.4 A Técnica Utilizada para Detectar os Incidentes Críticos

A técnica utilizada para detectar os incidentes críticos “é um método indireto de análise do trabalho, que permite o registro de comportamentos específicos, favorecendo observações e avaliações de forma sistematizada”. Esta metodologia fornece fórmulas para um desempenho eficaz de suas funções no trabalho. Este procedimento para Nogueira et al., (1993, p.110) “consiste em analisar incidentes relatados por pessoas qualificadas para julgamento sobre a eficiência de determinado trabalho e a partir da análise destes incidentes, extrair comportamentos eficientes ou não para o objetivo do trabalho”.

O procedimento desenvolvido consiste em requerer do trabalhador, envolvido numa atividade, que descreva os “tipos de relatos de situações e fatos, que são avaliados pelo pesquisador em função da concordância/discordância destes julgamentos” ou descrever os tipos das atividades, tendo como objetivo o seu estudo; Nogueira e Mendes (1993 p.110) apontam que estas observações devem ser feitas com sistematização, e que apenas com as “inferências subjetivas do observador, há necessidade de um conjunto de procedimentos que, além de coletar as observações, permitam uma sistematização e análise das mesmas”.

O conceito da técnica de incidentes críticos, para Flanagan (1954, p.166) é

um conjunto de procedimentos que permita analisar e sintetizar tais observações em um certo número de relações susceptíveis de serem comprovadas por observações suplementares em condições mais cuidadosamente controladas.

Flanagan (1954, p.165-167) aponta que a técnica de incidentes críticos não é novidade; desde séculos os homens têm feito observações sobre outros homens. A obra de muitos dos grandes escritores do passado mostra que eles foram bons observadores dos seus contemporâneos. A técnica consiste em um ensaio de procedimentos para compilar as observações diretas do comportamento humano. O uso desta ferramenta facilita a sua utilização na solução dos problemas práticos e na elaboração de princípios psicológicos compreensíveis. Também, indica o modo de juntar os incidentes observados, que tenham uma significação particular e satisfaçam os critérios sistematicamente definidos. Esta técnica é considerada como um resultado dos estudos do “Programa Psicológico de Aviação da Força Aérea dos Estados Unidos, [...] a qual foi desenvolvida durante a segunda guerra mundial”, no verão de 1941, para definir os procedimentos de seleção e classificação das tripulações de vôo. Segundo Alberton (2001, p.2) este instrumental é,

conhecido como *confessionário*, e em inglês como *Incident Recall*, é uma análise operacional, qualitativa, de aplicação na fase operacional de sistemas, cujos procedimentos envolvem o fator humano em qualquer grau. É um método para identificar erros e condições inseguras que contribuem para a ocorrência de acidentes com lesões reais e potenciais, onde se utiliza uma amostra aleatória estratificada de observadores-participantes, selecionados dentro de uma população.

Esta técnica, na opinião de Alberton (1996, p.2), serve para ser aplicada em circunstâncias em “que se deseja identificar perigos sem a utilização de técnicas mais sofisticadas e ainda, quando o tempo é restrito. A técnica tem como objetivo a detecção de incidentes críticos e o tratamento dos riscos que os mesmos representam”. Segundo o autor, consiste em um ensaio

de procedimentos tendo como objetivo a compilação das observações diretas do desempenho humano. A sua utilização serve para solucionar os “problemas práticos e para a elaboração de princípios psicológicos compreensíveis”, bem como, “[...] indicar o modo de juntar os incidentes observados que tenham uma significação particular e satisfaçam os critérios sistematicamente definidos”.

Observa-se que esses trabalhadores-participantes são instigados a narrar todos os incidentes críticos de que possam recordar-se. A sua aplicação deve ser periódica. Tem como objetivo a “reciclagem dos trabalhadores-participantes a fim de detectar novas áreas-problema, e ainda para aferir a eficiência das medidas já implementadas”. Os trabalhadores não podem descrever todos procedimentos eficazes, devendo ser citado com o intuito de “selecionar os aspectos cruciais do comportamento humano. Complicações causais aprovadas (pesquisadas) e confirmadas antes de poderem ser incluídas nos corpos do saber científico”, descrito por Alberton (1996, p.2).

Santos e Fialho (1997, p.247-249) evidenciam que a detecção dos incidentes críticos deve ser feita precocemente, logo após a ocorrência do episódio, evitando os riscos de modificação ou supressão do fato. Descrevem que estudo realizado em uma indústria manufatureira em New Jersey revelaram os seguintes fatos: Os acidentes sem lesões foram os mesmos que desencadearam os acidentes com lesões, devido às condições inseguras. Em se tratando de futuros acidentes com lesões e/ou danos materiais, estes podem ser detectados a “partir da análise dos quase-acidentes [...] que são eventos que poderão ocorrer dezenas ou centenas de vezes nos locais de trabalho, antes que levem ao acidente...”. Ressalta-se também a “importância da definição completa de acidente, onde se inclui a perda do tempo ou a interrupção de uma atividade”.

Para não ficar apenas na dependência dos acidentes para estudar os erros, Fitts e Jones (apud

IIDA, 1990, p.331) desenvolveram um método chamado de incidentes críticos. Eles são “representados pelas situações que quase provocam acidentes, mas que foram evitados a tempo. Diz-se também que os incidentes críticos são responsáveis pelos quase-acidentes (ou acidentes que quase aconteceram)”.

Nos sistemas modernos surgiu a necessidade de se identificar melhor as deficiências do projeto e do sistema de proteção. Surgiram assim, os instrumentos de análise funcional, que fornecem muito mais informações para compreender os mecanismos causadores de acidentes, descrito por Silva e Marziale (2000, p.1), os quais afirmam que, a técnica de incidentes críticos é utilizada para detectar “o elevado número de ocorrência de acidentes, são as mais diversas, envolvendo falhas nos projetos dos sistemas de trabalho, dos equipamentos, das ferramentas, deficiências nos processos de manutenção dos diversos elementos componentes do trabalho”.

Com a implantação da análise de incidentes críticos, foi, então obtida uma quantidade considerável de informações, que contribuiu para o aperfeiçoamento do controle de acidentes/incidentes. Dentro disto foi possível solicitar a descrição das circunstâncias nas quais o trabalho se torna diferenciado, nas exigências de produção, alteração dos dispositivos técnicos, e nas instruções inadequadas ou auxiliares com pouca qualificação para o trabalho.

Um dos primeiros estudos, com a utilização da técnica, “examinou-se problemas de sistemas homem-máquina e problemas psicológicos envolvidos no uso e operação de equipamentos de aviões” (CICCO e FANTAZZINI apud SILVA e MARZIALE, 2000, p.6). Segundo os autores, os resultados desse estudo e de estudos similares anteriores, mostraram que a técnica de incidentes críticos é capaz de identificar fatores causais, associados tanto a acidentes com lesão, como os acidentes sem lesão; revela também confiança nos fatores causais, em termos de erros e condições inseguras, que conduzem a acidentes industriais; e as causas dos

acidentes sem lesão, como os revelados pela técnica de incidentes críticos, podem ser usadas para identificar as origens de acidentes potencialmente com lesão. Descrevem os tipos de incidente crítico que podem ser detectados em diversas situações de trabalho, conforme demonstrado no Quadro 3:

Tipos de Situações	Características
Material	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Baixo rendimento de um motor; ▪ Usura de um material isolante; ▪ Sistema de frenagem gasto; ▪ Resistência anormal de deslocamento.
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Redução do espaço de trabalho; ▪ Produto escorregadio derramado sobre o piso; ▪ Queda de objetos provenientes de outras atividades; ▪ Elevação de nível de ruído, ▪ Baixa do nível de iluminação.
Tarefa (organização)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modificação do ritmo de execução; ▪ Adição ou supressão de operações não prescritas; ▪ Redução do tempo de preparação. ▪ Modificação do horário.
Pessoal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabalhador indisposto; ▪ Efetivo de equipe modificado; ▪ Designação de pessoas sem qualificações; ▪ Substituição por pessoa não qualificada.

Quadro 3 - Incidentes críticos detectados em diversas situações de trabalho

Fonte: Silva e Marziale (2000).

Oliveira e Minucci (2001) detalham as possíveis causas dos acidentes e/ou incidentes de trabalho em empresas, que se referem ao homem, relacionados à negligência, permissividade, ao descuido, a acomodação, ao desconhecimento da função e do trabalho. Descrevem, ainda, outras causas, que podem levar a acidentes e/ou incidentes, como a relação homem-máquina, relativos ao homem, à administração, à recursos e meio, causas que advêm da falta de EPI, das ferramentas, dos equipamentos e dispositivos, dos processos operacionais e do ambiente de trabalho, conforme demonstrados nos Quadros abaixo.

No Quadro 4 estão descritas as condições que afetam direta e indiretamente a relação homem/máquina, levando a situações que podem tornar-se críticas.

Variáveis	Características
Físicas	estão ligados às capacidades e limitações do corpo como peso, altura, comprimento dos ombros e forma física e às características que influenciam a eficiência como a fadiga, a capacidade de percepção, treinamentos e alimentação.
Psicológicas	estão relacionadas ao comportamento humano, tais como estima, realização social, cultura, aceitação e também, aos problemas particulares.
Ambientais	são relativos ao meio ambiente que refletem a temperatura, umidade, ruídos, vibração e ritmo
Técnicas	estão relacionadas às instalações industriais, tais como: processos, equipamentos, procedimentos, dispositivos e produtos.

Quadro 4 - Condições que afetam direta e indiretamente a relação homem/máquina

No Quadro 5 estão descritas as condições em que podem ocorrer incidentes provocados pelo fator humano e que podem se tornar críticos.

Motivo	Fator Condicionante
Cansaço	Sono por problemas particulares; horas extras, stress, problemas particulares.
Uso do EPI	Não uso por falta de auto-estima, uso incorreto, EPI inadequado.
Negligência	Indisciplina, 'sacanagem', atitude imprópria.
Permissividade	'Gambiarra', cultura, adaptações e variações.
Descuido	Problemas particulares emocionais, financeiros e físicos referentes a saúde; vontade de ganhar tempo; ansiedade por instabilidade profissional, instabilidade emocional devido a boatos; falta de auto estima, distração, correria (pressa); expectativa do horário na entrada, na parada para o almoço e na saída do trabalho, e expectativa pelo volume de trabalho.
Acomodação	Desmotivação por ação dos outros, desmotivação e insatisfação por falta de feedback, falta de participação, de comprometimento, de envolvimento e sentimento de estabilidade.
Desconhecimento da função e do trabalho	Falta informação e comunicação da definição e responsabilidade, falta de orientação da definição de responsabilidade, incapacitação técnica, rotatividade nas funções, falta de treinamento comportamental, funcionário contratado por urgência ao trabalho.

Quadro 5 - Incidentes críticos desencadeados pelos fatores humanos no trabalho

No Quadro 6 estão demonstrados os prováveis incidentes que podem ocorrer relacionados à administração da empresa:

Motivos	Fator Condicionante
Rotatividade e empréstimos de funcionários	Programação inadequada, falta de programação, problemas com qualidade interna, problemas com qualidade do fornecedor, falta de peças do fornecedor.
Correria	Programação inadequada, falta de programação, problemas com qualidade interna, problemas com qualidade do fornecedor, falta de

	peças do fornecedor.
Planejamento estratégico	Insuficiente, falta de planejamento.
Prazos	Falha de planejamento, falta integração entre marketing e materiais.
Manutenção preventiva	Programa inadequado, falta de programa, plano de ação inadequado, falta de plano de ação, falta de ação.
Punição	Falta de punição por paternalismo, falta de normas para punição, falta de definição de responsabilidade.
Excesso de trabalho	Falha de programação, rotatividade, sobrecarga dos funcionários.
Falta de controle e acompanhamento	Falta de controle e acompanhamento em segurança, insuficiência de ações preventivas pela supervisão e gerência, sobrecarga da supervisão e gerência.
Controle do uso do EPI	Falta de divulgação, falta de EPI, falta de cobrança, falta de definição de responsabilidades.
Horas extras	Falta de programação, programação inadequada.
Dificuldades de concretizar melhorias	Na área de segurança, devido a finanças, falta de condições, devido ao sistema de produção, falta feedback, falta de programas.
Falta de informação e ou comunicação	Falta de compartilhamento por insegurança, por paternalismo, falta de divulgação de procedimentos de segurança, falta permitir a participação. 'Gambiarra', cultura, variações, adaptações.

Quadro 6 - Incidentes críticos relacionados à administração da empresa

Quanto aos recursos e meios, estes estão demonstrados no Quadro 7, evidenciando os incidentes críticos de possíveis acidentes na área industrial:

Variáveis	Características
EPI	Falta de EPI, EPI inadequado.
Ferramentas	Falta de ferramentas, ferramentas inadequadas.
Equipamento	Falta de equipamento, equipamento inadequado.
Dispositivo	Falta de dispositivo, dispositivo inadequado.

Quadro 7- Incidentes críticos ocasionados pela falta de recursos e meios

São consideradas como possíveis causas de incidentes críticos no âmbito da organização dos recursos humanos aquelas apresentadas no Quadro 8:

Variáveis	Características
Transporte	Movimentação inadequada.
Manutenção preventiva	Ausência de planejamento, falta de programa de prevenção e falta ação.
Excesso de trabalho	Geração de 'gargalo'.
Mudanças de fábrica	Na hierarquia, nas máquinas, no <i>layout</i> , nos processos, nos produtos.
Permissividade	Nas mudanças da fábrica, processos inadequados e excesso de trabalho.
Falhas do processo	Inadequados, desatualizados, desconhecidos e falta de processos definidos.

Ações preventivas	Insuficiente, em relação a falta de item sobre cuidados relativos a segurança e aos EPIs.
Perfil mal definido	Em relação ao conhecimento e habilidades, quanto à personalidade, e o comportamento, quanto as características físicas e emocionais, e quanto à ergonomia falta de definição de responsabilidade.
Procedimentos de segurança	Falta de: divulgação, comunicação, treinamento, procedimento de utilização de EPI, complementos dos procedimentos existentes e cobrança de observância aos procedimentos.
Saúde ocupacional	Falta de informações aos funcionários sobre alcoolismo, e programas de saúde, falta de controle das doenças profissionais e do controle da acuidade visual.

Quadro 8 - Incidentes críticos relacionados as variáveis e as características da organização dos recursos humanos

O ambiente de trabalho é considerado uma das principais causas de incidentes, gerando situações que podem ser altamente críticas, descritas no Quadro 9.

Falhas	Motivos
Organização	Falta de organização.
Ergonomia	Inadequada.
Limpeza	Falta limpeza do ambiente, piso escorregadio.
Poluição	Biológica, física e química.
Iluminação	Inadequada e fraca.
Temperatura	Ambiente quente demais e/ou ambiente frio demais.
Ruído	Barulho excessivo com a presença de ar comprimido.

Quadro 9 - Incidentes críticos relacionados ao ambiente de trabalho

Os incidentes críticos podem ser colhidos pelo observador em situação real de trabalho, porém da mesma maneira que se detecta os erros, é fundamental um conhecimento profundo das atividades de trabalho desenvolvidas, de forma a formular políticas adequadas que os previnam.

Considera-se que o absenteísmo é problema que compromete a organização do trabalho tanto econômica quanto socialmente, ocasionando, com isso, além de sobrecarga de trabalho sobre os colegas presentes, diminuição na produção e aumento do custo operacional, sendo que muitas vezes se torna necessário contratar outro trabalhador para compensar a ausência

daquele que não compareceu ao trabalho.

As conquistas sociais dos trabalhadores e a ética permearão um novo rumo a ser seguido, fazendo com que cada dia mais se desenvolvam pesquisas correlatas entre o absenteísmo e suas causas. Estas considerações estão direta ou indiretamente relacionadas à qualidade de vida e ambiente de trabalho. Buscam-se soluções que contemplem as sobrecargas das tarefas e rotinas inadequadas que levam a incidentes críticos do absenteísmo.

CAPITULO 3 MÉTODO

A finalidade deste capítulo é apresentar as características da pesquisa quanto aos aspectos metodológicos utilizados, como foi selecionada a população e a amostra que nos permitiu realizar este trabalho, quais os instrumentos utilizados e como os dados foram coletados e

tratados.

3.1 Natureza e Desenho do Estudo

Para Minayo (2000, p.23), pesquisar é “a atividade básica das Ciências na sua indagação e descoberta da realidade. É uma atitude e uma prática teórica de constante busca que define um processo intrinsecamente inacabado e permanente”. Rudio (apud CAMPOS, 2001, p.48) diz que “uma pesquisa é um conjunto de atividades sistemáticas e metodologicamente orientadas, que tem por objetivo solucionar os problemas estudados”.

Esta pesquisa é caracterizada como um estudo exploratório, descritivo e analítico do tipo transversal e de escolha intencional, relacionando a taxa de absenteísmo com os incidentes críticos numa determinada população. Foi caracterizado por meio de uma pesquisa aplicada, que objetiva gerar conhecimentos para uma aplicação prática dirigidos a solução do problema pesquisado. Este trabalho se classifica como exploratório, dado que pretende criar as condições específicas para caracterizar um problema, procurando torná-lo mais explícito, em função da natureza de sua ocorrência. Santos (2000, p.26) descreve que “explorar é tipicamente a primeira aproximação de um tema e visa criar maior familiaridade em relação a um fato ou fenômeno”. Para Minayo (2000, p.89),

a fase exploratória da pesquisa é tão importante que ela por si pode ser considerada uma Pesquisa Exploratória. Compreende a etapa de escolha do tópico de investigação, de delimitação do problema, de definição do objeto e dos objetivos, de construção do marco teórico conceitual, dos instrumentos de coleta de dados e

da exploração de campo.

A pesquisa descritiva “busca conhecer e interpretar a realidade” (CAMPOS, 2001, p.48). É considerada descritiva pelos objetivos definidos e dirigidos para a solução do objeto a ser pesquisado, gerando conhecimentos para a aplicação prática indicando a solução de um problema existente, através da descrição das características da população alvo, e do estabelecimento de relações entre as variáveis, envolvendo o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como: questionário e observação sistemática, em geral sob forma de levantamento de dados (GIL, 1991).

Campos (2001, p.51) refere que a pesquisa de desenho transversal “é aquela na qual se estuda a mesma variável em grupos que estão em momentos diferentes”. Para Pereira (1995, p.274). “nesta modalidade de investigação, ‘causa’ e ‘efeito’ são detectados simultaneamente”. Afirmar que, “é somente a análise dos dados que permite identificar os grupos de interesse, os ‘expostos’, e os não ‘expostos’, os ‘doentes’ e os ‘sadios’ de modo a investigar a associação entre a exposição e doença”.

3.2 Caracterização do Local, População e Seleção da Amostra

Na região Oeste do Paraná existem vários abatedouros de aves e suínos. A população escolhida para este estudo pertence a uma Cooperativa Agrícola e Industrial, tendo como ramo de atividade a compra e venda de cereais e abate de frangos. Esta pesquisa ocorreu na

unidade 1 desta cooperativa que compõe uma população de 2.512 empregados.

Através do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho - SESMT e Recursos Humanos - RH foi realizado um levantamento de todos os setores da empresa, onde se teve acesso a um programa de computador que revelou todas as ausências legais e ilegais (sem justificativas) dos empregados daquela unidade. Com estes dados a pesquisa determinou que o estudo se daria no Abatedouro de Aves, que detém a maior parte dos funcionários num total de 2.142 pessoas.

Dessa população foram selecionadas três áreas que pertencem à divisão de processamento, apontando em primeiro lugar a área de Exportação Nória, onde ocorre o corte e a desossa de frango inteiro, em segundo lugar Exportação Mesa/Coxa1, onde se realizam a desossa de coxa e cortes especiais e, a terceira área foi o Mercado Interno Mesas, onde o processo de nórias e cortes são similares ao mercado externo, chegando o produto até o empregado para desossar, selecionar e embalar.

Foi localizado os setores com maior índice de absenteísmo, novo levantamento foi realizado para determinar o índice de ausências num período de 18 meses, por sexo, idade e turno de trabalho.

3.3 Fontes das Informações e da Coleta de Dados

O levantamento bibliográfico, com base em dados científicos, ocorreu no período de 15/09/01 a 30/03/02. As bases de dados consultadas nas páginas eletrônicas disponíveis pela internet

foram: *Bireme, Lilacs, Medline, Ergonomics, Scielo*. As principais palavras chaves utilizadas na pesquisa *online* e as combinações para a busca de referências, tanto na linguagem nacional como estrangeira foram: *absenteísmo/absentismo, incidentes críticos, técnica de incidente crítico/critical incident technique, incidentes/acidentes, ergonomia e saúde ocupacional*. A seleção de livros e artigos de periódicos científicos utilizados neste estudo foram localizados por meio de catálogos de editoras e publicações indicadas pelo orientador e profissionais da área.

Para a coleta de dados foi observada as diretrizes e normas traçadas pelo Conselho Nacional de Saúde da Lei n.196/96, Brasil (1996, p.6), que regulamenta pesquisas envolvendo seres humanos. “A entrevista terá caráter individual, voluntário e com consentimento livre e esclarecido, com os sujeitos participantes, incluindo o manejo de informações”, sendo que a “instituição pesquisada é privada, legitimamente constituída e habilitada para a realização desta investigação”, (Apêndice A).

O procedimento de investigação para a coleta de dados se deu inicialmente no Serviço Médico, onde o responsável pelo setor nos direcionou para o recursos humanos, permitindo acesso ao banco de dados da empresa, através de um técnico em computação que listou todos os empregados que apresentaram faltas justificadas ou injustificadas no período de janeiro a dezembro de 2001 e janeiro a junho de 2002.

O primeiro instrumento de coleta para este estudo caracterizou-se por um questionário estruturado denominado Condições de Saúde e Trabalho (Apêndice B), onde foram investigadas as seguintes categorias: Características dos Dados Sócio-Econômicos, Características das Condições do Trabalho, Característica do Estado de Saúde do Trabalhador e Caracterização do Absenteísmo.

Na opinião de Gil (1994), o pesquisador realiza a entrevista com o objetivo de obter o material necessário à investigação. Deste modo, após a validação do instrumento de pesquisa, foi realizado contato com o gerente geral da área de produção, onde foram abordados a temática do estudo, os objetivos e estratégias do trabalho de campo, além da apresentação do cronograma de agendamento para a realização das entrevistas.

O segundo instrumento denominado de Escala de Avaliação da Carga de Trabalho (Apêndice C), foi construído com base na técnica de incidentes críticos de Flanagan (1954), sendo composto de duas partes:

- a) Na primeira, é solicitado que o sujeito responda a uma escala de 0 a 10 (do menos intensivo ao mais intensivo) com base na sua avaliação sobre os níveis de exigências que suscetibilizam cargas de trabalho, descritos como: pressão no trabalho, esforço físico, esforço cognitivo, satisfação no trabalho, exigências ambientais, jornada de trabalho e competência social;
- b) Na segunda parte, após ter obtido o resultado das escalas, o sujeito é convidado a confrontar, através de cartões (Apêndice D) que correspondem as exigências da escala, as respostas dimensionadas na escala de Carga de Trabalho.

Estes cartões descrevem as mesmas exigências da carga de trabalho de maneira que o indivíduo possa comparar uma exigência com outra e explicitar qual lhe incomoda mais. A técnica utilizada foi de que cada exigência num total de sete itens, fosse comparada com as outras seis até ser descartada, ficando assim em ordem decrescente o valor atribuído a cada exigência. A exigência mais votada se pontuou como a mais incômoda em relação a carga de trabalho, decrescendo assim sucessivamente as outras.

O questionário sobre as Condições de Saúde e Trabalho e a Escala de Avaliação da Carga de Trabalho foram aplicados durante 03 dias, de forma coletiva e individual, nos períodos da

manhã e tarde com duração média de 40 minutos por pessoa durante a jornada de trabalho.

O processo se deu da seguinte forma, os grupos foram divididos por setor sendo selecionado 04 empregados da Exportação Nória, 03 da Exportação Mesas e 03 do Mercado Interno, formando 03 turmas de 10 pessoas no período da manhã e 03 turmas de 10 pessoas no período da tarde. A primeira etapa do trabalho foi responder ao questionário sobre as Condições de Saúde e Trabalho que se procedeu de acordo com a chegada de cada grupo (alguns chegavam sozinhos).

A forma de preenchimento do questionário foi explicado para cada grupo, sendo todos orientados de que, quaisquer dúvidas poderiam solicitar esclarecimento a qualquer momento. Após o término do preenchimento das questões relacionadas ao questionário, preenchiam a primeira parte da Escala de Avaliação da Carga de Trabalho. Logo após se dirigiam a outro local onde individualmente respondiam às questões referentes a segunda parte da escala.

3.4 Organização e Análise dos Dados Coletados

Nessa etapa foram realizadas a organização, análise, e interpretação do material coletado nas entrevistas. Para a análise dos dados coletados durante a pesquisa foi utilizado um programa

em *Paradox*, com linguagem *Pascal* e desenvolvimento em *Delphi*, versão 5, ano 2000 e um *Software Microsoft Access 2000*, onde foram criado dois bancos de dados, respectivamente, que compilaram todas as informações coletadas e, posteriormente, foram transferidas para o *Software Microsoft Excel 2000*, que forneceu as figuras e porcentagens necessárias a leitura e interpretação dos dados.

O material obtido por meio da leitura e interpretação dos dados relativos ao questionário das Condições de Saúde e Trabalho, proporcionaram uma análise quantitativa dos resultados sobre absenteísmo relacionado aos incidentes críticos, que segundo Chizzotti (1998, p.52) “prevêem a mensuração de variáveis preestabelecidas, procurando verificar e explicar sua influência sobre outras variáveis, mediante a análise da frequência de incidências e de correlações estatísticas”.

As informações obtidas através da Escala de Avaliação de Carga de Trabalho permitiram uma análise quanti-qualitativa dos resultados da pesquisa sobre o absenteísmo levantado na empresa, que segundo Minayo (1996), ocorre por meio do mapeamento de todos os dados obtidos na pesquisa, da classificação e análise final correlacionando as questões da pesquisa com base em seus objetivos. Para Chizzotti (1998, p.52) a análise qualitativa “fundamenta-se em dados coligidos nas interações interpessoais, na co-participação das situações recebidas dos informantes e, analisadas a partir do sentido que estes dão aos seus atos”.

CAPITULO 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Caracterização da Empresa e dos Setores Analisados

A Cooperativa Agrícola e Industrial é uma empresa com várias unidades distribuídas pelo Brasil, sendo a Unidade 1, localizada na cidade de Cafelândia-PR, sendo a matriz do grupo, onde se iniciou a cooperativa e há o maior número de trabalhadores lotados. Dentro da Unidade 1, a empresa está setorizada conforme mostra a Tabela 1.

Tabela 1 - Divisão setorial e quantidade de funcionários da Unidade 01 da Cooperativa Agrícola e Industrial

Setores	Frequência	%
Sede	97	3,9
Fábrica de Rações	42	1,7
Centro Administrativo	231	9,2
Abatedouro de Aves	2142	85,3
Total da Unidade 01	2512	100,0

O Setor de Abatedouro de Aves, onde ocorre o maior índice de absenteísmo da empresa, possui uma estrutura organogramática conforme está demonstrado na Figura 3, com destaque para a Área de Processamento, que possui os maiores indicadores de absenteísmo do Setor de Abatedouro de Aves, área crítica, portanto, para o procedimento de pesquisa realizado.

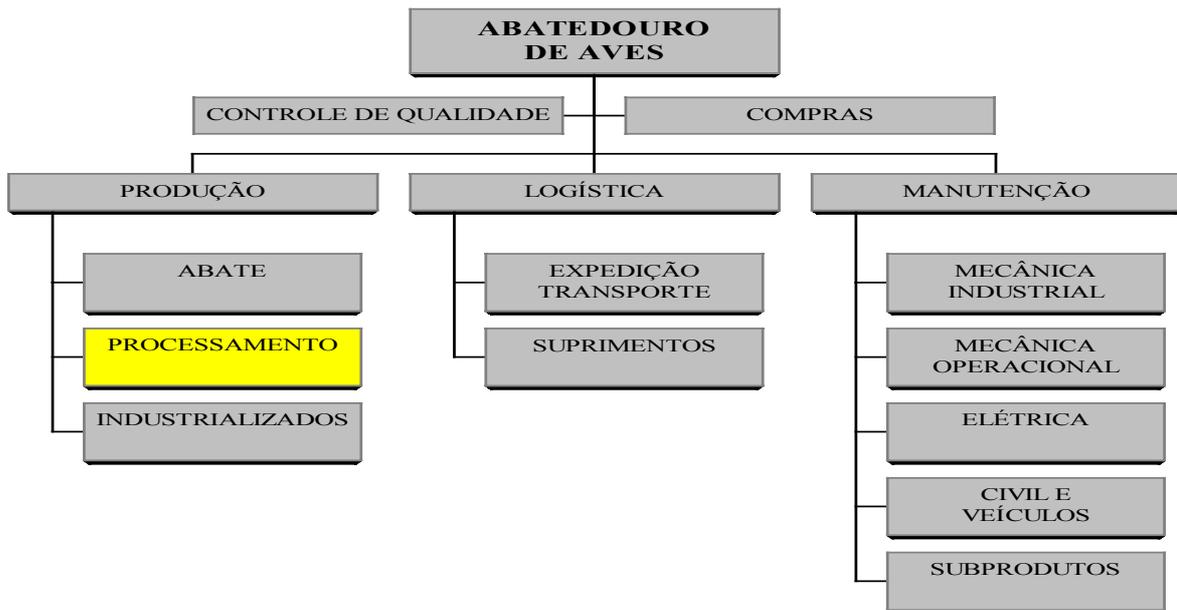


Figura 3 - Organograma do setor de abatedouro de aves

O Setor de Abatedouro de Aves é o principal responsável pela produção para os mercados interno e externo. A partir da observação da situação real de trabalho foram definidos os aspectos logísticos e operacionais para a execução da coleta de dados. Essa condição metodológica permitiu ampliar o grau de compreensão acerca das características do sistema de produção do setor e das particularidades da organização do trabalho estudada.

O Abatedouro de Aves é um setor que trabalha 24 horas por dia para suprir a demanda da empresa em relação ao mercado consumidor. Está setorizada conforme descrição do organograma anterior, e suas áreas de produção estão assim divididas: Controle de Qualidade e Setor de Compras; Departamento de Produção; Departamento de Logística e Departamento de Manutenção (Anexo A).

Dentro do Controle de Qualidade estão inseridos o Serviço de Inspeção Federal (SIF) que inspeciona todos os produtos desde a chegada da matéria prima até o produto final e o

Laboratório que realiza as análises de todos os insumos produzidos no abatedouro, objetivando manter o padrão de qualidade exigido pelo Ministério da Agricultura. O SIF possui dois turnos de trabalho totalizando 145 funcionários, distribuídos nos dois períodos.

O Departamento de Produção do abatedouro de aves é a unidade da empresa que envolve o maior número de funcionários distribuídos em dois turnos de trabalho em áreas afins, sendo elas as Seção de Abate, de Processamento e de Industrializados. As seções, por sua vez, estão divididas em Áreas de produção. Na Seção de Abate, os frangos são recebidos de associados da Cooperativa e são preparados para o abate. Nesta seção, o primeiro turno começa às 03:30h da manhã, onde o empregado pendura a ave, ainda viva, para o início do processo de abate. Logo após o abate, as aves são enviadas para a área de escaldagem onde são retiradas todas as penas e penugens; terminado esse processo, são enviadas para a área de evisceração, onde são retiradas as vísceras e separadas dos miúdos (coração, moela e fígado). As vísceras são encaminhadas para a área de Subproduto onde serão transformadas em farinha e reaproveitadas, para complemento de ração animal. Os miúdos são encaminhados para a Área de Miúdos onde são lavados, separados, vistoriados e embalados para o consumo. O produto principal que é o frango inteiro é então encaminhado através de nórias (correntes giratórias compostas de roldanas e ganchos onde são penduradas as aves) para a Seção de Processamento.

Na Seção de Processamento, o produto limpo oriundo da Seção de Abate é encaminhado para a área de produção denominada de Exportação Nória. A distribuição das atividades primárias do trabalho nesta área de produção foi caracterizada, durante os cortes de frango inteiro. É importante ressaltar que os trabalhadores desta linha de produção buscam atingir a meta estipulada pela empresa de cortar 55 frangos por minuto descritos no (Anexo C).

Após esse processo, denominado de corte, esses produtos são enviados para as áreas com

tarefas diferenciadas e específicas que são: Áreas de Exportação Mesa/Coxa1 e Exportação Mesa/Coxa2, onde o trabalhador deverá cumprir a meta de desossar 04 coxas por minuto sendo que neste processo: 01 trabalhador retira o osso da coxa e sobrecoxa, 02 trabalhadores cortam a cartilagem do joelho da coxa e 03 trabalhadores classificam e retiram a pele da coxa desossada perfazendo uma meta de 30 coxas/minuto para cada trabalhador e por último os mesmos trabalhadores embalam as coxas: esta atividade não tem média de produção estipulada, sendo desenvolvida conforme a necessidade e o ritmo do trabalhador.

Na Área de Exportação Mesa/Peito, Exportação Mesa/Asa, o processo é o mesmo da Área de Exportação Mesa/Coxa1 e 2, mudando somente o tipo de produto a ser desossado, classificado e embalado. Na Área de Exportação de Cortes Especiais o processo também é o mesmo, porém o trabalhador deve se ater ao tamanho do corte e ao peso do produto (conforme exigência do mercado comum europeu). Na Área Exportação Classificação Secundária, se dá a parte final do processo, aonde os produtos chegam para ser embalados, pesados e etiquetados com o selo de identificação.

Em outra nória existe uma linha que vem do abate e encaminha o frango inteiro para as Áreas do Mercado Interno que estão assim divididas: Mercado Interno Nória, Mercado Interno Mesas e Mercado Interno Bandejas Secundárias. As tarefas prescritas são as mesmas do mercado externo seguindo o mesmo processo de desenvolvimento das atividades.

No produto para o Mercado Interno, existe uma exceção, já que apenas 10% dos produtos são desossados em relação ao mercado externo, sendo o restante cortado nas articulações (coxa, sobrecoxa, asa, peito, etc.) sem a retirada dos ossos, obedecendo a demanda do mercado nacional. Após o processamento, parte do produto vai para o Seção de Industrializados, onde estão localizadas as áreas de Lingüiça/Salsicha, Espetinho, Peito Salgado e Carne Mecanicamente Separada - CMS, denominados de produtos acabados.

O Departamento de Logística fica responsável pelo Transporte, Carregamento (armazenagem e expedição), Apontamento (anotação controle de todos os produtos), Congelamento (estoque de produtos congelados), Congeladores/Placas (formação de gelo), Almoxarifado geral (material necessário para o abatedouro), Veículos (frota de caminhões para transporte dos produtos) e ainda responsável pela Sala de Máquina (manutenção de todas as máquinas utilizadas na refrigeração das salas de climatizados e de congelamentos).

O Departamento de Manutenção é responsável pela Mecânica Operacional, Manutenção Industrial, Elétrica Operacional e Industrial, Montagem, Construção Civil, Sub Produtos, Caldeira e Pátios da empresa.

4.2 Caracterização da População

O Abatedouro de Aves conta com uma população de 2.142 trabalhadores, compondo as áreas que apresentaram os maiores índices de absenteísmo e foram selecionados para este estudo.

O Anexo D apresenta a descrição do número de trabalhadores, número de trabalhadores absenteístas e número de absenteísmo por área, no setor de Abatedouro de Aves. A Seção de Processamento foi a que apresentou o maior número de absenteístas, sendo então selecionadas as três áreas críticas, de janeiro/dezembro de 2001 e janeiro/junho de 2002, período em que foi realizado o estudo de campo, demonstradas na Figura 4 compreendendo o 1º e 2º turnos.

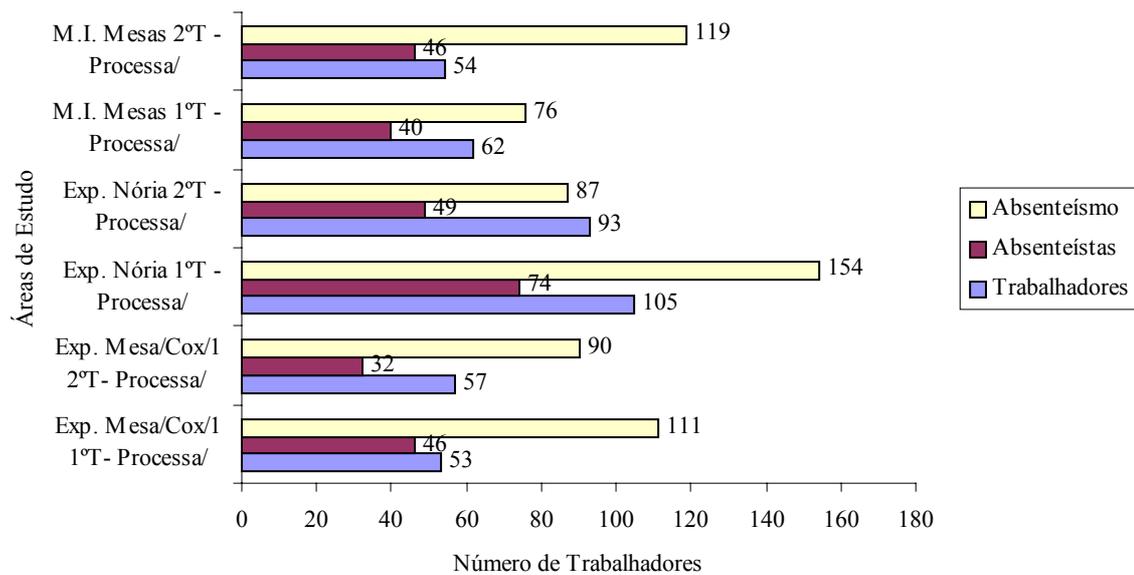


Figura 4 - Distribuição do total de trabalhadores, trabalhadores absenteístas e absenteísmo nas três áreas selecionadas para a investigação.

A Figura 5 descreve o percentual de absenteístas por área estudada, revelando uma curva acentuada em duas Áreas de produção; a primeira, na exportação Mesa/Coxal e a segunda M.I. Mesas, que desempenham atividades similares, evidenciando que as mesas apresentam uma problemática no mesmo grau de intensidade, transformando-se em pontos a serem trabalhados, a exceção neste adjacente é de que a exportação mesas apresenta o primeiro turno com um alto índice de absenteísmo, enquanto o mercado interno mesas, apresenta o segundo turno.

O fenômeno pode estar associado a doenças familiares, doenças relacionadas ao trabalho, relacionamento com as chefias e colegas de trabalho, motivação no desempenho da atividade, distância do local de trabalho ou a jornada de trabalho com horários em turnos. Mendes (1999, p.547) refere que “o trabalho realizado em sistema de turnos, fixos ou rodízios, somente a noite ou em horários irregulares, faz parte dos fatores psicossociais que interagem

no processo saúde-doença”, o que pode levar o trabalhador a se ausentar por problemas de saúde ou indisposição em relação ao seu horário de trabalho.

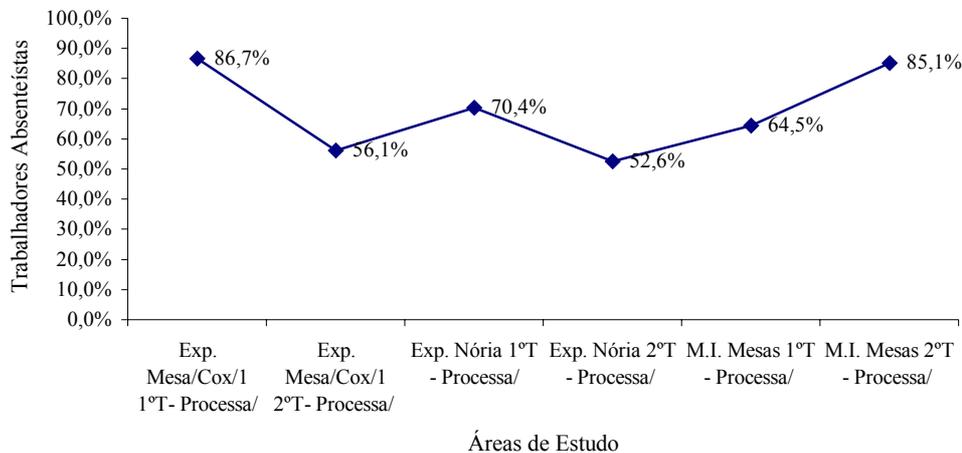


Figura 5: Distribuição percentual de trabalhadores absenteístas nas três áreas selecionadas para investigação.

O total de trabalhadores nas três áreas escolhidas é de 424 pessoas, e a população selecionada foi de 253 trabalhadores, assinalando um percentual de 59,6% de absenteístas nessas áreas. Dos 253 trabalhadores, 97, que correspondem a 38,3% dessa população, responderam ao questionário sobre Condições de Saúde e Trabalho e a Escala de Avaliação da Carga de Trabalho, sendo todos considerados válidos.

O restante da população, que não pôde ser objeto de investigação, apresentou os seguintes motivos: 48 foram demitidos da empresa, 88 trocaram de função, sendo locados em outros setores e sem liberação para participar da pesquisa, 11 estavam afastados por atestados médicos, 03 afastados pelo INSS, 02 em licença maternidade e 04 estavam de férias.

4.3 Processo de Trabalho no Abatedouro de Aves

O processo de trabalho é efetuado por meio das tarefas normatizadas pela empresa (Anexo B), e as atividades são desempenhadas por cada trabalhador, conforme a área de trabalho. Na seqüência estão descritos os procedimentos para a admissão e as atividades realizadas pelos trabalhadores no desenvolvimento do trabalho nas três áreas pesquisadas:

a) Para a admissão do trabalhador a empresa exige do candidato o 1º grau completo, sem distinção de sexo, com altura entre 1,65 a 1,70cm, sendo que os homens devem pesar entre 56 a 70 Kg e as mulheres entre 47 a 60 Kg.

b) Conforme as normas da empresa, o candidato deve ser especializado ou se especializar em refrigeração industrial, em estocagem frigorífica, em higiene aplicada a manipuladores de alimentos, e deve ter ainda, conhecimento sobre a importância da higiene na indústria de alimentos e noções básicas de microbiologia. As habilidades necessárias para o desempenho do cargo são: iniciativa, agilidade, organização, motivação, espírito de equipe, comprometimento com a empresa e experiência mínima de 01 ano.

c) O processo de seleção é iniciado na contratação do trabalhador, tanto para a área de exportação quanto para a área do mercado interno. O candidato passa por uma entrevista com a psicóloga que o orienta sobre a atividade a ser desempenhada durante a jornada de trabalho, sobre o cargo que irá exercer, sendo que o cargo é o de Auxiliar de Frigorífico e que a função que deverá desempenhar é a de Auxiliar de Cortes; conforme a área de atuação acrescenta-se exportação ou mercado interno.

d) O candidato é orientado durante a descrição da tarefa quanto às características do ambiente

em relação aos agentes agressivos e às doenças que podem advir do esforço físico, do frio, do ruído e da repetitividade da atividade. O mesmo passa por período de treinamento onde é enfatizada a importância da utilização adequada do Equipamento de Proteção Individual (EPI), visando a prevenção de acidentes ou incidentes no trabalho. O uniforme fornecido pela empresa e que compõe o EPI é de cor branca e inclui calça e camisa ou blusa de moletom, bota PVC, capacete de proteção, luva de proteção em látex, luva anticorte em malha de aço e avental descartável.

e) No manual de procedimento que é entregue ao trabalhador no seu primeiro dia de integração na empresa consta a descrição sumária e detalhada das tarefas. Este documento descreve os passos das atividades da seguinte maneira: na descrição sumária da tarefa o empregado deve preparar partes de frangos, cortando, desossando, pesando, classificando e embalando as mesmas, observando os padrões exigidos nos contratos. Na descrição detalhada da tarefa, o trabalhador deve atuar durante sua atividade com a classificação e a pendura dos frangos em ganchos específicos, posicionando-os de maneira a permitir sua desossa a fim de facilitar o processo de corte; após, procede-se ao mapeamento da coxa do frango, também denominado “riscar de coxa”, utilizando-se de equipamento apropriado, para posterior retirada da mesma e preparação do frango para retirada de suas partes. Na seqüência, deve cortar e desossar manualmente partes do frango, utilizando-se de facas conforme orientação da área de Segurança do Trabalho; após, ocorre a pesagem e a classificação dos produtos, separando-os por faixa de peso, conforme especificações do mercado externo ou interno. Deve-se lacrar e empacotar os produtos atendo-se a padronização das embalagens e tipo de corte, utilizando-se de equipamentos apropriados, de acordo com o contrato, garantindo a proteção e conservação do produto final conforme a Lei da Biossegurança, nº 8.974, segundo (COSTA, 2000).

f) Após esta etapa, o produto é colocado em caixas acomodado de forma correta, pesado e colocado em esteiras para posterior congelamento. Ao final, as caixas de produtos são etiquetadas e datadas, utilizando-se adesivos com códigos e cores específicos, a fim de facilitar na identificação e armazenagem do produto.

g) Antes de recomeçar nova etapa ou mesmo durante o processo de corte, as facas são afiadas manualmente em pedra esmeril fixas nas mesas e na seqüência em chaira, facilitando o corte adequado do produto.

h) Para o transporte dos produtos são utilizados carrinhos ou transportadores manuais, facilitando o fluxo de produção. O trabalhador deve ainda desempenhar outras atividades correlatas à função como manter limpos os equipamentos, maquinários e local de trabalho, lavando e passando rodo no piso, para evitar a proliferação de bactérias.

4.4 Análise dos Resultados do Questionário sobre as Condições de Saúde e Trabalho

4.4.1 Características socioeconômicas

O resultado dos dados coletados para pesquisa sobre Condições de Saúde e Trabalho permitiu a análise quantitativa, que está descrita nas etapas a seguir: na primeira etapa, a identificação das características dos dados sócio-econômicos dos trabalhadores que atuam nas áreas selecionadas para este estudo no setor de Abatedouro de Aves. Na segunda etapa compilação

dos dados referentes às características das condições do trabalho. Na terceira etapa, compilação dos dados relacionados à característica do estado de saúde do trabalhador. Na quarta etapa, a caracterização do absenteísmo, e na quinta e última etapa, a análise da escala de avaliação da carga de trabalho e dos cartões diagnósticos.

A Tabela 2 apresenta a distribuição dos dados sócio-econômicos da amostra (n = 97) relacionada ao sexo, idade, escolaridade, estado civil e número de filhos, descrevendo o número de trabalhadores e a porcentagem dos mesmos.

Tabela 2 - Distribuição da frequência e do percentual dos dados sócio-econômicos (n = 97)

Variável	Descrição	Frequência	%
Sexo	Masculino	59	60,8
	Feminino	38	39,1
Idade	< 20 anos	15	15,4
	21 a 25 anos	48	49,4
	26 a 30 anos	23	23,7
	> 31 anos	11	11,3
Escolaridade	1º Grau incompleto	14	14,4
	1º Grau completo	33	34,0
	2º Grau completo	28	28,8
	Não respondeu	22	22,9
Estado Civil	Casado	44	45,3
	Solteiro	46	47,4
	Divorciado e/ou separado	6	6,1
Número de filhos	Nenhum	49	50,5
	1 filho	30	30,9
	2 filhos	13	13,4
	3 filhos	5	5,1

Dos 97 questionários referentes às Condições de Saúde e Trabalho, no que se refere aos dados sócio-demográficos, 60,8% foi respondido pelo sexo masculino e 39,2% pelo sexo feminino. Salienta-se que nas áreas pesquisadas, Área do Mercado Interno Mesas, Área Exportação Nória e Área de Exportação Mesas/Coxa1, abrigam uma população bastante específica quanto ao sexo, sendo que, no M.I. Mesas, o número de mulheres é de 80% em relação aos homens, na Exportação Nória, a população masculina é de 100%, e na Exportação Mesa/Coxa1, observa-se um equilíbrio entre os sexos sendo que a população masculina é de apenas 5% a

mais do que a feminina. Constatou-se que o número de homens trabalhando é bem maior do que o de mulheres. No entanto, o percentual de 26,7% de absenteísmo apontou o sexo feminino com maior incidência de ausências ao trabalho nas áreas pesquisadas. O sexo masculino apontou 20,9% de ausências no período em que foi realizada a pesquisa.

Ao analisar o absenteísmo entre os sexos, percebe-se que a incidência no sexo feminino não ocorre somente nesse estudo. Pesquisas como as de Fiewski (2002); Alves (1996); Nogueira e Azevedo (19__) mostram que as mulheres se ausentam mais freqüentemente do trabalho que os homens, e por períodos mais longos, sendo as causas invariavelmente associadas a constrangimentos, desconfortos ou adoecimentos, que se confirmam também pela incidência de atestados médicos. Porém, a este fator, somam-se principalmente, a dupla jornada de trabalho a que a maioria das mulheres enfrenta, desempenhando paralelamente tarefas domésticas, além das suas atividades no local de trabalho. Também é notório que as mulheres têm um período crítico por mês no seu período de tensão pré-menstrual e menstrual, em alguns casos impossibilitando sua atividade laboral.

Outro fator importante é a média de idade encontrada, 23,8 anos, com predominância na faixa etária de 21 a 25 anos, onde 50% dos absenteístas se encontram, o que é justificado por ser uma fase de intensa atividade social, inviabilizando o cumprimento de horários, principalmente nas segundas e sextas feiras, como constatado pela própria empresa. Alguns artigos apresentados na Revista Brasileira de Saúde (1992); Revista Médica Del Uruguai (1997) e a Revista Latino-Americana de Enfermagem (2000) citam que há uma predominância de ausências no início e finais de semana, e que há uma variação nas faixas etárias dos absenteístas, onde os trabalhadores com mais de 40 anos tem absenteísmo menor dos que os de 18 a 30 anos, confirmando a nossa população que representa uma faixa jovem de idade, e que tem via de regra menos comprometimento com a empresa, caracterizando uma

situação crítica a ser investigada mais acentuadamente. Dejours (2001) refere que quando contratamos jovens, com certeza é para preparar a substituição de trabalhadores veteranos que trabalham nas linhas de produção. Desejosos de aprender e de mostrar seu desempenho, os jovens aceitam todas as tarefas oferecidas, sem reclamar. Passado algum tempo eles percebem que há outro futuro, além das linhas de produção e começam então a fraquejar, a cometer erros e a faltar ao trabalho até serem demitidos.

A Cooperativa Agrícola ainda tem outro agravante em relação aos trabalhadores, pelo fato da região já não possuir mais mão de obra local, dificultando a seleção de candidatos. Sem muita opção a empresa acaba contratando os que aparecem em busca de trabalho, sem levar em consideração o perfil profissiográfico do indivíduo, o que já tem causado prejuízo a muitas instituições. Dejours (2001, p.50) afirma que a “precariedade não atinge somente os trabalhadores precários. Ela tem grandes conseqüências para a vivência e conduta dos que trabalham”.

Com relação ao estado civil, 45,3% são casados, 47,4% são solteiros e 6,1% são divorciados e/ou separados. Dos entrevistados 49% possuem filhos sendo a média de 0,73% filhos para cada pessoa. A pesquisa revela um equilíbrio no índice de absenteísmo entre os casados e solteiros. Em relação aos solteiros, é caracterizado pela predominância de jovens conforme já discorrido; já entre a população de casados a alegação principal nos reporta ao grupo familiar, principalmente nas mulheres.

Quanto ao orçamento familiar, verificou-se na amostra (n = 97) que todos os trabalhadores possuem auxílio de membros da família, ou então têm alguém que não dependa exclusivamente dele para fonte de renda, demonstrando que o poder aquisitivo da população é satisfatório já que somente dois trabalhadores reclamaram que os salários deveriam ser melhorados.

O orçamento doméstico de cada trabalhador não é de sua responsabilidade exclusiva, conforme a pesquisa mostrou, que em cada grupo familiar a média de pessoas que trabalham fora é de 2,11, o que justifica a pouca preocupação da maioria em ser advertida ou punida com a demissão, configurando-se pelo exposto num incidente crítico. Segundo Stockmeier (2003) o alto índice de absenteísmo não está relacionado a salários menores, contudo indivíduos que tem salários maiores, tem um menor índice de absenteísmo na empresa, confirmando mais uma vez que a população absenteísta deste estudo se enquadra nestas afirmações.

Quanto ao grau de instrução, a pesquisa revelou que 28,8% dos trabalhadores concluíram o 2º grau, 34% concluíram o 1º grau e 14,4% não concluíram o 1º grau. Constatou-se que apenas 9,3% estão concluindo o 1º ou o 2º grau dando prosseguimento aos estudos, e 90,7% não querem assumir o transtorno de viajar para estudar, pois as cidades onde residem são pequenas e não oferecem estudos profissionalizantes ou universitários, obrigando-os a se deslocarem para um centro maior. Alguns salientaram que ter que retornar do trabalho e sair para a escola é muito estressante, e preferem esperar mais um tempo antes de retornar aos estudos, demonstrando terem poucas perspectivas de crescimento profissional.

Dos 97 entrevistados, 22,6% não responderam quanto ao grau de instrução, uma das variáveis que tivemos dificuldade de controlar na devolução dos questionários, demonstrando ser um assunto crítico para o trabalhador (assumir as dificuldades de enfrentar bancos escolares ou de ter níveis de escolaridade formal aquém de suas necessidades), principalmente para quem tem a responsabilidade de ser chefe de uma família.

A Tabela 3 mostra os dados referentes às condições de moradia, casa própria e distância do local de trabalho:

Tabela 3 - Distribuição da frequência e do percentual sobre as condições de moradia (n = 97)

Variável	Descrição	Frequência	%
Mora c/ quem	Pais	31	31,9
	Esposa e/ou filhos	48	49,4
	Sozinho ou com amigos	18	18,5
Tem casa própria	Sim	46	47,4
	Não	51	52,5
Distancia do local de trabalho	< 1km	35	36,0
	02 a 10km	11	11,3
	11 a 20km	24	24,7
	21 a 30km	09	9,2
	31 a 40km	08	8,2
	41 a 50 km	04	4,1
	>50km	06	6,1

Em relação à moradia, 47,4% dos trabalhadores tem casa própria e 52,5% pagam aluguel. Desta população (n = 97), 49,4% moram com esposa e filhos, 31,9% moram com os pais e 18,5 sozinhos ou com amigos. Considerando o grau de instrução do trabalhador, fato que repercute diretamente na questão salarial, constata-se uma porcentagem significativa de trabalhadores com casa própria e/ou que moram com os pais, sem se preocupar com despesas de aluguel. Este dado é fundamental, pois representa uma certa estabilidade para o trabalhador.

Na população estudada, 47,4% moram na mesma cidade em que trabalham e 52,5% residem em cidades vizinhas entre 2 a 65 km de distância da residência até o seu local de trabalho. A distância do local de trabalho representa um incidente crítico para 52% dos trabalhadores, devido à dificuldade de transporte, horário impróprio para levantar-se ou deitar-se e tempo de deslocamento necessário para chegar ao local de trabalho. A empresa oferece transporte a um preço irrisório, até local de trabalho e vice-versa. O que se pode observar é que muito dos trabalhadores deslocam-se para o trabalho de bicicleta e isso, muitas vezes, é motivo de atrasos ou mesmo de ausências, dependendo das condições de seu veículo e até climáticas.

4.4.2 Histórico ocupacional

O histórico ocupacional se refere a distribuição dos trabalhadores nas áreas de lotação na empresa, por turno de trabalho, carga horária, tipos de EPIs e de ferramentas utilizadas. Retrata o desenvolvimento profissional do trabalhador na empresa, no período janeiro de 2001 a junho de 2002; constatou-se que após este período a maioria continua exercendo a mesma função, o que será demonstrado na Figura 6. O tempo médio de serviço encontrado em relação à população pesquisada foi de 1,29 anos, numa amplitude de variação de 11 meses a 10 anos de empresa. Desses indivíduos, 38% começaram a trabalhar fora de casa com idade entre 16 e 20 anos numa média de 15,3 anos.

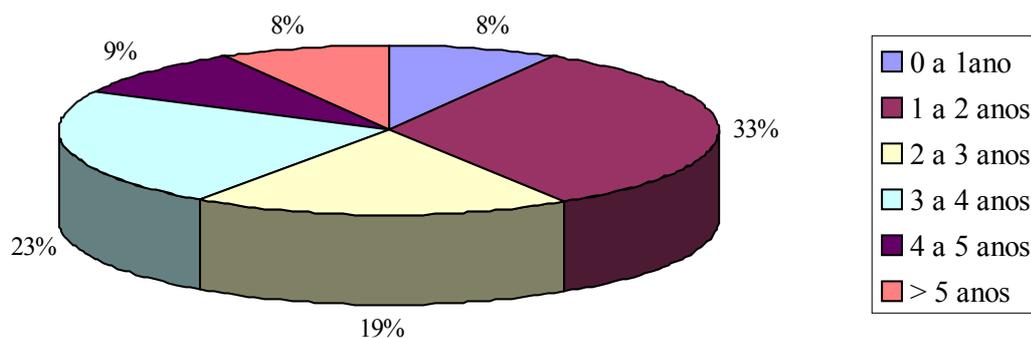


Figura 6 - Distribuição percentual do tempo de serviço

O absenteísmo registrado, confirmando a pesquisa de Stockmeier (2003), é menor entre

trabalhadores com até 01 ano de trabalho e a maior incidência de ausências se encontra entre trabalhadores com mais de 1 ou 2 anos de empresa, o que configura como um fator crítico, já que a maioria dos trabalhadores pesquisados se encontra dentro desta faixa de tempo de serviço o que pode repercutir no entrosamento com os colegas, na motivação em relação ao ambiente de trabalho e no espírito de equipe para o desenvolvimento das atividades, o que levaria não só ao absenteísmo, mas também a maior rotatividade de trabalhadores.

As áreas em que estão lotados atualmente os trabalhadores que participaram das entrevistas indicam que 41% se encontram na Área de Exportação Nória, 20% continuam na Exportação Mesa/Coxal e 16% continuam no M.I. Mesas, todos desenvolvendo as mesmas atividades. O restante foi realocado para outras áreas, por solicitação do serviço médico e recursos humanos que indicaram a troca de função. A distribuição dos trabalhadores e suas realocações estão demonstradas na Tabela 4:

Tabela 4 - Distribuição da frequência e do percentual nas áreas onde os trabalhadores estão lotados (n = 97)

Áreas de Lotação	Frequência	%
Caixaria Exportação	1	1,0
Chiller Resfriamento	1	1,0
Embalagem Miúdos	1	1,0
Evisceração	4	4,0
Evisceração e chiller	1	1,0
Exportação Caixaria	0	1,0
Exportação Mesa Coxa	19	20,0
Exportação Mesas - Cortes especiais	1	1,0
Exportação e Mercado Interno	1	1,0
Exportação Nória	39	41,0
Industrializados	2	2,0
Lavanderia	1	1,0
Mercado Interno Bandeja	4	4,0
Mercado Interno Mesas	16	16,0
Mercado Interno Sala Secundária	3	3,0
Não respondeu	3	3,0

Quanto a análise dos turnos de trabalho, foi evidenciado que a maioria dos trabalhadores absenteístas, de ambos os sexos, se encontram no 1º turno, num percentual de 57,7%, uma indicação de que o trabalho matutino é mais crítico quando se refere a acordar cedo, sair de

casa de madrugada, o que provoca muitas vezes a decisão de não ir trabalhar. O 2º turno apresentou um percentual de 42,3%, o que também é crítico, caracterizando as ausências preponderantemente pelo fato do trabalhador saber que não desfrutará regularmente de vida social ou familiar em função dos horários.

Ao relacionar turno de trabalho e sexo, como demonstrado na Tabela 5, podemos observar que tanto os homens quanto as mulheres apresentaram taxas percentuais mais acentuadas no primeiro turno de trabalho, indicando-o como um possível incidente crítico no processo de trabalho.

Tabela 5 - Distribuição da frequência e do percentual do absenteísmo masculino e feminino por turno (n = 97)

Variável	Descrição	Frequência	%
1º Turno	Masculino	33	22,6
2º Turno	Masculino	26	19,1
1º Turno	Feminino	19	28,7
2º Turno	Feminino	19	25,0

Os trabalhadores que desenvolvem suas atividades em turnos fixos, em horários irregulares ou de revezamento, vivem pressionados pelo ritmo normal da sociedade. Um dos maiores problemas é o desequilíbrio do relógio biológico, pelas mudanças de rotina, dormir quando todos estão acordados, trabalhar quando todos estão dormindo, passar finais de semana trabalhando e folgar quando todos estão trabalhando, descrito na Revista Proteção (1995). Esta situação impede que o trabalhador acompanhe o dia a dia de seus familiares, o que suscita inúmeros problemas de relacionamento com os filhos e o cônjuge.

Mendes (1999) menciona que os conflitos na vida social e familiar do trabalhador, relacionados ao trabalho em turnos, são de significativa relevância para seu bem estar e adaptação ao trabalho. Soma-se a isso o impedimento das atividades sociais como estudo, comprovado pelo número de trabalhadores que não querem estudar identificados nesta pesquisa, ou mesmo não tem tempo para o lazer. Como estão na contramão da vida diurna,

freqüentemente queixam-se de isolamento social, discriminação de atividades e dificuldades em conciliar as horas de folga com a de seus amigos e familiares. Confirma-se, portanto, que o trabalho em turnos constitui-se em um grande problema para a saúde do trabalhador e é o causador dos maiores índices de absenteísmo e rotatividade nas empresas que trabalham em turnos. Recomenda-se estudo específico sobre o exposto para adequação dos horários dos turnos, alocação dos trabalhadores nos turnos por faixa etária e por distância da residência de forma a reduzir estes índices.

Quanto a carga horária, todos os trabalhadores seguem a determinação da empresa, com uma jornada de 44 horas semanais de segunda a sexta-feira, perfazendo 08:36 minutos, com uma hora de parada para o almoço e/ou jantar, e com intervalos conforme determinação do setor que varia entre 5 a 20 minutos para ir ao banheiro e/ou tomar água. Dos 97 entrevistados, 73 responderam que realizam horas extras numa média de 11,11h/mês, configurando, por se tratar de jornada extensa, em incidente crítico agravadas pelas horas extras.

Observou-se que a carga horária de 08:36 horas não fecha as 44hs semanais, dado que a carga horária deveria ser de 08:48 horas para completar o tempo da jornada semanal. Conforme informações coletadas no SESMT da empresa, todos os trabalhadores adentram algumas horas no horário considerado noturno. O início de algumas seções do 1º turno começa as 03:30 horas da manhã, e o 2º turno geralmente encerra suas atividades até 01:30 horas da manhã. Portanto, tanto o primeiro turno quanto o segundo adentram no horário noturno. A Lei determina que o horário diurno é considerado das 06:00 horas até as 22:00 horas, o que após é considerado horário noturno. O trabalhador noturno tem alguns benefícios por trabalhar a noite e entre estes benefícios está a redução de algumas horas de trabalho, como definido pela Consolidação das Leis do Trabalho - CLT (a cada uma hora reduz-se 5 minutos, o que ao final de cada jornada diária haja uma redução de 12 minutos). Esse procedimento apesar de ser de

Lei nem sempre é respeitada pelas empresas, porém neste caso específico o setor da saúde ocupacional obteve o apoio da empresa (diretores e sindicato) e determinaram que os trabalhadores deveriam usufruir deste benefício legal.

Quanto ao tipo de ferramentas utilizadas observou-se a predominância de facas, num percentual de 53% em relação as outras ferramentas descritas na Figura 7:

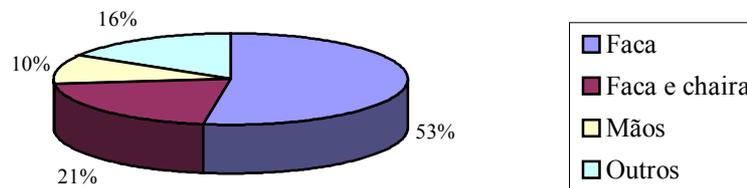


Figura 7 - Distribuição percentual do uso de ferramentas na atividade

As ferramentas manuais são utilizadas para auxiliar os trabalhadores na realização de várias tarefas, diminuindo o esforço do trabalhador em relação à atividade, e viabilizando o término do produto final num período de tempo menor e com maior precisão. Percebe-se, então, a importância das ferramentas na execução e na qualidade dos produtos.

“O formato e as dimensões de uma ferramenta manual têm um efeito direto no desempenho do trabalhador (especialmente sobre a força de prensão) e no estresse biomecânico sobre os membros superiores” (CHAFFIN, et al., 2001, p.440), impactando na ação dos trabalhadores que desenvolvem suas atividades na linha de corte e desossa de frango.

Os Trabalhadores que utilizam instrumentos manuais geralmente estão expostos a excessivos

estresses biomecânicos, que são denominados de carga de trabalho, o que pode acarretar, fadiga muscular, distúrbios músculo-esqueléticos e redução no desempenho, diminuindo assim a quantidade e qualidade da produção, potencialmente agravadas pelas longas jornadas de trabalho.

No decorrer da observação direta e nas entrevistas verificou-se que a utilização de EPIs - Equipamentos de Proteção Individual, estavam de acordo com as Normas Regulamentadoras NR-6, Brasil (1995, p.78), obedece às necessidades das áreas onde os trabalhadores estavam lotados. A Figura 8 descreve os tipos de equipamentos utilizados pelos trabalhadores durante suas atividades, conforme o local onde estavam lotados.

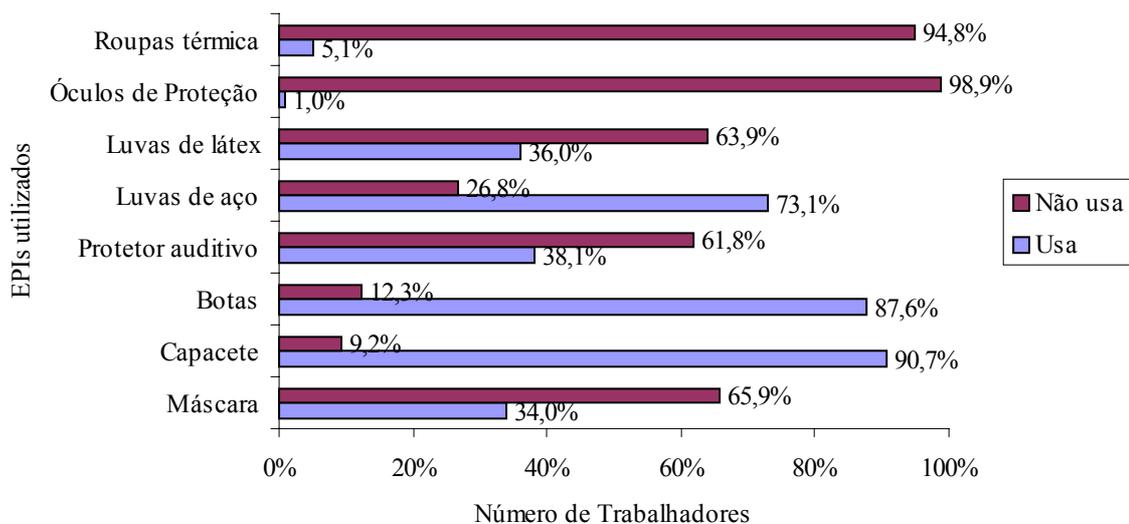


Figura 8 - Uso de EPIs utilizados pelos trabalhadores pesquisados

Em relação às roupas térmicas e óculos de proteção, somente 5,1% dos trabalhadores citaram seu uso, o que significa que estes trabalhadores já não estão mais na área pesquisada, tendo sido transferidos para outro local durante o desenvolvimento da pesquisa. Estes EPIs são utilizados no manuseio de produtos congelados, acondicionados nas câmaras frias e que irão

para o carregamento e transporte, em situações em que o trabalhador ainda corre o risco de prejudicar seus olhos por exposição a radiações ou respingos de produtos químicos ou mesmo líquidos quentes ou sujos.

Do total dos trabalhadores pesquisados, 36% utilizam luvas de látex para proteger-se do frio e da umidade, e 73,1% usam obrigatoriamente luvas de aço para proteger-se do fio da faca, no corte e na desossa dos produtos. Segundo Couto (1987), a atividade que exige prensão manual ou pulpar, é dificultada pelo uso de luvas, em função da perda de sensibilidade, obrigando o trabalhador a exercer uma força bem maior, podendo levar ao desenvolvimento de dores musculares nos membros superiores e pescoço.

O protetor auditivo é utilizado por apenas 38,1% dos trabalhadores, visto que apenas estes desenvolviam atividades em locais em que o nível de ruído era superior a 85 dB(A), a NR-6 Brasil (1995). Atualmente as Áreas investigadas passaram por reformas e aperfeiçoamento, aumentando o nível de ruído das máquinas, estando a empresa providenciando os EPIs adequados, sendo que a última medição foi de 90 dB(A). O índice do ruído foi descrito como incômodo para a maioria dos trabalhadores, sendo considerada uma sobrecarga cognitiva ambiental, já em fase de correção.

As botas, o capacete e a máscara são EPIs obrigatórios para o tipo de atividade exercida pelos trabalhadores pesquisados, fazendo parte do equipamento de proteção contra o frio, a umidade e possíveis quedas de objetos e produtos que rodam nas nórias e possíveis líquidos que possam pingar dos produtos durante a sua pendura e desossa. As máscaras são utilizadas para proteção do empregado relativamente ao frio e odores, além de proteção para o produto, quanto a possíveis corizas e resfriados, que possam provocar a contaminação dos mesmos.

A NR-6, Brasil (1985) conceitua os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, conforme

descrito por Zocchio (2001, p.62) como “dispositivos de uso individual, de fabricação nacional ou estrangeira, destinado a proteger a saúde e a integridade física do trabalhador”. Para Zocchio (2001) e Bispo (2002), os EPIs são equipamentos indicados para uso dos trabalhadores na sua proteção contra ferimentos no trabalho e para reduzir os efeitos dos agentes considerados nocivos no ambiente de trabalho.

A forma de utilização e a importância do mesmo, devem ser inseridos nos treinamentos oferecidos pela empresa, sendo reforçados em épocas de SIPAT - Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho, de frequência anual e nas reuniões da CIPA, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, que toda empresa tem, pois é obrigatório por Lei. Este tipo de prevenção é necessário para a educação continuada do trabalhador para que não alegue não ter conhecimento sobre o manuseio e a utilização do EPI, incluindo a higienização do equipamento.

4.4.3 Características organizacionais do trabalho

No estudo das características organizacionais do trabalho foram avaliadas: condições ambientais, movimentos repetitivos, posturas, transportes de pesos, comportamento diante dos erros, relacionamento entre colegas e chefias e interferência do trabalho na vida pessoal. Para atingir os objetivos de produção, a empresa define meios técnicos e organizacionais, construindo ligações entre o processo de trabalho e a condição de saúde (GUÉRIN, 2001). Para Oliveira e Minicucci (2001), a previsão da segurança, a redução da incidência de acidentes e a adaptação ao trabalho, tem que ser pensadas em função da preservação da

integridade física e psicossocial do indivíduo. Para Iida (1990, p.272) ocorre que em determinados dias e horas, o organismo se mostra mais apto ao trabalho, e que nestes momentos há um maior rendimento e menores riscos de acidentes.

Os autores concordam que existe um comprometimento das empresas em relação à saúde do trabalhador, que é difícil conciliar o fator saúde com produtividade em linha de produção, e que o trabalho se torna fonte de sofrimento físico e mental, quando o trabalhador percebe que não pode corresponder ao desempenho estipulado pela empresa, gerando assim maiores riscos para a ocorrência de incidentes/acidentes de trabalho e doenças profissionais.

Geralmente não se percebe o ambiente quando ele é confortável, porém logo se nota quando o mesmo está muito quente ou muito frio, quando tem excesso de barulho ou de umidade, muita ou pouca luminosidade; a sensação de desconforto pode ser um incômodo ou até um martírio dependendo da intensidade da perturbação ambiental. Sabe-se que a temperatura do corpo não é distribuída igualmente em todo organismo, e que a temperatura periférica (pele, músculos e membros) apresenta oscilações; numa atmosfera externa fria, a temperatura da pele pode cair abruptamente de dentro para fora, o que provoca tremores para a produção de calor para elevação do metabolismo da musculatura (GRANDJEAN, 1998). É fato que a temperatura e a umidade do ambiente influem diretamente no desempenho do trabalho humano.

A Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, determina para os Serviços de Frigoríficos, no seu artigo 253, que os trabalhadores que atuam no interior das câmaras frigoríficas e para os que movimentam mercadorias de ambiente quente ou normal para o frio e vice-versa, depois de 1:40 hora (uma hora e quarenta minutos) de trabalho contínuo, terão assegurado um período de 20 minutos de repouso. Considera-se artificialmente frio, o ambiente abaixo de 12°C a 15°C conforme as zonas do mapa oficial do Ministério do Trabalho que se refere ao mapa “Brasil Climats” (CLT, 2002, p.103).

Verificou-se durante a pesquisa, que estas determinações das Leis do Trabalho não estão sendo completamente respeitadas, uma vez que o trabalhador não tem tido este tempo de descanso previsto, sendo que a temperatura ambiente da área de trabalho é abaixo de 12°C, além de que a maioria permanece na postura em pé ou estática durante toda a sua jornada de trabalho, o que é agravado pelo ambiente frio.

Segundo Dejours (1980) “quando o rearranjo da organização do trabalho não é mais possível, quando a relação do trabalhador com a organização do trabalho é bloqueada, o sofrimento começa”. Este fato foi caracterizado através do relato dos trabalhadores, onde a maioria refere sentir o grande desconforto ambiental com relação ao frio, ruído e umidade. Quanto à luminosidade somente 4% referiram desconforto pelo fato da luz não ser bem distribuída no ambiente.

Cada uma destas variáveis, que compõem o ambiente de trabalho, possui características que são prejudiciais a atividade. Segundo Iida (1990) as condições ambientais, são motivos para grande tensão no trabalho, causando desconforto e aumentando os riscos de acidentes que podem provocar danos consideráveis à saúde. Cabe portanto à equipe do serviço médico e à segurança do trabalho, que pertencem ao SESMT, tomar as providências necessárias para manter os trabalhadores fora da faixa dos riscos ambientais, prevenindo o comprometimento da saúde do trabalhador, pontuando as normas da NR-9, Brasil (1995), que estabelece a obrigatoriedade da elaboração e implementação do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA. Constatou-se portanto que fatores como frio, ruído e umidade, assim como alguns fatores organizacionais detêm uma grande incidência de incidentes críticos levando ao absenteísmo. A Tabela 6 ilustra o desconforto ambiental encontrado:

Tabela 6 - Distribuição da freqüência e do percentual do desconforto ambiental relacionado ao frio, ruído, umidade e luminosidade (n = 97)

Desconforto ambiental	Freqüência	%
Frio	71	73

Ruído	48	49
Umidade	39	40
Luminosidade	4	4

Na Tabela 7 estão estratificados os dados sobre movimentos repetitivos, postura estática em pé, dinâmico e em rodízio e transporte de peso. Estes dados serão discorridos a seguir descrevendo cada variável individualmente.

Tabela 7 - Distribuição da frequência e do percentual das características da atividade quanto ao movimento repetitivo, postura no trabalho e transporte de peso (n = 97)

Características da atividade	Frequência	%
Movimento Repetitivo	51	53,0
Postura em pé estático	62	64,0
Postura em pé dinâmico	27	28,0
Rodízio	6	6,0
Transporte de Peso	39	40,0

Neste estudo foi constatado que 53% dos trabalhadores, executam tarefas que exigem movimentos repetitivos. Nicoletti (1996) descreve que movimentos repetitivos são sempre potencialmente perigosos e que a capacidade de executar repetidamente determinados gestos, com movimentos harmoniosos e sem concentração exagerada de forças nas articulações, depende de habilidades motoras natas de cada ser humano. Somando-se aos ambientes com temperaturas muito frias que favorecem as lesões musculoesqueléticas, por diminuírem a vascularização cutânea, sendo este um dos principais fatores de risco para o desenvolvimento de DORT (Doenças Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho), levam ao comprometimento da saúde do indivíduo. O uso inadequado e excessivo do sistema musculoesquelético que agrupa ossos, nervos, músculos e tendões provocam as chamadas doenças do trabalho, mais conhecidas como LER (Lesões por Esforço Repetitivo). Elas atingem principalmente os membros superiores (mãos, punhos, braços, ombros e coluna cervical) e são típicas do ritmo

intenso e repetitivo e das pressões existentes no trabalho, que afetam as pessoas nos planos físico e psicológico.

Para Montmollin (1990, p.106), ritmo “é a velocidade instantânea de produção de um efeito útil. Esta velocidade resulta, principalmente, da rapidez e da precisão dos movimentos efetuados segundo um modo operativo definido”. Para Dejourns (1992), o ritmo de trabalho provoca ansiedade no trabalhador e é decorrente das exigências de rendimento em relação à velocidade e as cotas de produção que devem ser cumpridas, obedecendo a uma cadência de ritmos acelerada para compensar os salários e aos prêmios de bonificações. Porém o medo de não conseguir acompanhar o ritmo imposto aumenta a ansiedade, provocando desequilíbrios físicos e mentais, acarretando a sobrecarga de trabalho.

Montmollin (1990) refere, ainda, que o efeito da cadência, em especial no caso do trabalhador de linha, proporciona efeitos negativos para o organismo humano e para o desempenho da qualidade que se refere mais ao caráter rígido do ritmo imposto do que a própria cadência, justificando o alto absenteísmo encontrado nos entrevistados.

Segundo Leplat, (1985, p.28) “as tarefas repetitivas são mais ricas em erros aleatórios, caracterizadas por serem tarefas, por serem erros de ação humana devido a variação de precisão, força, ritmo e tempo de execução, de desconcentração ou de memória”. Ainda segundo Leplat a ocorrência de erros sistemáticos são causados por inadaptação das características individuais ou pela concepção do material de trabalho.

Quanto à postura no trabalho dos entrevistados, observou-se que todos os trabalhadores executam suas atividades na postura em pé, sendo estático 64%, em pé dinâmico 28%, e em pé fazendo rodízio 6%, permanecendo assim durante toda jornada de trabalho, que como já foi evidenciado, é extensa.

Grandjean (1998) define trabalho muscular como estático e dinâmico, sendo considerado o trabalho dinâmico como rítmico e o estático como postural e que entre o trabalho estático e dinâmico encontram-se diferenças fundamentais. No primeiro, os vasos sanguíneos são pressionados pela pressão interna contra o tecido muscular, não fluindo o sangue para os músculos; no segundo ao contrário, o músculo age como uma motobomba, expulsando o sangue, e durante o relaxamento o influxo de sangue é renovado. O trabalhador pode assumir várias posturas diferentes no trabalho, sendo que em cada postura, um grupo de musculatura é acionado estes músculos irrigados recebendo oxigênio e aumentando a resistência contra a fadiga muscular.

O trabalho estático, segundo Iida (1990, p.83), “é aquele que exige contração contínua de alguns músculos, para manter determinada posição e o trabalho dinâmico é aquele que permite contrações e relaxamento alternados dos músculos”. Afirmo ainda que,

o trabalho estático é considerado altamente fatigante e, sempre que possível deve ser evitado, porém quando isto não é possível deverá ser aliviado, permitindo-se mudanças, melhorando o posicionamento das peças e ferramentas ou providenciando apoio para partes do corpo com o objetivo de reduzir as contrações estáticas dos músculos (IIDA, 1990).

Com relação ao transporte de peso, a atividade exige que alguns trabalhadores efetuem o transporte do produto em um recipiente de aproximadamente 15kg, influenciando diretamente a problemática da sobrecarga física no trabalho.

Segundo Montmollin (1990), sempre que foi necessário exercer um esforço físico,

principalmente esforço muscular prolongado, a medicina do trabalho e a ergonomia, preocuparam-se em verificar as conseqüências destes esforços, se não haviam atingido os limites susceptíveis de provocar danos irreversíveis, estabelecendo níveis limítrofes de “carga física” do trabalho. A Organização Internacional do Trabalho (OIT) também se preocupou e em 1969 estabeleceu valores limites para levantamento de cargas, descritos por Grandjean (1998), que estão demonstradas na Tabela 8:

Tabela 8 - Cargas possíveis (em kg) no levantar esporádico e freqüente, segundo indicações da Organização Internacional do Trabalho (OIT), Genebra, 1969

Freqüência de levantamento de	Adultos		Jovens	
	Homens	Mulheres	Estudantes	Meninas
Eventualmente	50	20	20	15
Freqüentemente	18	12	14 – 16	7 - 11

Fonte: Grandjean (1998, p.92)

As forças humanas são resultados de contrações musculares; algumas forças dependem apenas de alguns músculos, enquanto outras exigem diversos músculos, envolvendo combinações complexas de movimentos, como tração e rotação simultâneas (IIDA, 1990). Montmollin (1990) e Grandjean (1998) referem que esforços físicos sempre têm conseqüências graves em relação à saúde do trabalhador, principalmente relacionado ao ritmo cardíaco e a desgastes físicos dos discos intervertebrais ocasionando doenças da coluna.

Com referência ao manuseio de cargas pesadas, Iida (1990) afirma que tem sido uma das mais freqüentes causas de trauma dos trabalhadores. “Isso tem ocorrido principalmente devido a grande variação individual das capacidades físicas e freqüentes substituições de trabalhadores homens por mulheres”. Nos trabalhadores entrevistados a freqüência com que transportam pesos é relativa, sendo que o posto de trabalho onde desenvolvem suas atividades, fica no final da linha onde já se encontra o produto final, pronto para ser pesado, embalado e

transportado para outra área. O que ocorre é que os trabalhadores desses postos se revezam diariamente para transportar recipientes em torno de 15 kg para um outro recipiente de maior capacidade, que será depois transportado continuamente por carrinhos especiais durante a jornada de trabalho, com uma frequência média de 8 minutos entre um transporte e outro. Esses recipientes ficam distantes em média 2 a 3 metros do posto de trabalho. Esta é uma situação crítica pelo fato da jornada de trabalho ser extensa, e estes transportes serem executados a maioria da vezes por mulheres, com capacidade física notadamente inferior, tendo, portanto, uma sobrecarga proporcional maior.

Quanto ao comportamento do trabalhador diante do seu erro, percebe-se que 82% sentem-se frustrados quando cometem erros relacionados ao seu desempenho laboral, o que demonstra que a maioria se preocupa em executar sua atividade da melhor forma possível, confirmando a responsabilidade assumida perante a empresa quanto à qualidade do produto e a economia na execução do trabalho. Porém quando o erro acontece o trabalhador sente ansiedade e culpa-se pela desatenção, falta de cuidado e principalmente com a reação do chefe frente ao seu erro. Dessa forma ocorre o sofrimento psíquico e a sobrecarga mental no trabalho. Segundo Leplat (1985) os erros humanos podem ser classificados nas seguintes categorias: erro de omissão, erro de execução, erro de improvisação (em função de introdução de uma ação não prevista), erro de seqüência e erro de atraso no prazo estipulado. Outros erros que merecem ser caracterizados segundo Leplat são: erros recuperáveis ou não (por homem ou máquina), erros detectáveis ou não, erros aleatórios, erros sistemáticos, e erros esporádicos. Todos estes erros são significativos quando ocorrem com muita frequência, podendo gerar prejuízos tanto para a empresa, relacionados ao fator econômico de tempo e dinheiro, como aos relacionados principalmente à saúde do trabalhador, ao qual muitas vezes, o erro pode provocar danos irreversíveis no organismo.

Já é comprovado que a maneira como as chefias tratam seus subordinados influi decisivamente na criação de um ambiente de satisfação no trabalho e na produtividade dos mesmos. Após a constatação do erro e do sentimento de frustração com o ocorrido, o trabalhador ainda terá de enfrentar a reação do chefe imediato frente à situação. Por este motivo, também se avaliou através das atitudes do trabalhador qual a postura da chefia em relação aos erros cometidos por eles.

Na avaliação da reação do trabalhador quanto ao seu erro, foi solicitado aos entrevistados que respondessem sobre o comportamento de seu chefe diante dos erros cometidos; o resultado desta análise mostrou que, conforme a Revista Industrial (1978) descreve sobre o fato de que, o absenteísmo está intimamente ligado ao relacionamento entre chefes e subordinados, a descrição dos comportamentos estão demonstrados na Tabela 9, em que onde 59% da chefias se mostraram compreensivas, um número considerado alto, demonstra que as relações hierárquicas estão sendo melhoradas com a diminuição do estresse emocional provocado pela cobrança dos erros.

Tabela 9 - Distribuição da frequência e do percentual do comportamento do trabalhador da chefia diante dos erros cometidos no ambiente de trabalho (n = 97)

Comportamentos	Frequência	%
Comportamento diante dos próprios erros		
Frustração	78	82%
Desmotivação	7	7%
Indiferença	4	4%
Tranquilidade	7	7%
Comportamento da chefia diante dos seus erros		
Compreensão	57	59%
Solidariedade	8	8%
Neutralidade	17	18%
Omissão	2	2%
Opressão	7	7%
Compreensivo e solidário	1	1%
Não Responderam	5	5%

Na Tabela 10 estão retratados o relacionamento entre colegas e chefias, no que se refere a compreensão e coleguismo quanto aos erros, faltas, competências para receber e dar instruções, obediência a colegas que estão temporariamente no cargo de chefia e com a própria chefia.

Tabela 10 - Distribuição da frequência e do percentual do relacionamento do trabalhador com colegas e chefia no ambiente de trabalho (n = 97)

Relacionamentos	Frequência	%
Relacionamento com os colegas		
Ótima	48	50
Boa	36	37
Razoável	11	11
Ruim	0	0
Não Respondeu	2	2
Relacionamento com chefia		
Ótima	27	28
Boa	50	51
Razoável	19	20
Ruim	0	0
Não Respondeu	1	1

Quanto ao relacionamento com os colegas, constatou-se que a maioria apresenta um ótimo relacionamento interpessoal, porém sentem dificuldades em aceitar ordens, opiniões ou sugestões dos colegas de trabalho a não ser que venha especificamente através da chefia.

Constatou-se que a maioria dos trabalhadores apresenta bom relacionamento com as chefias, o que nos leva a crer que este não é um motivo plausível para que o trabalhador se ausente do seu local de trabalho, fato esse evidenciado em outros locais de trabalho.

Durante a pesquisa buscou-se saber se algum empregado realizava jornada dupla ou tripla de trabalho, na tentativa de caracterizar se tal fato justificaria o alto índice de absenteísmo apresentado nas áreas pesquisadas. Constatou-se que somente 20% dos trabalhadores exercem outra atividade fora do seu horário de trabalho, porém os que não o fazem demonstraram que gostariam de fazer para aumentar o orçamento familiar, só não o concretizando por não conseguir conciliar outro emprego pelos transtornos do horário de transporte e deslocamento até suas residências. Os participantes foram avaliados também quanto à dimensão da interferência do trabalho na vida pessoal, relativos ao esforço mental, esforço físico, relacionamento com os filhos, relacionamento com o companheiro (a) e relacionamento sexual. Dos 97 entrevistados, 28,8% referiram afetação mental, 59,7% cansaço físico, 18,6% problemas de relacionamento com os filhos, 15,5% apresentaram problema de relacionamento com o companheiro(a) e 12,4% problemas no relacionamento sexual, segundo a Figura 9:

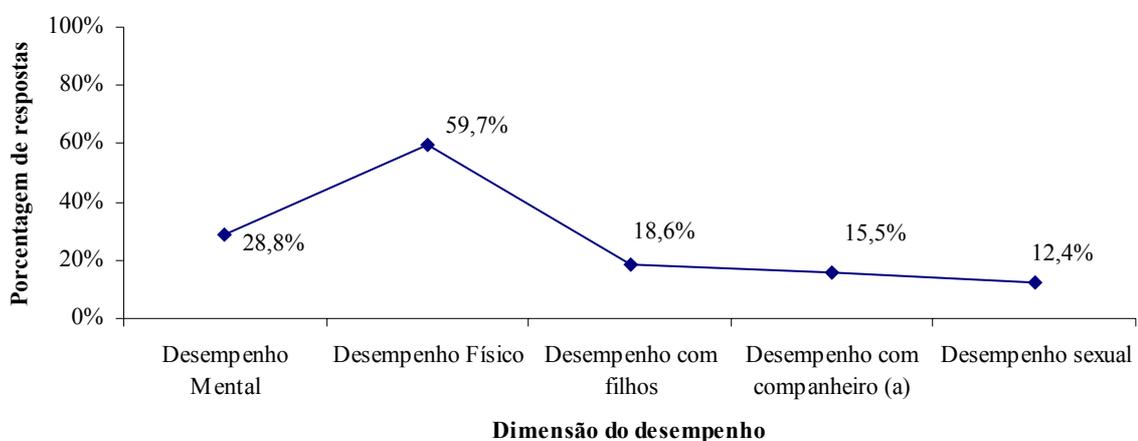


Figura 9 - Desempenho pós-jornada afetado pelo trabalho

Pode-se concluir que as conseqüências negativas do trabalho na vida pessoal do trabalhador, são bastante acentuadas, recomendando-se uma atenção maior do RH da empresa. Quanto ao fato, de forma a minimizar ou resolver preventivamente, este que se torna um incidente crítico que pode atingir grandes proporções.

4.4.4 Caracterização do absenteísmo

A caracterização do absenteísmo foi avaliada conforme os seguintes parâmetros: número de faltas e motivos, número de atestados médicos, conduta de empresa e dos colegas em relação a doenças e afastamentos, afastamentos sem atestados médicos, condições de saúde e retorno ao trabalho.

Os entrevistados foram questionados quanto ao número de faltas ao trabalho durante o período que transcorreu este estudo. Muitos não recordavam que tinham tido faltas, outros não recordavam quantas faltas possuíam; então, foram orientados para que respondessem àquilo de que se lembravam e o motivo que os levaram a faltar ao trabalho.

Dos 97 entrevistados, 91 afirmaram terem tido faltas, os outros 6 afirmaram não se lembrar de ter faltado ao trabalho. O fator mencionado pela maioria dos entrevistados é de que têm horas a serem compensadas e confundem quando as estão compensando com o fato de faltarem ao serviço sem avisar a chefia ou programar sua folga antecipadamente. Na Tabela 11 estão descritos os motivos do absenteísmo no trabalho.

Tabela 11 - Distribuição da frequência e do percentual da percepção das faltas e dos motivos que levam o trabalhador ao absenteísmo no trabalho (n = 97)

Percepção e Motivos do Absenteísmo		
Já faltou ao trabalho?	Frequência	%
Sim	91	93,8
Não sabe	6	6,1
Motivo da falta		
Doença Profissional	28	28,8
Acidente de Trabalho	10	10,3
Doenças em Geral	49	50,5
Acidentes em Geral	8	8,2
Problemas Particulares	25	25,7
Casamento	7	7,2
Nascimento	14	14,4
Funeral	13	13,4
Viagem	6	6,1
Transporte	11	11,3
Tempo (chuva)	5	5,1
Ocorrências inesperadas	15	15,4

Na intenção de averiguar as respostas dos trabalhadores, relativas ao absenteísmo do trabalho e o motivo deste, retornou-se ao banco de dados dos Recursos Humanos da empresa, onde, após análise criteriosa, confirmou-se a porcentagem de absenteísmo encontrada. Da população de faltosos, 83,5% apresentaram atestados médicos justificando suas ausências, sendo que os motivos com maior incidência foram os de doenças em geral com 50,5% e doenças profissionais com 28,8%.

Na Tabela 12 estão demonstrados o número de atestados apresentados pelos trabalhadores, e a somatória dos dias perdidos pela empresa relacionados ao número de atestados de cada trabalhador absenteísta, somando um total de 1947 dias perdidos em 18 meses, com um total de 316 atestados, número bastante alto considerando-se a população alvo. Esta avaliação nos remete, principalmente a fatores relativos ao modo que o trabalho está organizado.

Tabela 12 - Distribuição da frequência, do percentual e dos dias perdidos relativos a apresentação de atestados pelo trabalhador, justificando o absenteísmo no trabalho (n = 97)

Total Atestado	Frequência	%	Dias perdidos
1 atestado	13	13,4	49 dias
2 atestados	19	19,5	382 dias
3 atestados	12	12,3	170 dias
4 atestados	8	8,2	123 dias
5 atestados	12	12,3	380 dias
6 atestados	6	6,1	104 dias
7 atestados	2	2,0	161 dias
8 atestados	2	2,0	148 dias
9 atestados	2	2,0	81 dias
10 atestados	4	4,1	215 dias
13 atestados	1	1,0	134 dias

Dos 97 trabalhadores, 16,49% não apresentaram atestados e/ou justificaram suas faltas, sendo que destes trabalhadores 22,6% receberam advertências da chefia por não comparecerem ao trabalho no dia e horário em que deveriam estar trabalhando. O restante, apesar de não ter apresentado atestado médico, de alguma maneira justificou sua ausência.

Quanto a conduta da empresa em relação aos acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, 32,9% dos trabalhadores responderam que a empresa é compreensiva, presta auxílio e amparo legal durante o processo de recuperação da saúde. Destes 8,2% referem que a empresa é indiferente, ameaça de desemprego e ameaça descontar o salário no final do mês, demonstrando a insatisfação de alguns trabalhadores quanto à conduta da empresa.

A conduta dos colegas, em relação ao estado de saúde do trabalhador, 30,92% demonstrou compreensão e auxílio, 4,12% demonstraram indiferença pelo problema do colega 3,09% demonstraram descrédito e negação quanto as queixas do trabalhador. A compreensão e apoio interpessoal é fundamental para aliviar a carga mental envolvida, quando o trabalhador não se encontra apto ao trabalho, pois o colega poderá auxiliá-lo no desempenho de suas atividades. Os dados da conduta da empresa e a conduta dos colegas quanto ao estado de saúde do trabalhador estão demonstrados na Tabela 13:

Tabela 13 - Distribuição da frequência, do percentual da conduta da empresa e dos colegas em relação ao absenteísmo por acidentes de trabalho, doenças ocupacionais e doenças em geral (n = 97)

Condutas da Empresa e dos colegas	Frequência	%
Condutas da Empresa		
Amparo Legal	23	23,7
Compreensão	41	42,2
Compreensão e Amparo Legal	25	25,7
Indiferença	7	7,2
Ameaça de Desemprego	2	2
Advertência e Suspensão	3	3
Advertência	3	3
Desconto do salário	4	4,1
Conduta dos Colegas		
Compreensão e Auxílio	30	30,9
Indiferença	4	4,1
Descrédito	1	1
Negação	1	1
Não respondeu	1	1

Quanto aos afastamentos sem atestados médicos e doenças em geral, incluindo os nascimentos, funerais, viagens, perda do transporte para a empresa, os trabalhadores foram questionados quanto a postura da empresa em relação a estas faltas, 58,76% dos entrevistados responderam que a empresa lhe dá amparo legal e é compreensiva quanto as absenteísmo justificadas, porém 11,34% referem que a empresa se posiciona de maneira a dar advertência e suspensão, descontando do salário no final do mês.

Após o afastamento por acidente de trabalho e/ou doença ocupacional o trabalhador foi questionado quanto ao seu retorno ao trabalho, sobre se foi orientado a voltar gradativamente, se foi realocado para outra função ou se simplesmente retornou ao trabalho sem nenhuma orientação quanto ao seu problema de saúde; revelou-se a necessidade da empresa mudar sua forma de organização de trabalho para que o indivíduo, após sua doença possa retornar gradativamente às suas atividades. Essa preocupação é fundamental, principalmente com relação às doenças osteomusculares (DORT).

Após os questionamentos sobre as condições de saúde do trabalhador e postura da empresa diante dos problemas apresentados, o trabalhador foi questionado quanto a sua saúde atual, se estava satisfeito com sua saúde. As respostas indicaram que estado de saúde da maioria (n = 97) não se encontra satisfatório. Os dados referentes às questões retorno ao trabalho e caracterização do estado de saúde encontram-se ilustrados na Tabela 14:

Tabela 14: Distribuição da frequência, do percentual da conduta da empresa em relação ao retorno ao trabalho e caracterização do estado de saúde do trabalhador (n = 97)

Retorno ao Trabalho e Caracterização do Estado de Saúde	Frequência	%
Tipo de retorno ao trabalho		
Como antes	30	30,9
Gradativamente	2	2
Foi para outra função	4	4,1
Não respondeu	2	2
Caracterização do estado de saúde		
Bom	17	17,5
Regular	18	18,5
Ruim	3	3
Não respondeu	1	1

4.5 Análise dos Resultados da Escala de Avaliação da Carga de Trabalho

As exigências da carga de trabalho foram descritas dentro de uma escala de 0 a 10, onde o trabalhador relacionava de forma crescente a sobrecarga de trabalho. Considerou-se que os níveis da escala de avaliação de carga de trabalho configuram sobrecarga quando se encontram acima de 7.

A Figura 10 apresenta o comparativo entre as exigências da carga de trabalho, com base da ocorrência de respostas por nível (0-10), para o total do número de participantes (n=97).

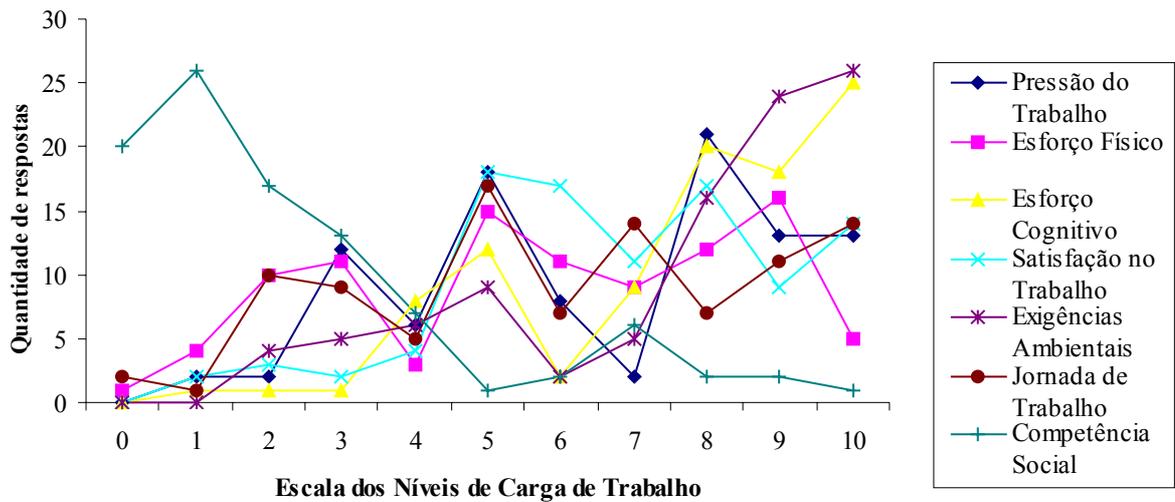


Figura 10: Comparação entre os níveis de exigência da carga de trabalho

É possível perceber que as exigências ambientais com um índice de 83% e a jornada de trabalho com 47% da população estudada localiza-se acima dos níveis críticos propostos, são os pontos de maiores insatisfações dos trabalhadores e fatores decisivos no índice de absenteísmo, configurando-se em incidente crítico. O frio, o excesso de umidade, o nível de ruído aliado à longa jornada de trabalho geram um índice alarmante de esforços cognitivos afetando acima de 74% dos trabalhadores. Para Dejours (1992) saúde física e condições de trabalho são apontadas pelos trabalhadores como fonte de perigo para o organismo humano, acentuando o estresse físico e mental, levando o trabalhador a se ausentar do seu local de trabalho para fugir do que está causando-lhe incômodo.

Por outro lado, a avaliação da competência social, que designa os relacionamentos e a sensibilidade em se posicionar no ambiente de trabalho, é positiva, considerando que a curva de respostas tende a indicar uma maior acentuação nos níveis baixos, concordando com o questionário de Condições de Saúde e trabalho, de que não há indícios de incidentes críticos

que possam levar ao absenteísmo desenvolvidos pelo relacionamento no ambiente de trabalho, quer com colegas quer em relação a postura das chefias.

4.5.1 Média dos resultados dos níveis de exigências

A Figura 11 mostra a média dos resultados da escala de avaliação da carga de trabalho por níveis de exigências. Uma comparação com a Figura 10 permite inferir que a pressão no trabalho, satisfação no trabalho e jornada de trabalho, estão no mesmo nível de ambiente crítico.

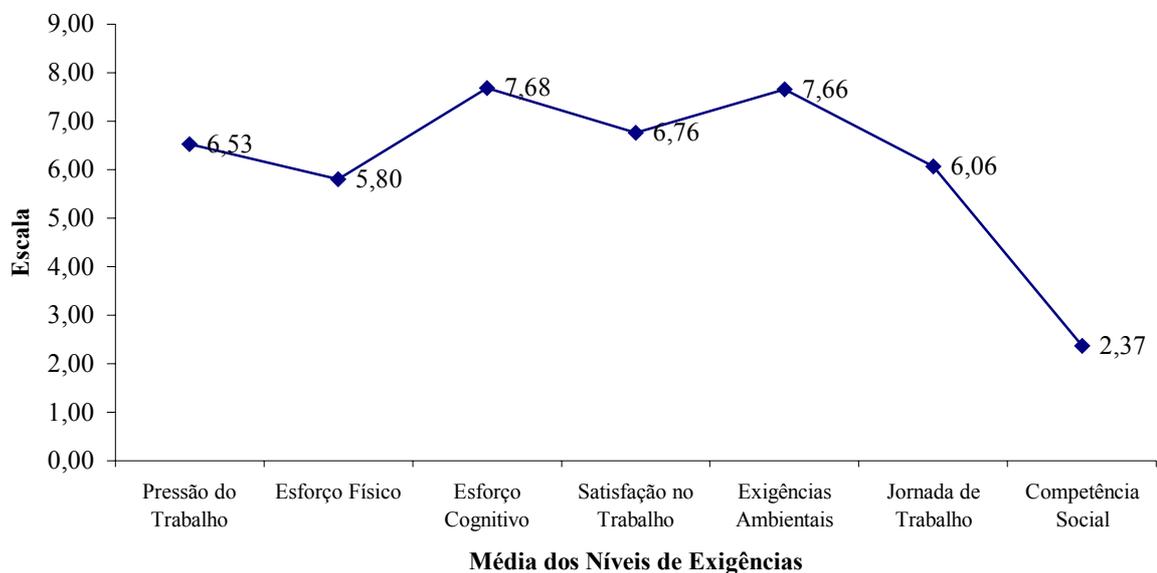


Figura 11- Médias da escala de avaliação da carga de trabalho, segundo os níveis de exigências

4.5.2 Resultado do nível de exigência sobre pressão no trabalho

Na primeira exigência, Pressão no Trabalho, evidenciou-se que 50,5% dos trabalhadores sentem-se pressionados ao nível acima de 7, e 21,6% se sentem pressionados no nível 8, sendo considerado um alto nível de exigência quanto ao tempo, metas a cumprir e postura no trabalho. Outros 26,8% apontam o nível 9 e 10, confirmando a tendência de acentuação da carga de trabalho, conforme aponta a Figura 12:

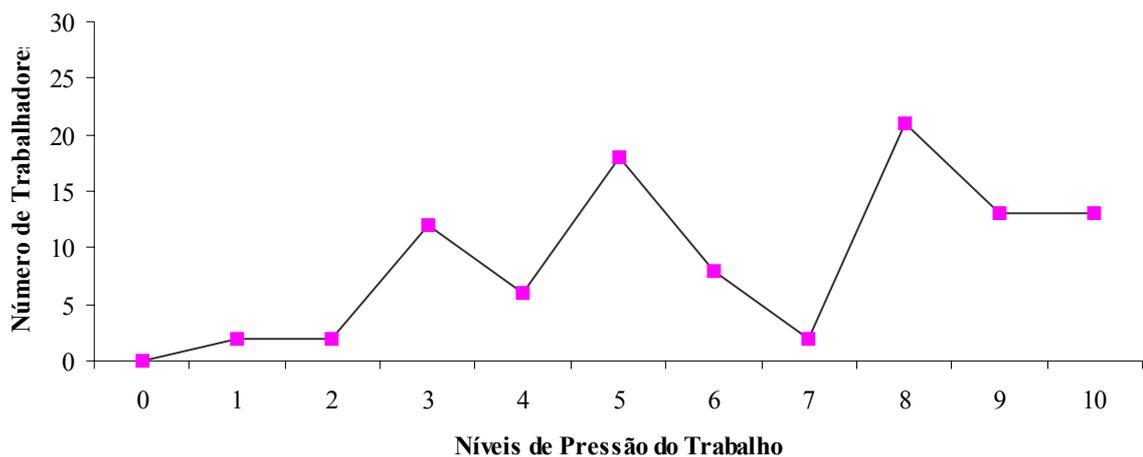


Figura 12: Níveis de exigência da carga de trabalho quanto a pressão do trabalho

4.5.3 Resultado do nível de exigência sobre esforço físico

A segunda exigência, Esforço Físico, demonstrou que 16,49% dos trabalhadores referem carga física no nível 9, sendo seguido pelo nível 5 que apresentou 15,46. Na somatória dos níveis 7 a 10 apenas 43,3% dos trabalhadores acusou sobrecarga física, o que não constitui

índice muito elevado. Deverá haver um estudo sob a impactação do esforço físico relativo ao sexo para melhor identificação deste quesito. Esses dados estão evidenciados na Figura 13:

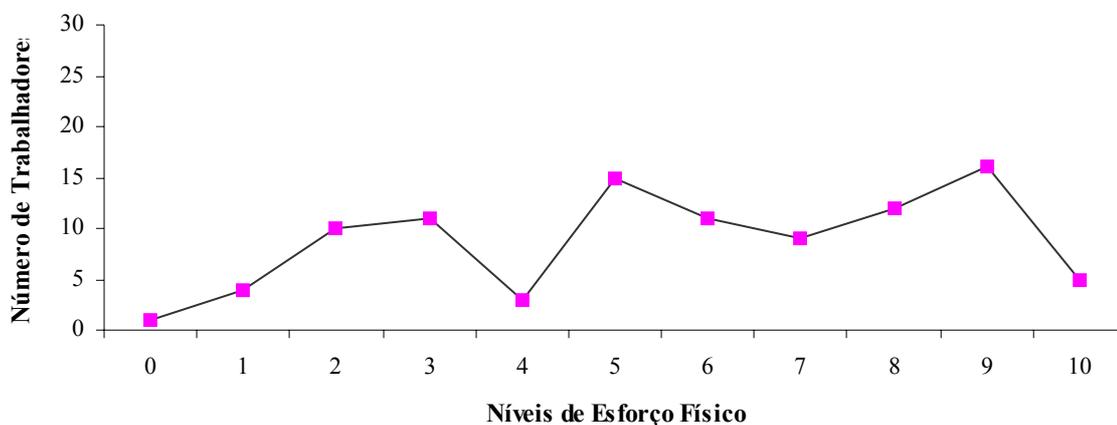


Figura 13: Níveis de exigência da carga de trabalho quanto ao esforço físico

4.5.4 Resultado do nível de exigência sobre esforço cognitivo

A terceira exigência, Esforço Cognitivo, demonstrou ter sido a mais afetada com a sobrecarga de trabalho, evidenciando que 25,7% dos trabalhadores sentem a pressão relacionada a carga mental no nível 10, sendo seguido pelo nível 8 que apresentou 20,6, e nível 9 com 18,5%. Na somatória dos níveis 7 a 10 evidenciou-se que 74,2% dos trabalhadores apresentaram sobrecarga mental muito mais forte que as outras exigências conforme demonstra a Figura 14:

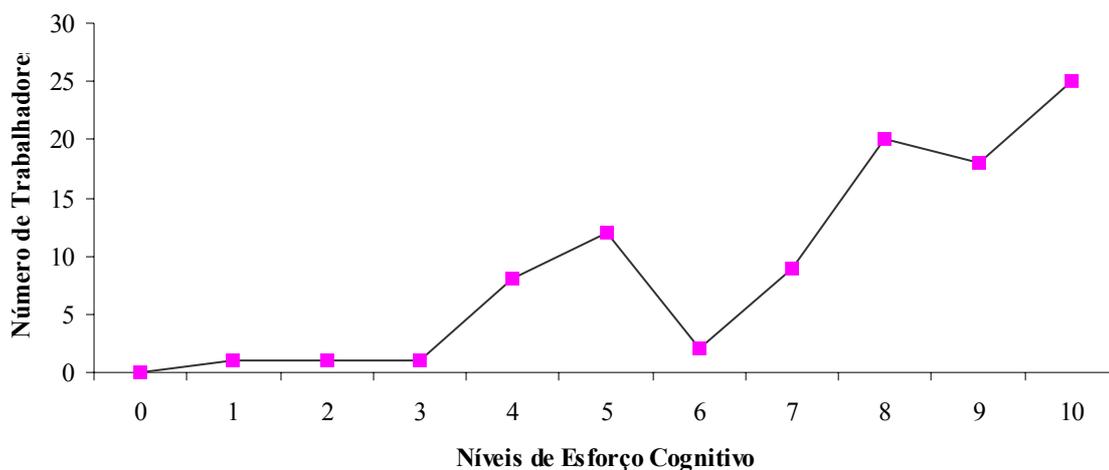


Figura 14 - Níveis de exigência da carga de trabalho quanto ao esforço cognitivo

4.5.5 Resultado do nível de exigência quanto a satisfação no trabalho

A quarta exigência, Satisfação no Trabalho, demonstrou que em relação a atividade desempenhada no trabalho a maioria dos trabalhadores encontram-se satisfeitos com suas atividades, sendo que 18,5% apontam o nível 5 como limite de satisfação no trabalho.

Tanto o nível 6 como 8 apresentaram 17,5% de trabalhadores satisfeitos com o trabalho,. O nível 7 apresentou 11,3%, o nível 9, 9,2% e o nível 10, 14,4% de satisfação. Na somatória 88,64% dos trabalhadores estão satisfeitos com o seu trabalho, o que estão demonstrados na

Figura 15:

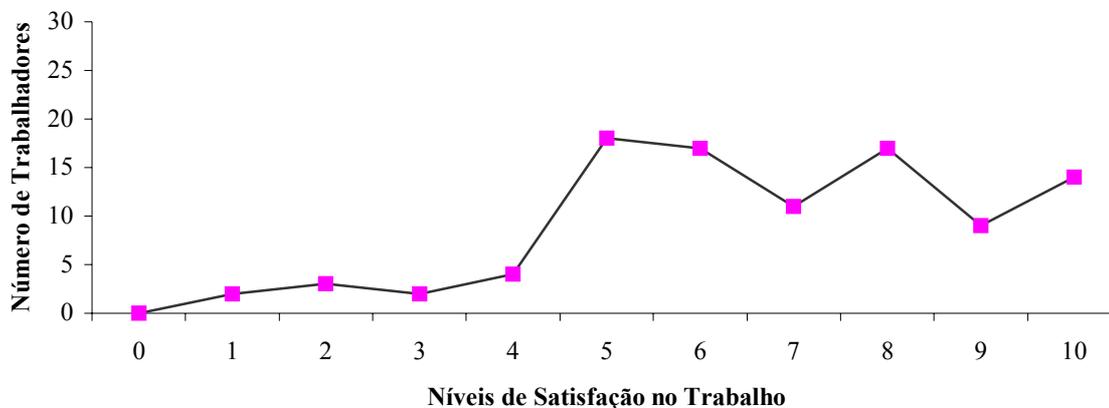


Figura 15 - Níveis de exigência da carga de trabalho quanto a satisfação no trabalho

4.5.6 Resultado do nível de exigência quanto as exigências ambientais

A quinta exigência, exigências ambientais, demonstrou que a maioria dos trabalhadores encontram-se insatisfeitos com o ambiente de trabalho, principalmente com relação ao frio, ruído e umidade. Dos 97 entrevistados 26,8% apontaram o nível 10 como maior exigência, seguidos do nível 9 com 24,7% e o nível 8 com 16,4%, portanto acima dos níveis críticos conforme demonstrado na Figura 16.

Considerando-se os parâmetros adotados 83,5% não se adaptam ao ambiente de trabalho, sendo um forte indício de incidentes críticos causadores do absenteísmo. É importante ressaltar que nenhum trabalhador referiu conforto ambiental.

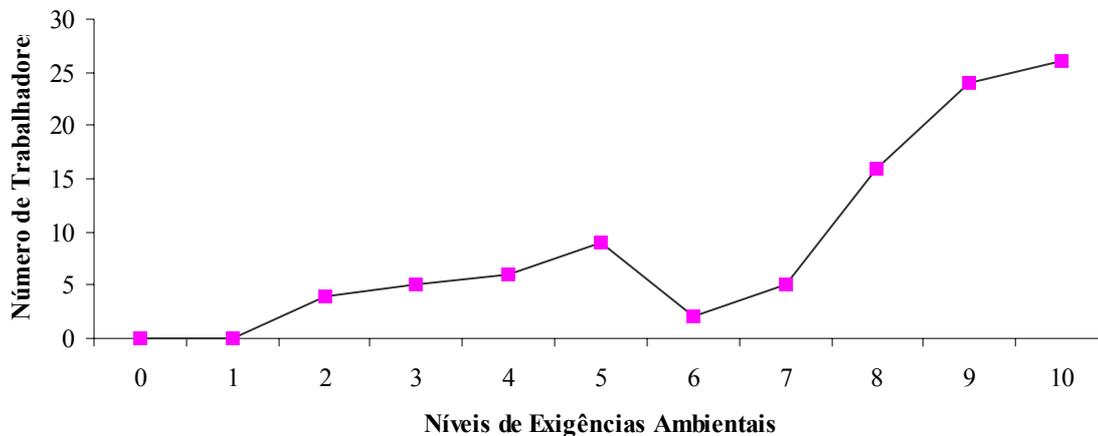


Figura 16 - Níveis de exigência da carga de trabalho quanto as exigências ambientais

4.5.7 Resultado do nível de exigência quanto a jornada de trabalho

A sexta exigência, Jornada de Trabalho, demonstrou que nem todos os trabalhadores estão satisfeitos com a jornada de trabalho, sendo que 17,5% apontaram o nível 5 como maior exigência, os níveis 7 e 10 apontam um índice de 14,4% cada, evidenciando um equilíbrio de opiniões dos entrevistados, o que não deixa de ser considerado crítico, pois na somatória apresentam 28,8% de insatisfação com a jornada de trabalho.

Os níveis de 7 a 10 apresentaram uma somatória de 47,4% de trabalhadores insatisfeitos, o que somando a outros fatores pode gerar incidentes críticos, demonstrados na Figura 17:

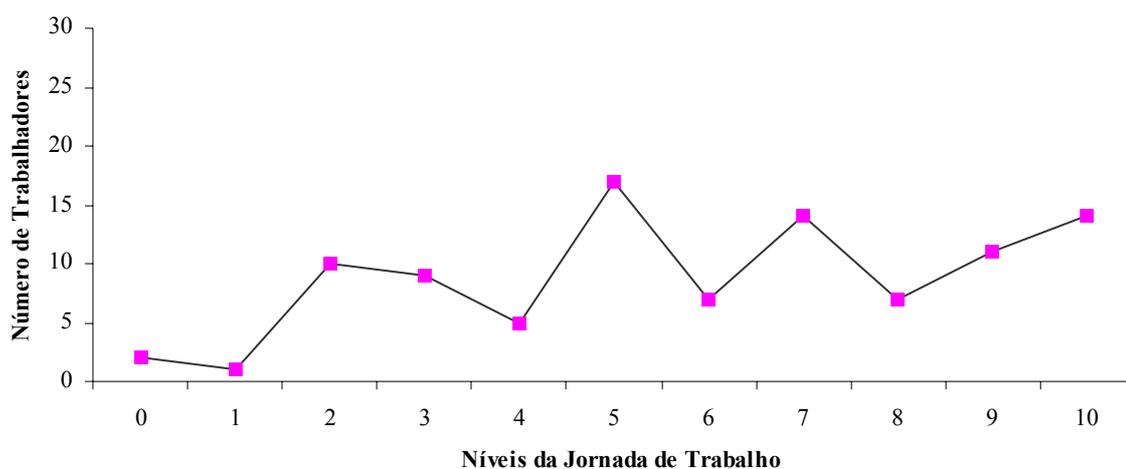


Figura 17 - Níveis de exigência da carga de trabalho quanto a jornada de trabalho

4.5.8 Resultado do nível de exigência quanto competência social

Quanto a Competência Social, considerada neste estudo como a sétima exigência, os resultados apresentados estão demonstrados na Figura 18, e foram os seguintes: o nível 1 apontou o maior número de trabalhadores, indicando que 26,8%, não têm problemas de relacionamento com colegas e chefias e nem qualquer tipo de inibição que os impeça de executar suas atividades por atitudes ou situações envolvendo pessoas. O nível 0 apresentou 20,6%, o nível 3 17,5%, o nível 4 13,4%, numa somatória de 78,3% de trabalhadores que não apresentam problemas com relação ao relacionamento interpessoal, fato altamente positivo em um ambiente rigoroso de trabalho.

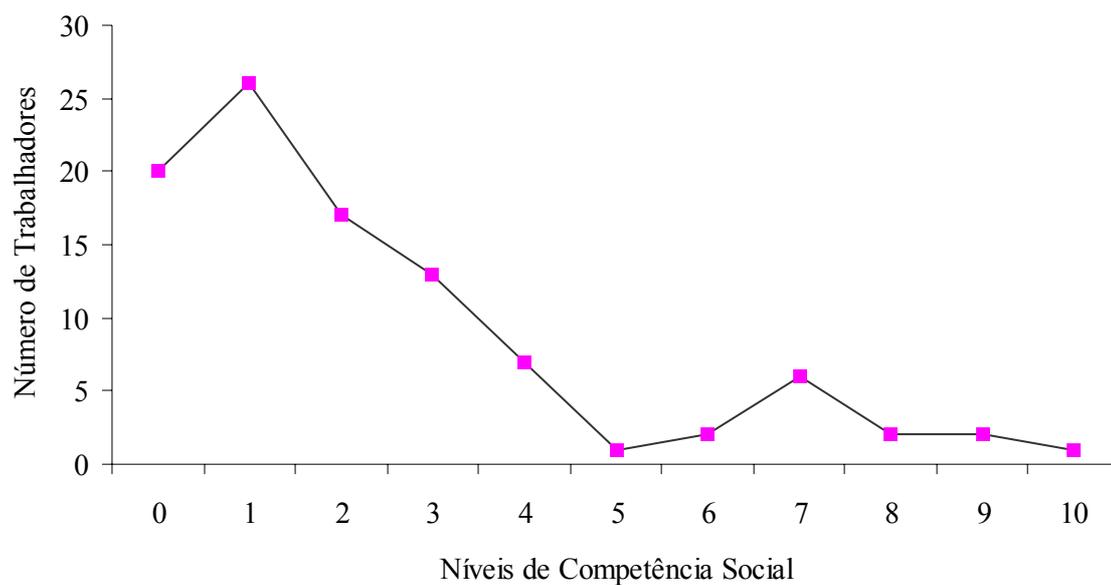


Figura 18 - Níveis de exigência da carga de trabalho quanto a competência social

4.6 Análise da Exigência da Carga de Trabalho Feminino e Masculino

A Escala de Avaliação de Carga de Trabalho foi dicotomizada em relação ao trabalho feminino e masculino. Os dados obtidos após a secção por sexo estão demonstrados nas Figuras 19 e 20, seguindo os mesmos padrões acima descritos para Escala de Avaliação.

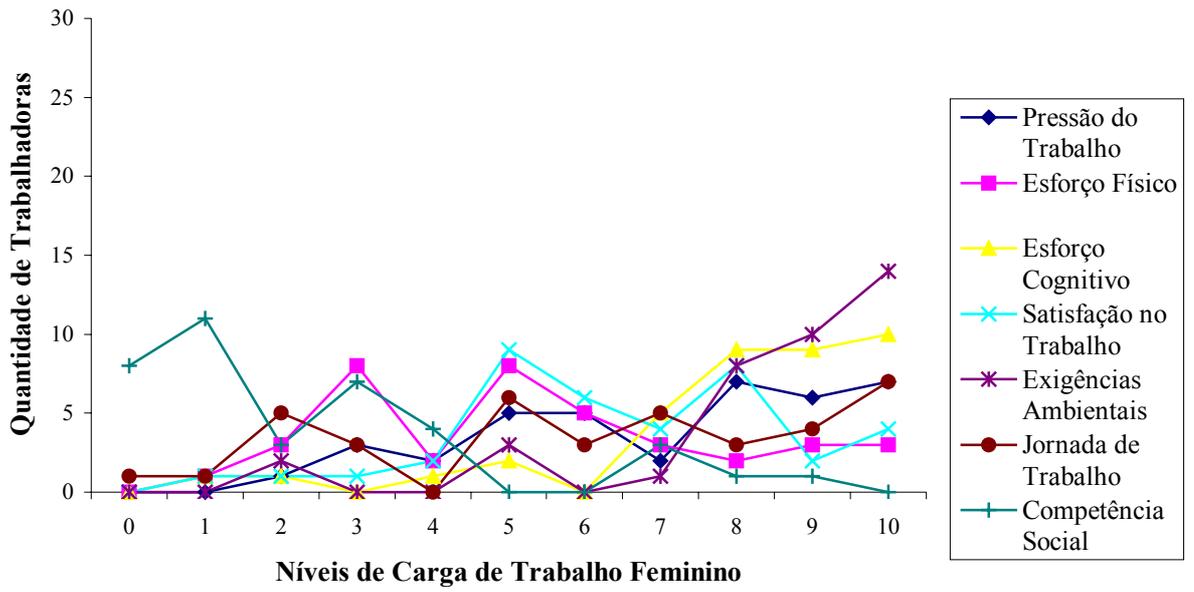


Figura 19 - Níveis de exigência da carga de trabalho feminino

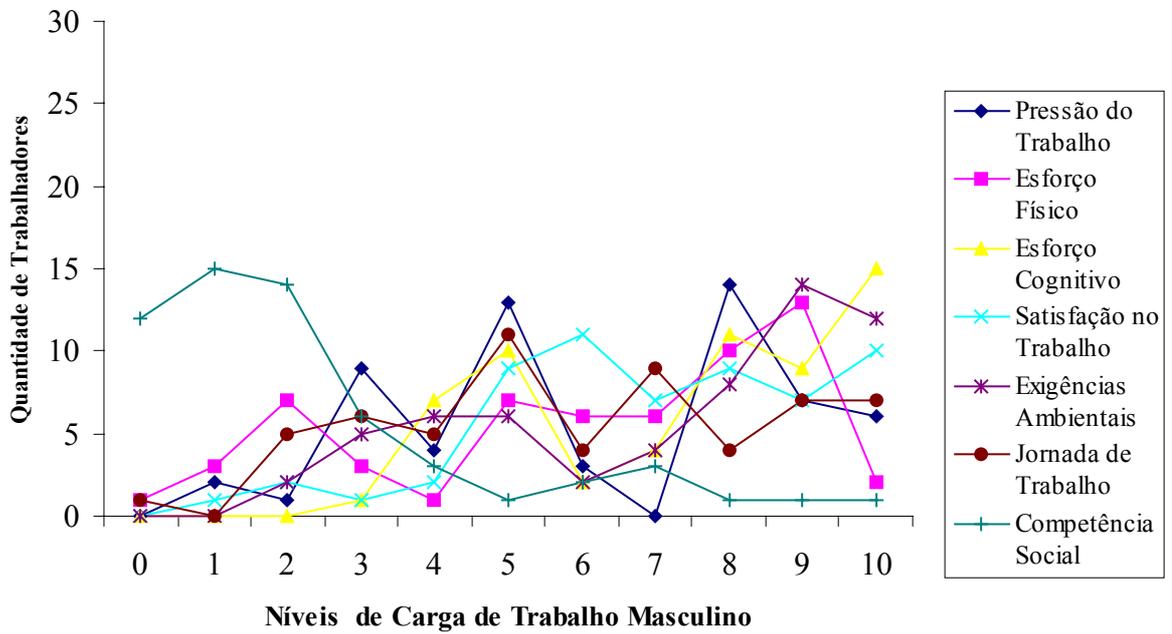


Figura 20 - Níveis de exigência da carga de trabalho masculino

4.6.1 Resultado dos níveis de exigência da carga de trabalho feminino

Quanto ao trabalho feminino relacionado à Pressão no Trabalho foi observado que as mulheres sentem-se mais pressionadas do que os homens em relação ao desempenho das atividades, indicando um percentual de 18,4%, tanto no nível 8 quanto o nível 10, 15,7% se posicionaram no nível 9. Na somatória geral dos níveis de 7 a 10, o resultado foi de 57,9% de sobrecarga de trabalho feminino, indicando claramente que a pressão no trabalho é maior no sexo feminino do que no sexo masculino.

Esse resultado reflete as questões culturais, onde a mulher para se equiparar ao homem com relação a atividade laboral, muitas vezes necessita trabalhar muito mais para demonstrar sua capacidade e competência, considerando ainda a questão da dupla jornada de trabalho exercida pela maioria das trabalhadoras.

Percebe-se que em relação ao esforço físico as mulheres não estão tão expostas quantos os homens, não significando que algumas delas não realizem atividades que exijam maior esforço físico, estas representam 28,9% das entrevistadas, o que caracteriza serem níveis aceitáveis.

Com relação ao Esforço Cognitivo as exigências foram bem mais acentuadas, revelando que o sexo feminino detém uma carga mental muito intensa em relação ao trabalho executado. O nível 10 é o mais atingido com 26,3% da população feminina, os níveis 8 e 9 apresentaram 23,6%. Na somatória dos níveis críticos constata-se que 84,2%, da população feminina apresenta sobrecarga mental, ao desempenhar suas atividades diárias.

Quanto à Satisfação no Trabalho percebe-se que o maior índice encontrado, nível 5 representa

o limite de aceitação da atividade desempenhada, com um percentual de 23,6% , seguido do nível 8 com 21,0% e dos níveis 6,7,9 e 10 com o total de 42,10% da população feminina entrevistada. Na somatória dos níveis 5 a 10 o índice encontrado foi de 86,83% de satisfação no trabalho desempenhado. Neste caso, adotou-se como parâmetro os índices de 5 a 10, já que se trata de medir o nível médio de satisfação.

Os níveis de avaliação relacionado as Exigências Ambientais, revelaram que a maioria da população feminina apresenta-se insatisfeita com o ambiente de trabalho com relação ao frio, ruído e umidade, sendo que 36,8% apontaram o nível 10 como maior fator de exigência. Pelos parâmetros adotados constatou-se que 86,8% da população feminina refere sobrecarga relativa às exigências ambientais da atividade laboral.

Em relação a Jornada de Trabalho observa-se que o maior índice de insatisfação apontou o nível 10 com 18,4%, da população, e com a somatória dos níveis considerados críticos deu 50% da mesma, constata-se que para o trabalhador feminino a jornada de trabalho situa-se em níveis aceitáveis.

Os níveis de exigência com relação a Competência Social, pertinente ao relacionamento interpessoal, refletem que 86,8% das trabalhadoras não apresentam problemas relacionados a competência social. Para esta avaliação foram adotados os índices de 0 a 5, já que se trata de medir índices positivos. Constatou-se que é ótimo o padrão de relacionamento nas áreas investigadas.

4.6.2 - Resultado dos níveis de exigência da carga de trabalho masculino

Quanto à Pressão no Trabalho foi observado que os homens se sentem menos pressionados do que as mulheres em relação ao desempenho das atividades, com percentual de 45,7% entre os níveis 7 a 10 entre os que sentem pressão do trabalho acima dos níveis críticos.

Em relação ao esforço físico percebe-se que o sexo masculino encontra-se mais exposto aos fatores de risco no trabalho do que as mulheres, fato observado nos índices encontrados nas exigências masculinas e femininas, evidenciando que os homens geralmente executam os trabalhos mais pesados. Os resultados encontrados relativos ao sexo masculino, indicando que o nível 9 apresentou o índice mais alto de sobrecarga, 22,0% dos entrevistados. 53,5% dos homens encontram-se dentro do nível de exigência considerado como críticos, ao passo que neste quesito apenas 29,8% das mulheres ficaram incluídas nestes parâmetros.

Percebe-se que em relação ao Esforço Cognitivo as exigências apresentaram-se acentuadas, assim como no sexo feminino, revelando que o sexo masculino também detém uma carga mental muito intensa em relação ao trabalho executado. O nível 10 é o mais atingido com 25,4%, Na somatória final dos níveis de exigência crítica constatou-se que, 66,1% da população masculina refere sobrecarga mental, demonstrando que a população feminina é muito mais susceptível a este tipo de pressão.

Quanto a Satisfação no Trabalho, utilizando-se como referencial os índices de 5 a 10, foi constatado que 91,5% da população está satisfeita com o trabalho, cabendo alertar que a correção de poucos pontos críticos pode-se chegar a índices ótimos. Os níveis de exigências relacionados ao ambiente de trabalho, revelaram que a maioria da população masculina não

está satisfeita em relação ao frio, ruído e umidade. Com 64,5% dos entrevistados dentro dos níveis considerados críticos, de insatisfação é um ponto que requer especial atenção da empresa em função da importância do mesmo na impactação do trabalho. A considerar que os homens apresentam maior facilidade de adaptação às exigências de ambiente do trabalho.

No que se refere à Jornada de Trabalho, pode-se observar que para a população masculina o maior índice de insatisfação apontou o nível 5 com 18,4%, seguido do nível 7 com 15,2%, níveis 9 e 10 com 11,8% respectivamente. Na somatória geral os parâmetros foram de 45,7%, indicando que a jornada de trabalho é motivo de incomodo menor para o trabalhador masculino, tanto quanto para o trabalhador feminino. O único agravante é o fato da extensão da jornada de trabalho quando associada a outros fatores críticos, potencializa qualquer deles, transformando-se em ponto de tensão crucial.

Os níveis de exigências com relação a Competência Social revela que a população masculina não demonstra sobrecarga relativa ao relacionamento interpessoal. O que está demonstrado na Escala 16, juntamente com os níveis críticos evidenciados nas exigências. Os níveis 0 a 5 representam o nível de satisfação da população que foi de 86,4%. Os dados evidenciados na Tabela 15 mostram os índices agrupados conforme determinação da escala, considerando as exigências negativas e positivas, demonstrando seus pontos críticos em relação aos índices encontrados durante a pesquisa.

Tabela 15 - Tabela comparativa dos níveis críticos de exigências encontrado em ambos os sexos (n = 97)

Níveis de Exigências Críticas	Escala	% Masculino	% Feminino	Média Geral
Pressão do Trabalho	7 a 10	45,7	57,8	50,5
Esforço Físico	7 a 10	52,5	28,9	43,3
Esforço Cognitivo	7 a 10	66,1	86,8	74,2
Satisfação no Trabalho	5 a 10	89,8	86,8	28,6
Exigências Ambientais	7 a 10	64,4	86,8	83,5
Jornada de Trabalho	7 a 10	45,7	50	47,5
Competência Social	0 a 5	86,4	86,8	86,6

4.7 Cartões Diagnósticos

4.7.1 Confronto dos resultados entre os cartões diagnósticos e a escala de avaliação das exigências de carga de trabalho

Após a análise da Escala da Carga de Trabalho, os entrevistados passaram para a fase final, onde o trabalhador foi convidado a confrontar, através de cartões diagnósticos correspondentes as exigências da escala, as respostas dimensionadas na escala de Carga de Trabalho. Estes cartões estão descritos no capítulo 3, e o resultado deste confronto está demonstrado na Figura 21:

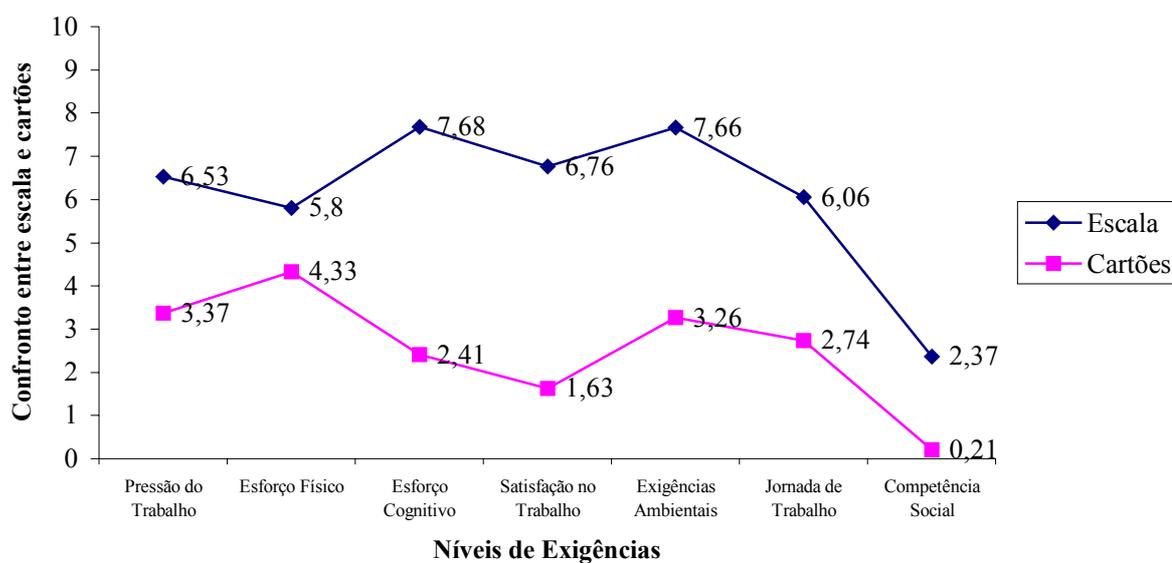


Figura 21: Descrição dos níveis de exigência da carga de trabalho confrontados com os cartões diagnósticos

Percebe-se que as comparações entre, a Escala de Carga de Trabalho e os Cartões Diagnósticos de Carga de Trabalho, não se diferenciam, com exceção do Esforço físico e a Carga Cognitiva que inverteram seus papéis na avaliação dos entrevistados, sendo que na primeira avaliação (escala de carga de trabalho) o esforço mental se fez mais acentuado que o esforço físico, e no confronto dos cartões o esforço físico se mostrou mais acentuado do que o esforço cognitivo. “Por ser o local de trabalho o lugar onde o homem concentra uma considerável parte do tempo vivido (mais de 8 horas por dia), as condições de trabalho passam a ser fundamentais para o bem-estar físico e mental do trabalhador” (COSTA, 2000).

A solução dos distúrbios físico e mental, gerados no ambiente de trabalho, se constitui hoje num dos maiores desafios da Saúde Ocupacional. Nesta pesquisa percebeu-se que além dos sintomas físicos relacionados as sobrecargas funcionais, a sobrecarga cognitiva mostrou-se bem acentuada não só no confronto entre os dois instrumentos específicos para medir a carga de trabalho, escala de avaliação e os cartões diagnósticos, mas também no questionário.

A falta de diagnóstico conclusivo sobre o problema da carga de trabalho geralmente desencadeia polêmica no ambiente laboral e não raro ocasiona a demissão de trabalhadores quando do seu retorno à empresa, com isto provocando uma série de demandas judiciais.

Obviamente, a carga de trabalho não é algo que se vivencia somente na atualidade, mas a evolução das pesquisas na área do trabalho, dentro das empresas, além do nível de troca de informações entre instituições e a necessidade da melhora coletiva da qualidade de vida, induz a sociedade científica, na continuidade da busca de uma saída para aliviar o sofrimento físico e mental do trabalhador.

CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

O objetivo deste trabalho foi caracterizar os incidentes críticos do absenteísmo em situações de trabalho industrial. O estabelecimento do processo de avaliação nos leva a concluir que na empresa onde ocorreu a pesquisa, 59,6% dos trabalhadores lotados nas áreas pesquisadas apresentaram faltas ao trabalho no período de janeiro de 2001 a junho de 2002, confirmando ser o absenteísmo um dos principais problemas encontrados, tornando-se necessário um trabalho de informação e orientação quanto a postura da empresa diante de situações que geram incidentes críticos, ocasionando má qualidade de vida e insatisfação no ambiente de trabalho, o que com certeza, desencadeará a ausência do trabalhador no seu local de trabalho, pelo absenteísmo, ou rotatividade dos mesmos.

A maior incidência detectada de absenteísmo foi em relação ao sexo feminino, relacionado ao número de trabalhadores das 3 áreas pesquisadas, num percentual de 26,7%, enquanto que, o sexo masculino, apontou 20,9%. O 1º turno, que inicia a jornada de trabalho na madrugada foi o que apresentou maiores taxas de absenteísmo para ambos os sexos. Em relação às áreas estudadas, a maior incidência de absenteísmo apontou a área de Exportação Mesa/Coxa1, 1º turno, com 86,7% de ausências, seguida pelo MI/Mesas, 2º turno, com 85,1% de ausências e Exportação Nória, 1º turno com 70,4% de absenteísmo. A pesquisa sobre os turnos evidenciou que a jornada de trabalho matutina é mais crítica para o trabalhador, pelo fato, de que, além, de ser uma jornada de trabalho longa é agravada pelo acordar de madrugada e pelo deslocamento até o local de trabalho, já que a maioria dos trabalhadores, reside fora da localidade onde está situada a indústria, sendo este um dos fatores que caracteriza absenteísmo.

Os fatores que levaram os trabalhadores a se ausentar do seu local de trabalho, foram evidenciados através dos instrumentos desenvolvidos e aplicados nesta pesquisa para detectar o que poderia estar influenciando o alto índice de absenteísmo, desencadeado pelos incidentes críticos. Estes fatores críticos são: média de idade da população, que foi de, 23,8 anos, num percentual de 50% da amostra escolhida para o estudo, indicando que, uma população jovem demonstra falta de comprometimento satisfatório com a empresa, face, às responsabilidades próprias da idade, à escolaridade e a falta de perspectiva de crescimento profissional.

A jornada de trabalho também foi apontada pelos trabalhadores como um fator crítico por ser extensa a carga horária diária, agravado pelo ambiente de trabalho, que apontou o maior índice de incidentes críticos, com 83% da população descontentes com o frio, a umidade e o nível de ruído, indicando com isto um alto índice de carga mental relacionado a estes fatores, com 74% dos trabalhadores demonstrando estar altamente incomodados. Outro motivo evidenciado foi a postura em pé, estático, com movimentos repetitivos e transporte de peso durante a longa jornada, o que os motiva a faltarem, assim que se deparam com um pretexto que os leve a se ausentar, demonstrando assim sua insatisfação com o ambiente de trabalho.

Quanto ao índice de exigência, relacionado a satisfação no trabalho, a média de 6,76 trabalhadores, admitiram estar contentes com seu trabalho, o que demonstra haver um equilíbrio entre a satisfação e a insatisfação, configurando a falta de comprometimento real com a atividade desempenhada. Quanto ao nível de exigência sobre a competência social, ficou evidenciado um ponto positivo para a empresa, onde 78,3% demonstraram ter bom relacionamento com suas chefias e colegas de trabalho.

Por fim, consideramos que, dada a relação encontrada entre os incidentes críticos e o absenteísmo, cabe salientar a necessidade de análises ergonômicas do trabalho como forma de aprimoramento da capacidade de investigação dos problemas apontados decorrentes da

atividade e do ambiente de trabalho da empresa pesquisada.

Destacamos, portanto a necessidade de programas de educação em saúde, envolvendo a equipe multidisciplinar, num trabalho corpo a corpo com o trabalhador, bem como com seus familiares. Para isto ousamos sugerir que o quadro de profissionais da saúde, seja aumentado, pois, o alto número de trabalhadores envolvidos, não permite que seja desenvolvido um trabalho adequado, sem que o profissional ou a equipe multidisciplinar se enquadre no stress profissional, muitas vezes não concluindo um trabalho que poderia ter tido êxito.

Outra sugestão seria criar o terceiro turno, diminuindo a jornada de trabalho, e mantendo o mesmo número de trabalhadores. Teriam mais espaço para movimentar-se entre as mesas, e ficariam menos tempo expostos aos riscos ambientais, mantendo-se o mesmo salário, o que ocasionará motivação necessária para aumentar a produção e diminuir o absenteísmo e a rotatividade, que se tornaram um problema grave, pela dificuldade de mão de obra na região.

Por fim, consideramos que este estudo nos permite recomendar às indústrias, desenvolver programas de ações voltadas à educação em saúde e adequação da função do trabalhador que desenvolve atividades em pé, estáticas e repetitivas, prevenindo os agravos a saúde, sem interferir no processo de trabalho, promovendo a qualidade de vida e motivação necessárias para a continuidade do crescimento humano e da produtividade.

O conceito de qualidade citado por Karch (2001, p.1) acrescenta um diferencial positivo que é disseminado entre os trabalhadores por empresas que desvendaram aí um ganho social e econômico. “A ausência do trabalhador no seu posto revela alguma anormalidade na rotina, resultando, portanto na necessidade de identificação das suas causas mais flagrantes”.

Segundo Grandjean (1998), existem vários levantamentos que dão margem à hipótese de que existem estreitos laços entre a qualidade de vida no trabalho e a qualidade de vida em geral; diz, ainda, que existem motivos para supor que o trabalho corresponde às capacidades e habilidades da pessoa, se o mesmo for executado com interesse, satisfação e boa motivação. Comprova-se que para o exercício de qualquer função é necessário que o trabalhador esteja bem, física e mentalmente. E que a falta destes atributos fará com que o trabalhador, ou não tenha o estímulo necessário para comparecer ao posto de trabalho ou, não renda todo o seu potencial, o que impactará na qualidade da produtividade e na carga física e mental de outros trabalhadores, podendo gerar incidentes que se prevenidos poderiam ser evitados.

Para Alves (2000, p.2) "a educação é a base da excelência nos serviços de saúde. Acreditamos que, somente através dela, podemos mudar aspectos como comportamento e postura, essenciais para uma gestão bem-sucedida". Concordando com Alves, quanto a educação percebe-se que a equipe multidisciplinar é de fundamental importância e envolve profissionais de todas as áreas, porém o papel do enfermeiro do trabalho é primordial na prevenção dos agravos à saúde e promoção do bem estar e saúde do trabalhador.

Baseando-se nisso conclui-se que o enfermeiro do trabalho tem uma missão importante no desenvolvimento dos trabalhos em equipe, salientando sua atuação corpo a corpo junto aos trabalhadores, ouvindo, sugerindo, treinando, promovendo a educação em saúde em períodos alternados, numa seqüência sucessiva de informações sobre posturas, repetitividade, riscos ambientais entre outros assuntos de igual importância. Também cabe ao enfermeiro do trabalho controlar e acompanhar os exames admissionais e periódicos dos trabalhadores, permitindo a continuidade nas orientações e treinamentos já vivenciados pelos mesmos, prevenindo os incidentes críticos que poderão transformar-se em pequenos ou graves acidentes, em sucessivas ausências e com certeza em rotatividade de trabalhadores.

Em relação a trabalhos futuros, avaliamos a necessidade de aprofundar-se na pesquisa sobre as variações de idade dos absenteístas em relação ao comprometimento do indivíduo com a empresa. Pesquisar sobre o índice de recontração de trabalhadores, para ver de que forma isto influi na falta de comprometimento do trabalhador jovem, frente à pouca mão de obra na região.

Estudo sobre mudança de horário de turnos, alocação em turnos por distância da residência (área geográfica), adequação de turnos por faixa etária, determinação de tarefas por sexo relativo ao esforço físico e observação da impactação de absenteísmo relativo ao esforço laboral dentro da mesma função entre homens e mulheres.

Para finalizar, consideramos que as condições de saúde física e mental dos trabalhadores em atividades repetitivas em ambientes críticos podem ser amenizadas e melhoradas, se tratados, como um “ser integral” no contexto que envolve uma organização e não como parte de uma máquina de produção.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBERTON, A. **Uma metodologia para auxiliar no gerenciamento de riscos e na seleção de alternativas de investimentos em segurança.** Dissertação submetida à Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis: Março, 1996.

ALVES, M. O absenteísmo do pessoal de enfermagem nos hospitais. **Revista Gaúcha de Enfermagem.** v 15, n 1/2. p. 71-75. Porto Alegre: Jan./Dez, 1994.

ALVES, M. **Causas do absenteísmo na enfermagem:** uma dimensão do sofrimento no trabalho. Dissertação de Mestrado. São Paulo: USP, 1996.

BELMONTE, F.; GUIMARÃES, L. B. de M. **Fatores humanos na organização do trabalho.** Apostila cedida na disciplina de Ergonomia aplicada ao Trabalho, durante a pós-graduação de Engenharia de Produção com ênfase em ergonomia. UFSC, 2001.

BISPO, P. **Empresa alcança índice baixíssimo de absenteísmo.** RH.COM.BR. Comunidade Virtual de Profissionais de Recursos Humanos. Publicação: 31/10/2002. Disponível em: <<http://rh.com.br/imprimir.php?cod=3405>>. Acesso em: 30/01/2003.

BLOON, B. S. et al. **Taxonomia de objetivos educacionais:** 1 domínio cognitivo. Porto Alegre: Globo, 1972.

BRASIL. Segurança e Medicina do Trabalho. **Normas regulamentadoras:** NRs. São Paulo: Atlas, 1995.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - CONESP. Normas para pesquisas envolvendo seres humanos. **Resolução CNS 196/96.** Série Cadernos Técnicos. Brasília: Ministério da Saúde, 1996. 138 p.

CAMPOS, C. M.; HOFFMANN, M. E.; CASTRO, N. M. T. de. **Absenteísmo:** um problema multifatorial. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção - PPGP-UFCS - Laboratório de Psicologia do Trabalho. Disponível em: <psitrab@cf.ufsc.br>. Acesso em 15/03/2001. Florianópolis, 2001.

CAMPOS, L. F. de L. **Métodos e técnicas de pesquisa em psicologia.** Campinas: Alínea, 2001.

CHAFFIN, Don. B. et al. **Biomecânica ocupacional**. [Tradução por Fernanda Saltiel Barbosa da Silva]. Belo Horizonte: Ergo, 2001.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos na empresa: planejamento, recrutamento, seleção de pessoal**. v 2. São Paulo: Atlas, 1989.

COSTA, M. A. F. da. **Qualidade em biossegurança**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

COUTO, H. de A. Temas de saúde ocupacional. Coletânea dos Cadernos da ERGO. **Revista Doenças Profissionais: Guia prático de Tenossinovites e outras lesões de origem ocupacional**. p. 3-10. Belo Horizonte: Ergo, 1987.

CRUZ, R. M.. **Psicologia do trabalho**. Apostila do curso de administração organizacional e Agroindustrial. Florianópolis: UFSC, 2001.

CRUZ, R. M. **Psicodiagnóstico de síndromes dolorosas crônicas relacionadas ao trabalho**. Tese de Doutorado em Engenharia de Produção, no Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Florianópolis: UFSC, 2001, 296f.

DANATRO, D. Ausentismo laboral de causa médica en una institución pública. **Revista Médica Del Uruguay**. LILACS id: 275560. Montevideo, 1997.

DEJOURS, C. **La charge psychique de travail**. [Tradução de Ideli Domingues]. Societé Française de Psychologie - Psychologie L' Travail: Equilibre ou fatigue par le travail? Paris: Entreprise Moderne d' Edition, 1980.

DEJOURS, C. **A Loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. [Tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira]. 5ª ed. São Paulo: Cortez Oboré, 1992.

DEJOURS, C. **A Banalização da injustiça social**. [Tradução de Luiz Alberto Monjardim]. 4ª ed. Rio de Janeiro: FGV, 2001

ECHER, M. C.; MOURA, G. M.; MAGALHÃES, A. M.; PIOVESAN, R. Estudo do absentismo como variável no planejamento de recursos humanos em enfermagem. **Revista Gaúcha de Enfermagem**. v. 20, n 2, p.65-76. Porto Alegre. 1999.

FACUNTE, E. **Delphi 5** (Programa de computador). Série Fundamental. ISBN 85-7452-032-2. Rio de Janeiro: Brasport, 2000 .

FLANAGAN, J. C. **La Technique de L'incident Critique**. American Institute for Research and University of Pittsburgh. *Révue de Psychologie Appliquée*, 1954.

FIEWSKI, M. F. C. **Trabalho feminino industrial e gravidez: Avaliação dos fatores de risco e seus impactos à saúde e ao processo produtivo**. Dissertação de Mestrado. Engenharia da Produção, área de concentração: Ergonomia. Universidade Federal de Santa de Catarina - UFSC: Florianópolis, 2002. 106 p.

FULLMANN, C. **Estudo do trabalho**. 2 ed. São Paulo: IMAM, 1975.

GALVÃO, C. M.; SAWADA, N. O.; CASTRO, A.P.de; CORNIANI, F. Liderança e comunicação:estratégias essenciais para o gerenciamento da assistência de enfermagem no contexto hospitalar. **Revista Latino Americana de Enfermagem**. n.5 v.8 p.34-43. LILACS id: 282920. Ribeirão Preto: outubro./2000.

GERSTENFELD, A. Absenteísmo. **Revista Dirigente Industrial**. Sociedade Industrial. v. XIX, nº 2. p.38. Boston: EUA: Mar, 1978.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1996.

GODOY, S. C. B. **Absenteísmo: doença entre funcionários de um hospital universitário**. UFMG, Escola de Enfermagem. LILACS id: 282289. Belo Horizonte, 2001.

GRANDJEAN, E. **Manual de ergonomia: adaptando o trabalho ao homem**. 4 ed, Porto Alegre: Artes Médicas, 1998.

GUÉRIN, F.; LAVILLE A.; DANIELLOU, F.; DURAFFOURG, J.; KERGUELEN, A.; **Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia**. São Paulo: Blücher, 2001.

GUIMARÃES SOBRINHO, T. **Controle do absenteísmo**. Disponível em: www.tgs.med.br/tech_produtos_6.htm. Acesso em 30 de jan. 2003.

IIDA, I. Horário impróprio. **Revista Proteção, Ergonomia**. Projeto e produção. p.14-25, mar, 1995.

KARCH, R. Organizações intensificam a implantação de projeto de saúde e qualidade de vida no ambiente de trabalho. **Revista Manager Online**. 2000. Disponível em: www.manager.com.br. Acesso em 25/08/2001. p.1.

KURCGANT, P. et al. **Administração em enfermagem**. São Paulo: EPU, 1991.

LAZZAROTTO, E. M. **Competências essenciais requeridas para o gerenciamento das unidades básicas de saúde**. Dissertação de Mestrado. Engenharia da Produção, área de concentração: Gestão da qualidade e produtividade. Universidade Federal de Santa de Catarina - UFSC: Florianópolis, 2001. 138 p.

LEE, J. B.; ERICKSEN, L. R. **The effects of a policy change on three types of absenteeism**. J. Nurs. Adm. V. 20, n. 7/8. p. 37-40. July/Aug. 1990.

LEPLAT, J. **Erreur humaine, fiabilité humaine dans le travail**. Paris: Armand Colin, 1985.

MENDES, R. **Patologia do trabalho**. 1ª ed: 1995; 3ª reimpressão. Rio de Janeiro: Atheneu, 1999.

MINAYO, M. C. de S. (Org.). **Teoria, método e criatividade**. 6 ed. São Paulo: Vozes, 1996.

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 7ª ed. São Paulo: Hucitec; Rio de Janeiro: Abrasco, 2000.

MONTMOLLIN, M. de. **A Ergonomia**. Instituto Piaget, Lisboa: Portugal, 1990.

NOGUEIRA, D. Pupo, A.ZEVEDO, C. A. B. **Absentismo-doença em mulheres**. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. p.48-51. São Paulo: Fundacentro, 19__.

NOGUEIRA, M. S. et al. Técnica de incidentes críticos: uma alternativa metodológica para análise do trabalho em áreas cirúrgicas. **Revista Paulista de Enfermagem**. v. 12, n 3 set/dez p.107-112. LILACS id: 155952. São Paulo, 1993.

OLIVEIRA, C. L.; MINUCCI, A. **Prática da qualidade da segurança no trabalho: uma experiência brasileira**. São Paulo: LTr, 2001.

OLIVEIRA JUNIOR, M. de M. **Contribuição para uma taxonomia do conhecimento organizacional e sua administração estratégica.** Disponível em: <http://www.informal.com.br/artigos> . Acesso em: 03 ago, 2001. 11 f.

OLIVEIRA, H. M. **DBI: Dicionário brasileiro ilustrado.** 4 ed. Tomo I, A-B. São Paulo: Iracema, 1977.

OLIVEIRA, R. A. de. **Análise dos riscos na terapêutica transfusional:** uma abordagem ergonômica baseada na técnica dos incidentes críticos. Dissertação de Mestrado. PPGEP, UFSC: Florianópolis, 2001.

PINTO, A. L. de T.; WINDT, M. C. V. dos S.; CÉSPEDES, L.. **CLT: Consolidação das leis de trabalho.** 29ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

NICOLETTI, S. Introdução ao exame do aparelho locomotor do paciente portador de distúrbios musculoesqueléticos ocupacionais (DMO). **Revista L.E.R. Leitura Técnica** Continuada de L.E.R. Fascículo 4. São Paulo: Bristol-Myers, Dez, 1996

RIO, R. P. do e PIRES, L. **Ergonomia: Fundamentos da prática ergonômica.** 1ª ed. Belo Horizonte: Health, 1999.

ROHR, C. A. **O Planejamento dos postos de trabalho como um meio para reduzir o absenteísmo e rotatividade em organizações de pequeno porte.** Disponível em: <www.esag.udesc.br>. Acesso em 18/07/01.

SANTOS, A. R. dos. **Metodologia científica:** a construção do conhecimento. 3. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2000.

SANTOS, N.; FIALHO, F. **Manual de análise ergonômica do trabalho.** Curitiba: Gênese, 1997.

SILVA, D. M. P. P. da; MARZIALE, M. H. P. Absenteísmo de trabalhadores de enfermagem em um hospital universitário. **Revista Latino Americana de Enfermagem.** 8(5): 44-51, out.2000.

SOUTO, D. F. **Absenteísmo, preocupações constante das organizações.** Temas de Saúde Ocupacional. Eletrobrás. Gridis, 1980.

STOCKMEIER, T. E. **Absenteísmo**. Disponível em:
<www.com/Groups/pps/absenteismonotrabalho.ppt.> Acesso em 30 de jan. 2003

WISNER, A. **A inteligência no trabalho**: Textos selecionados de ergonomia. [Tradução de Roberto Leal Ferreira]. São Paulo: Fundacentro, 1994.

ZAPELINI, L. B., **A insatisfação no trabalho como fator determinante de absenteísmo e de rotatividade: uma abordagem ergonômica**. Disponível em: <www.esag.udesc.br>. Acesso em 18/07/01.

ZOCCHIO, Á. **Segurança e saúde no trabalho**. Como entender e cumprir as obrigações pertinentes. São Paulo: LTr, 2001.

APENDICE A - Termo de Autorização

Termo de Autorização

INSTRUMENTO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Declaro que tenho conhecimento que o estudo sobre, “**Incidentes Críticos do Absenteísmo em situações de Trabalho Industrial**”, desenvolvido pela Enfermeira do Trabalho Erineide Marta Brognoli de Matos, orientanda do Profº Drº Roberto Moraes Cruz, trata-se de uma pesquisa exigida pelo Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, com ênfase em Ergonomia da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. Tendo como objetivo geral, identificar e analisar os incidentes críticos que interferem na atuação e na qualidade de vida do trabalhador.

Estou ciente de que o resultado deste trabalho será apresentado e divulgado em eventos científicos e periódicos da área, garantindo o sigilo e anonimato da minha pessoa e da empresa.

Declaro também que estou interessado e disponho tempo para ser entrevistado e que tenho conhecimento de que, a qualquer momento, poderei desistir do compromisso assinado neste documento, sem prejuízos pessoais.

Data:

Participante:

APENDICE B – Questionário

Questionário: Condições de Saúde e Trabalho

Data:

Código do entrevistado:

I. Características dos Dados Sócio Econômicos

- 1) Nome: _____ Idade: _____
- 2) Sexo: () feminino () masculino
- 3) Estado Civil:
- () casado(a)
 - () solteiro(a)
 - () divorciado(a)
 - () Separado
 - () Outros
- 4) Têm filhos? () Sim. Quantos? () Não
- 5) Quantas pessoas trabalham na família?. Quantas pessoas dependem de você _____
- 6) Estuda atualmente:
- () Sim
 - () Não
- Grau de Instrução _____
- Carga Horária de Estudo: () 1h/dia () 2h/dia () 3h/dia () 4h/dia () +4h/dia
- 7) Mora com quem?
- () Pais
 - () Esposa(o) e filhos
 - () República com amigos
 - () Outros
- 8) Tem casa própria? () Sim () Não
- 9) Onde Reside: _____
- Qual à distância até a empresa? _____

II. Características das Condições do Trabalho

- 1) Com que idade começou a trabalhar? _____
- Há quanto tempo trabalha na empresa? _____
- 2) Qual seu setor? _____
- Está neste setor há quanto tempo? _____
- 3) Qual sua função? _____
- 4) Qual seu Turno de Trabalho?
- () 1ºT
 - () 2ºT
 - () 3ºT
 - () Turno comercial.
- Carga horária semanal: _____
- 5) Quanto tempo de intervalo durante a jornada de trabalho?
- () 5m
 - () 10m
 - () 15m
 - () 20m
 - () +20m
- 6) Costuma fazer horas extras? () Não () Sim. Quantas horas/mês?
- 7) Que tipo de ferramenta utiliza no seu trabalho? _____
- () Faca () Chaira () Tesoura () Outros
- 8) Usa EPI? () Não () Sim. Qual?
- 9) Seu trabalho é repetitivo? () Não () Sim () As vezes () Faz rodízio
- 10) Qual sua postura no trabalho?
- () Em pé (estático)
 - () Em pé (dinâmico)
 - () Sentado
 - () Semi sentado
 - () Rodízio
- 11) Você carrega peso durante o seu trabalho? () Não () Sim. O que?
- 12) Ao seu ver algo deveria ser alterado no seu setor para melhorar o serviço? () Não () Sim. O que? _____
- 13) No ambiente de trabalho o que mais lhe incomoda?

- Ruído
 - Frio
 - Umidade
 - Luminosidade
 - Outros. O que?
- 15) Como se sente quando comete um erro?
- Chateado
 - Desmotivado
 - Indiferente
 - Tranquilo
- 16) Como seu chefe reage diante do seu erro?
- Compreensivo
 - Solidário
 - Neutro
 - Omissos
 - Opressivo
- 17) Sua relação com a chefia é: () Ótima () Boa () Razoável () Ruim
- 18) Sua relação de trabalho com os colegas é: () Ótima () Boa () Razoável () Ruim
- 19) Você exerce alguma atividade extra além do seu trabalho? () Não () Sim. Qual? _____
- 20) O trabalho afeta o seu desempenho? Enumere em ordem crescente conforme sua afetação.
- Mental
 - Físico
 - Relacionamento com os filhos
 - Relacionamento com companheiro(a)
 - Relacionamento sexual
 - Não afeta
 - Outros

III - Característica do Estado de Saúde do Trabalhador

Se o afastamento foi por Doença Profissional ou Acidente de Trabalho, responda:

- 1) O que fez para chegar a essa situação? _____
- 2) Qual foi a conduta da empresa em relação ao seu estado de saúde?
- Compreensão e auxílio nas medidas de tratamento
 - Amparo legal
 - Indiferença
 - Ameaça de desemprego ou similar
 - Outros
- 3) Ao retornar ao trabalho voltou a realizar a mesma atividade?
- Como antes
 - Gradativamente
 - Foi para outra função
 - Outros
- 4) Qual foi a conduta de seus colegas em relação ao seu problema?
- Compreensão e auxílio
 - Descrédito
 - Indiferença
 - Negação
 - Outros
- 5) Como você caracteriza seu atual estado de saúde? () Bom () Regular () Ruim () Outros

Se o afastamento foi por outro motivo ou doença, responda:

- 1) Qual foi a conduta da empresa em relação a sua ausência no local de trabalho?
- Compreensão
 - Amparo legal
 - Indiferença
 - Ameaça de desemprego ou similar
 - Outros

IV - Caracterização do Absenteísmo

- 1) Você já faltou ao trabalho? () Não () Sim.
- 2) Qual o motivo?
- Doença

- Doença profissional
- Acidente de trabalho
- Acidente
- Tempo (chuva)
- Problemas financeiros
- Problemas particulares
- Problemas familiares
- Transporte
- Casamento
- Nascimento
- Funeral
- Viagem
- Ocorrências inesperadas
- Outros Justifique:

3) Apresentou atestado médico? () Não () Sim. Quantos atestados? _____ Quantos dias? _____

4) Se não apresentou atestado como justificou sua ausência ao trabalho?

Quantas vezes faltou? _____ Quantos dias de ausência? _____

5) Já levou advertência por faltar ao trabalho? () Não () Sim. Quantas vezes?

APÊNDICE C - Escala de Avaliação da Carga de Trabalho

Escala de Avaliação da Carga de Trabalho

EXIGENCIAS	LIMITE	ESCALA DE AVALIAÇÃO	DESCRIÇÃO
Pressão no trabalho	Baixo/Alto	 Baixa Alta	Qual nível de exigência e pressão existem no seu trabalho frente ao tempo de execução da sua atividade e metas a cumprir?
Esforço Físico	Baixo/Alto	 Baixa Alta	Qual é o nível de esforço físico necessário para levantar, abaixar, carregar peso e movimentar equipamentos?
Esforço cognitivo	Baixo/Alto	 Baixa Alta	Qual o nível de exigência no seu trabalho em termos de atenção e concentração, percepção de detalhes e decisão além de aprendizado e treinamentos constantes?
Satisfação no trabalho	Baixo/Alto	 Baixa Alta	Qual o seu nível de satisfação e de segurança no trabalho?
Exigências ambientais	Baixo/Alto	 Baixa Alta	Qual o nível de perturbação quanto ao barulho, o frio e a umidade no seu ambiente de trabalho?
Jornada de trabalho	Baixo/Alto	 Baixa Alta	Qual o seu nível de satisfação quanto aos horários incomuns na sua jornada de trabalho? (ex. levantar ou deitar de madrugada).
Competência social	Baixo/Alto	 Baixa Alta	Qual o seu nível de dificuldade para estabelecer contatos sociais, fazer amigos, aceitar opiniões e relacionar-se no ambiente de trabalho?

APÊNDICE D - Cartões Diagnósticos de Carga de Trabalho

Cartões Diagnósticos de Carga de Trabalho

**Pressão no
Trabalho**

**Esforço
Físico**

**Esforço
Cognitivo**

**Satisfação no
Trabalho**

**Exigências
Ambientais**

**Jornada de
Trabalho**

**Competência
Social**

**ANEXO A - Descrição da Distribuição de Funcionários Conforme os Setores e Turnos
do Abatedouro de Aves**

Descrição da distribuição de funcionários conforme os setores/turnos do abate de aves

Setores	1º Turno	2º Turno	3º Turno	4º Turno	T.Normal	Estagiário	Total
SIF		38	31			2	71
Controle de Qualidade		33	32			1	67
Laboratório		0	0			7	7
Sub total	71	63			10	1	145
Setores	1º Turno	2º Turno	3º Turno	4º Turno	T.Normal	Estagiário	Total
Dpto Produção	0	0			2		2
Abate	8	4					12
Pendura	30	31					61
Escaldagem	18	18					36
Evisceração	57	59					116
Embalagem	23	19					42
Miúdos	19	24					43
Processamento	1	1					2
Lavanderia	17	16					33
M.I.Nória	43	46					89
M.I. Mesas	54	62					116
M.I. Band/Sec	21	25					46
Exp.Nória	105	93					198
Exp. Mesa/Coxa/1	53	57					110
Exp. Mesa/Coxa/2	54	49					103
Exp.Mesa/Peito	78	48					126
Exp.Mesa/Asa	31	36					67
Exp.Cort.Especiais	83	89					172
Exp.Clas/Sec.	30	36					66
Limpeza Noturna				36			36
Industrializados		1					1
Lingüiça/Salsicha	27	36					63
Espetinho	13	0					13
Peito Salgado	32	33					65
CMS	8	9					17
Sub total	805	792	36	2	1635		
Setores	1º Turno	2º Turno	3º Turno	4º Turno	T.Normal	Estagiário	Total
Dpto Logística					1		1
Transporte					23		23
Carregamento	24	16	17	3	3	0	63
Apontamento	7	7					14
Congelamento	32	50					82
Congeladores/Placas	9	12					21
Almoxarifado	1	1	1	1	7		11
Veículos					7		7
Sala de Máquinas	2	2	1	1	1		7
Sub tota	75	88	19	5	42	229	
Setores	1º Turno	2º Turno	3º Turno	4º Turno	T.Normal	Estagiário	Total
Depto Manutenção					1		1
Planejadores Manutenção					4		4
Mecânica Operacional					12		12
Elétrica Operacional					5		5
Manutenção Industrial	6	5	11		2		24
Montagem					26		26
Elétrica Industrial	4	4	4	3	0		15
Construção Civil					14		14
Sub-Produtos	5	7	8		1		21
Caldeira	1	1	1	1	0		4
Pátio					7		7
Sub total	16 17	24	4	72	133		
TOTAL GERAL	967	960	79	9	126	1	2142

ANEXO B - Descrição das Atividades

B1 - Nória Exportação

Descrição Sumária:

Preparar partes de frangos, cortando, desossando, pesando, classificando e embalando as mesmas, observando os padrões exigidos nos contratos de exportação.

Descrição Detalhada:

Tarefas Diárias:

- Classificar e pendurar os frangos em gancho específico, posicionando de maneira a permitir sua desossa para exportação, a fim de facilitar posterior processo de corte.
- Riscar a coxa do frango, utilizando-se de equipamento apropriado, para posterior retirada da mesma.
- Preparar o frango para retirada de suas partes, riscando e deslocando a coxa do mesmo.
- Cortar e desossar manualmente partes do frango, utilizando-se de facas conforme estipulado em contrato, para atender a necessidade e exigências do cliente.
- Pesar e classificar produtos de exportação, separando-os por faixa de peso, para atender cláusulas de contrato de exportação.
- Empacotar produtos de exportação, atendo-se a embalagem correta e da forma apropriada, para garantir a proteção e conservação do produto.
- Lacrar as embalagens, utilizando-se de equipamentos apropriados de acordo com o contrato de exportação para garantir a proteção e conservação do mesmo.
- Arrumar, pesar e despachar partes do frango em caixas, acomodando-os de forma correta, pesando-os e colocando-os em esteiras, para posterior congelamento.
- Etiquetar e datar caixas de produtos, colocando data e adesivos com códigos e cores específicos, a fim de facilitar a identificação e armazenagem do produto.
- Afiar facas, passando manualmente em pedra esmeril fixa na mesa e na seqüência em chaira, para melhorar o produto facilitando o corte.
- Transportar produtos, utilizando-se de carrinhos ou transportadores manuais, para dar continuidade ao fluxo de produção.
- Desempenhar outras atividades correlatas à função.

B2 - Mesas Coxa/Sobrecoxa e MI Mesas

Descrição Sumária:

Cortar frango em partes, separando e empacotando por tipo de produto, fornecendo ao cliente opção de escolha e qualidade nos mesmos.

Descrição Detalhada:**Tarefas Diárias:**

- Cortar, classificar desossar e embalar o frango em partes, observando seu aspecto e condições de aproveitamento, cortando e/ou retirando o osso e contusões na carne e empacotando com ou sem absorvente, manualmente em embalagem apropriada, para satisfazer a necessidade do cliente.
- Lacrar as embalagens, utilizando-se de equipamento apropriado, a fim de garantir a qualidade do produto.
- Arrumar, pesar e despachar partes de frango em caixas, acomodando-os de forma correta, pesando-os e colocando em esteiras, para posterior congelamento e armazenagem.
- Etiquetar caixas de produtos, colocando adesivos com códigos e cores específicos, a fim de facilitar a identificação e armazenagem do produto.
- Afiar facas, passando-as manualmente em pedra esmeril fixadas na mesa e na seqüência em chaira, para melhorar o fio facilitando o corte.
- Transportar produtos, utilizando-se de carrinhos ou transportadores manuais, para dar continuidade ao fluxo de produção.
- Manter limpos equipamentos, maquinários e local de trabalho, lavando e passando rodo no piso, para evitar a proliferação de bactérias.
- Desempenhar outras atividades correlatas à função.

ANEXO C - Distribuição das atividades primárias na Área de Processamento na linha de Exportação Nória (frango inteiro)

**Distribuição das atividades primárias na área de processamento na linha de exportação
Nória (frango inteiro)**

Atividade	Número de funcionários	Nº de frangos por minuto
Pendurar	3	55 frangos por minuto
Riscar	5	55 frangos por minuto
Baixar asa	4	55 frangos por minuto
Retirar coxa e sobrecoxa e riscar	8	55 frangos por minuto
Cortar asa	4	55 frangos por minuto
Retirar peito	2	55 frangos por minuto
Retirar sassami*	4	55 frangos por minuto
Retirar cartilagem	1	55 frangos por minuto
Cortar carcaça	2	55 frangos por minuto
Cortar sambiqueira**	1	55 frangos por minuto
Cortar pescoço	1	55 frangos por minuto
Retirar dorso	1	55 frangos por minuto
Jogar carcaça na máquina	1	55 frangos por minuto

Fonte: adaptado da Cooperativa (2002).

* Sassami: pedaços de carne localizada no apêndice do peito

** Sambiqueira: cóccix do frango

ANEXO D - Descrição do Número de Trabalhadores, Número de Trabalhadores Absenteístas e Número de Absenteísmo por Área no Abatedouro de Aves

Descrição do número de trabalhadores, número de trabalhadores absenteístas e número de absenteísmo por área no Abatedouro de Aves

Nº de áreas	Áreas de Trabalho	Nº Trabalhadores	Nº Absenteístas	Nº Absenteísmo
1	S.I.F. - 1ºT - Inspeção Federal	38	11	23
	S.I.F. - 2ºT - Inspeção Federal	31	9	23
Sub Total		69	20	46
2	Controle de Qualidade - 1ºT	33	3	3
	Controle de Qualidade - 2ºT	32	0	0
	Controle de Qualidade - Normal	2	0	0
Sub Total		67	3	3
3	Pendura 1ºT – Abate	30	20	35
	Pendura 2ºT- Abate	31	13	25
Sub Total		61	33	65
4	Escaldagem 1ºT - Abate	18	6	10
	Escaldagem 2ºT - Abate	18	9	26
Sub Total		36	15	36
5	Evisceração 1ºT - Abate	57	40	68
	Evisceração 2ºT- Abate	59	28	72
Sub Total		116	68	140
5	Evisceração 1ºT - Abate	57	40	68
	Evisceração 2ºT- Abate	59	28	72
Sub Total		116	68	140
6	Embalagem 1ºT - Abate	23	16	30
	Embalagem 2ºT- Abate	19	16	29
Sub Total		42	32	59
7	Miúdos 1ºT – Abate	19	13	31
	Miúdos 2ºT – Abate	24	16	39
Sub Total		43	29	70
8	M.I. Nória 1ºT - Processa/	43	31	54
	M.I. Nória 2ºT- Processa/	46	33	75
Sub Total		89	64	129
9	M.I. Mesas 1ºT - Processa/	54	40	76
	M.I. Mesas 2ºT - Processa/	62	46	119
Sub Total		116	86	195
10	M.I. Band/Sec. 1ºT Processa/	21	14	43
	M.I. Band/Sec. 2ºT - Processa/	25	14	45
Sub Total		46	28	88
11	Exp. Nória 1ºT - Processa/	105	74	154
	Exp. Nória 2ºT - Processa/	93	49	87
Sub Total		198	123	241
12	Exp. Mesa/Cox/1 1ºT- Processa/	53	46	111
	Exp. Mesa/Cox/1 2ºT - Processa/	57	32	90
Sub Total		110	78	201
13	Exp. Mesa/Cox/2 1ºT- Processa/	54	33	86
	Exp. Mesa/Cox/2 2ºT- Processa/	49	20	59
Sub Total		103	53	145
14	Exp. Mesa/Peito 1ºT- Processa/	78	47	112
	Exp. Mesa/Peito 2ºT- Processa/	48	33	81
Sub Total		126	80	193
15	Exp. Mesa/Asa 1ºT Processa/	31	22	75
	Exp. Mesa/Asa 2ºT Processa/	36	14	50
Sub Total		67	36	125
16	Exp. Cort/Espec. 1ºT Processa/	83	45	104
	Exp. Cort/Espec. 2ºT Processa/	89	32	57
Sub Total		172	77	161
17	Exp. Clas/Sec. 1ºT Processa/	30	14	34
	Exp. Clas/Sec. 2ºT Processa/	36	16	38
Sub Total		66	30	72
18	Lavanderia – 1ºT - Processa/	17	7	16
	Lavanderia – 2ºT - Processa/	16	0	0
Sub Total		33	7	16
19	Limpeza Noturna - Processa/	36	10	6

Sub Total		36	10	6
20	Linguíça/Salsicha 1ºT - Indust/	27	19	37
	Linguíça/Salsicha 2ºT - Indust/	36	10	19
Sub Total		63	29	56
21	Espetinho 1ºT - Indust/	13	3	4
Sub Total		13	3	4
22	Peito/Salgado 1ºT - Indust/	32	26	58
	Peito/Salgado 2ºT - Indust/	33	15	48
Sub Total		65	41	106
23	CMS 1ºT- Indust/	8	6	34
	CMS 2ºT - Indust/	9	5	11
Sub Total		17	11	45
24	Placas Horizont. 1ºT - Indust/	9	7	9
	Placas Horizont. 2ºT - Indust/	12	3	4
Sub Total		21	10	13
25	Escritório - Expedição	7	2	2
Sub Total		7	2	2
26	Transporte - Expedição	23	2	14
Sub Total		23	2	14
27	Armazena/Expedição 1ºT	24	10	18
	Armazena/Expedição 2ºT	16	3	3
	Armazena/Expedição 3ºT	17	4	4
Sub Total		57	17	25
28	Sala de Máquinas - Expedição	7	1	1
Sub Total		7	1	1
29	Congelamento 1ºT - Expedição	32	13	19
	Congelamento 2ºT - Expedição	50	3	5
	Congelamento 3ºT - Expedição	49	10	18
Sub Total		131	26	42
30	Sup. Gerais - Suprimentos	11	2	7
Sub Total		11	2	7
31	Sup. Indústria - Suprimentos	41	7	13
Sub Total		41	7	13
32	Elétrica Industrial - Manut/	15	1	3
Sub Total		15	1	3
33	Elétrica Operacional - Operac.	5	3	9
Sub Total		5	3	9
34	Manutenção Industrial 1ºT	6	2	6
	Manutenção Industrial 2ºT	5	0	0
	Manutenção Industrial 3ºT	11	3	4
	Manutenção Industrial TN	2	0	0
Sub Total		24	5	10
35	Constr. Veículos - Manutenção	7	2	19
Sub Total		7	2	19
36	Veículos - Manutenção	7	1	1
Sub Total		7	1	1
37	Sub-produtos - Manutenção	1	1	1
	Sub-Produtos 1ºT	5	1	5
	Sub-Produtos 2ºT	7	1	2
	Sub-Produtos 3ºT	8	1	3
Sub Total		21	4	11
38	Caldeira - Sub Produto	4	1	1
Sub Total		4	1	1
39	Pátio - Sub Produto Contagem	7	1	6
Sub Total		7	1	6
TOTAL		2142	1041	2374

ANEXO E – Fotos

Fotos



Foto 1 – Nória que transporta o frango do Abate para o Processamento



Foto 2 – Exportação Nória - Abaixar coxa



Foto 3 – Exportação Nória - cortes



Foto 4 - Exportação Nória - Cortes



Foto 5 - Exportação Mesa/Coxal



Foto 6 – Desossa de coxa



Foto 7 – Desossa de coxa



Foto 8 – Classificação de coxas



Foto 9 – Classificação de coxas



Foto 10 – Pesar coxa em bandejas



Foto 11 - Mercado Interno Mesas



Foto 12 - M.I. Mesas - Classificação coxas



Foto 13 – Pesar coxa (Exportação e MI)



Foto 14 – Produto final



Foto 15 – Área de Processamento durante a pesquisa



Foto 16 – Área de Processamento após a reforma