

## Qualidade De Vida No Trabalho & Violência Simbólica – Duas Faces De Uma Mesma Moeda?

**Autoria:** Lydia Maria Pinto Brito, Hadma Mass Lucena de Sena Lima, Nara Sibelly Medeiros de Paiva

### Resumo

As questões de partida do presente estudo são: como os indivíduos percebem a qualidade de vida no trabalho? A percepção corresponde à realidade concreta ou é determinada pelo poder simbólico? Os pesquisados identificam a existência de violência simbólica nas suas relações de trabalho? O entendimento desta problemática implica em obter sinalizações para desvendar as contradições das relações sociais no ambiente de trabalho. Esta pesquisa tem como objetivo geral identificar e comparar a percepção dos empregados das funções de: atendente, promotor, garçom, cozinheiro e caixa de empresas da praça de alimentação de um shopping com relação ao nível de qualidade de vida e a existência de violência simbólica no trabalho. A abordagem possui elementos quantitativos como ponto de partida para a análise qualitativa e tem caráter exploratório e descritivo. Foi feito uma *survey* com 100 indivíduos. O instrumento de pesquisa utilizado é o modelo de Qualidade de Vida no Trabalho de autoria Fernandes (1996). O referencial de análise relacionado à violência simbólica baseia-se em Bourdieu (2003, 2005, 2006). Os resultados sinalizam para confirmação da suposição “A”: na percepção dos empregados o nível de qualidade de vida no ambiente de trabalho é satisfatório e o empregado não percebe a existência de violência simbólica nas relações de trabalho.

### 1 Introdução

O início do século XXI é marcado pela necessidade de resolução de conflitos emergentes no século anterior referentes à relação entre capital e trabalho. Foi no século XX que as lutas de classe foram explicitadas e o capitalismo criou mecanismos de defesa para se manter hegemônico e administrar / explorar o trabalho. Foi também, neste momento histórico, que a classe trabalhadora obteve inicialmente avanços significativos pela conquista de qualidade de vida, tais como: poder de mobilização, organização, luta e conquista de direitos; elaboração de legislação trabalhista; criação de instituições de previdência e assistência, dentre outros.

Com a crise do modelo capitalista iniciada nos anos de 1970 e a conseqüente reestruturação produtiva, a classe trabalhadora teve que se submeter a crescente perda de espaço para o capital, situação de onde surgem questões como - é possível conciliar interesses antagônicos e complementares? Neste contexto a discussão sobre qualidade de vida no trabalho (QVT) passa a ter uma importância fundamental, pois é no cotidiano laboral que se expressa a possibilidade ou não de equilíbrio nas relações de força entre patrão e empregado. Trabalhar esta temática, portanto, vem sendo uma busca constante de alguns teóricos da Administração e aplicá-la nas empresas seria o grande desafio das organizações.

Segundo Chiavenato “A QVT representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho” (CHIAVENATO, 2004, p. 448). Necessidades, estas, complexas, dinâmicas e relacionadas a vários aspectos materiais e simbólicos tais como: qualidade de vida geral dos empregados da empresa, condições ambientais e físicas de realização do trabalho, saúde ocupacional, motivação e moral, compensação, participação, comunicação, imagem da empresa, relação chefe-subordinado, organização do trabalho, (FERNANDES, 1996) dentre outros.

Necessidades, também, emergentes dentro de um sistema de poder formal e simbólico de construção da realidade que tende a estabelecer, pelo grupo que se encontra no poder, uma ordem que determina o sentido imediato do mundo social (BOURDIEU, 2006, p.8) e conseqüentemente influencia a percepção dos agentes com relação ao microcosmo das situações de trabalho.

Assim, o poder simbólico que um indivíduo (patrão / chefe) exerce sobre o outro (empregado / subordinado) para convencê-lo a trabalhar e gerar resultados / lucro para a empresa é uma forma transformada, irreconhecível, transfigurada e legitimada de outras formas de poder mais amplas, como o político, o econômico e o ideológico. Constitui uma forma de dominação implícita, e conseqüentemente, prática da violência simbólica.

Desta forma, as questões de partida do presente estudo são: como os indivíduos percebem a qualidade de vida no trabalho? A percepção corresponde à realidade concreta ou é determinada pelo poder simbólico? Os pesquisados identificam a existência de violência simbólica nas suas relações de trabalho?

O entendimento desta problemática implica em obter sinalizações para desvendar as contradições das relações sociais no ambiente de trabalho, na medida em que a QVT possui duas dimensões: de um lado o empregado exige o bem-estar e a satisfação no trabalho; e, de outro, as organizações buscam maior produtividade do trabalhador e a melhoria da qualidade de seus produtos e serviços. (HELOANI,2003; ANTUNES, 2006).

Esta pesquisa tem como objetivo geral identificar a percepção dos empregados de empresas da praça de alimentação de um shopping com relação ao nível de qualidade de vida e a existência de violência simbólica no trabalho. Os objetivos específicos foram identificar a percepção dos entrevistados com relação à(s): (a) satisfação com as condições ambientais físicas de trabalho, (b) ações da empresa quanto à saúde preventiva e curativa, (c) efetividade das ações e condições psico-sociais empreendidas pela empresa relacionadas a manutenção do moral dos empregados,(d) satisfação com a política de remuneração, (e) condições para a participação de todos no processo de gestão da organização, (f) eficácia do processo de comunicação na empresa, (g) imagem interna e externa da empresa, (h) relação chefe-subordinado, e (i) forma de organização do trabalho. Investigou-se também qual o significado das percepções obtidas e sua relação com a violência simbólica.

O estudo parte das seguintes suposições: A - na percepção dos empregados o nível de qualidade de vida no ambiente de trabalho é satisfatório e o empregado não percebe a existência de violência simbólica nas relações de trabalho; B - os empregados percebem de forma neutra o nível de qualidade de vida no ambiente de trabalho e não percebem a existência, ou não, de violência simbólica nas relações de trabalho; e C - na percepção dos empregados o nível de qualidade de vida no ambiente de trabalho é insatisfatório e os empregados percebem a existência de violência simbólica nas relações de trabalho.

A abordagem desenvolvida neste estudo possui elementos quantitativos como ponto de partida para a análise qualitativa, considerando que o estudo de um tema como este, de conteúdo altamente subjetivo, supõe a necessidade do pesquisador de investigar e interpretar qual o significado que os respondentes dão as questões colocadas inicialmente pela pesquisa quantitativa. Tem caráter exploratório e descritivo, pois busca identificar a situação de um determinado grupo, levantando dados com base num determinado referencial teórico. O instrumento de pesquisa utilizado é o modelo de Qualidade de Vida no Trabalho de autoria Fernandes (1996). O referencial de análise relacionado à violência simbólica baseia-se em Bourdieu (2003, 2005, 2006). O trabalho está estruturado, além desta Introdução, em 2. Evolução das relações entre capital e trabalho; 3. Qualidade de vida no trabalho - modelo de Fernandes; 4.Referencial de Análise; 5.Metodologia; 6. Resultados; 7.Conclusões provisórias; e Referências Bibliográficas.

## **2 Evolução das relações entre capital e trabalho**

Dentro do processo de consolidação do capitalismo a evolução das formas de funcionamento das empresas e a busca de melhoria das condições de vida da classe operária, no confronto com o capital , pode ser caracterizada em 5 momentos principais que permeiam os vários

estágios do processo produtivo capitalista: Era da Manufatura, Era de Industrialização Clássica, Era de Industrialização Neoclássica e Era do Conhecimento.

#### **A – Era da Manufatura –**

1º. momento (1800) - Empresas manejadas pelos Proprietários - No período da manufatura as empresas manejadas pelos proprietários têm como características o fato de terem pequeno porte, fabricarem um só produto para mercados regionais e serem controladas por uma só pessoa que atua de forma polivalente. A gestão do trabalho é feita pelo dono da empresa (subsunção formal). As questões fundamentais do trabalhador partem da situação onde “o trabalho é definido como um conjunto de operações elementares de transformação da matéria que se pode objetivar, descrever, analisar, racionalizar, organizar e impor nas oficinas” (ZARIFIAN,2001,p.37), e que exige fundamentalmente o corpo atuando em condições muitas vezes insalubres, quando o operário coloca em risco a sua vida. Neste contexto, as lutas operárias têm como foco: “o direito à vida (ou a sobrevivência) e a construção do instrumento necessário à sua conquista: a liberdade de organização” da classe trabalhadora. (DEJOURS,1991,p.17)

**B - Era de Industrialização Clássica** (período que se inicia logo após a Revolução Industrial até meados de 1950)

2º.momento (1850) - Empresas Verticais - As empresas verticais têm como características serem de médio porte, com um nível gerencial para cada gerente especializado em um estágio do processo, com um produto para mercados nacionais. A gestão de pessoas ainda é feita pelo dono da empresa. As questões fundamentais discutidas pela classe trabalhadora ainda são as mesmas do momento anterior. (ZARIFIAN,2001,p.37). As lutas operárias embora ainda estejam centradas nas questões relacionadas à sobrevivência (DEJOURS,1991,p.17), suas conquistas, neste momento, objetivam a obtenção de leis sociais pertinentes na área de saúde, higiene e segurança no trabalho.

3º.momento (1900) - Empresas Funcionalistas / Especializadas - O modelo taylorista-fordista caracteriza-se nas empresas de grande porte, com várias cadeias de comando manejando um produto ou grupo de produtos em série para mercados potencialmente internacionais. A gestão dos empregados passa por vários estágios: *Contábil* (antes de 1930) – estágio onde “os trabalhadores eram vistos exclusivamente sob o enfoque contábil; comprava-se a mão-de-obra e, portanto, as entradas e saídas provenientes dessa conta deveriam ser registradas contabilmente” (MARRAS, 2002, p.26); *Legal* (1930/1950) – estágio onde surge a função do chefe de pessoal, com o objetivo de aplicação, acompanhamento e manutenção das leis trabalhistas; e *Tecnista* (1950/1965) – estágio de criação da área de recursos humanos que passa a operacionalizar serviços como o de recrutamento, seleção, treinamento, cargos e salários, higiene e segurança no trabalho, benefícios e outros. As questões fundamentais do trabalho deste período são: a introdução da organização científica do trabalho nas empresas mediante o taylorismo, a separação radical do trabalho manual do trabalho intelectual e a tentativa de neutralização da atividade mental dos trabalhadores. O corpo aparece como principal ponto de impacto dos prejuízos do trabalho. As lutas operárias reivindicam a saúde do corpo, ou seja, salvar o corpo de acidentes, prevenir as doenças profissionais e as intoxicações por produtos industriais, redução da jornada de trabalho e assegurar aos trabalhadores cuidados e tratamentos convenientes (DEJOURS,1991).

**C -Era de Industrialização Neoclássica** (a partir de 1950)

4º.momento – Empresas Processuais e Empresas Matriciais ( Modelo Toyotista / Qualidade Total) - As características das empresas processuais são: portes variados; com

estruturas rasas, desenhadas por processos vitais; organização do trabalho de acordo com o momento do processo (planejamento, implementação, operacionalização e monitoração); voltadas para o cliente; e funcionando de forma orgânica, mediante células e times. Para a implantação deste modelo é pressuposto fundamental que a empresa tenha sido criada e desenhada por processo ou que tenha passado por um processo de Reengenharia ou Redesenho. A gestão do trabalho passa pelos estágios: *Administrativo ou Sindicalista* (1965/1985) – estágio quando a administração de Rh adquire uma visão holística e multidisciplinar incorporando temas oriundos do marketing, da produção, das finanças, da psicologia, da sociologia, da educação, dentre outras; e *Estratégica* (a partir de 1985) – estágio em que é exigido do profissional de RH um perfil cognitivo que lhe permita analisar cenários multidisciplinares dos indivíduos, não mais como simples trabalhadores assalariados, mas como ‘parceiros’ do negócio, responsáveis, portanto por uma parcela significativa dos resultados projetados. (MARRAS,2001,p.30).A gestão das pessoas ocorre de forma compartilhada dentro de toda organização, apoiada por uma Consultoria Interna de Recursos Humanos, orientada para a obtenção dos objetivos estratégicos da empresa . As questões fundamentais do capital são relacionadas a substituição do trabalho vivo pelo trabalho morto (ciência, tecnologia e virtualidade) e a mudança da cultura organizacional. As lutas operárias têm como foco a criar e manter o emprego e impedir a precarização das condições e relações de trabalho.

#### **D - Era do Conhecimento (1990)**

5º.momento (a partir de 1990) - Gestão por Redes - as características da gestão por redes são: organizações centrais, pequenas, apoiadas por redes de companhias de produtos e serviços utilizados por múltiplos fornecedores e consultores atuando mediante contratos, em ambientes cambiantes com produtos maciçamente customizados para atendimento a cliente / mercados globais, formando gigantescos complexos tecnológicos e econômicos mundiais. A gestão do trabalho acontece de forma compartilhada dentro de toda organização apoiada pela Consultoria Integrada de Gestão do Capital Humano - orientada para a obtenção dos objetivos estratégicos da empresa. Suas questões fundamentais são: apropriação pela empresa do conhecimento e da subjetividade do trabalhador. A classe operária ainda não criou uma massa crítica que a permita compreender o momento em sua complexidade e assume o discurso do patronato. Neste estágio as questões fundamentais para o capital são criar organizações de aprendizagem capazes de promover a mudança dos modelos mentais, o aprendizado em grupo, a visão compartilhada, o raciocínio sistêmico e maestria pessoal dos empregados (SENGE,1990) que permitam a empresa gerir sua competência essencial (HAMEL e PRAHALAD, 1995) e se projetar para o futuro. Já as lutas operárias têm como foco manter o emprego, impedir a precarização das condições e relações de trabalho e conquistar a qualidade de vida no trabalho(BRITO,2005).

### **3 Qualidade de Vida no Trabalho - Modelo de Fernandes**

Os conceitos de QVT englobam aspectos legislativos de proteção ao trabalhador e o atendimento as necessidades e aspirações humanas calcados na “idéia de humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa” (FERNANDES, 1996, p.40). São construídos, portanto, com as teorias clássicas sobre motivação e satisfação no trabalho (MASLOW,1954; HERBERG,1968), e autores como Walton (1973), Lippit (1978), Wesley (1979), Belanger (1973), Werther & Davis (1983) e Hackaman & Oldham (1975), (FERNANDES, 1996) englobando indicadores econômicos, políticos, psicológicos e sociológicos. O conhecimento produzido é ressignificado a partir dos modelos de gestão da qualidade total da empresa.

Desta forma, o discurso empresarial manifesta intenções de integração dos objetivos individuais com os organizacionais (LIMONGI-FRANÇA, 2003; RODRIGUES,1994). Observa-se, que na maioria das vezes, esta relação não é alcançada e surgem as formas de resistência por parte dos empregados, tais como o absenteísmo, atrasos no horário, sabotagens, redução da produtividade, dentre outros. Desta forma, um programa de qualidade de vida no trabalho passa a ter fundamental importância para o equilíbrio das forças na luta de classe. Por um lado está a sobrevivência da empresa, que nos dias atuais, requer conhecimentos, habilidades e atitudes dos indivíduos trabalhadores conectados com a identidade empresarial e que construam resultados significativos, e por outro o empregado quer ampliar seus espaços de ganhos para conquistar, garantir e melhorar sua qualidade de vida. Portanto, o fator humano seria o elemento diferenciador do mercado e isso passa a requerer uma melhor atenção por parte das empresas. Entretanto, não é fácil investigar a qualidade de vida nas organizações, pois as preferências humanas são diversas, os valores pessoais são distintos e cada trabalhador percebe de forma diferente as suas necessidades (FERNANDES, 1996, p. 47). O Modelo de avaliação da QVT de Fernandes (1996) sintetiza boa parte do conhecimento construído e contempla a identificação da percepção dos empregados com relação aos fatores: Condições de Trabalho, Saúde, Moral, Compensação, Participação, Imagem da empresa, Relação Chefe-subordinado e Organização do trabalho.

#### 4 Referencial de Análise

Compreender as relações de trabalho no sistema capitalista é perceber as contradições de um modo de produção baseado no mercado e na sociedade de classes: o estrato capitalista, que detém o capital, a propriedade, os objetos de trabalho e os meios de produção e que explora o trabalho para obter mais-valia; e a camada trabalhadora, que vende sua força de trabalho. A força de trabalho, ou seja, o empregado é, assim, como tudo no capitalismo, transformado também em mercadoria que tem a peculiaridade de criar valor econômico maior do que nela está contido. Para Marx (1985), os fenômenos peculiares do processo de trabalho capitalista são:

a) o trabalhador trabalha sob o controle do capitalista a quem pertence seu trabalho. O capitalista cuida de que o trabalho se realize em ordem e os meios de produção sejam empregados conforme seus fins, portanto, que não seja desperdiçada matéria-prima e que o instrumento de trabalho seja preservado. (MARX,1985,p.154);

e b) o produto do trabalho “é propriedade do capitalista, e não do produtor direto” (MARX,1985,p.149), ou seja, não pertence ao indivíduo que realiza o trabalho.

Esta forma da divisão do trabalho fornece a lógica do modelo que se organiza para acumular capital nas mãos da classe burguesa e alienar o trabalhador. Lógica esta, que é reproduzida, mediante um conjunto de idéias - a ideologia burguesa, para o empregado e para o conjunto da sociedade exercendo um poder simbólico de convencimento dos indivíduos de forma que a situação seja mantida.

Seguindo a tradição marxista de compreensão do modo de produção capitalista a análise dos dados da pesquisa será realizada mediante Bourdieu (2003, 2005, 2006) considerando a importância de se refletir além dos dados obtidos na pesquisa quantitativa, já que as informações: são frutos de percepções individuais e, portanto, com conteúdo subjetivo; emergem num contexto de relações entre os indivíduos membros de um determinado grupo social; e que “as interações simbólicas dependem não apenas da estrutura do grupo no interior da qual se realizam, mas também das estruturas sociais em que se encontram inseridos os agentes em interação, a saber, a estrutura das relações de classe” (BOURDIEU,2003,p.XVII).

Desta forma, o objeto de análise não se restringe apenas às percepções das práticas em si dos indivíduos pesquisados, mas incide sobre os princípios de produção – sistema capitalista, de que as percepções e ações são apenas conseqüências. Percepções e ações, estas, influenciadas pelo *habitus* de uma classe social específica e que acontecem dentro de determinadas condições materiais de existência. Ou seja, a percepção da realidade é também determinada, além de outros fatores, pelo lugar que o indivíduo ocupa na sociedade.

Para Bourdieu (2003) o *habitus* é o modo de ser de um indivíduo ligado a um grupo social. São “sistemas de disposições duráveis, estruturas estruturadas predispostas a funcionar como estruturas estruturantes, quer dizer, enquanto princípio de geração e de estruturação de práticas e de representações que podem ser objetivamente ‘reguladas’ e ‘regulares’” (BOURDIEU, 2003,p.XL).O *habitus* funciona como “um sistema de disposições duráveis e transferíveis que integrando todas as experiências passadas, funciona a cada momento como uma matriz de percepções, apreciações e ações” (BOURDIEU, 2003, p.XLI). Consiste no

conjunto de esquemas implantados desde a primeira educação familiar, e constantemente repostos e reatualizados ao longo da trajetória social restante, que demarcam os limites à consciência possível de ser mobilizada pelos grupos e/ou classes, sendo assim responsáveis, em última instância, pelo campo de sentido em que operam as relações de força (BOURDIEU, 2003, p.XLII)

e que determinam a percepção do indivíduo sobre a realidade.

Desta forma, a existência, análise e interpretação de um programa de promoção de qualidade de vida no trabalho, tem que levar em consideração que

seus efeitos sociais, não está ‘na vontade’ de um indivíduo ou de um grupo mas sim no campo de forças antagonistas e complementares no qual, em função dos interesses associados às diferentes posições e dos *habitus* dos seus ocupantes, se geram as ‘vontades’ e no qual se define e se redefine continuamente, na luta – e através da luta - a realidade das instituições e dos efeitos sociais, previstos e imprevistos. (BOURDIEU, 2006,p.81).

É neste campo de forças que é exercido o poder simbólico, enquanto um poder de construção da realidade que tende a estabelecer um “sentido imediato do mundo (...), quer dizer uma concepção homogênea do tempo, do espaço, do número, da causa, que torna possível a concordância entre as inteligências” (BOURDIEU, 2006, p.9). Poder, este, que expressa a violência simbólica de um indivíduo sobre o outro e que tem como objetivo cumprir, no microcosmo da luta simbólica entre as classes, a sua função política de imposição ou de legitimação da dominação e a domesticação dos dominados” (BOURDIEU, 2006,p.11). O referencial de análise do presente artigo de acordo com Quadro 1 - Referencial de Análise explora a partir do modelo de Fernandes as tensões decorrentes do exercício do poder simbólico.

## 5 Metodologia

A abordagem possui elementos quantitativos como ponto de partida para a análise qualitativa e tem caráter exploratório e descritivo. Foi feita em setembro de 2007 uma *survey* com 100 indivíduos, 28,5%, de um universo de 350 empregados de 33 lojas do setor de alimentação de um shopping. O instrumento de pesquisa utilizado é o modelo de Qualidade de Vida no Trabalho de autoria Fernandes (1996). O referencial de análise relacionado à violência simbólica baseia-se em Bourdieu (2003, 2005, 2006).

Com relação aos instrumentos de levantamento e análise de dados foram aplicados na fase quantitativa questionários estruturados, em escala Likert de 7 pontos: (7) Bastante Satisfeito; (6) Satisfeito; (5) Levemente Satisfeito; (4) Neutro; (3) Levemente Insatisfeito; (2) Insatisfeito; e (1) Bastante Insatisfeito. A análise dos dados foi feita utilizando o software *Sphinx*, para a tabulação das respostas dos questionários, permitindo a caracterização do perfil

dos respondentes e a avaliação da percepção dos pesquisados com relação à qualidade de vida. Foi considerado para a análise da fase quantitativa: (a) seria **sinalização** de satisfação / insatisfação percentuais iguais ou acima de 30 % das somas de *bastante insatisfeito* com *insatisfeito*; *satisfeito* com *bastante satisfeito*; e *neutro*; (b) seria considerado **significativo** percentuais de acima de 60% das somas de *bastante insatisfeito* com *insatisfeito*; *satisfeito* com *bastante satisfeito*; e (c) *neutro* a soma dos resultados *levemente satisfeito*, *levemente insatisfeito* e *neutro*.

Na fase qualitativa foram realizadas 10 entrevistas com empregados escolhidos de forma aleatória para investigação dos significados das respostas obtidas seguida de análise de conteúdo, quando foram consideradas as falas com conteúdos recorrentes dos informantes sobre os temas investigados. Considerando, os limites espaciais do presente artigo, serão considerados para análise apenas alguns dos resultados significativos de insatisfação relacionados à: Saúde e Compensação.

MODELO DE FERNANDES		Tensões do exercício do Poder/Violência simbólica
FATORES	VARIÁVEIS	
<b>Condições de Trabalho</b> - explora a satisfação dos trabalhadores com as condições ambientais físicas do local de trabalho.	Limpeza, arrumação, segurança e insalubridade.	Padrão de condições de trabalho determinado pelo patrão x condições materiais de existência do trabalhador na sua vida pessoal e familiar.
<b>Saúde</b> – explora a satisfação com as ações da empresa relacionadas à saúde preventiva e curativa	Assistência aos Funcionários, assistência familiar, educação e saúde ocupacional.	Padrão de saúde do empregado esperado pelo patrão x a falta de acesso do empregado aos instrumentos de prevenção e promoção de saúde pública e privada.
<b>Moral</b> - explora a efetividade das ações e condições psico-sociais, empreendidas pela empresa, através de seu reflexo no nível de motivação e moral do pessoal.	Identidade na tarefa, relações inter-pessoais, reconhecimento, orientação para as pessoas e garantia de emprego.	Padrão de desempenho definido pelo patrão x moral dos empregados.
<b>Compensação</b> - explora o grau de satisfação das pessoas em relação a prática e política de remuneração da empresa	Salário (equidade interna e externa), salário variável (bônus e participação) e benefícios.	Salário Mínimo definido pelo patrão / CLT x necessidades materiais do empregado.
<b>Participação</b> - trabalha o nível de aceitação e engajamento nas ações empreendidas, a fim de gerar as condições para a participação de todos.	Criatividade, expressão pessoal, repercussão de idéias dadas, programas de participação e capacitação.	Participação definida pelo patrão para resolução de problemas do negócio x participação do empregado na gestão, execução e usufruto do trabalho.
<b>Imagem da empresa</b> – verifica a identificação do empregado com a organização	Imagem interna e externa, responsabilidade social e enfoque no cliente.	Foco no cliente / parceiros / fornecedores externo x foco no cliente interno.
<b>Relação Chefe-subordinado</b> - analisa a relação dos funcionários com os chefes.	Apoio sócio-emocional, orientação técnica, igualdade de tratamento e gerenciamento.	Sujeito (patrão) e Objeto (empregado) x Sujeito (patrão) e Sujeito (empregado)
<b>Organização do trabalho</b> - explora qual é a percepção dos funcionários quanto às novas formas de organização do trabalho na empresa.	Inovações, métodos, processos, grupo de trabalho, variedade de tarefas e ritmo de trabalho.	Organização do trabalho determinada pelas necessidades do negócio x Organização do trabalho conciliando as necessidades do negócio e necessidades do empregado.
<b>Comunicação</b> - analisa o nível de eficácia das comunicações internas em todos os níveis, verificando o nível de informação sobre os aspectos que dizem respeito aos empregados.	Conhecimento de metas, fluxo de informação e veículos formais de comunicação (jornal, internet, etc.)	Comunicação de cima para baixo x comunicação em todos os níveis.

Quadro 01 - Referencial de Análise

Fonte: Elaborado pelas autoras

## 6 Resultados

### 6.1. Caracterização dos pesquisados

Os pesquisados são empregados das categorias profissionais de: Atendente, Promotor, Garçon, Cozinheiro e Caixa. Indivíduos em sua grande maioria na faixa etária de 18 à 23 anos de idade (Atendentes, Promotores, Garçons e Caixas), com exceção dos Cozinheiros que possuem maior percentual na idade de 24 a 30 anos. Com relação ao sexo os Atendentes, Garçons e Caixas estão distribuídos de forma mais ou menos equitativa entre indivíduos de ambos os sexos. Na categoria de Promotor todos os empregados (100%) pertencem ao sexo feminino e na categoria dos Cozinheiros 83% pertencem ao sexo masculino. Os entrevistados possuem em sua grande maioria (acima de 70%) nível médio completo e trabalham em turnos matutino, vespertino e noturno. Os entrevistados em sua maioria possuem de 1 a 12 meses de tempo de serviço. 90% dos atendentes têm como tempo de serviço até 12 meses de trabalho. Os cozinheiros e garçons são exceção, pois possuem tempo variado de serviço nas empresas – sendo os cozinheiros os mais antigos chegando cerca de 33% a possuir entre 4 a 6 anos de casa.

### 6.2. Resultados Quantitativos

Considerando que:

- (a) seria  **sinalização** de satisfação / insatisfação percentuais iguais ou acima de 30 % das somas de *bastante insatisfeito* com *insatisfeito*; *satisfeito* com *bastante satisfeito*; e *neutro*;
- (b) seria considerado  **significativo** percentuais de acima de 60% das somas de *bastante insatisfeito* com *insatisfeito*; *satisfeito* com *bastante satisfeito*; e que
- (c) seria considerado resultado *neutro* a soma dos resultados *levemente satisfeito*, *levemente insatisfeito* e *neutro*, chegou-se a alguns resultados.

Os resultados gerais da pesquisa quantitativa indicam *neutralidade* ou *satisfação* dos pesquisados com a QVT na grande maioria dos fatores de acordo com Quadro 2 – Resultados Significativos Gerais. As numerações das legendas referem-se as seguintes categorias profissionais: 1 – Atendente; 2 - Promotor; 3 - Garçon; 4 – Cozinheiro; 5 - Caixa.

Foi identificado que os entrevistados por categoria profissional, em sua maioria, apresentam o seguinte resultado:

- **Atendentes** – estão  **satisfeitos** com as Condições de Trabalho( limpeza, arrumação e segurança), Moral, Salário (EI), Participação, Imagem da empresa, Relação chefe e subordinado, Organização do trabalho e Comunicação e estão  **insatisfeitos** com Condições de trabalho(insalubridade);
- **Promotoras** - estão  **satisfeitas** com as Condições de Trabalho( limpeza e arrumação), Imagem da empresa ( Responsabilidade social), Relação chefe e subordinado (apoio e orientação); estão  **neutras** com relação as Condições de Trabalho(segurança), Saúde, Salário, Participação, Imagem interna da empresa, Relação chefe e subordinado(igualdade), Organização do trabalho ( inovação) e Comunicação ( conhecimento das metas) ; e  **insatisfeitas** com referência a Compensação:Salário (EE) e Relação chefe e subordinado ( igualdade);
- **Garçon** - estão  **satisfeitos** com as Condições de Trabalho, Identidade com a tarefa, Imagem da empresa e Relação chefe e subordinado( igualdade) e estão  **insatisfeitos** com relação ao fator Saúde;
- Cozinheiro** - estão  **satisfeitos** com Moral, Salário, Participação, Imagem da empresa, Relação chefe e subordinado (apoio, orientação e igualdade.), Organização do Trabalho e

Comunicação; estão neutros com a Relação chefe e subordinado( gerenciamento) ; e estão **insatisfeitos** com o fator Saúde; e

**Caixa** - estão **satisfeitos** com Condições de trabalho, Moral, Participação, Imagem da empresa, Relação chefe e subordinado, Organização do Trabalho e comunicação; e estão **insatisfeitos** com os fatores Saúde e Compensação ( benefícios - RI e RE).

De um modo geral os pesquisados relatam que estão *satisfeitos* ou *neutros* com os fatores: condições de trabalho, moral, participação, imagem da empresa, relação chefe e subordinado, organização do trabalho e comunicação. Os fatores saúde (assistência ao funcionário, assistência familiar, educação/conscientização e saúde ocupacional) e compensação (salários e benefícios) apresentam significativos sinais de *insatisfação*. Considerando a categoria profissional pode-se observar: os cozinheiros são os mais satisfeitos, os garçons os mais insatisfeitos e os promotores ficaram numa posição de neutralidade.

Fatores	Variáveis	% de Satisfação														
		% Insatisfação					% Neutro					% Satisfação				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Condições de Trabalho	Limpeza											97	100	83	91	88
	Arrumação											79	100	73	91	87
	Segurança							100			40	75		54	83	56
	Insalubridade	44						42	45	41	78				41	47
Saúde	Assistência funcionário			63	41	34	31	71				47				
	Assistência familiar	34	42	54	75	43	39	42								
	Educação			63	50	50	42	42				42				
	Saúde ocupacional			63	66	56	34	57				47	28			
Moral	Identidade com a tarefa						36		36			52		63	83	65
	Relações interpessoais						39	71	36			52		54	67	50
	Reconhecimento / feedback						38	71				52		54	66	50
	Orientação p/ pessoas						39	71	36			55		36	83	83
	Garantia de emprego											41	72		58	37
Compensação	Salário(EI )			36			36	85	36	32		50			41	
	Salário(EE)		71	36			60	85	36	32					33	
	Salário variável						44	57	45			42			51	
	Benefício (RI)		43			50	50	57	54			31			58	
	Benefício (RE)		43			46	50	57	36					45	58	
Participação	Criatividade						46	71	45			52		54	83	53
	Expressão pessoal		42				57	57	54			36			75	43
	Repercussão						57	43	36			37		45	83	40
	Programas						57	57	36			31		45	91	46
	Capacitação						36	42	36			42		45	83	37
Imagem da empresa	Identificação						34	57				65	42	63	100	84
	Imagem interna						55	71				44		55	100	81
	Imagem externa,							57				68	42	64		84
	Resp. Social						44					55	80	72	100	62
	Enfoque cliente						52					47	43	80	100	77
Relação Chefe-subordinado	Apoio								54			68	68	45	66	50
	Orientação						47		36			50	56	45	75	68
	Igualdade		43				31	57	36	32		60		63	66	62
	Gerenciamento						36		54	58		60		45		65
Organização do trabalho	Inovação						34	85	36	33		57		45	67	46
	Grupo de trabalho						47	57	36	33		50	43	54	66	56
	Variedade de tarefas						44	56		32		55		54	66	68
	Ritmo trabalho						55		54	32		44	43		66	58
Comunicação	Conhecimento metas		42				42	71	54			55			88	53
	Fluxo informação						55		54			42			75	56
	Veículos formais						41	56	45			44		45	75	43

Quadro 2 - Resultados significativos gerais

Fonte: Elaboração das autoras

#### 6.4. Resultados Qualitativos

Através das entrevistas observou-se uma banalização dos resultados por parte dos entrevistados, ou seja, a insatisfação com saúde e salário não causaram nenhuma indignação ou atitude de revolta e foram considerados naturais e muitas vezes os entrevistados defenderam os padrões contra si próprios. O salário mínimo e a carteira assinada, por exemplo, não foram considerados direitos ou questionados e sim colocados como uma meta a ser alcançada, um prêmio a ser obtido caso dessem o melhor de si. A insatisfação com a saúde e o salário demonstrada na pesquisa quantitativa foi deslocada para o “mundo de hoje é assim mesmo”(Atendente), para o governo ou para outra instancia fora do contexto específico de trabalho dos respondentes. A solução dos problemas estaria com a vontade de Deus.

A questão da falta de assistência da empresa ao empregado e a família, foi justificada pelo fato do “chefe não ter tempo”(Caixa) ou ter que cuidar da “sobrevivência do negócio”(Caixa). A expectativa com relação aos superiores é de “que pelo menos seja dado um ‘bom dia’ para os empregados”(Garçom).

Os percentuais elevados referentes às posições de neutralidade foram explicados de duas formas: “é melhor ficar calado para não arranjar complicação e se arriscar a perder o emprego”(Atendente) ou “as coisas não tem jeito mesmo, por que eu vou ficar ainda mais estressado, além do mais eu adoro o meu trabalho”(Cozinheiro).

A temática recorrente referiu-se a satisfação de estar empregado e ao medo da perda do emprego.

Outras falas significativas revelam uma tensão potencial de acordo com quadro 3.

FATORES	Tensões do exercício do Poder/Violência	Fala significativas dos pesquisados
<b>Condições de Trabalho</b>	Padrão de condições de trabalho determinado pelo patrão x condições materiais de existência do trabalhador na sua vida pessoal e familiar.	<i>“A limpeza do shopping tem que ser impecável e o chefe me dá todo o material e orientação, mas na minha casa por mais que eu queira não tenho condições de fazer como aqui. Meu sonho, por exemplo, é comprar uma mesa de jantar para que os meninos possam estudar nela”.</i> (Atendente) <i>“Existe muito exagero... eu sou uma pessoa limpa, mas o chefe fica o tempo todo pegando no meu pé, outro dia só porque eu limpei o meu rosto na toalha de mãos quase perco o emprego”</i> (Cozinheiro).
<b>Saúde</b>	Padrão de saúde do empregado esperado pelo patrão x a falta de acesso do empregado aos instrumentos de promoção de saúde pública e privada.	<i>“Não tenho plano de saúde, pois a empresa não pode dar, pois é muito caro e meu marido que era entregador sofreu um acidente de moto e está encostado pelo INSS, engessaram o braço dele errado e a gente não consegue marcar consulta com o médico.”</i> (Garçonete) <i>“Com a chuva minha casa está com as paredes úmidas até a altura de 1 metro, tem rachaduras e um buraco no chão”</i> (Atendente). <i>“Lá em casa todo mundo teve virose e se curou graças a Deus com remédio caseiro”</i> (Promotora).
<b>Moral</b>	Padrão de desempenho definido pelo patrão x moral dos empregados.	<i>“Eu adoro o meu trabalho, pois eu sei fazer ele muito bem, o ambiente aqui é bom, vejo pessoas bonitas e bem vestidas e tenho a garantia de emprego. Gostaria muito de estudar, mas não tenho dinheiro para pagar uma faculdade particular, além de que no final do dia estou morta de cansaço”.</i> (Promotora)
<b>Compensação</b>	Salário Mínimo definido pelo patrão/ CLT x necessidades materiais do empregado.	<i>“O salário não dá para comprar o que eu preciso e eu vivo pendurado, mas dou graças a Deus ter um emprego e um dia... com fé em Deus eu chego lá”</i> (Caixa). <i>“Aqui de 3 em 3 meses mudam as pessoas que servem os clientes na praça de alimentação para não criar vínculo, só fica um ou outro”</i> (Garçonete). <i>“Carteira assinada? Só mesmo o cozinheiro e o chefe”</i> (Atendente). <i>“Tenho horror este pessoal de sindicato, são todos uns baderneiros e só querem saber de confusão. Não ajudam a gente, que quer trabalhar, em nada”.</i> (Cozinheiro)
<b>Participação</b>	Participação definida pelo patrão para resolução de problemas do negócio x participação do empregado na gestão, execução e usufruto do trabalho.	<i>“Na lanchonete em que eu trabalho já está tudo determinado, o que a gente faz já vem de longe, de São Paulo, é tudo muito organizado a gente só precisa fazer bem feito para não ver outro ocupar o nosso lugar”.</i> (Cozinheiro)
<b>Imagem da empresa</b>	Foco no cliente / parceiros / fornecedores externo x foco no cliente interno.	<i>“Este shopping é considerado o maior da cidade e vem muita gente para cá e os chefes se preocupam muito com o cliente, isto todo dia é dito para a gente”.</i> (Atendente) <i>“Que estória é esta de que a gente também é cliente [cliente interno]? A gente não come a comida que os clientes [externos] comem... nosso salário não dá para isto”</i> (Caixa)
<b>Relação Chefe/subordinado</b>	Sujeito (patrão) e Objeto (empregado) x Sujeito (patrão) e Sujeito (empregado)	<i>“O homem [chefe] é legal, mas muito sério e ocupado não é de jogar conversa fora, quando ele chega todo mundo fica com medo de errar e levar uma bronca na frente de todo mundo”.</i> (Promotora)
<b>Organização do trabalho -</b>	Org. trabalho determinada pelas necessidades do negócio x Org. trabalho conciliando as necessidades do negócio e do empregado.	<i>“Já está tudo definido, todos já sabem o que fazer, pois na hora do pique é uma loucura... todo mundo correndo para atender o povo que tem pressa. Quando chega de noite a gente está morto.”</i> (Cozinheiro)
<b>Comunicação</b>	Comunicação de cima para baixo x comunicação em todos os níveis.	<i>“Não dá tempo para ficar de conversa, mas temos reuniões onde o chefe explica bem direitinho o nosso trabalho”.</i> (Promotora)

Quadro 3 - Tensão Potencial.

Fonte: Pesquisa Direta.

## 7 Considerações Provisórias

O presente trabalho buscou identificar a percepção dos empregados que atuam na praça de alimentação de um shopping de referência do Nordeste sobre o nível da qualidade de vida e a existência de violência simbólica no trabalho.

A situação encontrada remete de alguma forma para o início do século XX, quando as questões fundamentais do trabalho deste período são: a introdução da organização científica do trabalho nas empresas mediante o taylorismo, a separação radical do trabalho manual (cozinheiros, garçons, atendentes e caixas) do trabalho intelectual (donos e chefes) e a tentativa de neutralização da atividade mental dos trabalhadores pela intensidade e urgência do trabalho e possibilidade de perda da “oportunidade” de se manter trabalhando. O corpo ainda aparece como principal ponto de impacto dos prejuízos do trabalho. A demanda inconsciente do trabalho é saúde do corpo, ou seja, salvar o corpo de acidentes, prevenir as doenças profissionais, reduzir a jornada de trabalho e assegurar aos trabalhadores cuidados e tratamentos convenientes (DEJOURS, 1991). As antigas lutas operárias do século XX, são substituídas pela sensação de impotência e pelo tímido desejo da criação e manutenção do emprego. Não foi verificada a consciência da precarização das condições e relações de trabalho. É importante lembrar que a faixa etária predominante dos entrevistados é de até 23 anos de idade, com exceção dos cozinheiros, o que significa indivíduos jovens que estão lutando pelo ingresso no mercado de trabalho e manutenção do emprego.

Com relação a interpretação dos pesquisados sobre qual o significado das percepções obtidas para avaliação da existência de violência simbólica, verificou-se a banalização dos resultados, apatia com relação a própria insatisfação e a busca de solução metafísica para os problemas em Deus.

Considerando-se as condições materiais de existência dos pesquisados, pessoas assalariadas que vivem do salário mínimo e sem segurança no emprego, verifica-se sinalizações concretas de violência simbólica no microcosmo da luta simbólica entre as classes do patrão e do empregado e a eficácia de imposição ou de legitimação da dominação pelo patrão e a domesticação dos empregados.

## Referências

- ANTUNES, Ricardo (org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006.
- BOURDIEU, Pierre. **A economia das trocas simbólicas**. São Paulo: Perspectiva, 2003.
- \_\_\_\_\_. **Razões práticas**. Campinas, São Paulo: Papyrus, 2005.
- \_\_\_\_\_. **O poder simbólico**. Rio de Janeiro: Bertrand, 2006.
- BRITO, Lydia Maria Pinto. **Gestão de Competências, Gestão do Conhecimento e Organizações de Aprendizagem**. Fortaleza, Ceará: UFC, 2005.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004- 2ª Reimpressão.
- \_\_\_\_\_. **Administração de Recursos Humanos: Fundamentos básicos**. 4ª ed. – São Paulo: Atlas, 1997.
- DAVIS, Keith; NEWSTROW, John W. **Comportamento Humano no trabalho: Uma abordagem psicológica**. – São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.
- DEJOURS, Cristophe. **A loucura no trabalho**. São Paulo: Cortez, 1991.
- FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho**. 2. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- HAMEL, Gary e PRAHALAD, C.K. **Competindo pelo Futuro: estratégias inovadoras para obter o controle do seu setor e criar mercados de amanhã**. São Paulo: Campus, 1995.
- HELOANI, Roberto. **Gestão e organização no capitalismo globalizado**. São Paulo: Atlas, 2003.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Atlas, 2003.
- MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Futura, 2000.
- MARX, Karl. **O capital**. (v.1). São Paulo: Nova cultural, 1985.

- MARX, Karl . **O Trabalho Alienado**. In: **Manuscritos econômico-filosóficos**. Lisboa: Edições 70, 1993.
- MORGAN, Gareth. **Imagens da Organização**. São Paulo: Atlas, 2002.
- PADILHA, Valquíria . **Shopping Center – a catedral da mercadoria**. São Paulo: Boitempo, 2006.
- RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho**: evolução e análise no nível gerencial - Petrópolis: Vozes, 1994.
- SENGE, Peter. **A 5ª. disciplina**. São Paulo: Best Seller, 1990.
- VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração** - São Paulo: Atlas, 2000.
- ZARIFIAN, Philippe. **Objetivo competência**: por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001.