

**CENTRO PAULA SOUZA  
ETEC SÃO MATEUS  
TÉCNICO EM SEGURANÇA DO TRABALHO**

**SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO NAS REDES DE FAST FOOD**

Evaldo Santana de Barros  
Samuel da Silva Pardal  
Thiago Monteiro Gonçalves  
Rodrigo Vinicius dos S. Bispo

**Fatores Psicossociais Dentro de uma Rede de Fast Food no Município de  
Santo André**

**SÃO PAULO  
2023**

**Resumo:** Essa pesquisa tem objetivo de demonstrar a grande dificuldade em estudar os riscos psicossociais no setor de fast-food, e colocar em prática medidas preventivas a estes fatores. Portanto, este artigo busca avaliar a percepção que os trabalhadores têm sobre o seu contexto de trabalho, os principais problemas psicológicos e sociais causados pela atividade, e o que motiva esses problemas diretamente. Os resultados mostraram que as médias graves estão relacionadas a problemas psicossociais sociais, e esses problemas não vem necessariamente por conta de jornadas excessivas, mas sim pelo fator humano, ao ter que lidar com as pessoas dentro do seu ambiente de trabalho. Sendo assim, uma análise ergonômica do trabalho, visando os fatores psicossociais pode contribuir com o processo de transformação das situações analisadas e os riscos evidenciados, bem como, para a elaboração de um espaço de escuta, verbalizações e observações mais profundas acerca da atividade. Palavras-chave: Riscos psicossociais. Fast food. Ergonomia.

## **1 INTODUÇÃO**

Com base em relatos de colaboradores que atuam na área do ramo de Fast Food, é possível notar um grande número de reclamações relacionadas a problemas psicossociais no ramo, a psicologia social refere-se à relação entre as interações sociais de um ponto de vista psicológico. Consiste em um ramo de estudo que abrange todos os aspectos da vida social, bem como a psicologia clínica. Isso claramente impacta na vida dos colaboradores, que são expostos constantemente a uma jornada de trabalho exaustiva.

Buscamos melhorias da saúde mental nas atividades realizadas dentro das redes de fast food. Os problemas psicossociais estão relacionados às condições ergonômicas de trabalho, as atividades exercidas acabam submetendo os colaboradores a situações que geram estresse, por conta das jornadas prolongadas, ambiente de trabalho desagradável e ritmo de produção excessivo.

## **2 JUSTIFICATIVA**

Esse tema foi escolhido em decorrência do descaso com colaboradores do ramo de fast food, uma vez que, ao visitarmos um restaurando para fazer uma refeição não nos atentamos no ambiente que eles são submetidos a trabalhar, não percebemos os riscos psicossociais aos quais estão expostos, o quanto é desgastante o ambiente laboral, como as atividades com controle rígido de produtividade que podem se tornar extremamente estressantes podendo fazer com que desenvolvam algum tipo de doença decorrente do estresse, portanto nesse artigo iremos expor os problemas e fatores psicossociais encontrados neste ramo.

## **3 PROBLEMA**

Através de análises feitas em algumas redes de Fast Food no município de Santo André, foi possível identificar que este ramo de trabalho traz diversos problemas psicossociais para os colaboradores. As funções exercidas são exaustivas, os funcionários são submetidos a jornadas de trabalho prolongadas, em alguns casos gerando estresse psicológico tendo como consequência um ambiente de trabalho desagradável. Os colaboradores são constantemente colocados sobre pressão por conta do controle rígido de produtividade e ritmo excessivo.

## **4 HIPÓTESE**

Os trabalhadores sofrem problemas psicossociais por conta de jornadas de trabalho prolongada dentro do fast food?

Há riscos de lesões e distúrbios psicossociais por conta de ritmo excessivo e atividade repetida?

Como o excesso de trabalho e cobrança afeta a vida pessoal do colaborador?

## **5 OBJETIVO GERAL**

Avaliar os riscos ligados ao fator psicossocial dos trabalhadores das redes de fast food.

## **6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Análise dos principais riscos ligados ao fator psicossocial dentro do fast food.

Propor soluções que possam reduzir os riscos /psicossociais.

Apurar métodos para proporcionar melhor qualidade de vida aos colaboradores.

## **7 METODOLOGIA**

Os dados foram coletados por meio de uma pesquisa de campo com os colaboradores das redes de fast food na cidade de Santo André, onde foi realizado um questionário estruturado em formato de uma entrevista. Foram realizadas perguntas indiretas aos entrevistados com o objetivo de coletar dados quantitativos que possam identificar principais fatores psicossociais no ambiente de trabalho.

## **8 SÍNDROME DE BURNOUT**

A síndrome do esgotamento profissional, comumente conhecida como Síndrome de Burnout, é um distúrbio emocional que leva ao esgotamento físico extremo e ao estresse. Se trata de uma doença ocupacional, causada por períodos prolongados, ritmo excessivo de produção e responsabilidade no local de trabalho. Essa síndrome é frequentemente observada em profissionais que enfrentam situações de alta pressão regularmente, impactando também os trabalhadores das redes de fast food.

A Síndrome de Burnout engloba uma gama de sintomas relacionados ao sofrimento mental, emocional e físico. Algumas das manifestações incluem ansiedade elevada, sofrimento psicológico e sintomas corporais, como dores de cabeça, desconforto estomacal, exaustão excessiva e vertigem. Quando esses sintomas persistem e são acompanhados de sensação de cansaço e apatia para sair de casa ou levantar da cama, pode ser indicativo do surgimento da Síndrome de Burnout. Alguns sintomas da síndrome de Burnout são:

- Cansaço excessivo, físico e mental;
- Dor de cabeça frequente;
- Alterações no apetite;
- Insônia;
- Dificuldades de concentração;
- Sentimentos de derrota e desesperança;
- Alterações repentinas de humor;
- Isolamento;
- Fadiga.
- Pressão alta.
- Dores musculares.
- Problemas gastrointestinais.
- Alteração nos batimentos cardíacos.

A diagnose da síndrome de burnout é feito por um expert após análise clínica do paciente. O psiquiatra e o psicólogo são os profissionais de saúde indicados para identificar o problema e orientar a melhor forma de tratamento, dependendo de cada caso. Muitos não procuram ajuda médica porque não sabem ou não conseguem identificar os sintomas. E muitas vezes ignoram a situação sem saber que algo mais grave pode acontecer.

O tratamento para burnout é principalmente psicoterapia, mas também pode incluir medicamentos (antidepressivos e/ou ansiolíticos). O tratamento geralmente dura de um a três meses, mas em cada caso pode durar mais tempo. Mudanças nas condições de trabalho e principalmente mudanças nos hábitos e estilo de vida. Atividade física regular e exercícios de relaxamento devem ser rotina para aliviar o estresse e controlar os sintomas da doença. Após um diagnóstico médico, é altamente

recomendável que a pessoa saia de férias e desenvolva atividades de lazer com pessoas próximas - amigos, familiares, cônjuges, etc.

A melhor forma de prevenir o burnout é por meio de estratégias que reduzam o estresse e a tensão no trabalho. O comportamento saudável previne o desenvolvimento da doença e ajuda a tratar os sintomas nas fases iniciais. As principais formas de prevenir a síndrome de burnout são:

- Estabeleça pequenas metas no trabalho e na vida privada;
- Participar de atividades de lazer com amigos e familiares;
- Fazer atividades de “fuga” da rotina diária, como caminhar, comer em restaurante ou ir ao cinema;
- Evite contato com pessoas "negativas", principalmente aquelas que reclamam do trabalho ou de outras pessoas;
- Converse com alguém de sua confiança sobre seus sentimentos;
- Envolver-se em atividade física regular. Pode ser academia, caminhada, corrida, ciclismo, remo, natação etc.
- Evitar o uso de bebidas alcoólicas, tabaco ou outras drogas, pois isso só agrava o transtorno mental;
- Não se automedique ou tome medicamentos sem receita médica.

## 8 FUNDAMENTAÇÃO

Segundo Lancmanet. al (2007), a Psicodinâmica do Trabalho busca compreender as relações entre organização do trabalho e saúde mental.

Em 1980, Christophe Dejours, um psicanalista francês, iniciou as investigações sobre as relações do homem com as organizações, com foco no prazer e no sofrimento dos trabalhadores, portanto, considerasse o início do termo “psicodinâmica do trabalho”, Lavnchicha (2015).

A psicodinâmica do trabalho contribui com a compreensão acerca da saúde dos trabalhadores, ao analisar as circunstâncias de sofrimento e os danos cognitivos, além de identificar as experiências de prazer no contexto de trabalho (DEJOURS, 2017 apud SILVA etal. 2019).

Dejours (1993, p.103) já sinalizava que, no contexto do ofício, o sofrimento pode emergir de duas formas extintas: a primeira pode assumir a função de mobilizador de saúde, no sentido de que “o trabalho não causa sofrimento, é o próprio sofrimento que produz o trabalho”. A segunda pode levar ao aparecimento de doenças, quando o trabalhador não possui condições de interferir em sua realidade laboral, mesmo utilizando de sua capacidade cognitiva, psicológica e afetiva.

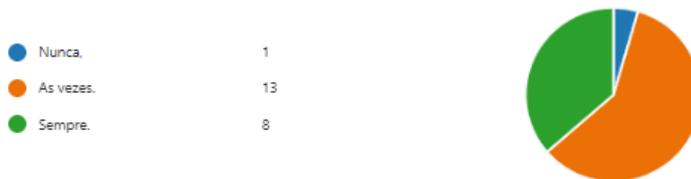
Atualmente vem acontecendo uma grande expansão das redes fast-food no mundo, esse segmento de restaurantes também tem apresentado um amplo crescimento nos últimos anos no Brasil. Segundo a Associação Brasileira da Indústria de Alimentos (ABIA), entre 2009 e 2019, as receitas da indústria alimentícia para o setor de alimentação fora do lar, o chamado Food Service (FS), que envolve restaurantes, bares, lanchonetes, padarias, serviços de catering, vending machine, redes de fast food, entre outros, cresceram 184,2%. Vale ressaltar que, em uma pesquisa realizada pela EAE Business School, o Brasil está entre os maiores consumidores de Fast-Food do mundo. (El País, 2016).

## 9 DADOS OBTIDOS POR MEIO DA PESQUISA

A pesquisa foi aplicada com 22 pessoas que trabalham dentro de redes fast food em Santo André.

1. Abordamos os colaboradores com a seguinte pergunta "com qual frequência você faz horas extras?", 59% responderam que as vezes, 36% que sempre e apenas um 1% respondeu que nunca, percebe-se que a frequência de horas extras é esporádica.

[Mais Detalhes](#)



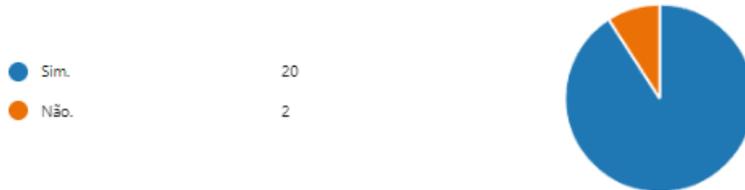
2. Pedimos para eles classificarem em uma escala de de 0 a 5 do quanto isso incomoda ou afeta eles emocionalmente, as notas 1,3 e 5 tiveram as mesmas porcentagens de votação 24%, isso varia de cada pessoa, a situação de cada uma não é a mesma, alguns não se incomodam em fazer horas extras por ser uma forma de receber mais dinheiro, outros se incomodam por não gostarem de exceder o carga horaria e serem praticamente obrigados a ficarem depois do horário.

[Mais Detalhes](#)



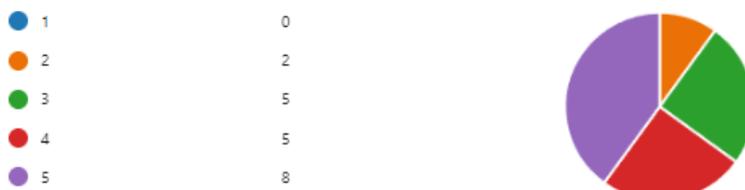
3. Perguntamos aos colaboradores se no ambiente de trabalho já ocorreu alguma situação que caracterizasse exigências contraditórias e falta de clareza nas definições das funções, 91% afirmam que sim e 9% afirmam que não.

[Mais Detalhes](#)



4. Em uma escala de 0 a 5 do quanto isso incomoda ou afeta eles emocionalmente, o numero maior respondido foi 5 representando 40% das respostas em segundo aparece 4 e 3 com 25% das classificações.

[Mais Detalhes](#)



5. Perguntamos a eles se já presenciaram algum evento em que eles ou um colega de trabalho foi exposto à uma situação de estresse excessivo, exemplo: brigas entre colaboradores ou abuso de autoridade por parte de algum superior, 82% afirmaram que sim e 18% afirmaram que não.

[Mais Detalhes](#)



6. Classificaram isso em uma escala 0 a 5 do quanto isso incomodou ou afetou eles emocionalmente e 50% apontaram 5 e em seguida aparece o numero 4 e 3 com 22%, claramente esses eventos geram um nível de estresse alto nos colaboradores pois 50% dos entrevistados classificaram um nível de estresse de médio a alto.

[Mais Detalhes](#)



7. Há falta de apoio da parte de chefias e colegas no ambiente em que eles trabalham? 91% responderem que sim e apenas 2 responderam quem não, isso deixa claro que não há quase nenhum tipo de apoio em ambos os lados.

[Mais Detalhes](#)

● Sim.	20
● Não.	2



8. Isso incomoda e afeta os colaboradores emocionalmente, pois classificando isso em uma escala de 0 a 5, 5 foi a nota com mais números de votação representado 60% e 3 e 4 representado 20%, isso mostra que o nível de estresse nessas situações varia de médio a alto.

[Mais Detalhes](#)

● 1	0
● 2	0
● 3	4
● 4	4
● 5	12



7. Há falta de apoio da parte de chefias e colegas no ambiente em que eles trabalham? 91% responderem que sim e apenas 2 responderam quem não, isso deixa claro que não há quase nenhum tipo de apoio em ambos os lados.

[Mais Detalhes](#)



8. Isso incomoda e afeta os colaboradores emocionalmente, pois classificando isso em uma escala de 0 a 5, 5 foi a nota com mais números de votação representado 60% e 3 e 4 representado 20%, isso mostra que o nível de estresse nessas situações varia de médio a alto.

[Mais Detalhes](#)



11. Deixamos uma espaço para os entrevistados ficarem a vontade para relatar alguma situação ou evento que tenham presenciado e que possa ter incomodado ou afetado...

## 8 Respostas

ID ↑	Nome	Respostas
1	anonymous	Meu patrão ao invés de fazer as reuniões num lugar privado ele faz na frente de todo mundo expondo nós funcionários
2	anonymous	Fazer várias funções que não era minha sem ter nada em troca
3	anonymous	As vezes há abuso de poder por gestores que se aproveitam do cargo que tem para agir/ fazer/ ser coisas que não deveriam, como importunação, dizer e ordenar com uma autoridade acima do necessário.
4	anonymous	Meu ex chefe apertava meus ombros e isso me incomodava muito, até um colega chamar a atenção dele e isso ter encerrado de uma vez na minha vida e minha carreira.
5	anonymous	Relação abusiva da cargos maiores com os funcionários, cobrança excessiva, desvio de funções e falta de suporte
6	anonymous	Trabalhar em fast food sempre foi estressante e por muitas vezes causou até danos emocionais e psicológicos. Trabalho a 5 anos no ramo, já fui agredido por clientes, fui humilhado pela liderança e até por colegas de trabalho.

11. Fique a vontade para relatar alguma situação ou evento que você tenha presenciado que possa ter incomodado ou afetado você de alguma forma.

#### 8 Respostas

		por clientes, fui humilhado pela liderança e até por colegas de trabalho.
7	anonymous	Quando eu trabalhava na empresa mcdonald's ocorreu um episódio em que eu estava no meu período menstrual e bom toda mulher sabe que isso não é fácil...chegou ao ponto deles querer me dar roupas para entrar na câmara de congelados,só pra eu não ir embora. No caso minhas roupas íntimas e calça estavam sujas,não aceitei e fui embora mesmo assim. Queriam obrigar a ficar até o fim do expediente.
8	anonymous	Eu trabalhei no [REDACTED] e realmente É muito estressante, mas necessário! Acho que todo mundo devia passar por essa experiência, pois é uma área onde o atendente entende a importância de ser humilde e educados, pois lá eu tive muito estresse, abalo emocional etc, mas não por conta da gestão e sim por conta de clientes, você se colocando em uma posição de atendente você entende o pq você precisa ter empatia por todos, Você passa a entender também que não faz mal você após comer levantar e jogar o resto de comida fora, e deixar a bandeja no lugar certo, você entende que são seres humanos que estão do outro lado, e não precisam ser humilhados só pq você está pagando.

## 10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após realizarmos a pesquisa chegamos à conclusão de que é possível afirmar que os fatores psicossociais estão presentes no ramo fast food, não por conta de excesso de horas extras, pois 60% os colaboradores entrevistados afirmam que excedem a jornada de trabalho esporadicamente e isso não afeta muito em uma escala de 0 a 5, 24% afirmam que isso pode variar, as vezes o excesso incomoda muito, mas a falta de horas extras pode atrapalhar em relação a condições financeiras.

De acordo com as respostas apresentadas na pesquisa identificamos que há sim a falta de clareza nas atividades exercidas por colaboradores pois 91% dos trabalhadores afirmam que isso ocorre na jornada de trabalho e isso em uma escala de 0 a 5 do quanto isso incomoda ou impacta a vida deles, o número maior de repostas foi 5, representando 40% das repostas que caracteriza desvio de função.

80% das pessoas entrevistadas afirmam que já presenciaram eventos em que foram expostos a situações de estresse excessivo como: Briga entre colaboradores, abuso de autoridade por parte dos superiores, ou intimado a fazer alguma atividade que configure desvio de função é isso em uma escala de 0 a 5 do quanto isso o incomodou 50% afirmaram que de fato causou um grande nível de estresse emocional.

É possível afirmar que os fatores psicossociais estão presentes no ramo de fast food, não por conta de jornadas de trabalho excessivas e sim por conta de abusos de autoridade, desvios de funções e atitudes desrespeitosas com os colaboradores do ramo, e isso pode ser frisado em uma das questões que está presente no questionário da pesquisa, deixamos um espaço para que as pessoas ficassem a vontade para relatar alguma situação ou evento que tenha presenciado, e que possa ter incomodado ou afetado elas de alguma forma.

Portanto apurando os resultados e relatos obtidos durante a pesquisa, vimos que os colaboradores estão suscetíveis a desenvolver doenças psicossociais como ansiedade, depressão e até doenças de pele decorrente ao estresse por estarem expostos a esses fatores e situações.

Para que esse problema seja evitado, se faz necessário um treinamento de liderança aos encarregados, sobre aspectos comportamentais de um bom líder. A empresa deveria fornecer e incentivar uma maneira que todos possam cuidar da sua saúde mental, com palestras de saúde mental e apoio para que os mesmos consigam passar em um psicólogo. Deve se ter mais clareza nas atividades que fazem parte do escopo do trabalhador, e que isso seja seguido, para que não se tenha desvio de função.

**Abstract:** This research aims to demonstrate the great difficulty in studying psychosocial risks in the fast-food sector, and putting into practice preventive measures for these factors. Therefore, this article seeks to assess the perception that workers have about their work context, the main psychological and social problems caused by the activity, and what directly motivates these problems. The results showed that the severe averages are related to social psychosocial problems, and these problems are not necessarily due to excessive working hours, but due to the human factor, when having to deal with people within their work environment. Therefore, an ergonomic analysis of work, aiming at psychosocial factors, can contribute to the transformation process of the situations analyzed and the risks highlighted, as well as to the creation of a space for listening, verbalizations and deeper observations about the activity.

## REFERÊNCIAS

**LAVNCHICA, G. R. F. D. S.** A clínica psicodinâmica do trabalho: teoria e método. Khóra: Revista Transdisciplinar, v. 2, n. 2, 2015.

**LANCMAN, S.** Psicodinâmica do trabalho. CAVALCANTI, A.; GALVÃO, C. Terapia ocupacional: fundamentação e prática. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, p. 271-277, 2007.

**DEJOURS, C.; A., E.; J., C.** Psicodinâmica do Trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação Prazer, Sofrimento e Trabalho. São Paulo: Atlas, 1994 13.

**DEJOURS, C.; DESSORS, D.; DESRIAUX, F.** Por um trabalho, fator de equilíbrio. Revista de Administração de empresas, v. 33, p. 98-104, 1993.

**EL PAÍS.** Disponível em:

[https://brasil.elpais.com/brasil/2016/01/21/economia/1453403379\\_213071.html](https://brasil.elpais.com/brasil/2016/01/21/economia/1453403379_213071.html)

Acesso em: 02/09/22.

**ARRUDA, I. F.** de. O Nome da Marca: McDonald's, fetichismo e cultura descartável. São Paulo: Boitempo, 2002.

**ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE MEDICINA DO TRABALHO.** Transtornos mentais estão entre as maiores causas de afastamento do trabalho. 2019. Disponível em: <https://www.anamt.org.br/portal/2019/04/22/transtornos-mentais-estao-entre-asmaiores-causas-de-afastamento-dotrabalho/#:~:text=Conforme%20a%20Previd%C3%AAncia%20Social%2C%20em,com%2028%2C9%20mil%20casos..> Acesso em: 2 ago 2022.