

**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ**

**MARIANE MARKO**

**ANÁLISE DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO, ASPECTOS PSICOSSOCIAIS E A  
SAÚDE DO TRABALHADOR**

**FRANCISCO BELTRÃO  
2019**

MARIANE MARKO

**ANÁLISE DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO, ASPECTO PSICOSSOCIAIS E A  
SAÚDE DO TRABALHADOR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Engenharia de Produção da UTFPR- Universidade Tecnológica Federal do Paraná em exigência para obtenção do título de Especialista em Engenharia de Produção.

**Orientador:** Prof. Dr. Adir Silvério Cembranel

FRANCISCO BELTRÃO  
2019

**TERMO DE APROVAÇÃO****Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização****ANÁLISE DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO, ASPECTOS PSICOSSOCIAIS E A SAÚDE DO TRABALHADOR****MARIANE MARKO**

Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização apresentado às 11 horas e 25 min. do dia 14 de dezembro de 2019, como requisito parcial para obtenção do grau de especialista em Engenharia de Produção, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, *Campus* Francisco Beltrão. O(a) candidato(a) foi arguido(a) pela Banca Avaliadora composta pelos professores que abaixo assinam este Termo. Após deliberação, a Banca Avaliadora considerou o trabalho “Aprovado”.

---

**ADIR SILVÉRIO CEMBRANEL**

Professor(a) Orientador(a)

---

**NOME\_DO\_COORIENTADOR**

Professor(a) Coorientador(a)

---

**ANDRIELE DE PRA CARVALHO**

Membro da Banca

---

**LINDOMAR SUBTIL DE OLIVEIRA**

Membro da Banca

---

**Prof. Maiquiel Schmidt de Oliveira**Responsável pela Coordenação do CEEP  
Curso de Especialização em Engenharia de Produção

**A FOLHA DE APROVAÇÃO ORIGINAL (ASSINADA) ENCONTRA-SE NA COORDENAÇÃO DO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO.**

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente quero agradecer a Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) - Campus de Francisco Beltrão por disponibilizar o curso de Especialização em Engenharia de Produção de forma gratuita e com qualidade.

Não posso deixar de lembrar e agradecer a empresa pesquisada, por me receber de braços abertos e permitir que a pesquisa fosse realizada. Agradecer aos colaboradores que, de forma sempre gentil, disponível e solícita, colaboraram e participaram desta pesquisa fazendo com que ela pudesse existir.

Quero agradecer a todos os professores, em especial ao meu professor orientador Prof. Dr. Adir Silverio Cembranel por me auxiliar a entender os caminhos do método científico e fazer crescer a motivação e a curiosidade para a pesquisa.

Finalmente, e em especial, aos colegas que se tornaram amigos, ao longo deste ano. Pela companhia das aulas quinzenais, os almoços seguidos de conversas e boas risadas. Desejo a todos e a todas sucesso em suas jornadas.

A maneira pela qual tomamos as rédeas do nosso destino é mais determinante que o próprio destino.

Karl Wilhelm

## RESUMO

Este estudo buscou identificar a satisfação no trabalho, aspectos psicossociais e a saúde do trabalhador em uma indústria madeireira, localizada na região sudoeste do estado do Paraná. Para tanto, primeiramente, foi realizada fundamentação teórica envolvendo os seguintes temas: ergonomia no aspecto comportamental; satisfação e insatisfação no trabalho; teorias das satisfações; fatores psicossociais no trabalho e saúde do trabalhador. Trata-se de um estudo de caso, no qual foi aplicado questionário para 37 colaboradores. Os resultados evidenciaram as percepções dos trabalhadores quanto a satisfação no trabalho, onde os mesmos revelaram estar bastante satisfeito. O ambiente psicossocial analisado apresenta satisfação para a maioria dos trabalhadores, no entanto, revelou índices de insatisfação em vários aspectos, tais como: sintomas de irritabilidade, depressão, intolerância e indícios de infelicidade. Identificou-se que os colaboradores se encontram em plena saúde para o trabalho, apenas um trabalhador parece apresentar fadiga no final do dia. Concluiu-se que o estudo identificou a força das relações da satisfação no trabalho com a saúde, as mesmas permaneceram independentes de atributos sociodemográficos, evidenciando-se a relevância dos fatores psicossociais no trabalho em suas relações com a saúde, nos aspectos de saúde mental e capacidade para o trabalho.

**Palavras-chave:** Saúde do trabalhador. Satisfação. Insatisfação. Aspectos psicossociais.

## **ABSTRACT**

This study aimed to identify job satisfaction, psychosocial aspects and worker health in a logging industry located in the southwest of Paraná state. To do so, first, a theoretical foundation was made involving the following themes: ergonomics in the behavioral aspect; job satisfaction and dissatisfaction; theories of satisfactions; psychosocial factors at work and worker health. This is a case study in which a questionnaire was applied to 37 employees. The results showed the workers' perceptions about job satisfaction, where they revealed to be quite satisfied. The analyzed psychosocial environment presents satisfaction for most workers, however, revealed indices of dissatisfaction in several aspects, such as: irritability symptoms, depression, intolerance and signs of unhappiness. It was found that employees are in good health for work, only one worker seems to have fatigue at the end of the day. It is concluded that the study identified the strength of work satisfaction relationships with health, they remained independent of sociodemographic attributes, highlighting the relevance of psychosocial factors at work in their relationships with health, mental health and ability to work.

Keywords: Occupational Health. Satisfaction. Dissatisfaction. Psychosocial aspects

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1	-	Satisfação no ambiente organizacional.....	30
Tabela 2	-	Aspectos psicossociais do trabalho.....	31
Tabela 3	-	Saúde do trabalhador.....	33

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1	-	Divisão da Ergonomia.....	12
Quadro 2	-	As cinco necessidades de Abraham Maslow.....	17
Quadro 3	-	Fatores que levam a insatisfação e satisfação do trabalhador.....	20
Quadro 4	-	Teoria da Motivação pelo Êxito e/ou pelo Medo.....	21
Quadro 5	-	Descrição dos quadros clínicos encontrada no Manual das doenças relacionadas ao trabalho, editado pelo Ministério da Saúde (2001) .....	26
Quadro 6	-	Amostra da pesquisa.....	27

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
1.1	OBJETIVOS.....	11
1.1.1	Objetivo geral.....	11
1.1.2	Objetivos específicos.....	11
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>12</b>
2.1	ERGONOMIA NO ASPECTO COMPORTAMENTAL.....	12
2.2	SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO NO TRABALHO.....	14
2.3	TEORIAS DAS SATISFAÇÕES.....	16
2.3.1	Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas.....	16
2.3.2	Teoria X – Teoria Y.....	18
2.3.3	Teoria de dois fatores ou teoria da Higiene-Motivação.....	19
2.3.4	Teoria da Motivação pelo Êxito e / ou Medo (David McClelland).....	20
2.4	FATORES PSICOSSOCIAIS NO TRABALHO.....	22
2.5	SAÚDE DO TRABALHADOR.....	23
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>27</b>
3.1	CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO.....	27
3.1.1	INTRUMENTO DE COLETA DE DADOS COLETA DOS DADOS.....	27
3.2	ANÁLISE E AVALIAÇÃO DOS DADOS .....	28
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES.....</b>	<b>29</b>
4.1	APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO DOS DADOS.....	29
4.1.1	Acepção que os colaboradores têm quanto a satisfação no ambiente organizacional.....	30
4.1.2	Aspectos psicossociais que influenciam na satisfação dos trabalhadores.....	30
4.1.3	Aspectos relacionados a saúde do trabalhador que influenciam na sua satisfação.....	31
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>36</b>
<b>6</b>	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>38</b>
	<b>APÊNDICES.....</b>	<b>42</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Empresas socialmente responsável têm se comprometido em promover a saúde e o bem-estar de seus trabalhadores, cuja finalidade é garantir a qualidade de seus produtos e serviços. Os avanços advindos da tecnologia e a reestruturação produtiva no mundo do trabalho, vêm introduzindo marcantes alterações no processo saúde/doença do trabalhador e no meio-ambiente de trabalho. Por isso, torna-se imprescindível que as organizações incluam a saúde do trabalhador de maneira interdisciplinar e intersetorial e vá além das intervenções fragmentadas, buscando a integralidade de ações preventivas, curativas e de reabilitação (FOSSATI, 2001).

Os fatores psicossociais no trabalho representam o conjunto de percepções e experiências do trabalhador, alguns de caráter individual, outros atinentes às expectativas econômicas ou de desenvolvimento pessoal e, além disso, às relações humanas e seus aspectos emocionais. Deste modo, tais fatores incidem em interações entre o trabalho e o ambiente laboral, a satisfação no trabalho e as condições da organização e, de outro modo, as características pessoais do trabalhador, suas necessidades, sua cultura, suas experiências e sua percepção de mundo (CAMELO; ANGERAMI, 2008).

A insatisfação no trabalho é um estado psicológico desconfortável, a existência dessa condição implica em conflito quando o trabalhador suporta um trabalho que preferiria evitar. Deste modo, o conflito pode levar a problemas de saúde mental, especialmente quanto a relação entre o trabalho e os valores do trabalhador é divergente (MARTINEZ, 2002).

O estudo sobre satisfação permite a identificação de indicadores capazes de auxiliar ações de intervenção, monitoramento e acompanhamento de melhorias que precisam ser efetuadas para que o equilíbrio entre a saúde do trabalhador e o desempenho organizacional seja alcançado (MARRAS, 2007).

Neste contexto, o objetivo deste trabalho foi analisar os aspectos psicossociais, satisfação no trabalho e a saúde do colaborador em uma indústria madeireira, localizada na região sudoeste do estado Paraná, está atua no segmento de painéis compensado para construção civil, embalagens, móveis, construção naval e sistema wood frame.

Possui toda a estrutura para a produção de painéis de compensado, que vai desde o plantio de reflorestamentos de pinus e eucaliptos até a industrialização do produto e venda final.

Os principais mercados de atuação no exterior são países como EUA, México, África do sul e Europa. Já no mercado interno atua principalmente nos mercados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Rio de Janeiro e São Paulo.

A empresa conta atualmente com aproximadamente 70 trabalhadores diretos e mais de 30 indiretos. Os investimentos e processos de produção continuam sendo aprimorados, visando sempre satisfazer o cliente.

Como problematização de pesquisa buscamos identificar se os aspectos psicossociais, satisfação no trabalho e a saúde do colaborador são pontos importantes para organização?

## 1.1 OBJETIVOS

### 1.1.1 Objetivo geral

Analisar a satisfação no trabalho, aspectos psicossociais e a saúde do colaborador em uma indústria madeireira, localizada na região sudoeste do estado do Paraná.

### 1.1.2 Objetivos específicos

- a) caracterizar o perfil sociodemográfico dos colaboradores;
- b) Identificar a aceção que os colaboradores têm quanto a satisfação no trabalho;
- c) analisar aspectos psicossociais que influenciam na satisfação dos trabalhadores;
- d) avaliar aspectos relacionados a saúde do trabalhador que influenciam na sua satisfação.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 ERGONOMIA NO ASPECTO COMPORTAMENTAL

Os primeiros estudos relacionados a ergonomia ocorreram em 1949 na Inglaterra, pela reunião de um grupo de pesquisadores multidisciplinares, para discussão sobre o tema, a partir de então, surgiu este no ramo da ciência, denominada ergonomia (IIDA, 2005).

A ergonomia é uma ciência que se preocupa com o estudo do relacionamento entre o homem e seu trabalho, equipamento e ambiente e, particularmente, a aplicação dos conhecimentos de anatomia, fisiologia e psicologia na solução dos problemas surgidos desse relacionamento (BRASIL. Norma Regulamentadora Nr-17, 2002).

O objetivo da “ergonomia enquanto ciência multidisciplinar é elevar ao máximo possível o nível de competência do trabalho humano, visando à execução das mesmas tarefas com o mínimo de risco, erro e esforço” (SOARES et al. 1994, p. 86).

A ergonomia pode ser dividida em três partes: I) ergonomia física; II) Ergonomia cognitiva; e III) ergonomia organizacional, como descrito no Quadro 1:

Quadro 1 – Divisão da ergonomia

<b>Divisão da Ergonomia</b>	
I. Ergonomia física:	Está relacionada às características físicas da anatomia humana, antropometria, fisiologia e biomecânica. São estudadas as posturas de trabalho, movimentos repetitivos, manipulação e movimentação de objetos, arranjo físico o posto de trabalho, problemas osteomusculares.
II. Ergonomia cognitiva:	Trata-se da carga mental, o estresse profissional, a interação homem-máquina, e o quanto esses fatores afetam os processos mentais como a percepção, a memória e as respostas motoras.
III. Ergonomia organizacional:	Envolve questões relacionadas ao trabalho em equipe, horários de trabalho, cooperação, cultura organizacional, comunicação e gestão da qualidade.

Fonte: Iida (2005, p. 25)

Observa-se pelo Quadro 1, que a ergonomia, preocupa-se com as posturas físicas do trabalhador no ambiente do trabalho, bem como sua saúde mental, além disso, volta-se para questões relacionadas ao ambiente do trabalho como um todo,

como por exemplo, relacionamentos entre colegas e chefias, qualidade físicas do ambiente, entre outros aspectos.

Conforme Pessa (2010, p. 20) a ergonomia contribui para melhorar a eficiência, a confiabilidade e a qualidade das operações, por meio de três ações: I) Atuando no sistema humano/máquina, II) Atuando na organização do trabalho e III) Melhorando as condições do posto e ambiente de trabalho.

As ações no sistema humano/máquina podem ocorrer tanto na fase de projeto e desenvolvimento como nas fases de introdução de melhorias e atualizações em sistemas já instalados. As melhorias nas condições de trabalho, compreendem: I) as melhorias físicas do ambiente de trabalho focando temperatura, ruído, vibrações, iluminação, [...]; II) do posto, focando as posturas adotadas, as condições dos móveis, equipamentos, apoio, eficiência das ferramentas, ou seja, seu desempenho; III) da organização do trabalho, focando fatores tais como, repetição, ritmo de trabalho, e ações motivacionais para introduzir o trabalhador no contexto decisório do trabalho (PESSA, 2010, p. 20).

Independente do ramo de atividade, a organização deve preocupar-se com a exposição de trabalhadores a fatores prejudiciais no ambiente de trabalho, porquanto grande parte dos casos de doenças ocupacionais está diretamente relacionados a posturas inadequadas, somando-se a isso, a má projeção dos postos de trabalho (KNOPLICH, 1996).

A finalidade da ergonomia é projetar um trabalho dentro das capacidades e limitações do trabalhador, quer sejam de ordem cognitiva (atenção) ou física, tais como, postura fadiga, erros, acidentes que comumente levam ao alto índice de rotatividade e baixa produtividade (IIDA, 2005). Mas, para que isso se concretize é necessário ter uma visão abrangente do processo, atentando para a organização como um sistema social onde as partes são independentes, todavia inter-relacionadas (FERREIRA; GURGUEIRA, 2015).

A saúde dos trabalhadores de uma organização está diretamente ligada ao acompanhamento periódico de seu estado geral e à promoção de atividades que visem inibir todas as oportunidades de risco. Assim sendo, a ergonomia é primordial ao desenvolvimento humano (BARBOSA FILHO, 2001).

## 2.2 SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO NO TRABALHO

Devido a sua complexidade, a satisfação no trabalho tem sido definida de múltiplas formas, dependendo do autor. As conceituações mais frequentes referem-se à satisfação no trabalho como sinônimo de motivação, como atitude ou como estado emocional positivo havendo, ainda, os que consideram satisfação como o extremo oposto de insatisfação no trabalho, e os que consideram satisfação e insatisfação como fenômenos distintos (MARTINEZ; 2002).

Conforme Coda (1997) satisfação é uma energia indireta e extrínseca, ligada a aspectos como salário, benefícios, reconhecimento, chefia, colegas e várias outras condições que precisam estar atendidas, e isto fundamentalmente a partir da ótica do empregado, no ambiente de trabalho.

Para Chiavenatto (1997, p. 123) “a satisfação enxerga o compromisso do indivíduo para o trabalho e seu local de trabalho do ponto de vista dos fatores internos a ele, das necessidades individuais, gostos e preferências”.

A satisfação, pode ainda ser definida nos seguintes termos:

Um sentimento agradável que resulta da percepção de que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho”. Dessa forma os autores defendem a ideia de que existem três componentes para a interpretação da definição de satisfação no trabalho: valores, importância dos valores e percepção. Entretanto, os autores ressaltam que a maioria das organizações não está no “ramo da satisfação no trabalho (WAGNER; HOLLENBECK, 2000, p. 121).

A satisfação ou insatisfação de um grupo de colaboradores depende não somente de um grupo gerencial, mas especialmente das suas atitudes individuais e comportamentais.

Os empregados vivenciam hoje mais insatisfação do que satisfação nas empresas onde trabalham. Embora os efeitos da insatisfação no trabalho não tenham ainda sido suficientemente mapeados nas organizações brasileiras, sabe-se que as prováveis consequências negativas estão ligadas ao comprometimento da saúde física e mental dos empregados, stress, faltas, baixa produtividade e desempenho no trabalho, inércia organizacional e, finalmente dificuldade de implantação eficaz de programas de melhorias de qualidade (CODA, 1997, p. 97).

Um trabalhador quando está satisfeito com a sua tarefa não desiste facilmente, no entanto, se estiver insatisfeito, não terá motivação para dar continuidade. Para Robbins (2000, p. 61), “uma necessidade, significa algum estado interno que faz com que certos resultados pareçam atraentes. Uma necessidade

insatisfeita cria tensão, que estimula impulsos dentro do indivíduo”.

Conforme relatado por Robbins (2000) ao passar do nível individual para aquele da organização, existe um novo embasamento para a relação original entre satisfação e desempenho. Quando os dados relativos à satisfação e à produtividade são coletados para a organização como um todo, e não no nível individual, descobre-se que as organizações com trabalhadores mais satisfeitos tendem a ser mais eficazes do que aquelas com trabalhadores menos satisfeitos:

O desempenho e a satisfação com o trabalho de um colaborador tendem a serem maiores quando seus próprios valores são os mesmos que os da empresa. Por exemplo, uma pessoa que valoriza criatividade, independência e liberdade provavelmente não irá se adaptar muito bem em uma organização que busca a conformidade de seus funcionários (CHIAVENATO, 2005, p. 32).

Segundo Robbins (2002), uma vasta revisão da literatura sugere as variáveis que determinam a satisfação no trabalho como sendo: atividades mentalmente desafiadoras, recompensas justas, condições de trabalho e colegas que deem apoio; o autor acrescenta à lista a importância do ajuste personalidade – cargo e a disposição genética de um indivíduo (algumas pessoas são inerentemente animadas e positivas sobre todas as coisas, inclusive seu trabalho).

As variações na satisfação no trabalho são resultadas de diferenças na natureza do trabalho (CAVANAGH 1992). Aqui podem ser levados em conta todos os aspectos psicossociais do trabalho, tais como demandas físicas e da tarefa, papel do trabalhador na organização, relacionamentos interpessoais, possibilidades de desenvolvimento de carreira, clima e estrutura organizacional. A importância dos fatores psicossociais do ambiente de trabalho em relação à satisfação no trabalho está explanada no item 2.4 verificar a correta indicação o item.

Já a insatisfação no trabalho, segundo Dejours (1987), pode ser classificada como uma das formas fundamentais de sofrimento do trabalhador, onde está insatisfação está relacionada ao conteúdo significativo da tarefa, podendo ser resultado de sentimentos de indignidade pela obrigação de realizar uma tarefa sem significação, de inutilidade por desconhecer o que representa seu trabalho no conjunto das atividades na empresa, e de desqualificação tanto em função de questões salariais como de questões ligadas à valorização do seu trabalho no que se refere a aspectos como responsabilidade, risco ou conhecimentos necessários.

Para Wagner e Hollenbeck (2000) a insatisfação e o estresse do trabalhador podem produzir nas organizações efeitos que não devem ser ignorados, entre os

quais se incluem elevação dos custos de assistência médica, rotatividade, absenteísmo e violência no local de trabalho. A insatisfação é um dos principais ensejos para o absenteísmo. Torna-se um problema organizacional muito caro, além de acelerar a rotatividade organizacional, que é a maior causa de declínio do compromisso organizacional. Os autores assinalam como causas que originam a insatisfação o ambiente físico e social, a pessoa, a tarefa organizacional e o papel na organização, e apontam como técnicas de intervenção o enriquecimento do trabalho, o desenvolvimento de habilidades, o rodízio de cargos.

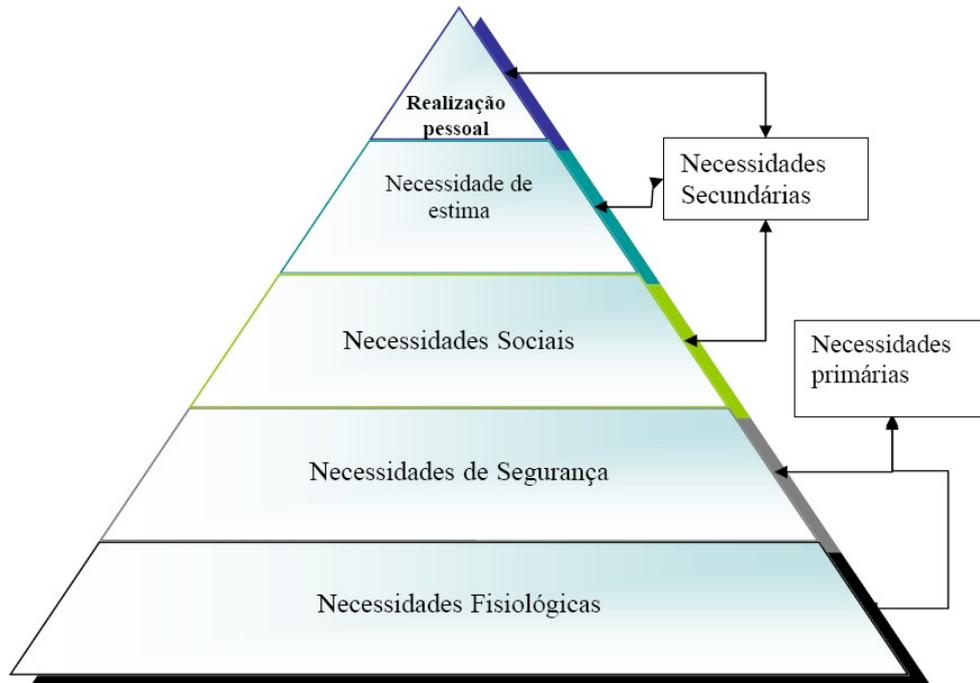
## 2.3 TEORIAS DAS SATISFAÇÕES

A seguir serão apresentadas quatro teorias sobre satisfação, sendo elas: a) Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas (Abraham Maslow, 1950); b) Teoria X – Teoria Y (McGregor, 1960); c) Teoria de dois fatores ou teoria da Higiene-Motivação (Frederick Herzberg, 1950); d) Teoria da Motivação pelo Êxito e / ou Medo (David McClelland, 1960).

### 2.3.1 Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas

O psicólogo Abraham Maslow (1908, Nova Iorque / 1970 Califórnia) formulou a hipótese de que em cada ser humano existe uma hierarquia de cinco necessidades. À medida que cada necessidade fica substancialmente satisfeita, uma pessoa sobe um degrau para a necessidade insatisfeita seguinte. (CHIAVENATO, 2005, p. 167). A teoria afirma que uma necessidade substancialmente satisfeita deixa de motivar. Essa hierarquia é composta das necessidades fisiológicas, de segurança, social, estima e autorrealização (ROBBINS, 2002). (Figura 1).

Figura 1 - Hierarquia das necessidades de Maslow



Fonte: Robbins (2002, p. 152)

Pode-se afirmar que a mais conhecida teoria sobre motivação é, segundo Robbins (2002) a das necessidades, de Abraham Maslow. Pois, dentro de cada ser humano existe uma hierarquia de cinco necessidades, como descrito no Quadro 2:

Quadro 2 – As cinco necessidades de Abraham Maslow

<b>a) Fisiológicos:</b>	Incluem fome, sede, abrigo, sexo e outras necessidades corporais
<b>b) Segurança:</b>	Inclui segurança e proteção contra danos físicos e emocionais;
<b>c) Sociais:</b>	Incluem afeição, aceitação, amizade e sensação de pertencer a um grupo
<b>d) Estima:</b>	Inclui fatores internos de estima, como respeito próprio, realização e autonomia e fatores externos de estima, como status, reconhecimento e atenção
<b>e) Auto realização:</b>	A intenção de tornar-se tudo aquilo que a pessoa é capaz de ser inclui crescimento, autodesenvolvimento e alcance do próprio potencial.

Fonte: Robbins (2002, p.152)

Assim, para motivar alguém, de acordo com a teoria de Maslow, é preciso saber em que nível da hierarquia a pessoa se encontra no momento, e focar a satisfação neste nível ou no imediatamente superior.

Maslow separou as cinco necessidades em patamares mais altos e mais baixos (Figura 1). As necessidades fisiológicas e de segurança são descritas como necessidades de nível baixo, e aquelas relacionadas com a autorrealização são chamadas de necessidades de nível alto. A diferenciação entre estes dois níveis parte da premissa de que as necessidades de nível alto são satisfeitas internamente (dentro do indivíduo), enquanto aquelas de nível baixo são satisfeitas quase sempre externamente (através de coisas como remuneração, acordos sindicais e permanência no emprego) (ROBBINS, 2002). A conclusão a que se chega pela classificação de Maslow é que, em tempo de vigor econômico, quase todos os trabalhadores empregados têm suas necessidades de nível baixo substancialmente atendidas

A necessidade *versus* comportamento, teoria de Maslow é amplamente aceita quanto a fatores de análise direta com os trabalhadores através de questionários, entrevistas e análises no local de trabalho (GIL, 1994).

### 2.3.2 Teoria X – Teoria Y

Douglas McGregor (Detroit 1906 / 1964 Massachusetts), propôs duas visões distintas do ser humano: uma basicamente negativa, chamada Teoria X, e outra, positiva conhecida por Teoria Y. Após várias observações a forma de como os executivos tratavam seus funcionários, McGregor concluiu que a visão que os executivos tem sobre a natureza dos seres humanos se baseia em certos agrupamentos de premissas e que eles tendem a moldar seu próprio comportamento em relação aos funcionários de acordo com elas (ROBBINS, 2002).

De acordo Robbins (2002, p. 153), as quatro premissas da Teoria X dos executivos são:

- a) Os funcionários por natureza, não gostam de trabalhar e sempre que possível evitarão o trabalho.
- b) Como eles não gostam de trabalhar, precisam ser coagidos e controlados ou ameaçados com punições caso não atinjam as metas.

- c) Os funcionários evitam responsabilidades e buscam orientação formal sempre que possível.
- d) A maioria dos trabalhadores coloca a segurança acima de todos os fatores associados ao trabalho e mostra pouca ambição.

Conforme Robbins, (2002, p. 153) as quatro premissas da Teoria Y dos executivos são:

- a) Os funcionários podem achar o trabalho algo tão natural quanto descansar ou se divertir.
- b) As pessoas demonstrarão auto-orientação e autocontrole se estiverem comprometidas com seus objetivos.
- c) As pessoas na média, podem aprender a aceitar, ou até buscar, a responsabilidade.
- d) A capacidade de tomar decisões inovadoras pode estar em qualquer pessoa, não sendo um privilégio exclusivo daquelas em posições hierárquicas mais altas.

A teoria de Mc Gregor é considerada um conjunto de duas contrariedades. Estes conjuntos são denominados "X" e "Y". Por esse motivo, também é conhecida pelo nome de "Teorias X e Y". Para Mc Gregor, ao se tomar posse da teoria "X", e se comportar de acordo com ela, as pessoas se mostrarão preguiçosas e desmotivadas. Já se aceitar a teoria "Y", as pessoas com quem se interage se mostrarão motivadas (CHIAVENATO, 2005).

### **2.3.3 Teoria de dois fatores ou teoria da Higiene-Motivação**

A teoria de dois fatores (algumas vezes também chamada de teoria da higiene-motivação) foi proposta pelo psicólogo Frederick Herzberg (Massachusetts 1923 / 2000). Acreditando que a relação de uma pessoa com seu trabalho é básica, e que esta atitude pode muito bem determinar o seu sucesso ou fracasso, Herzberg investigou a questão "o que as pessoas desejam de seu trabalho?" (CHIAVENATO, 2005).

“Ele pediu às pessoas que descrevessem, em detalhes, situações nas quais se sentiram excepcionalmente bem ou mal a respeito de seu trabalho. As respostas foram então tabuladas e categorizadas” (ROBBINS, 2002, p. 154).

Das respostas categorizadas, Herzberg concluiu que aquelas referentes aos momentos em que as pessoas se sentiram bem com o trabalho eram significativamente diferentes das referentes aos momentos em que elas se sentiram mal. Algumas características tendem a estar consistentemente relacionadas com a satisfação com o trabalho, e outras, com a insatisfação. Os fatores intrínsecos, como o trabalho em si, a responsabilidade e a realização, parecem estar relacionados com a satisfação com o trabalho (ROBBINS, 2002).

A teoria de Herzberg não desconsidera os fatores higiênicos, é verdade que aumentar os salários não necessariamente leva as pessoas a trabalhar com mais afinco, pode deixá-las satisfeitas o bastante para que outros fatores possam motivar, por outro lado, se o salário ou as condições de trabalho causam insatisfação, as pessoas tornam-se desmotivadas, e nada será capaz de motivar (GIL, 1994). O Quadro 3, aponta fatores que levam a satisfação e insatisfação:

Quadro 3 - Fatores que levam a insatisfação e satisfação do trabalhador

<b>Fatores que levam a insatisfação</b>	<b>Fatores que levam a satisfação</b>
Política da empresa	Crescimento
Condições do ambiente de trabalho	Desenvolvimento
Relacionamento com outros colaboradores	Responsabilidade
Segurança	Reconhecimento
Salário	Realização

Fonte: Serrano, 2006

#### **2.3.4 Teoria da Motivação pelo Êxito e / ou Medo (David McClelland)**

David McClelland (Nova York 1917/ Massachusetts 1998), psicólogo americano, apresentou três necessidades (ou motivos) como os responsáveis pelo comportamento humano. A essa teoria chamou de Teoria da Motivação pelo Êxito e / ou Medo. Para ele os principais vetores da necessidade para que um ser humano pudesse obter a sua satisfação estão descritos no Quadro 4:

Quadro 4 – Teoria da Motivação pelo Êxito e/ou pelo Medo

Necessidade	Meio de Satisfação
Realização	Competir como forma de auto-avaliação
Aflição	Relacionar-se cordial e afetuosamente
Poder	Exercer influência

Fonte: Serrano (2006)

O fundamento da Teoria afirma que quando um sujeito consegue algo através de algum motivo, o mesmo meio será utilizado para resolver outros problemas. Isto caracteriza o estilo da pessoa. Essas necessidades apontadas por McClelland correspondem aos níveis mais altos da pirâmide de Maslow e aos fatores motivacionais de Herzberg (SERRANO, 2006).

Os três tipos de necessidades, apontadas por McClelland podem, melhor, ser entendidos a seguir

#### **a) Necessidades de Realização**

Desejo de ser excelente (os trabalhadores gostam de assumir responsabilidades; gostam de correr riscos; querem retorno concreto sobre seu desempenho; não são motivados tão somente por dinheiro) (SERRANO, 2006).

#### **b) Necessidades de Aflição**

Desejo de formar relacionamentos pessoais achegado, de evitar conflito e estabelecer verdadeiras amizades. Trabalhadores com essas necessidades colocam seus relacionamentos acima das tarefas (SERRANO, 2006).

#### **c) Necessidades de Poder**

Deseja-se controlar outros trabalhadores e de influenciá-los (Procuram por posições de liderança); uma forte disposição para o poder está associada a atividades competitivas, bem como, ao interesse de obter e manter posições de destaque e reputação (SERRANO, 2006).

## 2.4 FATORES PSICOSSOCIAIS NO TRABALHO

Para a Organização Internacional do Trabalho (OIT), os fatores psicossociais do trabalho dizem respeito às interações entre meio ambiente e condições de trabalho, condições organizacionais, funções e conteúdo do trabalho, esforços, características individuais e familiares dos trabalhadores. Deste modo, a natureza dos fatores psicossociais é complexa, abrangendo questões associadas aos trabalhadores, meio ambiente geral e do trabalho. Desde a década de 1970 até os dias atuais, houve reconhecível avanço no conhecimento científico sobre a influência das interações entre esses elementos e os efeitos na saúde (FISCHER, 2012). As demandas psicológicas e suas associações com o controle no trabalho são variáveis de natureza psicossocial e têm sido amplamente investigadas (THEORELL & KARASEK, 1996; BOURBONNAIS et al, 1999; ARAÚJO et al, 2003; FERNANDES et al., 2009).

Na década de 1990, uma variável conhecida como “desequilíbrio esforço-recompensa” (ERI), que expressa a percepção dos trabalhadores quanto à relação entre os esforços empreendidos e os retornos obtidos em seu trabalho, foi também reconhecida como outro fator psicossocial com importante associação na saúde dos trabalhadores (FISCHER, 2012).

Os principais fatores psicossociais desencadeadores de estresse que podem estar presentes no meio ambiente do trabalho abrangem aspectos de organização, administração e sistemas de trabalho e a qualidade das relações humanas. Por isso, o clima organizacional de uma empresa alia-se não somente a sua estrutura e às condições de vida da coletividade do trabalho, mas do mesmo modo a seu contexto histórico, com seu conjunto de problemas demográficos, econômicos e sociais. De tal modo, o crescimento econômico da empresa, o progresso técnico, o aumento da produtividade e a estabilidade da organização dependem também dos meios de produção, das condições de trabalho, dos estilos de vida, do nível de saúde e bem-estar de seus trabalhadores (CAMELO; ANJERAMI, 2008).

A reestruturação nos processos produtivos devido à entrada de novas tecnologias desencadeou uma intensificação do ritmo de trabalho físico e mental dos trabalhadores, por conta de intensa cobrança de habilidades e de agilidade. Do mesmo modo em que ocorre, maiores exigências da atividade mental e da responsabilidade individual acendem as tensões emocionais e “os episódios de

violência no trabalho, com a quebra dos laços de confiança e de solidariedade, muitas vezes acentuada pelo assédio moral exercido dentro das organizações” (LUCCA; CAMPOS, 2010, p. 3).

Nos dias atuais as organizações estão exigindo dos trabalhadores um ritmo cada vez mais acelerado e intenso, e estes são constantemente cobrados por cumprimento de produtividade e qualidade, e ainda, segundo Künzel (2014) precisam conviver diariamente com o receio de perderem seus empregos devido à alta tecnologia e da competitividade acirrada.

Os transtornos mentais e do comportamento pertinentes ao trabalho podem ser definidos da seguinte forma:

Como aqueles determinados pelos lugares, tempo e ações do trabalho. Pois as ações implicadas no ato de trabalhar podem não só atingir o corpo dos trabalhadores, produzindo disfunções e lesões biológicas, mas também acarretando reações e efeitos psíquicos devido às situações de trabalho. Ou seja, às características do processo, das condições e da organização do trabalho, incluindo as relações de trabalho, quando patogênicas (JARDIM *et al.*, 2010, p. 50).

O estresse vem afetando assustadoramente os trabalhadores, a organização e a sociedade como um todo, que pode ser evitado, por meio de ações na ambiência ocupacional. Os problemas de saúde mental, entre eles o estresse, estão entre as causas que colaboram para o aparecimento de diversas doenças e disfunções entre a população de trabalhadores, tendo como implicações além dos distúrbios relacionados à saúde, custos crescentes e significativos que afetam as organizações e estado como um todo (LEVI, 2005).

O trabalhador permanece a maior parte do seu tempo na organização desenvolvendo as atividades laborativas em busca de reconhecimento, realização profissional e, sobretudo do sustento. Por este motivo, este ambiente apresenta influência direta na qualidade de vida do mesmo.

## 2.5 SAÚDE DO TRABALHADOR

O campo da saúde do trabalhador tem como objeto de investigação o processo saúde e doença dos trabalhadores na sua relação com o trabalho. Por sua vez a saúde do trabalhador busca a explicação sobre o adoecer e o morrer das pessoas, dos trabalhadores em particular, por meio do estudo dos processos de

trabalho. Portanto, o campo da saúde do trabalhador compreende práticas interdisciplinares, como técnicas, sociais, políticas e humanas. Compreende atores situados em diversos lugares distintos com o objetivo comum de se produzir ações com vistas à promoção da saúde, sempre no âmbito da atuação das políticas públicas de saúde (FERREIRA; GURGUEIRA, 2015).

De acordo com a Portaria nº 24 de dezembro de 1994, desenvolveu-se o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) responsável pelo cuidado e acompanhamento da saúde dos trabalhadores, esta portaria contempla uma série de atividades específicas relativas à prevenção do alcoolismo, tabagismo, uso de drogas, prevenção da AIDS, além de uma série de outras doenças (BRASIL, 1994).

O PCMSO aborda questões ligadas ao trabalhador e à sua coletividade, utilizando uma metodologia apropriada para a análise da relação saúde/trabalhador, tem caráter preventivista e de diagnóstico precoce de doenças relacionadas ao trabalho, constatando danos irreversíveis à saúde dos trabalhadores da empresa. (BRASIL, 1994).

É dever do Estado a responsabilidade pelo cumprimento de normas de segurança, higiene e medicina do trabalho, através do Ministério do Trabalho e Emprego e de outros órgãos governamentais. A Constituição Federal de 1988 resguarda a saúde do trabalhador em seu ambiente de trabalho, com a finalidade de minimizar riscos ao trabalho, e, com isso, garantindo ao trabalhador as condições necessárias para um trabalho seguro e salubre. (BRASIL, 1988).

Além disso, a saúde dos trabalhadores de uma organização está diretamente ligada ao acompanhamento periódico de seu estado geral e à promoção de atividades que visem inibir todas as oportunidades de risco. Assim sendo, a higiene pessoal e do ambiente, bem como a ergonomia e a alimentação, são primordiais ao desenvolvimento humano (BARBOSA FILHO, 2001).

Doença ocupacional trata-se de uma moléstia causada pelo trabalho ou pelas condições do ambiente em que é executado. Essa doença desencadeia-se “pelo exercício de trabalho peculiar a determinada atividade, ou também pode ser desenvolvida em função de condições especiais em que o trabalho é realizado e com ele se relaciona diretamente algum tipo de doença” (MARRAS, 2007, p. 222).

Doenças ocupacionais segundo Künzel (2014) são as que estão diretamente relacionadas à atividade desempenhada pelo trabalhador ou às condições de trabalho às quais ele está submetido.

Conforme Jorge Neto, Cavalcante e Miranda (2012, p. 11) “doença ocupacional é aquela cujo fator de origem está relacionado com as condições de trabalho, correspondendo ao gênero cujas espécies são doença profissional e doença do trabalho”.

As doenças ocupacionais subdividem-se em: doença profissional e doença do trabalho, conforme Artigo. 20, incisos I e II da Lei 8.213/1991.

I - doença profissional, assim entendida a produzida ou desencadeada pelo exercício do trabalho peculiar a determinada atividade e constante da respectiva relação elaborada pelo Ministério do Trabalho e da Previdência Social (LEI 8.213/1991).

II - doença do trabalho, assim entendida a adquirida ou desencadeada em função de condições especiais em que o trabalho é realizado e com ele se relacione diretamente, constante da relação mencionada no inciso I (LEI 8.213/1991).

Pesquisas têm apontado que a principal causa das doenças ocupacionais são as condições e o ambiente de trabalho,

É o ambiente de trabalho que melhor retrata os riscos individuais e coletivos, que revelam a relação indissociável entre saúde-trabalho-doença. As doenças ocupacionais assumiram proporções epidêmicas nas últimas duas décadas, em grande medida pela precariedade crescente do meio ambiente de trabalho que, para além dos riscos físicos, químicos e biológicos, submete o trabalhador às condições mais adversas de trabalho (MACHADO, 2007, p. 7).

O processo de trabalho e o processo de produção, firmados na totalidade do trabalho e nos quais o homem participa como agente, podem compor-se em fatores determinantes para o agravamento da saúde do trabalhador (MARRAS, 2007). Portanto, os padrões de morbimortalidade dos trabalhadores se apresentam de acordo com o modo como estes estão inseridos nas formas de produção.

Segundo a classificação de Schilling<sup>1</sup>, adotada no Brasil, as doenças relacionadas ao trabalho se distribuem entre os grupos I, II e III (Quadro 5). No

<sup>1</sup> Classificação de Schilling é um método utilizado para estabelecer uma relação de causa e efeito entre patologias e o trabalho. Em 1974, o acadêmico publicou um ARTIGO no qual constatava que a quantidade de doenças relacionadas ao trabalho no Reino Unido era subestimada. Como solução, propôs uma classificação que divide as

primeiro grupo, em que o trabalho aparece como causa necessária, estariam as doenças legalmente reconhecidas. No grupo II, o trabalho aparece como fator contributivo, mas não necessário e, no grupo III, o trabalho é considerado um provocador de um distúrbio latente ou agravador de doença já estabelecida (BRASIL, 2001)

Nos grupos II e III estão aquelas doenças não definidas a priori como resultantes do trabalho, mas que podem ser causadas por este. Nesses casos, impõe-se a necessidade de perícia médica para comprovar a existência do nexo de causalidade entre a enfermidade e as funções desempenhadas pelo trabalhador (TEIXEIRA, 2007).

Quadro 5 - Descrição dos quadros clínicos encontrada no Manual das doenças relacionadas ao trabalho, editado pelo Ministério da Saúde (2001)

<p><b>Grupo I</b></p> <p>Exposição a agentes tóxicos/ fatores específicos</p>	<p>Demência, delírio, transtorno cognitivo leve, transtorno mental orgânico, episódios depressivos, síndrome de fadiga relacionada ao trabalho, estado de estresse pós-traumático e transtorno do ciclo vigília-sono.</p>
<p><b>Grupo II</b></p> <p>Estudos epidemiológicos demonstrando maior frequência, intensidade ou precocidade.</p>	<p>Alcoolismo crônico, outros transtornos neuróticos, síndrome de Burnout, episódios depressivos e síndrome de fadiga relacionada ao trabalho.</p>
<p><b>Grupo III</b></p> <p>Trabalho como fator desencadeante ou agravante</p>	<p>Alcoolismo crônico, outros transtornos neuróticos, síndrome de Burnout, episódios depressivos e síndrome de fadiga relacionada ao trabalho.</p>

Fonte: Brasil (2001).

A seguir no próximo capítulo, será apresentado a metodologia empregada no presente estudo, ou seja, o tipo de estudo, instrumento de coleta de dados e amostra de pesquisa.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo, caracteriza-se sob a forma de um estudo de caso, realizado em uma empresa do ramo madeireiro fundada em 1992. A empresa está localizada na cidade de Clevelândia-Paraná. Atua no segmento de painéis compensado para construção civil, embalagens, móveis, construção naval e sistema *wood frame*.

A empresa conta com aproximadamente 70 trabalhadores diretos e 30 indiretos.

Os questionários foram aplicados nos dias 10 e 11 de outubro de 2019. Em média, o tempo de resposta ao questionário foi de 25 minutos. Não houveram desistências, negativas, nem mesmo restrições por parte dos colaboradores na participação da pesquisa

Algumas pessoas apresentaram dificuldades no preenchimento, devido ao fato do comprometimento da leitura, atrelada a problemas de visão. Nestes casos, a pesquisadora leu o questionário completo. No entanto, os colaboradores que participaram da pesquisa se dispuseram de forma livre e espontânea em responder o questionário, colaborando com a pesquisa.

#### 3.1 AMOSTRA DA PESQUISA

A amostra da pesquisa foi representada por colaboradores (Quadro 6) com tempo de atividade na empresa igual ou superior a um ano, pois no momento da pesquisa constatou-se que alguns colaboradores possuíam pouco tempo de atividade na mesma e isto comprometeria os dados da pesquisa. Com isso foram selecionados questionários com mais de um ano de atividade na organização totalizando assim 37 pessoas de ambos os sexos.

Quadro 6 – Amostra da pesquisa

Setor	Nº
Caldera	1
Colagem	11
Secador	5

Operador de carregadeira	5
Auxiliar de produção	2
Portaria	1
Almoxarifado/ controle de qualidade	1
Laminadora /gerente de produção	1
Acabamento	1
Produção expedição	1
Montador	1
Esquadrejadora	3
Classificação	2
Prensa	2
<b>Total</b>	<b>37</b>

Fonte: dados da pesquisa

### 3.1 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados, foi realizada por meio de quatro questionários impressos, os mesmos foram adaptados a partir da Dissertação de MARTINEZ (2002), estudo que abordou as relações entre a satisfação com aspectos psicossociais no trabalho e a saúde do trabalhador contendo perguntas fechadas, assim distribuídos:

- Perfil sociodemográfico dos colaboradores (APÊNDICE 1 – Questionário 1);
- Acepção que os colaboradores têm quanto a satisfação no trabalho (APÊNDICE 2 – Questionário 2);
- Aspectos psicossociais que influenciam na satisfação dos trabalhadores (APÊNDICE 3 – Questionário 3);
- Aspectos relacionados a saúde do trabalhador que influenciam na sua satisfação (APÊNDICE 4 – Questionário 4).

O preenchimento de todo o questionário foi acompanhado pela pesquisadora.

### 3.2 ANÁLISE E AVALIAÇÃO DOS DADOS

A avaliação dos dados deu-se através de estatística descritiva, sob a forma quantitativa, utilizando-se do Excel, versão 2010, desta forma, foram calculadas as frequências absolutas (N) e as frequências relativas (%), apresentados em formas de tabelas e analisados a luz da literatura pertinente.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Participaram da pesquisa 37 (53%) pessoas da população da empresa. Esta amostra foi composta por 26 (70%) do sexo masculino e 11 (30%) do sexo feminino. Verificou-se que a maior parte da população se encontra na faixa etária de 20 até 39 anos, totalizando 28 colaboradores, o que corresponde à 76% da população da amostra. E, 5 (13%) dos trabalhadores tem idade entre 50 e 59 anos. Os dados revelam que a empresa conta com um quadro de pessoas consideradas adultos e, em grande parte jovens. Neste mesmo universo, 25 (67%) são casados, 11 (30%) são solteiros, e um (3%) trabalhador é viúvo.

Quanto a escolaridade, 10 (27%) trabalhadores cursaram o primeiro grau incompleto, ou seja, não concluiu a oitava série, 5 (13%) concluíram o primeiro grau, 15 (41%) cursaram o segundo grau completo, ou realizaram curso técnico. Apenas, 4 (11%) colaboradores iniciaram o terceiro grau, no entanto, não concluíram, e 3 (8%) concluíram a formação superior.

No que se refere a tempo de serviço, observou-se que 18 (49%) ou seja, a maioria dos trabalhadores atuam na empresa de 3 a 5 anos e, entre 1 a 3 anos, 8 (21%), entre 5 a 8 anos, 7 (19%) e mais que 8 anos, 4 (11%) trabalhadores. Este resultado revela que a empresa conta com um quadro de colaboradores bastante estáveis.

### 4.1 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO DOS DADOS

#### 4.1.1 Acepção que os colaboradores têm quanto a satisfação no ambiente organizacional

Para responder o segundo objetivo específico, foram aplicados cinco questionamentos, conforme elencados na Tabela 1:

Tabela 1 - Satisfação no ambiente organizacional

1. Como você avalia o relacionamento na empresa em que trabalha?		
Respostas	<i>N absoluto</i>	%
Muita satisfação	33	89
Satisfação	04	11
Muita insatisfação	-	-
Insatisfação	-	-

<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>
<b>2. Como você avalia a respeito de como seus esforços são avaliados?</b>		
<b>Respostas</b>	<b>N absoluto</b>	<b>%</b>
Muita satisfação	03	05
Satisfação	30	85
Muita insatisfação	-	-
Insatisfação	04	10
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>
<b>3. Como você avalia as oportunidades pessoais em sua carreira atual?</b>		
<b>Respostas</b>	<b>N absoluto</b>	<b>%</b>
Muita satisfação	03	05
Satisfação	30	85
Muita insatisfação	-	-
Insatisfação	04	10
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>
<b>4. Como você avalia sua atual segurança de vínculo empregatício?</b>		
<b>Respostas</b>	<b>N absoluto</b>	<b>%</b>
Muita satisfação	05	14
Satisfação	20	54
Muita insatisfação	02	05
Insatisfação	10	27
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>
<b>5. Como você avalia o estilo de supervisão que seus superiores usam?</b>		
<b>Respostas</b>	<b>N absoluto</b>	<b>%</b>
Muita satisfação	28	76
Satisfação	05	14
Muita insatisfação	02	05
Insatisfação	02	05
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Fonte: dados da pesquisa (2019)

Observa-se pela Tabela 1, que grande parte dos colaboradores revelaram estar satisfeitos com o clima organizacional da empresa. Mas, identificaram-se 04 (10%) colaboradores insatisfeitos com a forma que os seus esforços são avaliados, e, também 04 (10%), revelaram-se estar insatisfeitos com as oportunidades pessoais de crescimento. E, 04 (10%) não aprovam o estilo de supervisão da chefia. Ademais, 12 (32%) trabalhadores revelaram insatisfação no que se refere a falta de segurança no vínculo empregatício, sendo este quesito que obteve maior índice negativo.

Segundo Künzel (2014) nos dias atuais os trabalhadores precisam conviver diariamente com o receio de perderem seus empregos devido à alta tecnologia e da competitividade acirrada.

Apesar da pesquisa revelar que a maioria dos trabalhadores, encontra-se satisfeitos com o clima organizacional da empresa, na acepção de Coda (1997), os trabalhadores vivenciam mais insatisfação do que satisfação nas empresas onde trabalham.

No presente estudo a satisfação no ambiente organizacional está diretamente ligada a aspectos como relacionamento interpessoais, a maneira como os esforços dos colaboradores são avaliados, oportunidades de crescimento na carreira, segurança de vínculo empregatício e o estilo de supervisão das chefias e várias outras condições que precisam estar atendidas, e isto fundamentalmente a partir da ótica do empregado, no ambiente de trabalho.

Robbins (2002), sugere as variáveis que determinam a satisfação no trabalho como sendo: atividades mentalmente desafiadoras, recompensas justas, condições de trabalho e colegas que se deem apoio; além disso, para o autor, algumas pessoas são inerentemente animadas e positivas sobre todas as coisas, inclusive seu trabalho.

#### 4.1.2 Aspectos psicossociais que influenciam na satisfação dos trabalhadores

Para responder ao terceiro objetivo específico, foram aplicadas quatro perguntas, conforme descritas na Tabela 2:

Tabela 2 - Aspectos psicossociais do trabalho

<b>1. Você tem se sentido irritado?</b>		
<b>Respostas</b>	<b>N absoluto</b>	<b>%</b>
Não	20	54
Moderadamente	10	27
Bastante	7	19
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>
<b>2. Você tem se sentido deprimido?</b>		
<b>Respostas</b>	<b>N absoluto</b>	<b>%</b>
Não	25	67
Moderadamente	8	22
Bastante	4	11
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>
<b>3. Você é calmo? Ou tolerante?</b>		
<b>Respostas</b>	<b>N absoluto</b>	<b>%</b>
Não	26	70
Moderadamente	07	19
Bastante	4	11
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>
<b>4. Você se sente uma pessoa infeliz?</b>		
<b>Respostas</b>	<b>N absoluto</b>	<b>%</b>
Não	27	73
Moderadamente	07	19
Bastante	03	08
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Fonte: dados da pesquisa (2019)

Observa-se na Tabela 2, que na empresa ora em estudo, existem trabalhadores com sintomas de irritabilidade 17 (46%), deprimido 12 (33%), falta de tolerância 11 (30%), e com indícios de infelicidade 10 (27%), muito embora, a maioria dos trabalhadores respondeu não apresentar estes sintomas acima elencados, e portanto encontram-se em boas condições psicossociais.

Estudos realizados por Cavanagh (1992) relatam que as variações na satisfação no trabalho são resultado de diferenças na natureza do trabalho. Por sua vez, devido a todos os aspectos psicossociais do trabalho, tais como: demandas físicas e da tarefa, papel do trabalhador na empresa, relacionamentos interpessoais, possibilidades de desenvolvimento de carreira, clima e estrutura organizacional. Portanto, há que se destacar a importância dos fatores psicossociais do ambiente de trabalho em relação à satisfação no trabalho.

Estudos realizados por Künzel (2014), relatam que atualmente as empresas estão exigindo dos colaboradores um ritmo cada vez mais acelerado e intenso de trabalho, e são constantemente cobrados por cumprimento de produtividade e qualidade, e, portanto, há trabalhadores que acabam ficando estressados ou até mesmo intensamente irritados e acabam perdendo a tolerância.

Jardim *et al.*, (2010) alertam para o fato que as ações relacionadas no ato de trabalhar podem não só alcançar o corpo dos trabalhadores, produzindo disfunções e lesões biológicas, mas, além disso, desencadeiam reações e efeitos psíquicos devido às circunstâncias de trabalho.

Estudo realizado por Levi (2005) destaca que o estresse vem afetando intensamente os colaboradores, a empresa e a sociedade. Porém, podendo ser evitado, por meio de ações no ambiente ocupacional. Os problemas de saúde mental, entre eles o estresse, estão entre as causas que contribuem para o aparecimento de diversas doenças e disfunções entre os trabalhadores, tendo como implicações além dos distúrbios relacionados à saúde, custos significativos que afetam as empresas e estado como um todo. Também para Wagner e Hollenbeck (2000) a insatisfação e o estresse do trabalhador podem produzir nas empresas elevação dos custos de assistência médica, rotatividade, absenteísmo e inclusive violência no local de trabalho.

Neste sentido, os fatores psicossociais são centrais na determinação da satisfação no trabalho, pela maneira como o colaborador percebe, valoriza e julga esses aspectos. Desta forma, pode-se entender que a satisfação com aspectos

psicossociais no trabalho seja vista como um dos componentes da felicidade no trabalho e operacionalizada como um dos aspectos representativos do bem-estar do trabalhador (WAR, 1994).

#### 4.1.3 Aspectos relacionados a saúde do trabalhador que influenciam na sua satisfação

Para responder ao quarto objetivo específico, foram aplicadas cinco perguntas, conforme descritas na Tabela 3:

Tabela 3 – Saúde Física do trabalhador

<b>1. Como você se sente com atividades vigorosas, que exigem muito esforço, tais como levantar objetos pesados?</b>		
	<b><i>N absoluto</i></b>	<b>%</b>
Muito bem	8	22
Razoavelmente bem	29	78
Muito ruim	-	-
Ruim	-	-
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>
<b>2. Como você se sente com atividades moderadas, que exigem pouco esforço, tais como levantar uma mesa?</b>		
<b>Respostas</b>	<b><i>N absoluto</i></b>	<b>%</b>
Muito bem	36	97
Razoavelmente bem	1	3
Muito ruim	-	-
Ruim	-	-
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>
<b>3. Como você se sente ao subir vários lances de escada?</b>		
<b>Respostas</b>	<b><i>N absoluto</i></b>	<b>%</b>
Muito bem	31	84
Bem	06	16
Muito mal	-	-
Mal	-	-
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>
<b>4. Como você se sente ao curvar-se, ajoelhar-se ou dobrar-se</b>		
<b>Respostas</b>	<b><i>N absoluto</i></b>	<b>%</b>
Muito bem	28	76
Bem	9	24
Muito mal	-	-
Mal	-	-
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>
<b>5. Como você se sente ao final do dia?</b>		
<b>Respostas</b>	<b><i>N absoluto</i></b>	<b>%</b>
Muito bem	29	81
Bem	7	19
Muito mal	-	-
Mal	1	-
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Fonte: dados da pesquisa (2019)

Avalia-se pela Tabela 3 que os colaboradores se encontram com alta capacidade para o trabalho, apenas um trabalhador respondeu que ao final do dia encontra-se com fadiga. Foi observado no presente estudo que grande parte dos trabalhadores tem entre 20 a 39 anos de idade, ou seja, são jovens, portanto, este é um fator que influencia na disposição física. Ademais, há a possibilidade de ocorrência de trabalhadores com a saúde mais preservada. Além disso, outros fatores relacionados ao trabalho, como ritmo ou carga de trabalho, também poderiam exercer maior impacto sobre a saúde no trabalho.

Barbosa Filho (2001) chama atenção para o fato que a saúde dos trabalhadores de uma empresa está diretamente ligada ao acompanhamento contínuo de seu estado geral e à promoção de atividades que visem impedir todas as oportunidades de risco. Aqui cabe destacar a relevância da ergonomia para a saúde do trabalhador no ambiente organizacional.

Para compreender a relação entre satisfação no trabalho e saúde, levou-se em consideração que o trabalho é uma das mais importantes maneiras do homem se posicionar como “ser”; é algo que complementa e dá sentido à vida (LUNNARDI FILHO, 1997; ALBERTO, 2000). Portanto, o trabalho é visto como um dos componentes da felicidade do ser humano, na qual a felicidade no trabalho é tida como resultante da satisfação de necessidades psicossociais, do sentimento de prazer e do sentido de contribuição no exercício da atividade profissional (ALBERTO, 2000).

A capacidade para o trabalho é uma pré-condição para uma satisfatória condição geral de saúde. Entretanto, considerando a importância do trabalho para o ser humano e a escassez de estudos sobre as associações entre satisfação e capacidade para o trabalho, fica manifesto que esta é uma área de investigação que deve ser desenvolvida no sentido de verificar como medidas visando implemento da satisfação podem contribuir para a preservação ou ampliação da capacidade para o trabalho (MARTINEZ, 2002).

Peterson e Dunnagan (1998), destacam o impacto de programas de promoção da saúde no local de trabalho sobre a satisfação. Os autores abordam que mudanças na organização do trabalho e melhoria do ambiente psicossocial desenvolvem consideravelmente tanto os impactos sobre a satisfação no trabalho como os indicadores de saúde dos trabalhadores.



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo analisou os aspectos psicossociais, satisfação no trabalho e a saúde do colaborador em uma indústria madeireira da região sudoeste do Paraná. Os instrumentos utilizados nesta pesquisa demonstraram confiabilidade, o que por sua vez favoreceu o alcance dos objetivos desta pesquisa.

Participaram da pesquisa 53% (37) trabalhadores da empresa. A aceção dos colaboradores quanto a satisfação no trabalho, refere-se ao segundo objetivo específico. Deste modo, avaliou-se que grande parte dos colaboradores estão bastante satisfeitos com o clima organizacional da empresa. Porém, mesmo sendo a minoria, identificou-se que existem trabalhadores insatisfeitos, referentes aos seguintes quesitos: maneira como os seus esforços são avaliados, falta de oportunidades pessoais de crescimento, não aprovam o estilo de supervisão da chefia. O maior índice de insatisfação 12 (32%), refere-se a falta de segurança no vínculo empregatício.

Analisar aspectos psicossociais que influenciam na satisfação dos trabalhadores, refere-se ao terceiro objetivo específico. Sendo assim, a maior parte dos trabalhadores, revelaram estar em boas condições psicossociais. Entretanto, não se pode ignorar que existem na empresa trabalhadores com sintomas de irritabilidade, deprimido, com intolerância e com indícios de infelicidade moderada.

Avaliar aspectos relacionados a saúde do trabalhador que influenciam na sua satisfação, refere-se ao quarto objetivo específico. Portanto, a pesquisa identificou que os colaboradores se encontram em plena saúde para o trabalho, apenas um trabalhador parece apresentar fadiga no final do dia.

O presente estudo avaliou a força das relações da satisfação no trabalho com a saúde. Elas permaneceram independentes de atributos sociodemográficos, evidenciando-se a relevância dos fatores psicossociais no trabalho em suas relações com a saúde, nos aspectos de saúde mental e capacidade para o trabalho.

Por fim, é possível afirmar que o ambiente psicossocial aqui analisado apresenta satisfação para a maioria dos trabalhadores, como visto não se pode ignorar que houve índices de insatisfação. Portanto, sugerem-se ações para mudanças na empresa e concepção do trabalho, direcionadas aos aspectos psicossociais. Assim, a título de considerações finais, mas com extrema importância para melhorias na satisfação com o trabalho, saúde mental e física dos

colaboradores e sua também pensando em sua maior capacidade para o trabalho, sugerem-se possíveis mudanças.

- Priorizar mudanças que implementem a autonomia e controle exercidos pelos empregados, com aumento da participação individual e coletiva em processos decisórios;
- Desenvolvimento e avaliação dos impactos psicossociais de grupos de trabalho autônomos;
- Delegação de tarefas associada a treinamento e exigências de trabalho compatíveis;
- Melhorias contínuas nas informações e seus suportes de modo que possam servir como subsídios para tomadas de decisão;
- Valorização da discussão e consenso de decisões entre chefias e empregados, bem como promoção do envolvimento dos empregados nas atividades de planejamento e organização, e não só na execução do trabalho;
- Definir incentivos ou recompensar para esforços desenvolvidos e trabalhos realizados, bem como ter claros os critérios de concessão dos mesmos e para que não sejam apenas uma forma de privilégios, mas de reforços por trabalhos realizados;
- Envolvimento dos empregados em todo o processo de trabalho, desde sua concepção até avaliação dos resultados e desde que sejam percebidas como aspecto positivo pelos empregados;
- Mudanças que aumentem os níveis de suporte social. Ex.: treinamentos que favoreçam habilidades sociais;
- Agilizar de forma humana a transmissão de informações entre os diversos níveis hierárquicos de forma que as informações cheguem completas e rápidas às pessoas que necessitam delas para realizar seu trabalho;
- E por último, mas não menos importante, utilizar-se de serviços de consultoria com profissionais habilitados como psicólogos, educadores físicos, fisioterapeutas visando uma equipe multiprofissional para a obtenção de ganhos cada vez maiores e melhores no processo de gerir pessoas.

## 6 REFERÊNCIAS

- ALBERTO, L. C. F. R. **Os determinantes da felicidade no trabalho**: um estudo sobre a diversidade nas trajetórias profissionais de engenheiros. Dissertação (Mestrado). São Paulo: Instituto de Psicologia da USP; 2000.
- ARAÚJO, T. M, AQUINO, E, MENEZES, G, SANTOS, C. O, AGUIAR, L. Aspectos psicossociais do trabalho e distúrbios psíquicos entre trabalhadoras de enfermagem. **Rev Saude Publica**, 2003;37(4), p. 424-433.
- BARBOSA FILHO, N. A. **Segurança do trabalho e gestão ambiental**. São Paulo: Atlas, 2001.
- BOURBONNAIS, R.; COMEAU, M.; VÉZINA, M. Job strain and evolution of mental health among nurses. **J Occup Health Psychol**, 1999;4(2), p. 95-107.
- BRASIL. **Manual de aplicação da norma regulamentadora nº 17**. 2 ed. Brasília: MTE, SIT, 2002.
- BRASIL. Ministério da Saúde do Brasil. Organização Pan-Americana da Saúde no Brasil. **Doenças relacionadas ao trabalho**: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Organizado por Elizabeth Costa Dias; colaboradores Idelberto Muniz Almeida et al. Brasília: Ministério da Saúde do Brasil, 2001.
- BRASIL. **Portaria nº 24 de dezembro de 1994, desenvolveu-se o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)**. Disponível em: <<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=181317>>. Acesso em: 12 nov. 2019.
- CAMELO, S. H.; ANGERAMI, E. L. S. Riscos psicossociais no trabalho que podem levar ao estresse: uma análise da literatura. **Cienc Cuid Saude**, 2008 Abr./Jun.; 7(2):p. 232-240.
- CAVANAGH, S. J. Job satisfaction of nursing staff working in hospitals. **Journal Advanced Nursing**, 1992; 17(6):704-11.
- CHIAVENATO I. **Comportamento organizacional**: a dinâmica do sucesso das organizações. 2 ed. Rio de Janeiro: Elseiver, 2005.
- CODA, R. Pesquisa de clima organizacional e gestão estratégica de recursos humanos. In: BERGAMINI, C. W. & CODA, R. (org.). **Psicodinâmica da vida organizacional**: motivação e liderança. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- DEJOURS C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. Trad. de Al Paraguay e LL Ferreira. 2. ed. São Paulo: Cortez e Oboré; 1987. Que sofrimento? p.48-62.
- FERNANDES, R. C. P, CARVALHO, F. M, ASSUNÇÃO, A. A, SILVANY NETO, A. M. Interactions between physical and psychosocial demands of work associated to low back pain. **Rev Saude Publica**, 2009;43(2), p.326-34.

FERREIRA, L.; GURGUEIRA, G. P. Ergonomia como fator econômico no pensamento enxuto: uma análise crítica bibliográfica. **GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, Bauru, ano, 8, n. 3, jul./set., 2013, p. 39-51.

FISCHER, F. M. Relevância dos fatores psicossociais do trabalho na saúde do trabalhador. **Rev Saúde Pública**, 2012;46(3):p. 401-406.

FOSSATI, G. **Saúde do trabalhador: gerenciamento de fatores de risco**. São Paulo; decasa, 2001.

GIL, A. C. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 1994

IIDA, I. **Ergonomia: projeto e produção**. 2. ed. São Paulo: Edgard Blücher, 2005.

JARDIM, S. R.; RAMOS, A.; RAAB GLINA, D. M. Diagnóstico e nexos com trabalho. In. RAAB GLINA, D. M.; ROCHA, L. E. (Org.) **Saúde mental no trabalho da teoria à prática**. São Paulo: Roca, 2010.

JORGE NETO, F. F.; CAVALCANTE, J. de Q. P.; MIRANDA, R. M. A. de. A caracterização da depressão e o contrato de trabalho. **Revista Justiça do Trabalho**, Porto Alegre, v. 29, n. 345, p. 7-18, set. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php>>. Acesso em: 08 out. 2019.

KNOPLICH, J. **Viva bem com a coluna que você tem**. 25 ed. São Paulo: Ibrasa, 1996.

KÜNZEL, R. M. **A depressão no meio ambiente do trabalho e sua caracterização como doença ocupacional**. 36 f. Monografia (Especialização) - Em Direito e Processo do Trabalho, do Centro Universitário Univates, Lageado, 2014.

LEVI, L. **Sociedade, stress e doença – investimentos para a saúde e desenvolvimento**: causas, mecanismos, consequências, prevenção e promoção. V Congresso de Stress da ISMA – BR (International Stress Management Association) e VII Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho. Porto Alegre, 2005.

LUCCA, S. R. de; CAMPOS, C. R. Saúde mental e trabalho: uma discussão a partir do estudo de trabalhadores da atividade de tele atendimento. **Revista Brasileira Medicina Trabalho**, v. 8, n. 1 São Paulo, 2010.

LUNNARDI FILHO. Prazer e sofrimento no trabalho: contribuições à organização do processo do trabalho da enfermagem. **Rev Bras Enferm**, 1997;50(1):77-92.

MACHADO, S. Prova de acidente de trabalho: presunção legal faz prova de doença ocupacional. **Revista Tribunal Regional do Trabalho**. 9ª R., a. 32. N. 58, Curitiba, jan./jun. 2007.

MARRAS, J. P. **Administração de Recursos Humanos**. 6 ed. São Paulo: Futura, 2007.

MARTINEZ, M. C. **As relações entre a satisfação com aspectos psicossociais no trabalho e a saúde do trabalhador.** Dissertação (Mestrado). São Paulo, 2002.

PESSA, S. L. R. **Análise do trabalho nos três turnos do setor de cortes e solda e impressão de uma indústria de embalagens plásticas flexíveis de alimentos, considerando o cronotipo do trabalhador.** f. 232. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2010.

PETERSON, M.; DUNNAGAN, T. Analysis of a worksite health promotion program's impact on job satisfaction. **J Occup Environ Med**, 1998;40:973-979.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional.** 9 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

SERRANO, D. **A Teoria de Herzberg** (2006). Disponível em: <<http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Teoria%20de%20Herzberg.htm>>. Acesso em: 20 out. 2019.

SOARES, P.; JESUS, C. A. B. de; STEFFEN, P. C. **Segurança e higiene do trabalho.** Canoas: Ulbra, 1994.

THEORELL T, KARASEK R. Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. **J Occup Health Psychol**, 1996;1(1), p. 9-26.

WAGNER III, J. A; HOLLENBECK, J. R. **Comportamento organizacional.** Tradução Cid Knipel Moreira; Revisão técnica Laura Zaccarelli. São Paulo: Saraiva, 2000.

WAR, P. A conceptual framework for the study of work and mental health. **Work Stress**, 1994;8(2):84-97.

## APÊNDICES

## APÊNDICE 1 – PERFIL DO TRABALHADOR

### IDENTIFICAÇÃO

Este questionário será utilizado como parte de uma pesquisa sobre as relações entre satisfação no trabalho e saúde.

Por favor, responda cuidadosamente todas as questões não deixando nenhuma em branco.

Havendo dúvidas ou necessidade de mais informações sinta-se à vontade para buscar maiores esclarecimentos junto à responsável pela pesquisa, **Mariane Marko**, pelo telefone (46)9 9103-7392 ou pessoalmente.

---

### QUESTIONÁRIO 1:

Setor de trabalho: \_\_\_\_\_

Cargo atual: \_\_\_\_\_

Tempo na empresa: \_\_\_\_\_

Gênero de nascimento (sexo): F ( ) M ( )

Idade: \_\_\_\_\_

**Coloque um x na resposta correspondente:**

#### **Escolaridade:**

1º grau incompleto (não concluiu a 8ª série)	
1º grau completo (concluiu 8ª série)	
2º grau incompleto (não terminou o curso colegial ou técnico)	
2º grau completo (concluiu o 3º ano do colegial ou técnico)	
3º grau incompleto (iniciou faculdade, mas não terminou)	
3º grau completo (concluiu a faculdade)	
Pós-graduação incompleta (iniciou mestrado ou doutorado, mas não concluiu)	
Pós-graduação completa (concluiu mestrado ou doutorado)	

**Estado civil:**

Solteiro (a)	
Casado (a) ou com companheira (o)	
Separado (a) ou divorciado (a)	
Viúvo (a)	

## APÊNDICE 2 – SATISFAÇÃO DO TRABALHADOR NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

### QUESTIONÁRIO 2:

*Por favor, dê sua opinião honesta e responda todas as questões!*

Em cada uma das próximas questões, assinale a alternativa que mais se aproxima do seu sentimento. Responda fazendo um x cada questão, que você escolher:

### 2. SATISFAÇÃO DO TRABALHADOR NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Perguntas:	Muita Satisfação	Alguma satisfação	Muita insatisfação	Alguma insatisfação
1. Seu relacionamento com outras pessoas na empresa em que trabalha				
2. O sentimento que você tem a respeito de como seus esforços são avaliados				
3. Oportunidades pessoais em sua carreira atual				
4. Atual segurança do vínculo empregatício?				
5. O estilo de supervisão que seus superiores usam				
6. Seu salário em relação à sua experiência e à responsabilidade que tem				

### APÊNDICE 3 - ASPECTOS PSICOSSOCIAIS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

#### **QUESTIONÁRIO 3**

*Por favor, dê sua opinião honesta e responda todas as questões!*

Em cada uma das próximas questões, assinale a alternativa que mais se aproxima do seu sentimento. Responda fazendo um x cada questão, que você escolher:

#### 3. ASPECTOS PSICOSSOCIAIS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Perguntas:	Não	Moderadamente	Bastante
	N	N	N
1. Você tem se sentido irritado?			
2. Você tem se sentido deprimido?			
3. Você sempre é calmo?			
4. Você se sente uma pessoa infeliz?			

## APÊNDICE 4 - SAÚDE DO TRABALHADOR NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

### QUESTIONÁRIO 4:

*Por favor, dê sua opinião honesta e responda todas as questões!*

Em cada uma das próximas questões, assinale a alternativa que mais se aproxima do seu sentimento. Responda fazendo um x em cada questão, que você escolher:

#### 4. SAÚDE DO TRABALHADOR NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Perguntas:	Muito boa	Boa	Ruim	Muito ruim
1. Atividades vigorosas, que exigem muito esforço, tais como levantar objetos pesados.				
2. Atividades moderadas, tais como mover uma mesa.				
3. Subir vários lances de escada.				
4. Curvar-se, ajoelhar-se ou dobrar-se.				
5. Como você se sente ao final do dia?				