

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM**

**Anahlú Peserico**

**RISCOS E SATISFAÇÃO NO TRABALHO DE FRENTISTAS DE  
POSTOS DE COMBUSTÍVEL**

Santa Maria, RS  
2016



**Anahlú Peserico**

**RISCOS E SATISFAÇÃO NO TRABALHO DE FRENTISTAS DE POSTOS DE  
COMBUSTÍVEL**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Área de Concentração: Cuidado, Educação e Trabalho em Enfermagem e Saúde, Linha de Pesquisa: Trabalho e Gestão em Enfermagem e Saúde, como requisito parcial para obtenção do grau de **Mestre em Enfermagem**.

Orientadora: Profa. Dra. Carmem Lúcia Colomé Beck  
Coorientadora: Profa. Dra. Rosângela Marion da Silva

Santa Maria, RS  
2016

Ficha catalográfica elaborada através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Central da UFSM, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Peserico, Anahlú  
Riscos e satisfação no trabalho de frentistas de  
postos de combustível / Anahlú Peserico.-2016.  
142 p.; 30cm

Orientadora: Carmem Lúcia Colomé Beck  
Coorientadora: Rosângela Marion da Silva  
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa  
Maria, Centro de Ciências da Saúde, Programa de Pós-  
Graduação em Enfermagem, RS, 2016

1. Saúde do trabalhador 2. Posto de combustível 3.  
Satisfação no emprego 4. Enfermagem I. Beck, Carmem Lúcia  
Colomé II. Silva, Rosângela Marion da III. Título.

---

© 2016

Todos os direitos autorais reservados a Anahlú Peserico. A reprodução de partes ou do todo deste trabalho só poderá ser feita mediante a citação da fonte.

E-mail: [anahlupeserico@hotmail.com](mailto:anahlupeserico@hotmail.com)

**Anahlú Peserico**

**RISCOS E SATISFAÇÃO NO TRABALHO DE FRENTISTAS DE POSTOS DE  
COMBUSTÍVEL**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Área de Concentração: Cuidado, Educação e Trabalho em Enfermagem e Saúde, Linha de Pesquisa: Trabalho e Gestão em Enfermagem e Saúde, como requisito parcial para obtenção do grau de **Mestre em Enfermagem**.

**Aprovado em 31 de março de 2016:**

---

**Carmem Lúcia Colomé Beck, Profa. Dra. (UFSM)**  
(Presidente/Orientador)

---

**Rosângela Marion da Silva, Profa. Dra. (UFSM)**  
(Coorientadora)

---

**Silviamar Camponogara, Dra. (UFSM)**

---

**Daiane Dal Pai, Dra. (UFRGS)**

Santa Maria, RS  
2016



## DEDICATÓRIA

*Dedico este trabalho ao meu avô **Ernesto (in memoriam)**, quem foi um grande incentivador na busca do conhecimento, exemplo de honestidade, bondade e humildade. Aquele que com muito carinho e dedicação ensinou-me grandes lições de vida. À ti meu amor eterno!*





## AGRADECIMENTOS

*Primeiramente agradeço a **Deus** por estar sempre ao meu lado, guiando meus passos e dando-me a força necessária para seguir em frente, superando meus medos e anseios. Obrigada Senhor!*

*Aos meus pais **Gislene e Clóvis**, meu porto seguro, meus primeiros mestres nesta longa caminhada, exemplos de garra e determinação. Agradeço pela dedicação, apoio e amor a mim dispensados, pois se cheguei até aqui, devo tudo a vocês, pois inúmeras vezes abriram mão dos seus sonhos para realizar os meus. Sem dúvida, sem vocês eu nada seria!*

*À minha Irmã **Luahra**, minha melhor amiga e companheira, meu exemplo de obstinação; e **meu sobrinho e afilhado Miguel**, o melhor presente que minha irmã poderia ter me dado, enviado do Senhor para abençoar ainda mais as nossas vidas, renovar a nossa Fé, e nos fazer mais felizes. Amo vocês!*

*Aos demais familiares e amigos, pelos momentos de descontração quando as coisas estavam difíceis, pelo apoio e carinho, pelas palavras amigas, por ouvirem as minhas lamentações e compreenderem minha ausência em vários momentos.*

*Em especial, agradeço à minha amiga e colega **Alexa**, que me acolheu com muito carinho neste mundo novo, estando incondicionalmente ao meu lado em todos os momentos. Pelo apoio, dedicação, pelas palavras de força e carinho, pela amizade e parceria nesta caminhada. Serei eternamente grata!*

*À minha orientadora prof.<sup>a</sup> **Carmem Lúcia Colomé Beck**, pelo carinho e paciência com a qual conduziu meus passos, transmitindo-me tranquilidade e segurança para que pudesse alcançar os objetivos. Agradeço a confiança em mim depositada, por ter acreditado na minha capacidade e potencial.*

*Estendo também meu carinho e admiração à minha coorientadora **Rosângela**, pela sensibilidade e bom-humor, ainda pela dedicação e apoio em todos os momentos.*

*Aos integrantes da **Linha de Pesquisa** “Saúde/Sufrimento Psíquico do Trabalhador” do Grupo de Pesquisa “Trabalho, Saúde, Educação e Enfermagem”, pelos ricos momentos de troca de saberes, pelas contribuições no desenvolvimento desta pesquisa, e pelo apoio durante esta etapa.*

*Em especial aos meus assistentes de pesquisa, **Alexa, Jonatan e Leonardo**, pela disponibilidade, ajuda e apoio nas várias etapas desta construção. Obrigada por tornarem tudo mais tranquilo! Estendo também meu carinho à **Francine**, pela disponibilidade em auxiliar nas etapas da pesquisa.*

*Aos componentes da banca, **Carmem Lúcia Colomé Beck, Rosângela Marion da Silva Daiane Dal Pai e Silviamar Camponogara**, pelo aceite do convite e pelas contribuições a fim de aprimorar esta pesquisa.*

*Aos **Docentes e Colegas** do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria, pela convivência e conhecimentos compartilhados e construídos.*

*Aos **Funcionários** do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria, por todo o empenho e apoio nos momentos necessários.*

*Aos **Participantes** dessa pesquisa, pelo aceite e disponibilidade em participar, contribuindo para a minha qualificação profissional e fortalecendo os estudos no âmbito da Saúde do Trabalhador. Foi um prazer compartilhar de suas vivências e experiências em relação à temática de Riscos e Satisfação no Trabalho.*

*À **Universidade Federal de Santa Maria**, pela oportunidade a mim concedida para ampliar meus conhecimentos. Obrigada pela acolhida!*

“Nenhum mal te sucederá, praga nenhuma chegará à tua tenda, porque aos seus anjos dará ordens a teu respeito, para que te guardem em todos os teus caminhos.”

(Salmos 91:10-11)



## RESUMO

### RISCOS E SATISFAÇÃO NO TRABALHO DE FRENTISTAS DE POSTOS DE COMBUSTÍVEL

AUTORA: Anahlú Peserico  
ORIENTADORA: Carmem Lúcia Colomé Beck  
COORDINADORA: Rosângela Marion da Silva

O presente estudo tem como objetivo geral conhecer a percepção de trabalhadores frentistas de postos de combustíveis acerca dos riscos e satisfação no trabalho. Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa, do tipo exploratório-descritivo. O referencial teórico deste estudo foi a Psicodinâmica do Trabalho. O cenário do estudo foi oito postos de combustíveis localizados na área urbana do município de Santa Maria/RS e os participantes foram oito trabalhadores frentistas de diferentes postos de combustíveis. A técnica de coleta de dados empregada foi a entrevista semiestruturada e os dados obtidos foram analisados por meio da Análise de Conteúdo proposta por Bardin. A pesquisa atendeu a todos os aspectos éticos e legais, sendo desenvolvido mediante aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Santa Maria, conforme preconizado pela Resolução Nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde. Quanto aos resultados, estes foram organizados em três categorias intituladas: Contexto de trabalho de postos de combustíveis; Vivências de satisfação e insatisfação de trabalhadores frentistas; e Riscos e agravos decorrentes do trabalho em postos de combustíveis. Deste modo, evidenciou-se que o contexto de trabalho dos frentistas tem papel fundamental nas questões que envolvem vivências de satisfação e insatisfação. A organização do trabalho e as condições de trabalho podem suscitar sofrimento e levar ao adoecimento, tanto físico como psíquico. As relações socioprofissionais possibilitam vivências de satisfação e insatisfação. A insatisfação também surge da rotatividade no trabalho. Já a satisfação no trabalho é dada pela identificação com o trabalho, pelo reconhecimento, pela empregabilidade, segurança e comodidade, além da cooperação entre os pares. Em relação aos riscos ocupacionais aos quais estão expostos, constata-se uma percepção limitada dos trabalhadores frentistas. Os resultados aqui evidenciados podem contribuir para a melhoria deste contexto de trabalho, fortalecendo as vivências geradoras de satisfação e ressignificando as vivências de insatisfação. Portanto, o ambiente dos postos de combustíveis se mostra um campo relevante para a atuação da Enfermagem, a fim de contribuir para a prevenção de agravos e promoção da saúde destes trabalhadores, objetivando a construção de sujeitos proativos e protagonistas da sua história na relação saúde-trabalho.

**Descritores:** Saúde do trabalhador. Posto de combustível. Satisfação no emprego. Enfermagem.



## ABSTRACT

### PERCEPTIONS ABOUT WORK SATISFACTION OF ATTENDANTS THAT WORK IN FUEL STATIONS

AUTHOR: ANAHLÚ PESERICO  
ADVISOR: CARMEM LÚCIA COLOMÉ BECK  
CO-ADVISOR: ROSÂNGELA MARION DA SILVA

This study aimed to know the perception of attendants that work in fuel stations about risks and satisfaction at work. It is a qualitative, exploratory and descriptive research. The theoretical framework was the Psychodynamic of Work and the scenario was eight fuel stations localized in the urban area of Santa Maria/RS. The participants were eight attendants of different fuel stations. Data collection was carried out through semistructured interviews. The data obtained was analyzed through Bardin's content analysis proposal. The research followed all ethical and legal aspects pertinent to the appropriate implementation of study, being developed according to the Committee of Ethics and Research from the Universidade Federal de Santa Maria, according to the Resolution N° 466/12 of the National Health Council. Concerning the results, these were organized in three categories titled: Experiences of satisfaction and dissatisfaction lived by attendants; Risks and hazards due to working in fuel stations. Thus, the context of work of attendants has fundamental role in issues that involve satisfaction and dissatisfaction experiences. The organization and conditions of work may evoke suffering and take to both physical and mental illness. The socio-professional relationships may begin experiences of satisfaction and dissatisfaction. Dissatisfaction also arises from work schedules. On the other hand, work satisfaction is given by acknowledgment, employment, security and convenience, besides cooperation among the employees. In relation to occupational risks, which they are exposed to, there is a limited perception concerning the attendants. The results here evidenced might contribute to improve this context of work, straightening experiences that generate satisfaction, reframing the experiences of dissatisfaction. Thus, the environment of fuel stations shows a relevant field to nursing actions, in order to contribute to the prevention of accidents and promotion in health of these employees, having as objective the construction of proactive subjects, protagonists of their own health-work relation history.

**Descriptors:** Occupational health. Filling station. Job satisfaction. Nursing.





## **LISTA DE FIGURA**

Figura 1 – Mapa das regiões administrativas do município de Santa Maria/RS .....	47
----------------------------------------------------------------------------------	----



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Subcategorias referentes à categoria Contexto de Trabalho de Postos de Combustíveis. Santa Maria, RS, 2016.....	55
Quadro 2 – Subcategorias referentes à categoria Satisfação no Trabalho. Santa Maria, RS, 2016.....	73
Quadro 3 – Subcategorias referentes à categoria Insatisfação no trabalho. Santa Maria, RS, 2016.....	91
Quadro 4 – Categorias Riscos no trabalho e Agravos decorrentes da atividade laboral. Santa Maria, RS, 2016.....	96



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	21
1.1	OBJETIVOS.....	27
1.1.1	<b>Objetivo geral</b> .....	27
1.1.2	<b>Objetivos específicos</b> .....	27
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	29
2.1	MEDICINA DO TRABALHO À SAÚDE DO TRABALHADOR: EVOLUÇÃO HISTÓRICA.....	29
2.2	SAÚDE DO TRABALHADOR DE POSTO DE COMBUSTÍVEL.....	33
2.3	SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO NO TRABALHO NA PERSPECTIVA DA PSICODINÂMICA DO TRABALHO.....	39
<b>3</b>	<b>MÉTODO</b> .....	45
3.1	TIPO DE ESTUDO .....	45
3.2	CENÁRIO DO ESTUDO.....	46
3.3	PARTICIPANTES DO ESTUDO.....	47
3.4	COLETA DOS DADOS E INSTRUMENTOS .....	48
3.5	ANÁLISE DOS DADOS .....	50
3.6	CONSIDERAÇÕES ÉTICAS.....	52
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÃO</b> .....	55
4.1	CONTEXTO DE TRABALHO DE POSTOS DE COMBUSTÍVEIS .....	55
4.2	VIVÊNCIAS DE SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO DE TRABALHADORES FRENTISTAS .....	73
4.3	RISCOS E AGRAVOS DECORRENTES DO TRABALHO EM POSTOS DE COMBUSTÍVEIS .....	96
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	111
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	115
	<b>APÊNDICES</b> .....	129
	<b>APÊNDICE A – ROTEIRO DE PESQUISA PARA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA</b> .....	131
	<b>APÊNDICE B – CARTA DE APRESENTAÇÃO DO PROJETO AOS POSTOS REVENDEDORES DE COMBUSTÍVEL</b> .....	132
	<b>APÊNDICE C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)</b> .....	133
	<b>ANEXO</b> .....	137
	<b>ANEXO A – PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP</b> .....	139



## 1 INTRODUÇÃO

O trabalho ocupa parte importante do espaço e do tempo em que se desenvolve a vida humana contemporânea. Também é o meio de satisfação das necessidades básicas e fonte de identificação, de autoestima, bem como de desenvolvimento das potencialidades humanas. A centralidade do trabalho na vida dos indivíduos ocorre nas esferas econômica e psíquica (NAVARRO; PADILHA, 2007).

O trabalho é central na vida, na formação da identidade do trabalhador, perpassando todos os espaços de sua existência e da sociedade, abrangendo a questão social, econômica, política e da saúde (MARQUES, 2010); é o mediador de integração social, seja por seu valor econômico, seja pelo aspecto cultural, tendo importância fundamental no entendimento das questões que envolvem a subjetividade, no modo de vida e, portanto, na saúde física e mental dos sujeitos. Assim, entende-se o trabalho como um valor social, que dignifica as pessoas, sendo necessário e fundamental para o ser humano e, como tal, deve ser, prioritariamente, causa de satisfação (MARTINS; ROBAZZI; PLATH, 2007).

A satisfação no trabalho<sup>1</sup> ocupa uma posição fundamental na problemática da relação saúde-trabalho. A insatisfação resultante de uma inadaptação do conteúdo ergonômico do trabalho ao homem “está na origem não só de numerosos sofrimentos somáticos de determinismo físico direto, mas também de outras doenças do corpo, mediatizadas por algo que atinge o aparelho mental” (DEJOURS, 2015, p. 67). Portanto, a satisfação no trabalho pode ser fonte de saúde, bem como a insatisfação, podendo gerar prejuízos à saúde física, mental e social, acarretando problemas na organização e no ambiente de trabalho (MARQUEZE; MORENO, 2005).

Amparado pela Constituição Federal, de acordo com os artigos 7º, 196, 200 e 225, a saúde é direito de todos e dever do Estado, desenvolvida por meio de ações de vigilância sanitária e epidemiológica, bem como as que tangem a saúde do trabalhador. Estas buscam reduzir os riscos oriundos do trabalho, assegurando aos trabalhadores o direito a saúde, higiene e segurança, além de colaborar na proteção do meio ambiente, nele compreendido o do trabalho (BRASIL, 1988). Ainda, segundo a Lei Federal 8.080/90, a Saúde do Trabalhador é entendida como:

[...] um conjunto de atividades que se destina, através das ações de vigilância epidemiológica e vigilância sanitária, à promoção e proteção da saúde dos

---

<sup>1</sup> Cabe salientar, que para esta pesquisa, satisfação no trabalho será sinônimo de prazer e satisfação profissional.

trabalhadores, assim como visa à recuperação e reabilitação da saúde dos trabalhadores submetidos aos riscos e agravos advindos das condições de trabalho (BRASIL, 1990a, p. 2).

Nessa direção, no ano de 2012, entrou em vigor a Portaria nº 1.823, de 23 de Agosto de 2012, a qual institui a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora, definindo os princípios, diretrizes e estratégias a serem observados pelos gestores do Sistema Único de Saúde (SUS). Essa portaria está voltada para o desenvolvimento da atenção integral à saúde do trabalhador, com ênfase na vigilância, visando a promoção e a proteção da saúde dos trabalhadores e a redução da morbimortalidade decorrente dos modelos de desenvolvimento e dos processos produtivos (BRASIL, 2012a).

As transformações econômicas e sociais decorrentes do processo de globalização têm alterado, consideravelmente, a relação entre o homem e seu trabalho. Busca-se, cada vez mais, grande produtividade, associada a um baixo custo de produção, no intuito de obter produtos altamente competitivos no cenário capitalista. Deste modo, observa-se o aumento dos ritmos e cargas de trabalho, em detrimento da satisfação e prazer dos trabalhadores em executar as tarefas, o que pode repercutir na sua qualidade de vida, interferindo no processo saúde/doença (SILVA, 2008).

Nessa direção, atualmente, observam-se mudanças no contexto econômico advindas de fenômenos tais como: a ascensão da renda familiar nos últimos anos, o crescente aumento do acesso a bens de consumo, as taxas de crédito, financiamentos e consórcios, as frequentes quedas dos impostos sobre produtos industrializados, os investimentos no setor automobilístico e a acelerada produção em massa. Além da forte incidência de campanhas publicitárias e promocionais visando à comercialização, os quais contribuem com o acréscimo do número e circulação de veículos automotivos. Frente a isso, evidencia-se que estas transformações culminam no aumento do número de veículos circulantes e, portanto, acrescendo-se a necessidade de empresas que trabalhem com a oferta de combustíveis.

Conforme a Resolução do Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA) nº 273 de 2000, tais empreendimentos são definidos como Posto Revendedor (PR), instalação onde se exerce a atividade de revenda varejista de combustíveis líquidos derivados de petróleo, álcool combustível e outros combustíveis automotivos, dispondo de equipamentos e sistemas para o seu armazenamento e equipamentos medidores (CONSELHO NACIONAL DO MEIO AMBIENTE, 2000).

Os PR representam, atualmente, uma importante atividade para a economia nacional, e encontram-se distribuídos pelo país desde os centros urbanos, meio rural e rodovias, chegando



até locais onde a população possui atividades econômicas mínimas e irrisórias. Contudo, a instalação, operação e/ou o encerramento de suas atividades podem causar impactos de baixa ou de alta significância e magnitude ao meio ambiente (SANTOS, 2005), podendo ainda causar danos a saúde da coletividade e, principalmente aos que ali exercem suas atividades.

Diante disso, o trabalho em postos de combustíveis expõem potencialmente os trabalhadores frentistas aos mais diversos agentes de risco ocupacional. Dentre eles pode-se mencionar: o ruído, o calor, a umidade, o contato com combustíveis e outros compostos químicos, condições de higiene inadequadas devido às instalações internas e externas, repetitividade de movimentos e posturas inadequadas, a exigência do uso da força, pressão em relação ao tempo para realização da atividade, além do risco permanente de acidentes de trabalho (LIMA; JÚNIOR; NETO, 2008).

Ainda, dentre os riscos presentes no mundo do trabalho em postos de combustíveis está a exposição a substâncias químicas que permeiam o dia a dia dos frentistas. O benzeno é considerado a quinta substância de maior risco, segundo critérios do programa das Nações Unidas de Segurança Química. Desta forma, a introdução do Valor de Referência Tecnológico (VRT) assume a posição de precaução em que não existe exposição segura para o benzeno (MACHADO et al., 2003). A inexistência de limite seguro para a exposição a essa substância é dada a sua comprovada carcinogenicidade (BRASIL, 2010b). O VRT é conceituado como:

[...] a concentração de benzeno no ar considerada exequível do ponto de vista técnico, definido em processo de negociação tripartite. O VRT deve ser considerado como referência para os programas de melhoria contínua das condições dos ambientes de trabalho. O cumprimento do VRT é obrigatório e não exclui risco à saúde [...] (BRASIL, 1995, p. 3).

Os valores a serem adotados pelas empresas correspondem a 2,5 parte por milhão (PPM) para as indústrias siderúrgicas, e 1,0 ppm para as químicas e petroquímicas, no decorrer de uma jornada de trabalho de oito horas, obtido na zona de respiração dos trabalhadores, individualmente ou em Grupos Homogêneos de Exposição (BRASIL, 1995).

Nesse contexto, após visita ao Centro de Referência em Saúde do Trabalhador (CEREST) da Região Centro, Santa Maria/RS, com o objetivo de conhecer as demandas existentes na área de saúde do trabalhador, em conversa informal com a coordenadora do serviço, uma das necessidades elencadas foi em relação à vigilância em saúde de trabalhadores frentistas. Cabe ressaltar que o CEREST já realizou estudos com ênfase na vigilância em saúde do trabalhador de postos de revenda de combustíveis a varejo no

município de Santa Maria/RS, mais especificamente com os trabalhadores frentistas, o que culminou na expedição de uma Notificação Recomendatória, no ano de 2013, parceria do CEREST com o Ministério Público do Trabalho. Esta aborda uma série de recomendações a serem observadas pelas empresas em relação à prevenção e promoção da saúde de seus trabalhadores, objetivando fiscalizar e fazer cumprir as normas que abordam as condições de trabalho nos postos de combustíveis da região de Santa Maria/RS.

Frente ao exposto, surgiram inquietações pessoais em relação a esses trabalhadores, aos riscos oriundos do seu ambiente laboral, a adesão aos Equipamentos de Proteção Individual (EPI), o processo saúde-doença, a sua dinâmica de trabalho e como se dá a organização do trabalho, atentando para a satisfação. Portanto, justifico a realização deste estudo devido à minha participação no grupo de pesquisa “*Trabalho, Educação, Saúde e Enfermagem*” da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), o qual tem como enfoque a questão da Saúde/Sofrimento Psíquico dos Trabalhadores, onde pude ampliar meus conhecimentos em relação à saúde do trabalhador e aproximar-me do referencial teórico da Psicodinâmica do Trabalho.

Nessa direção, a partir da vivência no grupo e da demanda elencada pelo CEREST, observa-se a necessidade e a relevância de ampliar o escopo das investigações em relação a essa classe de trabalhadores, os quais estão expostos aos mais diversos riscos diariamente em seu ambiente laboral. Portanto, se aposta em estudos que possibilitem contribuir com a melhoria das condições de trabalho, não no sentido de denunciar ou culpabilizar, mas sim com o intuito de somar esforços conjuntos (trabalhadores, empresários, profissionais da saúde e gestores) com foco na prevenção de agravos e promoção da saúde desses indivíduos.

Sendo assim, tem-se a promoção da saúde como uma estratégia de produção de saúde, um novo modo de pensar e operar articulado com as demais políticas e dispositivos do SUS. Esta visa construir ações que possibilitem responder às necessidades sociais de saúde, objetivando promover a qualidade de vida e reduzir a vulnerabilidade e riscos à saúde relacionados às condições de trabalho, os modos de viver e produzir (BRASIL, 2010a).

Nessa direção, a promoção da saúde é compreendida para além de uma prática saudável, transcende o setor dos serviços de saúde e envolve toda a sociedade, é a compreensão do próprio processo saúde-doença, a corresponsabilização e a transformação do contexto em que se está inserida, para, assim, satisfazer necessidades e modificar favoravelmente o meio ambiente (PILAR; ANDRADE, 2011).

Nessa perspectiva, a atuação do enfermeiro encontra-se em abranger ações que motivem o trabalhador a estabelecer condutas que objetivem a promoção e proteção à sua

saúde no ambiente laboral, por meio de orientações que tratem do modo como ocorre a contaminação e formas de evitar a exposição a substâncias químicas, ainda discutindo a importância do uso de EPI de forma adequada, os quais devem ser utilizados durante a jornada de trabalho (ROCHA et al., 2014).

Além disso, justifica-se a realização do estudo pelo fato deste ambiente de trabalho, ainda, ser pouco explorado em pesquisas científicas, o que ficou evidente quando realizado o estado da arte para a fundamentação teórica do projeto, ainda mais no que tange à satisfação no trabalho. A revisão bibliográfica narrativa ocorreu nos meses de agosto a setembro de 2014, nas bases de dados Literatura Latino-Americana em Ciências de Saúde (LILACS) e na Literatura Internacional em Ciências da Saúde (PUBMED), com a seguinte questão de pesquisa: o que vem sendo produzido acerca da saúde dos trabalhadores de postos de combustível?

Para tanto, foram utilizados como critérios de inclusão; artigos de pesquisa de acesso gratuito, com resumos completos, nas línguas portuguesa, inglesa, espanhola, e exclusão: teses e dissertações, capítulos de livros e editoriais. Como estratégia de busca na LILACS utilizou-se “posto de combustível” [palavras] e [descriptor de assunto] encontrando quatro artigos. Na PUBMED estabeleceu-se como estratégia de busca “Occupational Health” and “Filling Station” [descriptor de assunto] obtendo 19 artigos.

Posteriormente, após leitura dos títulos e resumos obteve-se 13 artigos que compuseram o *corpus* do estudo. Não foi estabelecido recorte temporal, pois se objetivou verificar a produção do conhecimento na temática. Os dados foram analisados por meio da técnica da análise temática de conteúdo de Bardin (2011).

Dentre as áreas responsáveis pelas produções estão: Fonoaudiologia, Biologia, Bioquímica, Medicina, Física e Química e os Países de origem são: Brasil, Índia, Itália, Europa e Irã (RAVICHANDRAN et al., 2013; QUEVEDO; TOCHETTO; SIQUEIRA, 2012; REKHADEVI et al., 2011; MALA et al., 2010; REKHADEVI et al., 2010; LOVREGLIO et al., 2010; SARIGIANNIS et al., 2009; SAADAT; MONZAVI, 2008; CARRIERI et al., 2006; SAADAT; ANSARI-LARI, 2005; ANSARI-LARI; SAADAT; HADI, 2004; LAGORIO et al., 1994a; LAGORIO et al., 1994b).

A análise dos dados constatou que a maioria dos estudos são internacionais e investigam o uso de biomarcadores e a sua eficácia para correlacionar a exposição ocupacional e os efeitos aos hidrocarbonetos do petróleo (benzeno, tolueno e xileno), principalmente o benzeno e a genotoxicidade em sujeitos expostos, além de trabalhos que analisam as alterações dos hormônios sexuais, a função hepática e a relação na descendência

do sexo de filhos de trabalhadores de postos de combustíveis. Assim, observa-se que os estudos focam em questões clínicas, epidemiológicas e patológicas. Igualmente, não foram encontrados estudos com essa população que abordem a temática da satisfação no trabalho, nem que utilizem como referencial teórico a Psicodinâmica do Trabalho, o que sinaliza para tal necessidade.

Deste modo, perante ambientes pouco explorados, como os postos de combustíveis, os quais não integram a ação cotidiana dos profissionais da área da enfermagem, cabe a essa empregar os subsídios científicos, clínicos e passíveis que possui de serem aplicados nas diferentes áreas que compreendem a saúde pública e a do trabalhador. Portanto, compete à enfermagem fazer uso da sua singularidade para atuar de forma efetiva, no sentido de reconhecer e buscar estratégias de transformação individual e social no campo da saúde do trabalhador (ROCHA et al., 2014).

Para tanto, o profissional de enfermagem deve ser capaz de compreender e participar de decisões mais complexas e interagir socialmente, mobilizando um saber construído na interação do indivíduo com a situação. Esse saber significa ter uma visão globalizada, colocando na prática fragmentos de diferentes especialidades combinadas com a própria experiência (DAL PAI; SCHRANK; PEDRO, 2006).

Nessa perspectiva, a enfermagem vem ampliando a cada dia o seu espaço na área da saúde, tanto no contexto nacional quanto no cenário internacional. O enfermeiro assume um papel cada vez mais decisivo e proativo no que se refere à identificação das necessidades de cuidado da população, bem como na promoção e proteção da saúde dos indivíduos em suas diferentes dimensões (BACKES et al., 2012).

Frente ao exposto, este estudo visa refletir a contribuição da enfermagem com vistas a repensar as condições de trabalho no ambiente dos postos de combustíveis, no que se refere à satisfação no trabalho e, em contrapartida, à saúde desses trabalhadores. Cabe salientar que o estudo favorecerá uma maior visibilidade do profissional Enfermeiro frente à atenção a saúde de outras populações, atuando em diversos ambientes, neste caso, em especial, o ambiente do trabalho de posto de combustível, desenvolvendo ações em prol da prevenção de agravos, dentre esses, os acidentes de trabalho, atuando na promoção da saúde.

A partir dos resultados da pesquisa, poderão ser pensadas e traçadas estratégias de intervenção no intuito de promover um ambiente de trabalho mais prazeroso, apontando para a satisfação no trabalho. Ademais, outras pesquisas poderão ser desenvolvidas, ampliando o escopo de investigação, contribuindo, assim, para o campo da Saúde do Trabalhador.

Sendo assim, esse trabalho tem como **objeto de estudo** a satisfação dos trabalhadores frentistas de postos de combustíveis. A análise será dada à luz do referencial teórico da Psicodinâmica do Trabalho e como **questão de pesquisa**: qual a percepção dos trabalhadores frentistas de postos de combustíveis acerca da satisfação no trabalho?

## 1.1 OBJETIVOS

### 1.1.1 Objetivo geral

Conhecer a percepção de trabalhadores frentistas de postos de combustíveis acerca dos riscos e satisfação no trabalho.

### 1.1.2 Objetivos específicos

- Conhecer o contexto de trabalho de frentistas de postos de combustíveis;
- Identificar as vivências que interferem na satisfação desses trabalhadores;
- Identificar os riscos e possíveis agravos à saúde percebidos por frentistas relacionados à sua atividade laboral.



## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O presente capítulo propõe-se a apresentar o referencial norteador do estudo, evidenciando a produção do conhecimento, nos últimos anos, no que tange a temática em questão, divididos em três categorias: Medicina do Trabalho à Saúde do Trabalhador: evolução histórica; Saúde do trabalhador de posto de combustível; e Satisfação e insatisfação no trabalho na perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho.

### 2.1 MEDICINA DO TRABALHO À SAÚDE DO TRABALHADOR: EVOLUÇÃO HISTÓRICA

A organização de uma atenção diferenciada à saúde dos trabalhadores surge na Inglaterra, no século VIII, com a Revolução Industrial. Pressionados pelos prejuízos econômicos, decorrentes dos altos índices de acidentes e adoecimento determinados pelas péssimas condições de vida e trabalho e pelas reivindicações dos trabalhadores por mudanças, empregadores da época passaram a contratar médicos, atribuindo-lhes a responsabilidade de “cuidar” da saúde dos trabalhadores (DIAS; HOEFEL, 2005).

Deste modo, conforma-se a medicina do trabalho que se constitui, essencialmente, de uma atividade médica, sendo que o "lócus" de sua prática dá-se tipicamente nos locais de trabalho. Além disso, tem a tarefa de "contribuir ao estabelecimento e manutenção do nível mais elevado possível do bem-estar físico e mental dos trabalhadores", conferindo-lhe um caráter de onipotência, próprio da concepção positivista da prática médica, o que limitou o desenvolvimento da medicina do trabalho (MENDES; DIAS, 1991, p. 342).

Sob o amparo da medicina do trabalho eram e ainda são desenvolvidas práticas assistencialistas, de cunho biologicista, conduzidas essencialmente à seleção e manutenção da higidez da força de trabalho, com ações centradas no ambiente e no posto de trabalho, sendo o trabalhador objeto dessas ações (DIAS; HOEFEL, 2005).

Perante as limitações da medicina do trabalho para intervir sobre os problemas de saúde causados pelo processo de produção, surge a necessidade da ampliação da atuação médica voltada ao trabalhador pela intervenção sobre o ambiente, com a contribuição de outras disciplinas e profissões (MENDES; DIAS, 1991). Na primeira metade do século XX, mudanças nos processos produtivos advindas das duas grandes guerras mundiais e os esforços de reconstrução pós-guerra originaram novos problemas e necessidades de saúde relacionadas ao trabalho. A necessidade de outros profissionais se unirem à equipe médica enfocando

aspectos da higiene, da ergonomia e da segurança do trabalho, conformou a prática da Saúde Ocupacional (DIAS; HOEFEL, 2005).

A prática da Saúde Ocupacional ocorria, principalmente, dentro das grandes empresas, voltada para a multi e interdisciplinaridade, com a organização progressiva de equipes multiprofissionais e a ênfase na higiene "industrial", refletindo a origem histórica dos serviços médicos e o lugar de destaque da indústria nos países "industrializados" (MENDES; DIAS, 1991). Apesar da abordagem multidisciplinar e da ampliação do foco das ações de saúde, estas permaneceram centradas no ambiente de trabalho, atreladas aos parâmetros dos "limites de tolerância" considerados "científicos e seguros", permanecendo, o trabalhador, um objeto das ações (DIAS; HOEFEL, 2005).

Deste modo, constata-se que o processo de transformação nas abordagens e dispositivos utilizados para atender as necessidades de saúde dos trabalhadores é determinado considerando o contexto histórico, cultural e social nos quais os sujeitos estão inseridos. As reivindicações e lutas em busca de condições dignas de trabalho ocasionaram um movimento em prol da evolução da Medicina do Trabalho, perpassando pela Saúde Ocupacional até culminar na Saúde do Trabalhador, a qual se encontra em constante construção.

Corroborando com isso, pode-se dizer que a Saúde do Trabalhador envolve um campo do saber que se propõe a compreender as relações entre o trabalho e o processo saúde/doença. Tal concepção considera a saúde e a doença como processos dinâmicos, estreitamente articulados com os modos de desenvolvimento produtivo da humanidade em determinado momento histórico. Parte do princípio de que a forma de inserção dos sujeitos nos espaços de trabalho contribui, decisivamente, para as diversas formas específicas de adoecer e morrer (BRASIL, 2001a).

Nessa direção, por meio da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988), foram incorporadas as questões de Saúde do Trabalhador ao enunciar o conceito ampliado de Saúde, incluindo entre seus determinantes as condições de alimentação, habitação, educação, renda, meio ambiente, trabalho, emprego, e ao atribuir ao SUS a responsabilidade de coordenar as ações no país. Essa atribuição foi regulamentada pela Lei Orgânica da Saúde nº 8.080 de 1990, que definiu os princípios e a formatação do SUS. Consolidava-se assim, no plano legal e institucional o campo da Saúde do Trabalhador (DIAS; HOEFEL, 2005), (BRASIL, 1990a).

Logo, os anos 90 foram produtivos para a consolidação do campo da Saúde do Trabalhador. Nesse ínterim, diversas ações foram desenvolvidas e concentraram esforços em um amplo processo de capacitação técnica para as ações de Vigilância em Saúde. Na Atenção Básica da Saúde ocorreu a elaboração de protocolos, normas e diretrizes, como a Norma



Operacional de Saúde do Trabalhador (NOST); a Lista de Doenças Relacionadas ao Trabalho e o Manual de Procedimentos. Este tinha o objetivo de orientar as ações de Saúde do Trabalhador na rede de serviços de saúde; o desenvolvimento de indicadores de saúde do trabalhador para os Sistemas de Informação em Saúde, sendo que em 2001 foi elaborada a proposta de uma Política Nacional de Saúde do Trabalhador (DIAS; HOEFEL, 2005).

Nessa perspectiva, foram discutidos, elaborados e implementados diversos dispositivos constitucionais, no intuito de assegurar melhores condições de vida e saúde, por meio da prevenção de agravos e promoção da saúde, com enfoque para a saúde integral dos trabalhadores. Anteriormente a esta data, em 1998, objetivando instrumentalizar e orientar as ações e serviços de saúde do trabalhador e trabalhadora no SUS, e em consonância com princípios proposto por esse sistema, foi elaborada a Norma Operacional de Saúde do Trabalhador (NOST-SUS), por meio da Portaria do Ministério da Saúde nº 3.908 (BRASIL, 1998a).

Neste mesmo ano, foi aprovada a Instrução Normativa de Vigilância em Saúde do Trabalhador no SUS, por intermédio da Portaria n.º 3.120, de 1º de Julho de 1998, com o objetivo de definir procedimentos básicos para o desenvolvimento das ações correspondentes. Assim, a Vigilância em Saúde do Trabalhador (VISAT) compreende uma atuação contínua e sistemática ao longo do tempo, no sentido de detectar, conhecer, pesquisar e analisar os fatores determinantes e condicionantes dos agravos à saúde relacionados aos processos e ambientes de trabalho. Além de ter a finalidade de planejar, executar e avaliar intervenções sobre esses aspectos, de forma a eliminá-los ou controlá-los (BRASIL, 1998b).

No ano seguinte, em 1999, frente à relevância da definição do perfil nosológico da população trabalhadora para o estabelecimento de futuras políticas públicas no campo da saúde do trabalhador, é instituída a Portaria nº. 1.339. Tal Portaria define a Lista de Doenças relacionadas ao trabalho a ser adotada no SUS, como referência dos agravos ocasionados no decorrer dos processos de trabalho, para uso e definição clínica e epidemiológica (BRASIL, 1999).

Considerando os dispositivos supracitados fica estabelecido a instituição, no âmbito do SUS, da Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador (RENAST) pela Portaria nº 1.679 de 19 de setembro de 2002. Esta foi organizada como rede nacional de informação e práticas de saúde, com o intuito de implementar ações assistenciais, de vigilância, de prevenção, promoção e recuperação da saúde dos trabalhadores, nas linhas de cuidado da atenção básica, da média e alta complexidade ambulatorial, pré-hospitalar e hospitalar (BRASIL, 2002).

Nessa direção, no ano de 2005, institui-se a Portaria nº 2.437, com vistas a ampliar e fortalecer a RENAST. A instituição desta nova portaria objetivava ainda a adequação e ampliação da rede de CEREST, cuja função se embasa

[...] no provimento de retaguarda técnica para o SUS, nas ações de prevenção, promoção, diagnóstico, tratamento, reabilitação e vigilância em saúde dos trabalhadores urbanos e rurais, independentemente do vínculo empregatício e do tipo de inserção no mercado de trabalho (BRASIL, 2005, p. 2).

Ainda no ano de 2009, a RENAST passa por nova revisão, sendo publicada a Portaria nº 2.728, que visava a estruturação da rede de CEREST (BRASIL, 2009). Atualmente, alguns dispositivos assumem relevância e notoriedade, como é o caso dos CEREST, principalmente após a criação da RENAST. Como expressão de uma dada política de saúde, esses dispositivos de saúde do trabalhador refletem o saber técnico-científico e a correlação das forças sociais em certos momentos históricos. Conseqüentemente, tais aspectos apontam a relevância de se pesquisar a saúde do trabalhador no âmbito de suas vinculações institucionais, históricas e sociais (LEÃO; CASTRO, 2013).

Cabe ressaltar que em 2004 fica instituído por intercessão da portaria nº 777, a notificação compulsória de agravos à saúde do trabalhador (BRASIL, 2004a). Esta surge a partir da gravidade do quadro de saúde dos trabalhadores e conseqüente aumento da expressividade dos acidentes de trabalho e doenças relacionadas ao trabalho. Destaca-se também a necessidade da disponibilidade de informações consistentes e ágeis sobre a situação da produção, perfil dos trabalhadores e ocorrência de agravos relacionados ao trabalho, com vistas a orientar as ações de saúde, a intervenção nos ambientes e condições de trabalho.

Mais além, cabe ressaltar que trabalhadores doentes e afastados de suas atividades laborais apresentam impactos sociais e econômicos para a sociedade e Estado. Ademais, a incipiência de políticas públicas de atenção integral e de vigilância pode representar, por outro lado, um agravante para acidentes e outros agravos oriundos do trabalho (VILELA, 2013).

Nessa direção, neste mesmo ano, em articulação dos Ministérios do Trabalho, da Previdência Social, da Saúde e Meio Ambiente, na busca de superar a fragmentação, desarticulação e superposição das ações desenvolvidas por esses órgãos de governo, é proposta a Política Nacional de Saúde e Segurança do trabalhador (PNSST) visando ações transversais, intra e intersetoriais, com vistas à atenção integral à Saúde do Trabalhador. Esse esforço caminha na direção da promoção da melhoria da qualidade de vida e saúde do trabalhador, além da prevenção de acidentes e agravos à saúde originados pelos modos de produção, assegurando ambientes de trabalho seguros e livre de riscos (BRASIL, 2004b).

Em alinhamento com a PNSST, anteriormente citada, configura-se a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora (PNSTT), instituída pela portaria nº 1.823, em 2012, reafirmando a sua finalidade de definir os princípios, as diretrizes e as estratégias a serem observados pelas três esferas de gestão do SUS, atentando para o desenvolvimento da atenção integral, com ênfase na vigilância, visando a promoção e a proteção da saúde dos trabalhadores. Deste modo, a PNSTT está em conformidade com o conjunto de políticas de saúde no âmbito do SUS, considerando a transversalidade da área de saúde do trabalhador e o papel do trabalho enquanto determinante do processo saúde-doença (BRASIL, 2012a).

Frente o exposto, observa-se que o campo de Saúde do Trabalhador passou por diversas evoluções e transformações ao longo dos tempos, devido às modificações nos modos de produção e organização dos processos de trabalho, além das lutas e reivindicações na busca de melhores condições e ambientes de trabalho, o esforço por políticas que assegurassem a promoção da saúde e prevenção de agravos advindos do trabalho e a consolidação por uma atenção integral à saúde dos trabalhadores.

Sendo assim, transposta a primeira década deste milênio, a sociedade confronta-se diariamente com desafios e dificuldades de afirmação de políticas públicas que consigam efetivamente compreender, acompanhar e controlar os riscos oriundos do trabalho, que é crescentemente complexo, invisível e por vezes mais perigoso (VILELA, 2013). Cabe ressaltar, que ainda há muito para avançar em relação à saúde dos trabalhadores, no que se refere à criação de linhas de cuidado específicas para determinados grupos de trabalhadores, atentando para as vulnerabilidades de cada área, com vista a minimizar possíveis danos à saúde física e psíquica. Ademais, com as demandas do mundo atual, faz-se necessário o incentivo de pesquisas que investiguem as doenças psíquicas ocasionadas por questões que envolvam o sofrimento, a satisfação e insatisfação no trabalho.

Nessa direção, a Enfermagem tem debruçado o seu olhar cada vez mais sob essas questões. Levando em consideração os diversos ambientes laborais, o contexto de trabalho e a relação destes com a saúde dos trabalhadores, o presente estudo busca investigar, especificamente, o grupo de trabalhadores frentistas de postos de combustíveis, que será apresentado a seguir.

## 2.2 SAÚDE DO TRABALHADOR DE POSTO DE COMBUSTÍVEL

O trabalho constitui a atividade pela qual o homem transforma a natureza e neste processo se transforma. É importante como fonte de renda, pois permite aos trabalhadores e

suas famílias o acesso ao consumo de bens e serviços, e também é fonte de reconhecimento e de honra, marcando a identidade dos indivíduos que, frequentemente, são reconhecidos pela profissão ou ofício que exercem ou exerceram. Assim, o trabalho constitui fonte de realizações, satisfação, gratificações pessoais e reconhecimento pela coletividade (SILVEIRA, 2009).

Entretanto, o trabalho também pode ser fonte de problemas que afetam a saúde dos indivíduos, podendo originar acidentes e doenças quando exercido em condições perigosas, exposto a produtos químicos tóxicos, ao ruído, a jornadas longas e estafantes, em ritmo acelerado, em ambientes inadequados, submetido à pressão por produtividade, entre outras (SILVEIRA, 2009).

Nessa direção, entende-se por condição de trabalho o ambiente físico com variáveis como temperatura, pressão, barulho, vibração, irradiação, altitude, dentre outros; o ambiente químico, com a manipulação de produtos, vapores e gases tóxicos, fumaça e poeira; o ambiente biológico, com a presença de vírus, bactérias, fungos e outros parasitas. Ainda, “as condições de higiene, de segurança além das características antropométricas que envolvem o posto de trabalho” (DEJOURS, 2015, p. 29).

O ambiente dos postos de combustíveis propicia, aos trabalhadores, inúmeros riscos e agravos à saúde, os quais devem ser considerados nocivos ao processo saúde-doença do profissional exposto, podendo-se destacar: o contato com combustíveis e outros produtos químicos, permanência junto às bombas de combustíveis, ruído, vibração, calor, frio, risco de atropelamento, assaltos, repetitividade de movimentos, longas jornadas de pé e sobrecarga de trabalho pelas múltiplas funções que desempenham (CEZAR-VAZ et al., 2012).

Segundo a Norma Regulamentadora (NR) nº 5, os riscos no ambiente de trabalho podem ser classificados em cinco tipos, considerando-se que os riscos de acidentes são fatores que colocam o trabalhador em situação de vulnerabilidade e possam afetar sua integridade física e seu bem estar psíquico, tais como: acidentes com máquinas e equipamentos sem proteção, possibilidade de incêndio e explosão, ambiente físico inadequado, dentre outros (BRASIL, 2011).

Os riscos ergonômicos são fatores que podem interferir nas características psicofisiológicas do trabalhador, causando desconforto ou afetando sua saúde, sendo eles: o levantamento de peso, ritmo excessivo de trabalho, monotonia, repetitividade, postura inadequada de trabalho, entre outros. O risco físico ocorre pela exposição dos trabalhadores ao ruído, calor, frio, pressão, umidade, radiações ionizantes e não-ionizantes, vibração, etc. (BRASIL, 2011).

Já no risco químico, são consideradas as substâncias, compostos ou produtos que possam penetrar no organismo do trabalhador pela via respiratória, nas formas de poeiras, gases, neblinas, névoas ou vapores, ou que, pela exposição, possam ter contato ou ser absorvido pelo organismo através da pele ou por ingestão. Já o risco biológico se dá pelo contato com bactérias, vírus, fungos, parasitas, entre outros (BRASIL, 2011).

No que diz respeito aos fatores de riscos físicos, a vibração advém de diversos tipos de veículos, máquinas e equipamentos, e causam danos como perda da sensibilidade tátil, problemas na circulação periférica, articulações, lesões na coluna e nos rins (CHAIB, 2005). Os equipamentos utilizados nos postos como bombas de combustível são responsáveis por grande parte das vibrações do ambiente (HERZER; BROETTO; CONTO, 2009).

Tais equipamentos não oferecem grandes problemas quanto ao ruído emitido, percebe-se que as maiores fontes de ruídos em postos de combustíveis são de origem externa, provenientes dos veículos automotores e som automotivo. A presença de ruído pode gerar desconforto no trabalhador e, nessas condições, há perda da inteligibilidade da linguagem, a comunicação fica prejudicada, passando a ocorrer distrações, irritabilidade e diminuição da produtividade no trabalho (HERZER; BROETTO; CONTO, 2009). Ainda, o ruído pode acarretar danos diretos e indiretos à saúde dos trabalhadores, sendo que os efeitos diretos caracterizam-se pela redução da capacidade auditiva até surdez e os efeitos indiretos por alterações no estado emocional/hipertensão (CHAIB, 2005).

Em estudo recente com trabalhadores frentistas, os achados não mostraram perda auditiva na audiometria dos indivíduos expostos a níveis de pressão sonora dentro do limite recomendado e produtos químicos. Porém, a exposição a produtos químicos inibe a ação protetora do reflexo acústico, deixando a orelha interna parcialmente desprotegida, podendo vir a ocorrer alterações auditivas decorrentes do ruído, mesmo este estando dentro dos limites recomendados (TOCHETTO; QUEVEDO; SIQUEIRA, 2013).

Nessa mesma pesquisa, evidenciou-se que os trabalhadores “que têm limiares auditivos normais, apresentaram alterações em altas frequências, bem como reflexos acústicos ausentes ou exacerbados, indicando, respectivamente, alteração coclear e central”. Destaca-se que o tempo de exposição a esses compostos foi diretamente proporcional à extensão do dano auditivo. Assim, pesquisas com trabalhadores expostos simultaneamente a ruído e solventes orgânicos destacam a ação sinérgica desses agentes (TOCHETTO; QUEVEDO; SIQUEIRA, 2013, p. 1145).

Logo, a exposição a produtos químicos ototóxicos na presença ou não do ruído pode provocar danos irreversíveis na audição dos trabalhadores em um período significativamente

menor de exposição (BOTELHO et al., 2009). As substâncias químicas, como solventes orgânicos, estão presentes em diversas áreas laborais, como é o caso do posto de combustível e podem acarretar danos à saúde do trabalhador, pois têm características tóxicas variadas que vão desde cancerígenas a ototóxicas (TOCHETTO; QUEVEDO; SIQUEIRA, 2013).

Nessa perspectiva, é essencial a vigilância em saúde de trabalhadores de postos de combustíveis, não só a realização do exame audiométrico, tanto na prevenção quanto no acompanhamento da perda auditiva ocupacional, como também a implantação de um programa de conservação auditiva para trabalhadores expostos a produtos químicos, estando estes associados ou não a níveis de ruído acima de 85 decibéis (BOTELHO et al., 2009).

Ao adentrar especificamente nos fatores de riscos químicos em postos de combustíveis, pode-se destacar substâncias como: Benzeno, Tolueno e Xileno (BTX), que são hidrocarbonetos aromáticos, considerados os principais componentes da gasolina, usados amplamente como solventes pela indústria química. A exposição ao benzeno pode causar intoxicação aguda e crônica, sendo este um agente mielotóxico regular, leucemogênico e cancerígeno, mesmo em baixas doses. Não existem sinais e sintomas característicos ou típicos da sua intoxicação que permitam diagnosticá-la e distingui-la de outros agravos (BRASIL, 2010b).

Deste modo, combustíveis como a gasolina e o diesel constituem uma mistura complexa de hidrocarbonetos líquidos, inflamáveis e voláteis, dentre esses, o BTX são considerados os mais perigosos, com predomínio do benzeno devido ao seu potencial cancerígeno. A exposição a esses compostos pode ter um impacto sobre a saúde de indivíduos expostos (REKHADEVI et al., 2011). Cabe salientar que fatores como longas jornadas de trabalho com a realização de horas extra que, muitas vezes, ultrapassam as horas de exposição permitida, contribuem para a ocorrência de intoxicações por BTX em trabalhadores de postos de combustíveis (GRENDELE; TEIXEIRA, 2009).

Nessa direção, a organização do trabalho pode contribuir positivamente e ou negativamente para a saúde do trabalhador. Esta pode atentar na direção de minimizar os efeitos psico-físico-sociais, possibilitando diminuir o tempo de exposição aos agentes químicos, em especial o benzeno, e aos riscos de acidentes de trabalho, causados pelas longas jornadas de trabalho ou por escalas mal elaboradas (ROCHA et al., 2014).

Entre os riscos biológicos encontrados nos postos de combustíveis podemos mencionar, em especial, o trabalho dos lavadores de veículos automotivos, os quais ficam expostos a ambientes alagados ou encharcados, em contato com a umidade que pode acarretar

danos à saúde do trabalhador. Assim sendo, pode-se destacar os problemas na pele como as micoses e a ocorrência de fungos (CHAIB, 2005).

Os riscos ergonômicos e psicossociais também circundam esse ambiente de trabalho, considerando-se que escalas de trabalho irregulares impedem que o trabalhador exerça outra atividade, seja ela, outro emprego ou estudo. Aspecto, este, que pode tornar o trabalho mais desgastante para o indivíduo, interferindo na satisfação e contribuindo para a ocorrência de acidentes de trabalho e doenças ocasionadas pelo dano físico, psíquico e social (ROCHA et al., 2014).

Ainda, em relação aos riscos ergonômicos do trabalho, as características físicas que marcam as atividades, em especial a função do frentista, encontram-se relacionadas ao desgaste do atendimento. Este realizado de pé, durante a jornada de trabalho, ao lado da bomba de combustível, o que exige intenso esforço da musculatura, podendo causar desgastes físicos ao trabalhador (MAIA; MAIA, 2010).

A NR nº 17, que trata da Ergonomia no trabalho, menciona que para as atividades em que os trabalhos devam ser realizados de pé. Cabe à organização do trabalho disponibilizar assentos para descanso em locais em que possam ser utilizados por todos os trabalhadores durante as pausas (BRASIL, 1990b).

Deste modo, a atividade de frentista é marcada por distintas exigências que acentuam a carga de trabalho, em especial à carga psíquica. Desta forma, pode-se deduzir a existência de um contexto sócio-organizacional próprio, em que permeiam vivências de prazer-sofrimento no trabalho. As relações sociais de trabalho quando combinadas com a necessidade de respeitar às regras da organização do trabalho compõem o fator de desgaste mais expressivo nessa atividade. Tais relações sociais de trabalho são vivenciadas na interação com a empresa, clientes e colegas (FERREIRA; FREIRE, 2001).

Por fim, também existem os riscos mecânicos e de acidentes, os quais foram descritos em estudo recente que investigou a percepção de risco dos trabalhadores de postos de combustíveis no qual foram mencionados os seguintes riscos: o risco de explosão, esse associado pelo trabalhador ao abastecer o veículo com o cliente ao telefone ou quando esse se recusa a desligar o veículo e o consumo de cigarro neste ambiente; no descarregamento de combustível no posto, o qual também é associado ao risco de incêndio; ainda são citados o risco de atropelamento na plataforma de abastecimento e o risco de acidente de percurso (ROCHA, 2012).

Corroborando a isso, estudo discorre que o trabalhador de posto de combustível encontra-se exposto durante sua jornada de trabalho a três importantes riscos. O risco químico

advindo do manejo com substâncias químicas; o risco de acidente com a possibilidade de incêndio, por trabalhar com material explosivo, e o risco de atropelamento que decorre do trabalho na pista de abastecimento (PORTELA et al., 2011).

Desta forma, argumenta-se que perante diversos riscos advindos desse ambiente de trabalho, o uso de Equipamento de Proteção Individual (EPI) é fundamental para a segurança e saúde desses trabalhadores. Cabe mencionar que a empresa é responsável por adquirir e fornecer para os empregados os EPI adequados aos riscos, de forma gratuita. Além disso, deve exigir seu uso; orientar e fornecer treinamento ao trabalhador sobre o uso adequado, guarda e conservação; substituí-lo quando estiver danificado ou extraviado; responsabilizar-se pela higienização e manutenção periódica (BRASIL, 2001b).

Em contrapartida, o trabalhador é responsável por fazer uso do EPI, utilizando-o com a finalidade a que se destina; responsabilizar-se pela guarda e conservação; comunicar ao empregador qualquer alteração que o torne impróprio para uso e cumprir as determinações do empregador sobre o uso adequado (BRASIL, 2001b). Estudo destaca que em relação à adesão ao uso do EPI, apesar do detalhamento das ações constantes em lei, ainda enfrenta-se problemas relacionados ao baixo nível de conscientização de ambas as partes, ou seja, empregados e empregadores (GRENDELE; TEIXEIRA, 2009).

Em suma, observa-se que a influência das características atuais do trabalho sobre a saúde física e psíquica dos trabalhadores pode decorrer de inúmeros fatores e situações, entre os quais, já mencionados anteriormente, a exposição a agentes tóxicos, a altos níveis de ruído, a situações de risco à integridade física, quando o trabalho envolve compostos explosivos ou sujeitos a assaltos, sequestros e atropelamentos. Além disso, formas rígidas de organização do trabalho e políticas de gerenciamento que desconsideram os limites físicos e psíquicos do trabalhador, pode impor frequentemente a anulação de sua subjetividade para que a produção não seja prejudicada e as metas estabelecidas sejam alcançadas (SELIGMANN-SILVA et al., 2010).

Nesse contexto, faz-se necessário discorrer que o trabalho nesse ambiente conta com uma parcela significativa de profissionais do sexo masculino, o que evidencia que algumas profissões são mais difundidas entre os homens, o que pode ser atribuído ao fato de serem trabalhos com riscos mais evidentes se comparados a outros ofícios (ROCHA et al., 2014). Isso corrobora com o imaginário social construído em que os indivíduos do sexo masculino são socializados para atividades produtivas, enquanto do sexo feminino prioritariamente para o exercício de atividades reprodutivas, fato esse que reafirma a existência de uma



diferenciação entre homens e mulheres em relação às representações sociais, o que impacta a inserção das mulheres em ocupações tidas como masculinas (FERREIRA, 2012).

Contudo, evidencia-se que o mercado de trabalho brasileiro conta atualmente com uma maior participação das mulheres, sendo que essa inserção tem sido observada em atividades tradicionalmente tidas como masculinas, apesar dessa participação ainda se mostrar inferior com relação aos homens. Além disso, percebe-se que os níveis de escolaridade das mulheres tende a ser superior ao dos homens e o paradoxo que se estabelece é que, mesmo assim, persiste a falta de valorização e diferenças na remuneração (FERREIRA, 2012).

Assim, perante os distintos riscos que cercam essa profissão, os quais podem comprometer a saúde física e psíquica dos frentistas, a Enfermagem com seu conhecimento científico pode contribuir nesse ambiente laboral. Deste modo, o presente estudo busca investigar os diferentes olhares e percepções dos trabalhadores frentistas de postos de combustíveis, levando em consideração a sua subjetividade acerca da satisfação no trabalho. Essas questões serão abordadas a partir do referencial teórico da Psicodinâmica do trabalho, que será tratado no capítulo seguinte.

### 2.3 SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO NO TRABALHO NA PERSPECTIVA DA PSICODINÂMICA DO TRABALHO

O trabalho apresenta, na relação com a saúde, um papel ambíguo. Se por um lado desempenha uma função positiva como afirmador da identidade, meio de socialização e desenvolvimento pessoal do indivíduo, por outro pode representar ameaça e risco de acidentes e outros agravos à saúde dos trabalhadores (VILELA, 2013).

Em relação ao sofrimento mental, cabe destacar que ele pode derivar ou ser potencializado pela organização do trabalho. Entende-se por organização do trabalho a divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa, o sistema hierárquico, as modalidades de comando, as relações de poder, as questões de responsabilidade, dentre outras (DEJOURS, 2015, p. 29). Além disso, ela também é compreendida pela divisão de homens que se dá pela divisão do trabalho e repartição entre os trabalhadores, separando assim o conteúdo da tarefa e as relações humanas de trabalho (DEJOURS, 2011).

Nessa perspectiva, o trabalho prescrito é, de certa forma, a vontade do outro. Vontade essa de dominar, de controlar, de explorar ao máximo a força de trabalho, substituindo o livre arbítrio do trabalhador pela imposição do empregador. “O trabalhador é, de certa maneira,

despossuído de seu corpo físico e nervoso, domesticado e forçado a agir conforme a vontade de outro” (DEJOURS, 2011, p. 27).

Deste modo, a organização do trabalho é responsável pela definição, divisão e distribuição das tarefas entre os trabalhadores. Compete a ela, também, a concepção das prescrições e o exercício do controle, da ordem e da direção e da hierarquia (MARQUES, 2010). Assim, quanto mais rígida for a organização do trabalho, mais acentuada é a divisão deste, menor é o conteúdo significativo do mesmo e, portanto, menores são as possibilidades de mudá-lo, logo, o sofrimento aumenta (DEJOURS, 2015, p. 67).

Nesse sentido, o sofrimento inicia quando a relação homem-organização do trabalho está bloqueada, quando o trabalhador usou o máximo de suas capacidades intelectuais, psicoafetivas, de aprendizagem e de adaptação; quando todas as ferramentas do saber e de poder são escassas e quando ele não pode mais mudar de tarefa, esgotando os meios de defesa contra as exigências físicas, mentais e psíquicas contra a organização do trabalho. O começo do sofrimento é marcado na certeza de que o nível de insatisfação atingido não pode mais ser diminuído (DEJOURS, 2015).

Frente ao sofrimento no trabalho, os trabalhadores irão buscar se defender por meio de estratégias individuais ou coletivas (MACHADO; MERLO, 2008). O trabalhador recorrerá às estratégias defensivas/mediação na busca de transformar e resignificar o custo humano negativo do trabalho e, assim, garantir as vivências de prazer e satisfação nesse (ARAÚJO, 2008).

No que se refere à satisfação, esta pode ser simbólica ou concreta. A satisfação simbólica trata-se da vivência qualitativa da tarefa; é o sentido e a significação do trabalho que importam nas suas relações com o desejo, e não mais questões relacionadas às necessidades, como no caso do corpo, mas dos desejos ou das motivações, e isso depende do que a tarefa veicula do ponto de vista simbólico (DEJOURS, 2015).

As satisfações concretas dizem respeito à proteção da vida, ao bem-estar físico, biológico e nervoso, ou seja, à saúde do corpo. Subtrair do corpo à nocividade do trabalho, permitindo ao corpo entregar-se à atividade capaz de oferecer vias mais adaptadas à descarga da energia é o desejável. Assim, fornecer atividades físicas, sensoriais e intelectuais em proporções adequadas à economia psicossomática do indivíduo (DEJOURS, 2015) pode auxiliar o trabalhador neste processo.

Para tanto, a livre organização do trabalho torna-se uma peça essencial para o equilíbrio psicossomático e à satisfação. A organização do trabalho rígida e imposta aparece como um obstáculo à livre estruturação da tarefa, comprometendo o equilíbrio psicossomático

do trabalhador. Assim, quanto mais rígida for a organização do trabalho, menos ela facilitará estruturas favoráveis à economia psicossomática do indivíduo. Ela pode causar a fragilização somática, na medida em que pode bloquear os esforços do trabalhador para adequar o modo operatório às necessidades de sua estrutura mental. O conflito entre a economia psicossomática e a organização do trabalho potencializa os efeitos patogênicos das más condições físicas, químicas e biológicas do trabalho (DEJOURS, 2015).

Contudo, quando o trabalho é livremente organizado ou escolhido pode proporcionar ao trabalhador vias de descargas mais adaptadas às suas necessidades, com a existência de uma carga psíquica negativa do trabalho, ou de uma “descarga psíquica” de trabalho, revertendo em benefício da homeostasia. Logo, quando o trabalho permite a diminuição da carga psíquica, denomina-se de trabalho equilibrante. Já o trabalho fatigante é aquele que se opõe a essa diminuição, a via de descarga psíquica está fechada, a energia psíquica se acumula, tornando-se fonte de tensão e desprazer. Com o seu aumento e acúmulo aparecem a fadiga, a astenia e, a partir daí, a patologia (DEJOURS, 2011).

Deste modo, quando o rearranjo do trabalho não é possível e a relação do trabalhador com a organização do trabalho é bloqueada, o sofrimento patogênico ocorre, pois a energia não descarregada no exercício do trabalho é acumulada no aparelho psíquico, ocasionando um sentimento de desprazer e tensão (MACHADO; MERLO, 2008). O favorecimento da subjetividade do trabalhador leva à vivência de prazer. Contudo, quando ela é desconsiderada e bloqueada, favorece as vivências de sofrimento (MEDEIROS; MENDES, 2013).

Da mesma forma, é necessário o reconhecimento das ações do trabalhador, uma vez que o trabalho envolve a expressão do sujeito, o que proporciona prazer e satisfação com sua obra, salientando assim suas potencialidades enquanto ser humano. O reconhecimento do trabalho possibilita a transformação do sofrimento em prazer, pois dá sentido ao sofrimento, e ainda pode conduzir o sujeito para a construção de sua identidade, contribuindo, conseqüentemente, para a sua autorrealização (MACHADO, MERLO, 2008).

O sofrimento apresenta-se de duas formas distintas: o sofrimento criador e o sofrimento patogênico. Este último surge quando todas as possibilidades de transformação, aperfeiçoamento e gestão da forma de organizar o trabalho já foram empregadas, ou seja, quando somente pressões fixas, rígidas, repetitivas, incontornáveis e frustrantes, configuram uma sensação generalizada de incapacidade. Quando foram explorados todos os recursos defensivos, o sofrimento residual, não compensado, continua seu trabalho de solapar e começa a destruir o aparelho mental e o equilíbrio psíquico do sujeito, empurrando-o lenta ou

brutalmente para uma descompensação mental ou psicossomática e para a doença (DEJOURS; ABDOUCHELI, 2011).

O desafio está em definir as estratégias capazes de modificar o destino do sofrimento e favorecer sua transformação, e não sua eliminação. Quando o sofrimento pode ser transformado em criatividade, ele traz uma contribuição que beneficia a identidade, aumentando a resistência do indivíduo ao risco de desestabilização psíquica e somática. Sendo assim, o trabalho funciona como um mediador para a saúde. Todavia, quando a condição de trabalho, as relações sociais deste e as escolhas gerenciais empregam o sofrimento no sentido de sofrimento patogênico, o trabalho funciona como mediador da desestabilização e da fragilização da saúde (DEJOURS; ABDOUCHELI, 2011).

Além disso, o trabalho pode gerar medos e ansiedades diversas relacionadas tanto ao ambiente físico, em relação aos riscos de acidentes e danos à saúde, como ao ritmo de trabalho e às relações humanas, o que exige o desenvolvimento de estratégias defensivas na tentativa de preservar a saúde psíquica dos trabalhadores (MEDEIROS; MENDES, 2013).

A utilização de estratégias defensivas pode ser considerada positiva à medida que minimiza o sofrimento causado pelas situações de trabalho geradoras de conflito, favorecendo assim o equilíbrio psíquico do trabalhador. Porém, essa utilização pode ser negativa quando provoca uma estabilidade psíquica artificial, alienando o indivíduo e não provocando transformações significativas no contexto de trabalho (BARROS; MENDES, 2003).

Ao negar a realidade, o trabalhador perde a oportunidade de compreendê-la e até mesmo aliviar a angústia dos fatos que a proporcionam. Assim, ao negá-la, não oportuniza a compreensão desses sentimentos, nem a sua livre expressão, o que irá interferir na descarga psíquica, levando a uma maior tensão do aparelho psíquico. Consequentemente, este evento pode possibilitar o seu adoecimento, uma vez que a energia pulsional não está sendo descarregada no exercício do trabalho, ficando acumulada, gerando um sentimento de desprazer e tensão (MACHADO; MERLO, 2008).

Diante da complexidade e fragmentação das organizações do trabalho, a saúde do trabalhador deve ser estudada sob uma ótica interdisciplinar, com o intuito de compreender o trabalho como um espaço de organização da vida social em que os profissionais são sujeitos que pensam e agem sobre o trabalho. Para tanto, a Psicodinâmica do Trabalho torna-se uma abordagem apropriada na tentativa de desvendar a dinâmica das situações de trabalho e os possíveis agravos à saúde do trabalhador (CAMPOS; DAVID; SOUZA, 2014).

A psicodinâmica do trabalho investiga o processo saúde-adoecimento no âmbito do trabalho e tem como objetos de estudo o sofrimento e as estratégias defensivas e de mediação,

tanto individuais como coletivas, adotadas pelos trabalhadores para resignificar e superar o sofrimento na busca de relações prazerosas no contexto do trabalho (ARAÚJO, 2008).

Outra característica importante é que a psicodinâmica do trabalho visa ao coletivo de trabalho e não aos indivíduos isoladamente. Após diagnosticar o sofrimento psíquico em situações de trabalho, ela não busca atos terapêuticos individuais, mas intervenções voltadas para a análise da organização do trabalho à qual os indivíduos estejam submetidos. Especialmente para as estratégias construídas coletivamente, para dar conta do trabalho prescrito, evitando o sofrimento e buscando o prazer (MERLO; MENDES, 2009, p. 143).

Deste modo, a Enfermagem busca cada vez mais apoiar-se na psicodinâmica do trabalho para desenvolver suas pesquisas. Neste ínterim, o presente estudo objetiva conhecer a percepção de trabalhadores frentistas de postos de combustíveis acerca dos riscos e satisfação no trabalho, pois entende-se que os conhecimentos produzidos sobre esta temática possibilitarão o planejamento de ações de enfermagem, com vistas à promoção, proteção e prevenção de agravos aos trabalhadores frentistas de postos de combustíveis.



### 3 MÉTODO

Neste capítulo será apresentado o método da pesquisa, incluindo o tipo de estudo, o cenário, os participantes, os instrumentos e técnicas empregados para a coleta e análise dos dados, e as considerações éticas pertinentes à pesquisa.

#### 3.1 TIPO DE ESTUDO

Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa, do tipo exploratório-descritivo. Esta tem por objetivo desenvolver, esclarecer e alterar conceitos e ideias, caracterizando-se por menor rigidez no planejamento; apresentam visão geral sob um determinado fato; envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas; o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil formular hipóteses ou o tema é genérico, exigindo revisão da literatura, discussão com especialistas e outros procedimentos (GIL, 2010). Ainda, as pesquisa exploratórias:

têm o propósito de proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito. Seu planejamento tende a ser bastante flexível, pois interessa considerar os mais variados aspectos relativos ao fato ou fenômeno estudado (GIL, 2010, p. 27).

Por outro lado, as pesquisas descritivas têm por finalidade descrever as características de determinada população, fenômeno, utilizando técnicas padronizadas para coleta de dados e fazendo uma caracterização dos sujeitos em grupo ou individual. Ainda, incluem-se neste grupo as pesquisas com objetivo de levantar opiniões, atitudes, crenças de uma determinada população (GIL, 2010).

No que se refere à pesquisa qualitativa, se trata de uma investigação que compreende a descrição e a análise da realidade, com as suas diferentes formas de representar as experiências vivenciadas pelas pessoas ou de experienciar um fenômeno. Há uma implicação entre o conhecimento sobre o mundo e os sujeitos que o constroem, numa relação dinâmica entre o sujeito e o objeto. Logo, a interpretação do fenômeno, atribuindo-lhe significados, é parte integrante do processo de conhecimento, tanto do pesquisador como dos atores (MINAYO, 2014).

Portanto, optou-se pela pesquisa qualitativa, uma vez que a mesma trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser

reduzidos à operacionalização de variáveis. Compreende-se este processo como parte da realidade social, pois o ser humano diferencia-se não só em suas atitudes, mas em refletir e interpretar suas ações inseridas no contexto vivido, como também compartilhar com seus pares as dimensões da produção humana, resumindo-se no universo das relações, das representações e da intencionalidade, o que define o objeto da pesquisa qualitativa (MINAYO, 2014).

Nesta direção, acredita-se que a abordagem de pesquisa elegida esteja em consonância com os objetivos propostos no estudo, uma vez que se pretende investigar as percepções dos trabalhadores frentistas acerca da satisfação no trabalho, mediante as suas vivências e experiências em relação à temática, a fim de desvelar os significados e as relações entre trabalho e satisfação.

### 3.2 CENÁRIO DO ESTUDO

O cenário do estudo foi postos de combustíveis localizados na área urbana da cidade de Santa Maria no estado do Rio Grande do Sul. O município de Santa Maria conta com 62 empreendedores ligados ao ramo de depósito comércio varejista de combustíveis (postos de gasolina) licenciados pela Fundação Estadual de Proteção Ambiental Henrique Luiz Roessler - RS (FEPAM). Desses, 59 estão distribuídos na área urbana do município; dois localizam-se na área rural e um posto não determina a sua localização (FUNDAÇÃO ESTADUAL DE PROTEÇÃO AMBIENTAL HENRIQUE LUIZ ROESSLER, 2014).

Os postos de combustíveis localizados na área urbana estão distribuídos em 21 bairros do município, totalizando oito Regiões Administrativas (RA) (Figura 1). A maior concentração de postos de combustíveis encontra-se na RA Centro Urbano (seis bairros) com 22 postos de combustíveis; seguidos pela a RA Leste (um bairro) com 13 postos; a RA Oeste (três bairros) com seis postos; a RA Nordeste (quatro bairros) com seis postos; a RA Centro-Oeste (dois bairros) com cinco postos; a RA Sul (dois bairros) com quatro postos; a RA Norte (dois bairros) com dois postos e a RA Centro-Leste (um bairro) com um posto de combustível.

Frente ao exposto, procedeu-se a seleção da amostra, a qual passou por duas etapas. Em um primeiro momento, realizou-se o mapeamento da distribuição dos postos de combustíveis por RA, que objetivou abranger de forma igualitária todas as regiões do município. Após, foi realizado o sorteio manual de um posto de combustível por RA, totalizando oito postos de combustíveis. Depois de selecionado o posto, a pesquisadora



verificou se este estava devidamente licenciado pela FEPAM (dado confirmado no site da Fundação), critério para incluí-lo como cenário do estudo. Aqueles que não estavam licenciados foram excluídos, e um novo sorteio de posto da mesma RA foi realizado. Assim, de um total de oito RA, em duas foi necessário realizar novo sorteio.

Cabe ressaltar que duas regiões administrativas apresentaram maior resistência em participar da pesquisa, o que demandou a realização de novo sorteio de posto de combustível daquela RA, ação que visava contemplar todas as oito regiões administrativas.

Figura 1 – Mapa das regiões administrativas do município de Santa Maria/RS



Fonte: Website Prefeitura Municipal de Santa Maria - RS. Disponível em: [http://www.santamaria.rs.gov.br/docs/mapa\\_divisao\\_urbana.pdf](http://www.santamaria.rs.gov.br/docs/mapa_divisao_urbana.pdf)

### 3.3 PARTICIPANTES DO ESTUDO

O segundo refinamento ocorreu após o aceite da empresa em participar do estudo, utilizando a listagem disponibilizada pelo posto de combustível com o nome dos trabalhadores frentistas. Assim, foi realizado um segundo sorteio manual dos participantes do estudo que seriam entrevistados, sendo que, nos casos de recusa em participar da pesquisa, um novo frentista foi sorteado.

Os participantes do estudo foram os trabalhadores frentistas de ambos os sexos. Imediatamente após o contato com os responsáveis pelo posto de combustível para a autorização da pesquisa, foi solicitado junto a esses uma listagem com os nomes dos trabalhadores frentistas, os quais, após o sorteio, foram contatados em seu ambiente de trabalho com vista a serem convidados a participar do estudo.

Os critérios de inclusão dos participantes no estudo eram: ser trabalhador em posto de combustível e atuar diretamente com as bombas de gasolina (frentistas); estar há pelo menos seis meses atuando nesse ambiente de trabalho, uma vez que se argumenta que esse seja um período adequado para que se reconheça a organização do trabalho. Ademais, acredita-se que esse tempo seja o ideal por permear questões de satisfação no trabalho e o vivido dos trabalhadores. E, como critérios de exclusão: os trabalhadores que estivessem afastados do trabalho por quaisquer motivos (atestado, licença, férias), no período da coleta de dados.

Deste modo, o estudo contou com um total de oito participantes. Cabe ressaltar que a pesquisadora comprometeu-se em entrevistar, pelo menos, um frentista de cada região administrativa do município, no intuito de envolver distintas realidades destas regiões, uma vez que algumas são mais centralizadas e outras mais afastadas, próximas a rodovias federais, com maior fluxo de veículos e indivíduos, o que exige maior locomoção destes trabalhadores.

### 3.4 COLETA DOS DADOS E INSTRUMENTOS

A escolha dos métodos e instrumentos de coleta de dados deve obedecer a um conjunto de fatores que envolvem a singularidade da pesquisa; devendo levar em consideração o problema de pesquisa, o objeto, a equipe de pesquisa, a delimitação do universo ou da amostra e outros elementos presentes no campo da investigação (MARCONI; LAKATOS, 2010).

O estudo foi desenvolvido no ano de 2015, sendo que o início da coleta de dados ocorreu no mês de junho e seu término no mês de agosto deste mesmo ano. Respeitando a singularidade da pesquisa em questão, a técnica eleita para a coleta dos dados foi a entrevista semiestruturada. Esta prevê a investigação da percepção do sujeito por intermédio de um instrumento de perguntas abertas e flexíveis que, se por um lado prevê um foco e uma direção condizentes com os objetivos do estudo, por outro permite que sejam elaboradas novas perguntas ao longo da pesquisa de acordo com a direção que o discurso do participante segue (MINAYO, 2014).

Deste modo, entre todas as técnicas de interrogação, a entrevista é a que apresenta maior flexibilidade, o que permite que essa assuma as mais diversas formas. Entretanto, a realização de entrevistas de pesquisa é muito mais complexa, sendo que o entrevistador constitui a única fonte de motivação adequada e constante para o entrevistado. Neste caso, a entrevista deve ser desenvolvida a partir de estratégia e tática adequadas. Desta maneira, consideram-se duas etapas essenciais: a especificação dos dados que se pretendem obter, e a escolha e formulação das perguntas (GIL, 2010).

Cabe considerar as vantagens da entrevista, uma vez que possibilita a obtenção de dados referentes aos mais diversos aspectos da vida social dos participantes; permitindo uma maior profundidade acerca dos comportamentos humanos. Ainda não exige que o sujeito entrevistado saiba ler ou escrever; amplia a possibilidade de obtenção de um maior número de respostas, haja vista que é mais difícil negar-se a ser entrevistado; oferece maior flexibilidade, pois o entrevistador pode esclarecer o significado das perguntas e adaptá-las mais facilmente às pessoas e às circunstâncias em que se desenvolve a entrevista; possibilita captar a expressão corporal do entrevistado, bem como a tonalidade de voz e ênfase nas respostas (GIL, 2012).

Assim, justifica-se a escolha da entrevista semiestruturada, uma vez que essa técnica de coleta de dados amplia a possibilidade de um maior aprofundamento em relação à temática proposta, disparando outros questionamentos, a partir de determinadas respostas, favorecendo ao elucidar e contribuir com os objetivos da pesquisa. A entrevista foi norteada por um roteiro de pesquisa previamente formulado (APÊNDICE A), as entrevistas foram gravadas em áudio e transcritas, conferindo maior fidedignidade aos dados coletados. O tempo médio de duração das entrevistas foi de 35 minutos.

O determinado momento foi agendado previamente com os participantes do estudo após aceitarem participar da pesquisa, de acordo com a sua disponibilidade e respeitando o seu horário de trabalho. O local para a realização da entrevista foi acordado entre o participante e a pesquisadora e atentou para o bem estar do pesquisado e o sigilo dos dados.

Ainda, a pesquisadora contou com o apoio de três auxiliares de pesquisa, os quais se revezavam para acompanhá-la durante as entrevistas, entre eles dois bolsistas de iniciação científica e uma mestranda, ambos integrantes do grupo de pesquisa “*Trabalho, Educação, Saúde e Enfermagem*”, na linha de pesquisa Saúde/Sofrimento Psíquico dos Trabalhadores, da UFSM. Cabe destacar, que esses momentos foram de extrema valia para ambos os envolvidos, os bolsistas de iniciação científica tiveram a oportunidade de participar e envolver-se de perto com a etapa da coleta de dados, oportunizando-lhes conhecimentos

específicos em uma etapa de pesquisa científica, e participando efetivamente da transcrição das entrevistas. A mestranda, por sua vez, contribuiu significativamente no desenvolvimento, construção e reflexão da abordagem de pesquisa elegida.

Sobre o roteiro para a entrevista semiestruturada, este deve apresentar alguns tópicos, os quais devem funcionar apenas como lembretes para o pesquisador. Sua finalidade é servir de guia e orientador para o andamento da interlocução e deve ser construído de forma que permita a flexibilidade nas conversas e a absorção de novos temas e questões trazidas pelo interlocutor como sendo de sua estrutura de relevância (MINAYO, 2014).

### 3.5 ANÁLISE DOS DADOS

Os dados provenientes das entrevistas semiestruturadas foram analisados segundo a Análise de Conteúdo de Bardin (2011). Para a referida autora, a análise de conteúdo consiste em um conjunto de técnicas de análise das comunicações que visa obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e recepção dessas mensagens.

Ainda, como finalidade da análise de conteúdo, busca-se a articulação entre a superfície dos textos e os fatores que determinaram estas características, deduzidos logicamente na busca de estabelecer uma relação entre as estruturas semânticas e as estruturas psicológicas, sociológicas ou culturais dos enunciados. Em outras palavras, procurar conhecer aquilo que está por trás das palavras sobre os quais se debruça, desvelando além das aparências do que está sendo comunicado; é a busca de outras realidades por meio das mensagens (BARDIN, 2011).

Concomitantemente com a coleta dos dados buscou-se realizar a transcrição na íntegra das entrevistas. Para isso, utilizou-se um editor de texto, Microsoft Office Word 2007. Logo, objetivando uma melhor organização do material, as entrevistas foram armazenadas em arquivo único e identificadas separadamente (entrevista 01, entrevista 02, entrevista 03 e assim consecutivamente). Depois, foram impressas e encadernadas para melhor manipulação do material. Assim se constituiu o *corpus* da pesquisa.

A autora propõe que a análise seja operacionalizada por meio dos seguintes passos: a pré-análise; a exploração do material; o tratamento dos resultados obtidos, a inferência e a interpretação. A primeira etapa, a pré-análise, consiste na organização e sistematização das ideias iniciais. O objetivo é a escolha dos documentos a serem submetidos à análise, retomada

dos objetivos e pressupostos iniciais da pesquisa, a formulação de hipóteses ou objetivos e a elaboração de indicadores que fundamentem a interpretação (BARDIN, 2011).

Em um primeiro momento, a pesquisadora realizou como atividade a leitura “flutuante”. Nesta etapa ocorreu a aproximação com os dados coletados nas entrevistas semiestruturadas por meio da leitura livre e escuta atenta do áudio das entrevistas. Ainda neste momento da leitura, a pesquisadora foi sinalizando e abstraindo ideias centrais ao longo do texto. A leitura “flutuante” é a primeira atividade da etapa de pré-análise e consiste no contato inicial e aproximação com os documentos que serão analisados, a fim de conhecer o material e deixar-se envolver pelas primeiras impressões (BARDIN, 2011).

Sequencialmente, conforme necessidade da pesquisadora para a síntese dos resultados, optou-se pela forma tradicional. Em um bloco de papel foram sinalizadas as primeiras impressões das entrevistas de forma individual, buscando suscitar a ideia geral dos dados coletados. Posteriormente, uma nova leitura foi realizada, utilizando a técnica das cores para agregar temas semelhantes que fossem ao encontro dos objetivos traçados. Nessa direção, procedeu-se a escolha dos documentos levando em consideração os objetivos propostos inicialmente no projeto, definindo o *corpus* analítico da pesquisa (BARDIN, 2011).

Posteriormente, utilizou-se como estratégia o recorte das falas e seu agrupamento de acordo com as cores usadas para cada tema. Estas foram coladas temporariamente em um cartaz para que fossem exploradas e analisadas convergindo em unidades de registros. No que tange à exploração do material, essa é a fase da análise propriamente dita, na qual ocorrem operações e codificações, em consonância com a etapa anterior; decomposição ou enumeração (BARDIN, 2011).

Em relação à última etapa, tratamento dos resultados obtidos e interpretação, consiste em identificar a frequência com que o conteúdo aparece no material transcrito e, tendo sido obtidas as unidades de significação, pode-se propor inferências e suscitar interpretações em confluência aos objetivos. Desta forma, é possível construir categorias de análises. Esta ação permite a classificação de elementos formados por diferenciação e/ou agrupamento analógico ou homogêneo a partir de fatores comuns (BARDIN, 2011).

Após as falas serem cuidadosamente analisadas, obteve-se a delimitação das unidades de registro, o que resultou na construção das categorias que compuseram o presente estudo. A análise temática consiste em descobrir os “núcleos de sentido” que compõem a comunicação e cuja presença, ou frequência de aparição, pode significar alguma coisa para o objetivo analítico escolhido (BARDIN, 2011). Entretanto, para a análise do texto não foi levado em

conta o número de aparições e sua frequência, mas sim o significado implícito e explícito nas palavras e mensagens.

Sendo assim, acredita-se que a escolha pela análise de conteúdo proposta por Bardin encontra-se em conformidade com o tipo de pesquisa, abordagem metodológica e técnica de coleta de dados definidos para a dissertação. Essa técnica contribuiu para evidenciar as perspectivas dos trabalhadores envolvidos nesse estudo e responder de forma positiva aos objetivos da pesquisa.

### 3.6 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS

Para o desenvolvimento da pesquisa foram observados todos os aspectos éticos e legais pertinentes à apropriada implementação do estudo. Inicialmente, foi realizado o sorteio dos cenários para proceder com as empresas revendedoras de combustível, por meio de uma carta de apresentação (APÊNDICE B), a qual expôs a proposta da pesquisa a fim de obter autorização para a sua realização.

Posteriormente, o projeto foi cadastrado no Sistema de Informação para o Ensino (SIE), no Gabinete de Projetos (GAP) e na Plataforma Brasil, com vistas à avaliação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Com a obtenção de um parecer propício ao estudo, deu-se início a pesquisa.

O estudo atendeu à Resolução nº 466 de 12 de dezembro de 2012 do Conselho Nacional de Pesquisa, que define as diretrizes e normas reguladoras de pesquisas envolvendo seres humanos, tendo como mérito dar ênfase aos compromissos éticos com os participantes de pesquisa (BRASIL, 2012b). Cada participante da pesquisa assinou um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (APÊNDICE C), com linguagem acessível, que inclui os objetivos, a justificativa, os métodos, a forma de andamento da pesquisa, a liberdade da desistência dos participantes, a qualquer momento, sem prejuízo e a garantia do anonimato.

Do mesmo modo, a pesquisadora se comprometeu com o anonimato e privacidade dos participantes do estudo mediante assinatura do Termo de Confidencialidade, Privacidade e Segurança dos Dados (APÊNDICE D). Para tanto os participantes foram identificados com a letra “F” correspondente à Frentista, seguido de um número que configura a ordem com que se deram as entrevistas, a elucidar F1, F2, F3 e assim sucessivamente.

Cabe salientar que a coleta dos dados foi realizada somente após aprovação do projeto pelo CEP da UFSM, sob CAAE: 43676115.7.0000.5346, que se deu no período de junho a agosto de 2015. Torna-se pertinente ressaltar o compromisso da pesquisadora frente à

instituição participante da pesquisa no que se refere à apresentação dos dados encontrados à gestão e, principalmente, aos participantes do estudo, nesse caso os trabalhadores frentistas, bem como a sua divulgação em periódicos científicos e eventos na área da saúde.

Após a conclusão da análise dos dados, os mesmos foram guardados juntamente com o TCLE pela coordenadora da pesquisa em armário privado e seguro na sala 1305B, do Centro de Ciências da Saúde, no Departamento de Enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria, sob responsabilidade da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Carmem Lúcia Colomé Beck. Após um período de cinco anos, os respectivos documentos serão incinerados. Ressalta-se que durante este período os dados poderão ser acessados para a realização de releituras e desenvolvimento de pesquisas futuras que abordem a temática em questão.

O estudo não acarretou riscos potenciais ou reais à saúde dos participantes. No entanto, as questões suscitadas durante a entrevista semiestruturada mobilizaram os trabalhadores a refletir e repensar a dinâmica e a organização do trabalho, o que poderia causar algum grau de desconforto. Caso isso ocorresse, a entrevista poderia ser interrompida, podendo o participante optar por continuá-la em outro momento ou não, conforme o seu desejo.

No que tange aos benefícios, o estudo permitiu a investigação de um ambiente ainda pouco explorado, contribuindo cientificamente para a área da Enfermagem e, sobretudo, para o campo de Saúde do Trabalhador. A partir dos resultados obtidos, poderão ser desenvolvidas estratégias de intervenção em prol da promoção da saúde e prevenção de agravos e, de tal modo, contribuir para amenizar questões referentes à insatisfação nesse ambiente de trabalho.

Ademais, almeja-se que a partir deste estudo novas temáticas sejam suscitadas e instiguem outros pesquisadores da área a desenvolverem estudos com estes trabalhadores. Por ser um ambiente de trabalho nocivo e que pode contribuir para danos e agravos à saúde, evidencia-se a necessidade de valorização e intensificação dos cuidados prestados. A Enfermagem pode usar da sua experiência e lançar mão de atividades educativas que contribuam na direção de práticas laborais mais seguras e prazerosas. Ainda, objetiva-se fortalecer e difundir o uso do referencial teórico da Psicodinâmica do trabalho como mediador nos estudos sobre saúde do trabalhador.





## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo serão apresentados os dados provenientes da análise de conteúdo à luz do referencial teórico da Psicodinâmica do trabalho. Os resultados foram pré-categorizados. Da análise dos dados emergiram as categorias: Contexto de trabalho de postos de combustíveis; Vivências de satisfação e insatisfação de trabalhadores frentistas; e Riscos e agravos decorrentes do trabalho em postos de combustíveis.

Em relação ao perfil dos participantes, seis participantes são do sexo masculino e dois do sexo feminino. A faixa etária predominante foi adulto jovem, 21 a 38 anos, tendo um participante 45 anos. A maioria possuía ensino médio completo, sendo um com ensino médio incompleto e um participante com ensino fundamental incompleto.

### 4.1 CONTEXTO DE TRABALHO DE POSTOS DE COMBUSTÍVEIS

Como um dos objetivos deste estudo, buscou-se conhecer o contexto de trabalho de frentistas de postos de combustíveis. O contexto de trabalho se caracteriza pelas representações relativas à organização, às condições de trabalho e às relações socioprofissionais (MENDES; FERREIRA, 2007). Logo, a categoria Contexto de trabalho de postos de combustíveis apresenta quatro subcategorias, conforme o Quadro 01:

Quadro 1 – Subcategorias referentes à categoria Contexto de Trabalho de Postos de Combustíveis. Santa Maria, RS, 2016

CATEGORIA	SUBCATEGORIA
CONTEXTO DE TRABALHO DE POSTOS DE COMBUSTÍVEIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Organização do trabalho</b></li> <li>- <b>Condições de trabalho</b></li> <li>- <b>Relações Socioprofissionais</b></li> <li>- <b>Contradições: Trabalho Prescrito X Trabalho Real</b></li> </ul>

No transcorrer da análise de conteúdo das falas dos trabalhadores frentistas, percebeu-se que suas vivências de satisfação e insatisfação estão relacionadas, muitas vezes, à elementos pertencentes à ordem da organização do trabalho. Um destes elementos compreende o relacionamento com a chefia e os sentimentos desencadeados pelas cobranças. Conforme Mendes; Ferreira (2007), organização do trabalho é a divisão e conteúdo das tarefas, normas, controles e ritmos de trabalho.

Ademais, podem-se definir duas dimensões da organização do trabalho: divisão do trabalho e divisão dos homens. A divisão do trabalho se relaciona à divisão de tarefas, repartição, cadências e o modo operatório prescrito. A divisão dos homens abarca às relações de poder, o sistema hierárquico e às responsabilidades (DEJOURS; ABDOUCHELI, 2011).

Logo, na primeira categoria, que aborda a **Organização do Trabalho**, tem-se a retribuição idealizada pelo trabalhador frentista associada ao cumprimento das metas instituídas, a qual pode estar implicitamente ligada à cobrança que visa produtividade em favor da organização. Logo, tal relação pode ter efeitos negativos para a saúde psíquica dos trabalhadores. O que se exemplifica na fala que segue:

[...] eu sempre procuro ajudar ali a bater a meta e quando a gente vende pouco se chateia “ah a gente não conseguiu bater a meta esse mês”, a gente vive com a meta na cabeça, quanto melhor a meta for, mais facilidade a gente vai ter aqui se precisar de alguma coisa e quase sempre que precisa de alguma coisa daqui do posto, dificilmente ganha um não, “eu preciso de uma folga hoje” ou chega ali “preciso de um vale hoje, porque eu estou precisando do dinheiro”, beleza, nunca ganhamos um não nessa parte (F3).

Nesse sentido, trabalhar, para a psicodinâmica, pressupõe que o trabalhador engaje sua personalidade para atender a uma tarefa prescrita e conformada por pressões materiais e sociais, ou seja, em nome do prescrito. Assim, para conseguir atingir as expectativas impostas pelo ambiente laboral, o trabalhador mobiliza a sua subjetividade em prol do alcance das metas estabelecidas (JÚNIOR; MENDES; ARAUJO, 2009). Contudo, metas impostas por um cenário de produtividade, quando desmedidas, o que se tem com frequência, podem ser perigosas para a saúde psíquica do trabalhador (DEJOURS, 2007).

Diante disso, a mobilização subjetiva, por mais espontânea que seja, não deixa de ser extremamente frágil, pois depende da dinâmica entre contribuição e retribuição. Frente à contribuição para com a organização do trabalho, o indivíduo espera ser retribuído. E, antes mesmo de qualquer retribuição, espera tão somente que suas iniciativas e vontades não sejam frustradas. Em outras palavras, que não seja considerado apenas um “simples executante” condenado à obediência e passividade (DEJOURS, 2011b). Nessa dimensão, entende-se que o que mobiliza o sujeito em sua relação com as tarefas não é apenas a compulsão; é o desejo subjetivo fundamental de obter em retribuição ao seu engajamento e sua contribuição um benefício em termos de sentido para si (MENDES; DUARTE, 2013).

Assim, a organização do trabalho é um compromisso negociado entre quem o organiza e quem o faz. Essa evolui e se transforma, ou seja, as acomodações mudam, o mercado muda, o cliente muda, as relações de trabalho mudam e alteram a qualidade do trabalho. Ademais, é

uma relação social, é um compromisso entre objetivos e prescrições, compreendidas como os procedimentos estabelecidos e a maneira de organizar o trabalho, além das dificuldades reais para a execução do mesmo (LANCMAN; UCHIDA, 2003).

Nessa direção, observa-se a cobrança de forma verticalizada, que visa produtividade e qualidade para atender aos objetivos propostos pela organização do trabalho, ou seja, os trabalhadores são fiscalizados segundo o seu desempenho, o que se justifica pelas demandas e exigências atuais do mundo capitalista e produtivista, conforme constatado na fala a seguir:

[...] da parte deles, eles cobram no caso nós frentistas, por exemplo, nós temos atendimento padrão, oito passos que a gente faz ali, e dentro daquele padrão de atendimento, nós estamos sendo avaliados [...] a gente é avaliado no atendimento, se tem o atendimento básico oferecer água/óleo/para-brisas, os adicionais um perfume para carro e isso eles cobram bastante, o atendimento, que é o que a empresa visa muito, é mais essa cobrança, em seguir aqueles oito passos de atendimento (F7).

As transformações tecnológicas e organizacionais introduzidas pela lógica capitalista sobre o processo produtivo, além de possibilitarem às empresas o aumento da produtividade e, conseqüentemente, dos lucros, implicam também de forma negativa na saúde do trabalhador, por meio do surgimento de doenças de ordem físicas e psíquicas (CAMPOS; DAVID; SOUZA, 2014). Tem-se, assim, um cenário de modificações radicais em todos os sentidos, na organização do trabalho com a imposição de novas regras e procedimentos, nova divisão hierárquica, técnica e social, com a imposição de prazos e cumprimentos de metas (GUIMARÃES, 2009).

Assim, num mundo em que predomina a lógica do capital financeiro, que exige um crescimento sem fim, impondo metas cada vez mais absurdas e defendendo a ideologia de que os homens são seres com capacidade de superação infinita, observa-se o surgimento de distintas formas de adoecimento psíquico no trabalho (SZNELWAR; UCHIDA; LANCMAN, 2011).

Nessa direção, evidencia-se que o sofrimento está vinculado à cobrança por produtividade e à pressão por metas no trabalho, surgindo em distintas classes de trabalhadores, como líderes religiosos de organizações do Distrito Federal (MENDES; SILVA, 2006), trabalhadores da indústria e vendedores ambulantes (camelôs) (MORAES; VASCONCELOS; CUNHA, 2012), e em trabalhadores de teleatendimento de Goiânia (MENDES; VIEIRA; MORRONE, 2009). Além de enfermeiros que atuam em Unidades de Tratamento Intensivo (UTI) de um hospital privado no Rio de Janeiro (CAMPOS; DAVID, 2011).

Diante disso, a cobrança pode suscitar sentimentos de insatisfação, é a vontade do outro sobressaindo-se à vontade do trabalhador, o que aponta para um estado de alienação, no qual o trabalhador se entrega ao que já está posto e enraizado e acomoda-se nesta relação. Em outras palavras, habitua-se ao que está instituído pela organização, como expressa a fala abaixo:

[...] em relação ao ambiente de trabalho, focalizando a empresa aqui, eu acho que as cobranças poderiam ser de maneiras diferentes, coisa menos ostensiva, mas isso aí como eu te falei, todo o ambiente de trabalho tem suas dificuldades [...]. Já to adaptado a trabalhar com esses tipos de cobranças, esse tipo de situação (F1).

Nesse sentido, a organização do trabalho é de certa forma a vontade do outro. Vontade essa de dominar, de controlar, de explorar ao máximo a força de trabalho, substituindo o livre arbítrio do trabalhador pela imposição do empregador. “O trabalhador é, de certa maneira, despossuído de seu corpo físico e nervoso, domesticado e forçado a agir conforme a vontade de outro” (DEJOURS, 2011, p. 27). Logo, a organização do trabalho aparece como veículo da vontade de um outro, a tal ponto que, por fim, o trabalhador se sente habituado pelo estranho (DEJOURS, 2015).

Assim, a alienação, passa pelas ideologias defensivas, de modo que o trabalhador acaba por confundir os seus próprios desejos pela imposição da organização do trabalho, que substitui seu livre arbítrio. O trabalhador é vencido pela vontade contida na organização do trabalho após usar todos os seus esforços para tolerar esse enxerto contra a sua natureza, ao invés de fazer triunfar sua vontade própria. Para garantir essa dinâmica e assegurar a sua perenidade, instala-se a fadiga. A alienação, no caso do trabalho, toma a forma de um conflito onde o desejo do trabalhador rendeu-se à imposição do empregador (DEJOURS, 2015).

Nessa lógica, para darem conta do trabalho prescrito e corresponderem às expectativas da organização do trabalho sem adoecerem, os trabalhadores estabelecem estratégias de enfrentamento contra o sofrimento, tais como: conformismo, individualismo, negação de perigo, agressividade, passividade, dentre outras (RODRIGUES, 2013). No caso dos trabalhadores frentistas, podemos destacar, em especial, as estratégias de conformismo e passividade, como exposto no extrato da fala anterior.

Deste modo, a organização do trabalho, por vezes, desconsidera as necessidades, desejos e subjetividade do trabalhador em prol de suas pretensões, o que pode suscitar desconforto, medos, ansiedades e insatisfação nos trabalhadores, os quais precisam adaptar-se para suprir as precisões da organização, como expressa a fala a seguir:

É porque quando vieram me falar assim: “tal dia tu vai começar a treinar no caixa” e daí eu peguei e só balancei a cabeça, e falei: “não tem como não querer?” E daí ela (gerente) falou: “não, tu tem que aprender no caixa” e daí tem que aprender (F4).

À luz da psicodinâmica do trabalho, “as frustrações resultantes de um conteúdo significativo inadequado às potencialidades e às necessidades da personalidade podem ser uma fonte de grandes esforços de adaptação” (DEJOURS, 2015, p. 66). Nessa perspectiva, a organização do trabalho exerce, sobre o homem, uma ação específica, cujo impacto é o aparelho psíquico. Em certos momentos, o sofrimento pode emergir frente ao choque entre uma história individual, portadora de projetos, esperanças e desejos, e uma organização do trabalho que os ignora. Esse sofrimento, de natureza mental, começa quando o homem, no trabalho, já não pode fazer nenhuma modificação na sua tarefa com vistas a torná-la mais adequada às suas necessidades fisiológicas e a seus desejos psicológicos. Assim, a relação homem-trabalho é bloqueada (DEJOURS, 2015).

Seguindo esta linha de pensamento, a organização do trabalho produz sobre o homem ações específicas em seu aparelho psíquico, tendo em vista que, em determinadas contextos de trabalho, surge um sofrimento em decorrência do choque entre os desejos pessoais do sujeito que trabalha e uma organização que não acolhe os sonhos e esperanças desse sujeito trabalhador (AUGUSTO; FREITAS; MENDES, 2014). Logo, o sofrimento é resultado do confronto entre os desejos e fantasias construídos pelo ser humano acerca do trabalho e o seu real, refletindo uma experiência de frustração (MENDES; ARAUJO, 2012).

Na visão da psicodinâmica do trabalho, o sofrimento pode ter, como destinos, a criatividade ou o adoecimento. O sofrimento caracteriza-se como patogênico quando a organização do trabalho se revela extremamente rígida, não proporcionando autonomia ou meios adequados do sujeito elaborar maneiras de solucionar os problemas originados no trabalho (PEREIRA; MORAES, 2013). Portanto, o sofrimento patogênico, aquele que conduz à doença, desenvolve-se quando o trabalhador não é capaz de encontrar meios de enfrentar e conciliar a organização do trabalho com suas demandas e características pessoais (DEJOURS, 2015; 2011). Segundo Dejours (2007, p. 18):

[...] o sofrimento, antes passivo, provoca toda uma gama de sentimentos: surpresa, estupefação, decepção, irritação, contrariedade, ira, cólera, indo até as raias da depressão. Depois, o sofrimento que se condensa na subjetividade transmuta-se em exigência psíquica. O sofrimento exige consolo, clama por alívio, precisa ser transformado, para ser superado. Em outros termos, de passivo no início, o sofrimento provocado pela relação com o real converte-se em “protensão” para o mundo em busca de solução [...].

No entanto, nem todos os trabalhadores referiram sentimentos negativos em relação à cobrança por parte dos superiores. Menciona-se, nesse caso, que os relacionamentos interpessoais influenciam nas repercussões da organização do trabalho, ou seja, das demandas em si. Logo, ao apoiar o trabalhador na produção de suas atividades, de forma que passe a eles sentimentos de tranquilidade e segurança, confere-lhes vivências satisfatórias e oportuniza meios mais adequados de aprendizados. Isso pode ser visualizado nos trechos a seguir:

[...] tem o superior, o gerente de pista que fica ali, cobrar seria uma maneira meio forte de falar, ele é uma pessoa que passa os conhecimentos que tem, mostra a maneira mais correta de fazer, então ele está sempre ali pra nos auxiliar, a gente tem uma relação muito boa com o setor, do gerente em si, já tive experiências em outros serviços que essa pessoa que vai ficar te auxiliando passava ansiedade, me deixava mais ansioso, mais nervoso e hoje não, porque eles me passam calma, segurança, estão sempre dispostos a te mostrar como seria a maneira melhor de fazer alguma coisa que tu tenha errado (F5).

É que tem patrões que qualquer coisinha, coisas fúteis ali eles já fazem um drama, e eles não, eles chegam e falam contigo numa boa e está resolvido o problema, não se alteram nem nada contigo (F6).

Deste modo, a organização do trabalho é o elemento central no entendimento da dinâmica prazer e sofrimento. Organizações mais rígidas, inflexíveis e dominadoras estão relacionadas à ocorrência de sofrimento e mesmo adoecimento no trabalho; enquanto que organizações mais maleáveis e que permitam ao trabalhador maior liberdade e possibilidade de autorregulação e criatividade estão relacionadas ao sofrimento criativo e à saúde (DEJOURS, 2015). Nessa direção, o sofrimento criativo ocorre quando existe mobilização do sujeito em busca de soluções para as situações impostas pela realidade e pela organização do trabalho (DEJOURS, 2015; 2011).

A subcategoria Condições de Trabalho foi construída a partir da análise dos dados, frente à percepção dos frentistas sobre o seu ambiente de trabalho e equipamentos de segurança necessários para o desenvolvimento de suas atividades. As condições de trabalho são definidas como a qualidade do ambiente físico, do posto de trabalho, dos equipamentos e materiais disponibilizados para a execução das atividades laborais (MENDES; FERREIRA, 2007).

O ambiente laboral dos frentistas é rodeado por inúmeras condições que prejudicam ou dificultam o trabalho. A presença de ruído e a vibração podem atrapalhar a comunicação entre frentista e cliente, gerando desconforto, irritabilidade e insatisfação. A fala que segue exemplifica essa situação:

[...] tem o cliente aqui que ele chega assim: “me dá 10 reais de gasolina” e muitas vezes tu não entende [o que ele diz] porque tem uma bomba ligada, tem um carro do lado com o motor ligado então tu não ouve, e mesmo que tu ponha o ouvido do lado ali tu não consegue ouvir (F3).

Nessa direção, o ruído é um tipo de som que provoca efeitos nocivos nos trabalhadores, sendo uma sensação auditiva desagradável que interfere na comunicação. Cabe destacar que a perda auditiva induzida pelo ruído é uma doença cumulativa e insidiosa, que evolui ao longo dos anos de exposição ao ruído associado ao ambiente laboral, sendo uma doença de caráter irreversível e evolução progressiva passível de prevenção (ARAÚJO, 2002). Além da perda auditiva, temporária ou permanente, a exposição contínua ao ruído pode causar dores de cabeça, cansaço, dificuldade de atenção e concentração, alterações cardiovasculares, dificuldade em realizar movimentos precisos e desânimo (PRAZERES; NAVARRO, 2011).

Portanto, sendo o ruído um risco presente nos ambientes de trabalho, as ações de prevenção devem ser priorizadas nesses espaços. Para tanto, existem limites de exposição preconizados por lei, bem como orientações sobre programas de prevenção e controle de riscos, os quais devem ser seguidos pela empresa (BRASIL, 2006). Outros estudos comprovam os dados acima encontrados. Em pesquisa desenvolvida com funcionários e usuários de postos de combustíveis, os resultados revelam que o ambiente de trabalho está aquém do ideal, ou seja, para qualquer situação ou atividade, o ruído passa a ser um agente de desconforto, podendo afetar diretamente a comunicação e a produtividade dos trabalhadores (HERZER; BROETTO; CONTO, 2009).

Corroborando com isso, o ruído pode impedir total ou parcialmente a efetivação de uma comunicação, ou proporcionar um sentido incorreto, mesmo quando o receptor recebe a mensagem e faz um esforço genuíno para decodificá-la (DAVIS; NEWSTROM, 2004). Deste modo, uma comunicação ineficiente entre cliente e frentista pode produzir dúvidas e conduzir a erros (FERREIRA; FREIRE, 2001). O ruído como causa de insatisfação no trabalho também foi mencionado em estudo desenvolvido com trabalhadores do setor de produção de açúcar, sendo identificado como fonte de insatisfação no trabalho (RUMIN; SCHMIDT, 2008).

No que tange à infraestrutura do ambiente de trabalho, essa pode colocar em risco a integridade física e psíquica do trabalhador, ambientes mal planejados, com estruturas ultrapassadas são armadilhas que contribuem para a ocorrência de acidentes de trabalho. Ainda, menciona-se a carência de espaços adequados para que os frentistas possam desfrutar do seu horário de descanso com qualidade e segurança, como expressa os depoimentos na sequência:

Uma coisa que eu não gosto é da escada ali que a gente tem que descer, ela é muito de pé então na verdade o teu “pé” ele não fica bem na plataforma ali como no apoio, tu pega sempre com a ponta do pé, se pisar mal, escorrega e cai, acho que esse é o único risco assim que eu acho ruim, que passo reclamando pra ele (gerente) e ele mesmo diz: “ah essa escada é perigosa pra cair” (F3).

É o nosso alojamento ali que está muito... a gente queria uma geladeira, não tem ali, um lugar melhor pra ti na hora do intervalo, tu poder ficar ali (F6).

Tais dados convergem com pesquisa realizada em um posto de combustível em uma cidade do Paraná, onde os espaços físicos inadequados mostram-se relevantes para ocorrência de acidentes de trabalho (VODONIS; 2014). Além disso, em outro estudo, nesse mesmo contexto de trabalho, observou-se que os trabalhadores não faziam intervalo para o lanche ou se alimentavam na pista de abastecimento, devido ausência de um espaço apropriado para realizarem seu intervalo (ROCHA et al., 2014).

Nesse contexto, a exposição ao clima é constante no trabalho dos frentistas, já que o frio, o calor, a chuva estão presentes no dia a dia destes trabalhadores, podendo ser motivo de desconforto. A empresa é responsável por oportunizar condições de trabalho dignas e adequadas para seus colaboradores, e esses possuem o direito de cobrá-las. Não obstante, os frentistas elaboraram formas de se proteger destas situações. Seguem as ilustrações a seguir:

[...] a gente se molha na pista, o posto é alto por mais que tu estejas com a capa de chuva ali correndo pra lá e pra cá tu vai se molhar [...] Aqui é tudo no revezamento, quando está chovendo, eu vou uma vez para não sugar uma pessoa só, chega um carro a gente está bem aqui num canto que tem um lugar que não pega chuva, a gente fala: “eu vou atender aquele lá e depois vai outro e daí a gente fica trocando, se eu vou toda hora lá, está chovendo e eu toda hora lá, vai só eu, vou me molhar todo (F3).

[...] antes a gente não tinha capa de chuva e agora a gente tem, então geralmente tu ia abastecer um carro e estava chovendo tu se molhava e numa dessas reuniões que ele (chefe) fez foi falado “podemos ter uma capa de chuva?” no outro dia ele foi lá e trouxe as capas de chuva para nós (F3).

[...] o problema do tempo, da exposição no tempo, tu fica mais exposto no tempo, não é um serviço que tu trabalha fechado, se estiver frio, tu vai sentir o frio, se estiver calor tu vai sentir calor, eu acho que isso é um ponto negativo [...] que é mais puxado mesmo [...] a exposição no tempo assim que te castiga um pouco, porque por mais que seja um ambiente protegido por uma cobertura tu acaba pegando frio, acaba sentindo calor quando ele é intenso demais, acaba sentido isso, não tem como escapar (F5).

Logo, essas condições adversas de trabalho permeiam outras pesquisas, na busca de identificar a percepção dos trabalhadores de postos de combustíveis acerca dos riscos e acidentes nesse contexto laboral, obteve-se a exposição diária às mudanças climáticas como motivo de desconforto e insegurança no trabalho (CEZAR-VAZ et al., 2012), (SOUZA;



MEDEIROS, 2007). Ainda, em outra investigação, com esse mesmo segmento, o calor foi pontuado como um risco ocupacional tolerável, tendo como efeitos físicos para os trabalhadores o cansaço, irritação, taquicardia, fadiga térmica e hipertensão (VODONIS; 2014).

Corroborando com isso, trabalhadores do setor de produção de açúcar apontam o calor como fonte de insatisfação no trabalho. Além disso, esses ficam a mercê de intempéries, como a chuva, devido à ausência de paredes entre as áreas externas e internas do parque fabril, contando apenas com a cobertura do telhado (RUMIN; SCHMIDT, 2008), situação semelhante a dos trabalhadores desta pesquisa.

Contudo, diante os relatos dos trabalhadores frentistas, podem ser identificados alguns meios alternativos para contornar tais condições adversas, como: a cooperação entre os pares, descrito como o revezamento no atendimento aos clientes em dias de chuva; e o posicionamento perante a organização do trabalho, ao solicitar em reunião o fornecimento de capas de chuva.

Quando abordados sobre o uso de EPI, os frentistas questionam a carência quanto à distribuição desses equipamentos, pois reconhecem os riscos a que estão submetidos e confrontam-se com uma organização que negligencia as questões de segurança no trabalho. Tais atos causam sofrimento e insatisfação, o que fica claro nos depoimentos apresentados:

[...] eu acho importante porque claro que pode ou não acontecer, mas se cair um pingo de gasolina no teu olho, vai ficar te incomodando o resto do dia, vai arder, irritar, tu vai coçar e vai irritar mais; para as mãos também esses óleos que a gente usa são cancerígenos; a própria gasolina ela é bem forte, tu vê que na hora quando tem o contato com ela resseca tua mão ai tu vai lá e lava e passa a luva de novo, mas assim caiu tu vai te que ta toda hora lá lavando e se tivesse uma luva pelo menos tu estaria mais protegido [...] Eu uso a luva química, a única coisa que a gente usa aqui [...] A gente até pergunta as vezes, mas daí fica um vazio se vai ter ou não (F3).

[...] o que eu vejo que deveria no caso ter mais, por exemplo, cuidado em relação à saúde, eles dão as luvas, os EPI, aqueles sabe? É uma luva que é um silicone para proteção dos combustíveis, quando cai algum resíduo e o uniforme é isso (F7).

Dessa parte do uso do EPI que seria importante pra todos nós, ter aqueles equipamentos pra não ser prejudicado mais ai, as vezes, vem ao caso de algum dia algum de nós sair daqui, aparecer alguma coisa por que teve contato aqui com o óleo ou com alguma coisa, algum produto de dentro daqui do posto (F3).

Da mesma forma, em outra investigação com um grupo de frentistas, a indisponibilidade desses EPI foi associada à não utilização dos equipamentos pelos trabalhadores (ROCHA et al., 2014). Essa associação também aparece em estudo na construção civil. O principal fator que contribui para a não utilização dos EPI é a sua

indisponibilidade (CIPRIANO, 2013). Não obstante, a indisponibilidade desses equipamentos também aparece em estudo desenvolvido com trabalhadores rurais (MENEGAT; FONTANA, 2010).

Ademais, para alguns trabalhadores transparece um sentimento de impotência frente ao risco de acidentes dada a impossibilidade de diminuí-los com medidas de proteção efetivas, frente à não disponibilização dos EPIs pelas empresas, o que os leva a realizarem suas atividades sem nenhuma proteção ou tendo que improvisar medidas paliativas (IRIART et al., 2008). Nessa direção, relatos de insatisfação quanto à inadequação dos EPI disponibilizados pela organização do trabalho também permeia o discurso de outros trabalhadores (RUMIN; SCHMIDT, 2008).

Conquanto, o uso do EPI como forma de proteção e prevenção a saúde é evidenciado nas falas que seguem. Os trabalhadores demonstram preocupação com a sua saúde e percebem a importância do uso desses equipamentos, porém, estes também negligenciam e banalizam o seu uso justificando que os mesmos incomodam ou atrapalham o desenvolvimento de suas atividades:

Eu procuro usar o que me pedem, tem que usar os EPI, tenho que usar a botina, eu uso a botina, tenho que usar os óculos eu procuro usar, apesar de algumas vezes eu ainda saber que faço errado em não usar, porque incomoda, mas dentro do possível a prevenção contra acidentes seria o uso dos EPI (F1).

Usando os EPI que dão pra gente, porque dão tudo certinho, a gente que coloca tem o boné, tem os óculos, tem as luvas, tem tudo pra ti usar, assim que a gente evita. Às vezes o colega costuma muito machucar os dedos nas trocas de óleo, mas tem luva, está ali em cima, mas ele diz que ele não consegue sentir pra pode abrir o motor, ele não consegue sentir ele não coloca; que a luva é grossa, mas é que tem que ser por causa do calor do motor se não adianta colocar aquelas luvinhas passa queima igual (F2).

O incômodo é um dos motivos alegados pelos trabalhadores de postos de combustíveis para a não utilização dos EPI (GRENDELE; TEIXEIRA, 2009). Da mesma forma, o incômodo e o desconforto quanto ao uso desses equipamentos é verbalizado por funcionários de uma empresa que instala para-raios (DIAS, 2015).

Em se tratando de condições de trabalho, a estrutura física inadequada também contribui para a baixa adesão ao uso do EPI, torna-se incômodo o uso dos equipamentos, a exemplificar, pela exposição ao calor. Soma-se a isso o fato de se estar em um país tropical, onde as temperaturas em condições ambientais já são altas (NEVES et al., 2011). Outros trabalhadores também referem o desconforto devido ao calor, logo a negligência em usar os

EPI é responsável pelas queixas de adoecimento e são ligadas às condições oferecidas ao trabalhador rural ou por ele construídas (MENEGAT; FONTANA, 2010).

Ainda, trabalhadores de uma indústria metalúrgica associaram os riscos às condições de trabalho e a atribuição dos acidentes a fatores pessoais, onde mencionam a banalização de alguns trabalhadores frente ao fato de não adotarem os cuidados necessários e não usarem os equipamento de proteção corretamente por motivos pessoais (GONÇALVES; DIAS, 2011). Portanto, a responsabilidade não é apenas da empresa em disponibilizar, fiscalizar e obrigar a utilização do EPI, mas também é dever do trabalhador fazer uso adequado das medidas de proteção oferecidas (ROCHA et al., 2014).

Nessa perspectiva, a cultura do uso de EPI é evidenciada nas falas dos trabalhadores mais antigos, os quais acompanham e sentem no cotidiano de trabalho a crescente evolução das políticas públicas, com normas regulamentadoras, leis e decretos que visam à segurança e saúde do trabalhador. Essas asseguram os seus direitos e deveres em relação ao uso desses equipamentos. Contudo, essa evolução entra em conflito com os costumes e crenças até então estabelecidos pelas velhas formas de trabalhar. Nesse ínterim, tais transformações, por mais benéficas que sejam, ainda provocam desconforto e ansiedade para os frentistas mais antigos, como expresso nas falas:

[...] hoje a gente é obrigado a trabalhar com óculos, com luva química, antigamente até existia lei, mas não era cobrado [...] quando eu comecei a trabalhar não tinha, eu só recebia uma camiseta e a gente começava trabalhar, passavam as informações pra nós e não tinha muito cuidado, tivesse que coloca a mão no óleo, a gente colocava a mão no óleo ou na gasolina, hoje não, para se expor a um ambiente nocivo tem que usar uma luva, tem que usar um creme, quando eu comecei a trabalhar isso não existia (F1).

A gente usa, na verdade eu não estava acostumado a usar porque na época que eu comecei a trabalhar a gente não usava isso, não era exigido, então depois começaram a exigir, e agora a gente usa; claro que custa se acostumar com esses materiais de trabalho, mas a gente usa, procura usar [...]. É o óculos e a luva o que a gente mais usa, a máscara a gente não está usando ainda, mas óculos e luva a gente está usando (F8).

Por conta disso, a complexidade da questão da adesão aos EPI vai além da disponibilidade, o que confirma a interferência de fatores individuais, crenças e das relações no ambiente de trabalho na tomada de decisão para a (des)proteção (NEVES et al., 2011). Portanto, cumpre considerar as crenças, as experiências e o grau de conhecimento dos trabalhadores para melhor eficácia das intervenções e inserção do sujeito como ator responsável pela saúde (MENEGAT; FONTANA, 2010).

Portanto, frente ao não uso de EPI e de medidas inadequadas de autocuidado, verifica-se a necessidade da intervenção de profissionais da saúde, revelando um campo de atuação da enfermagem que pode, por meio da educação em saúde, instruir o trabalhador a respeito dos produtos químicos utilizados nesse ambiente, além de outros fatores de riscos. Nessa perspectiva, por meio de práticas educativas que gerem a apreensão do conhecimento dos riscos a que está exposto esse trabalhador, o enfermeiro pode contribuir em questões de prevenção de agravos e promoção da saúde (ROCHA et al., 2014).

As **Relações Socioprofissionais** constituem outra categoria evidenciada pro meio da análise dos dados. As Relações socioprofissionais representam o modo de gestão do trabalho, comunicação e interação profissional (MENDES; FERREIRA, 2007). Entende-se por relação do trabalho “todos os laços humanos criados pela organização do trabalho: relações com a hierarquia, com as chefias, com a supervisão, com os outros trabalhadores” (DEJOURS, 2015, p. 96).

No que diz respeito ao relacionamento do trabalhador com a chefia, percebe-se nas falas dos pesquisados uma relação de reciprocidade entre ambos. Para o frentista, isso permite de certo modo adequar o trabalho às suas necessidades. Contudo, para a organização, essa dinâmica se dá na forma de negociação, ou seja, uma troca de favores, a qual objetiva preservar os interesses da empresa e seu pleno funcionamento:

Com a empresa não tenho que me queixar porque, assim, da mesma forma que quando eles precisam de mim eu to pronto, às vezes eu me sujeito a cancelar alguma coisa particular e ter que vim, da mesma maneira quando eu precisei em algumas situações da empresa sempre a empresa me ajudou, então eu acho que não existe ambiente de trabalho perfeito, mas se eu não achasse que fosse bom não estaria trabalhando num lugar há 10, 20 anos (F1).

Sempre quando precisei de ajuda conversei com meu chefe, nunca tive problema até pelo fato de como te disse, dentro do serviço onde tu está, independente se tu trabalhar bem, certinho tu sempre vai ter, como eu digo assim, uma amizade mais tranquila, vai ter essas vantagens [...] diante da empresa assim é uma empresa bem tranquila, se tu precisar alguma coisa eles te ajudam (F7).

Frente a essa dinâmica, pode-se trazer o conceito de servidão voluntária, que teve origem na filosofia de La Boétie, e recentemente é utilizada pela psicodinâmica do trabalho (MENDES, 2007). Em sua versão contemporânea, a servidão voluntária relaciona-se ainda mais às necessidades de emprego e conforto; encontra terreno fértil nas organizações do trabalho que acentuam as relações profissionais baseada em interesses para crescer na empresa, em função da cultura do desempenho e não pela solidariedade, confiança e do coletivo de trabalho (FERREIRA, 2007).

Nesse contexto, as relações socioprofissionais são pautadas no conformismo, onde o trabalhador tem que apresentar uma postura que revele o quanto ele é adaptado, integrado e eficaz. Esse se submete à organização do trabalho que, por sua vez, aproveita a vulnerabilidade do trabalhador para explorar sua produtividade, fundamentado e atendendo aos preceitos da cultura do desempenho (MENDES, 2007).

Por outro lado, os dados que versam acerca das relações com a chefia mostram que para o trabalhador há uma organização do trabalho que promove uma abertura ao diálogo, podendo-se mencionar a liberdade sentida pelos mesmos para expor as suas necessidades e entraves oriundos do ambiente laboral, o que contribui para vivências de satisfação na relação com o trabalho. Fato que se constata nas falas abaixo:

Sempre fui bem aberto com o chefe, com o gerente, o patrão da empresa, sempre fui bem aberto assim, bem tranquilo de chegar e conversar, se expor pra eles (F7).

[...] é bom a gente pode conversar com eles [...] se precisar conversar com o patrão a gente chega pede pra falar com ele, não tem problema, a gente senta e conversa (F8).

[...] aqui no posto é bom porque quando a gente tem algum problema a gente fala tudo, não fica guardando muito tempo (F2).

Em consonância com os dados aqui apresentados, pesquisa desenvolvida com professores de uma instituição de ensino superior pública, evidenciou que o prazer no trabalho está relacionado com a liberdade conferida para negociar com a chefia o que precisa (VILELA; GARCIA; VIEIRA, 2013). Frente ao exposto, se o trabalhador é capaz de pensar o trabalho, de elaborar essa experiência ao falar, de simbolizar o pensamento e chegar a uma interpretação, ele tem a possibilidade de negociação, de buscar um novo sentido partilhado, de transformar e fazer a organização do trabalho evoluir (LANCMAN; UCHIDA, 2003).

Nessa direção, mostra-se relevante a existência de espaços de discussão oportunizados pela empresa, como reuniões, ou por espaços informais, tais como: conversas na copa, nas festas, entre outros. Esses momentos favorecem a mobilização subjetiva, beneficiada pela autonomia e pelo reconhecimento do coletivo de trabalho. Essa mobilização tende a envolver: a inteligência prática, a personalidade, a cooperação e os espaços de discussão acerca da organização do trabalho (PEREIRA; MORAES, 2013).

Depreende-se por Mobilização Subjetiva os modos de engajamento, de pensar, sentir e agir individual e coletivo dos trabalhadores. Suas dimensões abrangem a inteligência prática, o espaço público de discussão, a cooperação, o reconhecimento e o coletivo de trabalho, na busca de emancipar o sujeito, ressignificar o sofrimento e transformar a organização do

trabalho em uma fonte de prazer e de saúde. Tal mobilização manifesta-se pelos modos de gestão individual e coletiva, nas dimensões visíveis e invisíveis da organização do trabalho prescrito e do real do trabalho (RODRIGUES, 2013).

Nessa direção, os modos de gestão individual emergem frente aos questionamentos sobre trabalhar nos finais de semana, aspecto inerente ao trabalho prescrito, emergindo das entrevistas a subjetividade de cada frentista. As falas denotam que o fato de exercerem atividades nos finais de semana pode causar interferências na vida pessoal dos mesmos, além de ocasionar sofrimento, o que se pode evidenciar na fala que segue:

[...] dai eu fui para o posto, dai trabalhei a primeira semana sábado e domingo também, dai eu: “bah! perdi meu final de semana não vou poder fazer nada” [...] Foi bem estranho, porque eu até tinha uma namorada e a gente gostava muito de aproveitar o sábado e o domingo, então isso foi ajudando no afastamento, assim, meu e dela, porque a gente não tava se vendo mais final de semana (F3).

Ainda, neste aspecto, alguns frentistas buscam sinalizar o lado positivo de trabalhar nos finais de semana, alegando que nestes dias o movimento de clientes diminui, o que oportuniza momentos de troca e descontração com os pares e clientes. Tais momentos minimizam o sofrimento, pois atuam como mediadores de satisfação no trabalho, conforme pode ser visto nos relatos:

Gosto, adoro trabalhar de domingo, todo mundo diz que eu sou louca da cabeça que gosto de trabalhar domingo, é o dia que tem menos movimento, mas como eu me dou bem com todos meus colegas de pista, então a gente fica sentado dando risada, conversa, da um monte de risada, eu sou a palhaça que ta sempre brincando. Então a gente está sempre rindo, conversando e fazendo amizade também porque vem gente que a gente nunca viu na vida, a gente já começa a conversar, já faz amizade, já adiciona em *face* (F2).

Trabalhar domingo até é tranquilo, é bem bom por que tem menos movimento, da pra ti sentar, se for o caso da pra ti fazer um chimarrão, ficar tomando, é bem tranquilo domingo trabalhar (F8).

Perante o exposto, as influências do trabalho não se restringem apenas ao âmbito do trabalho. A realização de atividades laborais aos domingos e feriados impõe restrições à vida familiar e social, cuja organização se dá em função dos horários de trabalho, dado que é considerado pelos trabalhadores como causa de sofrimento (GOMES; LUNARDI FILHO; ERDMANN, 2006).

Em **Contradições: Trabalho Prescrito X Trabalho Real**, antes de tudo, faz-se necessário distinguir o trabalho prescrito do trabalho real. Para Psicodinâmica do trabalho, o trabalho prescrito pode ser definido como o que deve ser feito pelos trabalhadores seguindo normas e definições precisas, ou seja, a tarefa a ser cumprida, cujas diretrizes comumente são

dadas considerando uma situação modelo e negligenciando as variabilidades das situações de trabalho. Enquanto o trabalho real é aquilo que foge à prescrição, é algo imprevisto, inesperado, que o trabalhador deve dar conta (SPODE; MERLO, 2006).

Depreende-se ainda o trabalho prescrito como aquele designado pela organização de trabalho, no qual há elaboração de regras, controles e normas. O trabalho real é vivenciado pelos próprios trabalhadores ao interpretarem e realizarem as adaptações das regras prescritas. “O diálogo com a ergonomia da atividade mostrou que há um hiato inevitável entre o trabalho prescrito e o efetivo”. Logo, o conflito inevitável entre o trabalho prescrito e o real pode acarretar sofrimento para o trabalhador (PEREIRA; MORAES, 2013, p. 200).

Nessa lógica, o exercício de múltiplas funções no dia a dia do frentista apresenta-se como característica própria deste espaço laboral, dentre elas: troca de óleo ou lubrificação de veículos, operador de caixa, limpeza e organização do ambiente de trabalho, conferência e reposição de materiais e atividades na lavagem de veículos. Todavia, as falas aludem que o foco principal é a pista de abastecimento, e como objeto de trabalho o cliente:

Aqui eu sou frentista atualmente, faço o serviço também de lubrificação como folguista e tiro caixa uma vez no domingo do mês pra ajudar na escala (F3).

A gente faz mais lado de fora exatamente por causa do foco nos carros, ta fazendo ta olhando, porque o que tu estiver fazendo tu vai largar pra atender o cliente, a não ser claro, esteja limpando o banheiro, terminar, mas sempre ta limpando, ta olhando pra vê se aquele carro não vai ficar parado, teu colega chegou, deixa ele lá e continua fazendo, agora tu vê que o carro ta ali parado, tu larga o que ta fazendo e vai atender, porque sempre o nosso ponto é o abastecimento (F2).

Tudo! Frentista, trocador de óleo, reposição, o que tiver que fazer eu tenho que fazer [...] Além de trabalhar na pista, faço troca de óleo de veículos, a conferência do lubrificante que falta, a reposição e faço a limpeza do meu ambiente de trabalho e dentro disso eu tenho que ficar de olho na pista também, tem que fazer geralmente duas coisas ao mesmo tempo, faço uma coisa e tenho que ta cuidando a pista, a prioridade é o cliente e chega final do dia tento organizar aquilo que ficou desorganizado durante o dia, faço a limpeza final também (F1).

Eu faço outras funções sim, outras funções [...] Essas limpezas, completas e as limpeza em banheiro, e mais é deixar a pista organizada, deixar limpo ali do lado, as cadeiras aonde os cliente vão chegar pra toma uma cerveja, é mais isso e outras coisas que tu te mete mesmo a fazer porque se está sentada não tem nada pra fazer e tu vê que ali ta sujo tu já vai lá, te mete, já pergunta pro teu colega se eles querem ajuda, mais de metida também que a gente faz (F2).

Seguindo essa linha de raciocínio, o exame do trabalho prescrito parece sugerir não somente uma função do frentista, mas a existência de múltiplas funções. Nesse sentido, a concepção formal da organização do trabalho ambiciona um funcionário que desempenhe

distintos papéis, que transcendem de longe o senso comum do frentista como “alguém que apenas executa o abastecimento de combustível” (FERREIRA; FREIRE, 2001).

Outrossim, essa dinâmica dos múltiplos papéis pode ser observada em outras pesquisas (CEZAR-VAZ et al., 2012), (SALGADO et al., 2012), (MAIA; MAIA, 2010). Frente a tais exigências, a organização do trabalho prevê um trabalhador flexível às demandas, encarando-as como um desafio a ser cumprido; deve ser um exemplo de multifuncionalidade e polivalência (CIMBALISTA, 2006). Ademais, as empresas contemporâneas requerem dos empregados uma capacidade de se adaptarem rapidamente e serem polivalentes (RODRIGUES, 2013).

Deste modo, a atividade de operador de caixa é uma das funções mais comuns a serem designadas aos frentistas, sendo uma prática muito difundida em postos de combustíveis. Tal função exige do trabalhador outras competências que não as que ele está habituado, as quais são, por vezes, mais complexas, suscitando, assim, sentimentos como a ansiedade, o medo e insatisfação, além de contribuir para o sofrimento os trechos a seguir demonstram tal reflexão:

Porque ali é só uma e daí se vem bastante gente ali, ela tem que ser ágil. Tem que saber fazer direitinho, e da pra ver que mesmo as que estão ali faz tempo, às vezes falta no caixa, perdem uma nota, e daí no caso de qualquer coisa que elas perderem ou que faltar vão ter que pagar. Daí eu fico pensando se elas que tão ali faz tempo já acontece isso, imagina uma nova entra ali, esse é o meu receio, só de faltar alguma coisa, porque tanto como a gente está na pista, tipo se a pessoa abastecer e não pagar a gente que vai ter que pagar. Ai é a mesma coisa no caixa, se elas perderem alguma via, alguma coisa elas tem que pagar (F4).

É trabalhar de caixa não gosto, por exemplo, se tiver que ficar ali no caixa não gosto [...] bem mais preocupante, mais responsabilidade (F8).

Depreende-se que a função de caixa é amplamente dominante na concepção do papel do frentista, a qual expressa de forma mais evidente a predominância das exigências cognitivas no trabalho de frentista, na medida em que ele deve executar procedimentos administrativos específicos no recebimento/entrega de valores e no fechamento do caixa. Por fim, cabe salientar que a centralidade do papel de caixa do frentista é reforçada pelo destaque nas normas da punição previstas para a ocorrência de “furo de caixa” (FERREIRA; FREIRE, 2001, p. 188).

Nessa perspectiva, a vivência dos trabalhadores perante inadaptação entre necessidades provenientes de sua estrutura mental e o conteúdo ergonômico da tarefa manifesta-se por uma insatisfação, um sofrimento, ou ainda por um estado de ansiedade. A insatisfação em relação ao conteúdo significativo da tarefa gera um sofrimento cujo ponto de impacto é, antes de tudo, mental, em oposição ao sofrimento resultante do conteúdo



ergonômico da tarefa. No entanto, o sofrimento mental resultante de uma frustração em nível do conteúdo significativo da tarefa pode, igualmente, levar a doenças somáticas (DEJOURS, 2015).

Destarte, entende-se que o trabalho satisfaz o homem na medida em que vai ao encontro de suas aspirações e desejos, quando em seu “fazer” o trabalhador encontra significado. A satisfação, por vezes encontra-se em desenvolver o trabalho real e não o trabalho prescrito, ou aquele a qual esteja destinado. No caso dos frentistas, muitos encontram satisfação em outras atividades laborais que permeiam o seu ambiente de trabalho e que não estejam atreladas a suas. As falas que seguem explicitam tal ideia:

Bom, atualmente, o que eu mais gosto de fazer não tá na pista, porque como eu sou muito curioso eu gosto quando to na lubrificação, eu sou curioso de algumas coisas que não sei, até semana passada a gente ganhou um curso sobre atendimento na lubrificação, então pra mim foi bem importante porque tirou muitas dúvidas que eu não sabia (F3).

[...] eu gosto bastante de lidar com máquinas, eu acho que a máquina é bem melhor que o ser humano de se lidar então eu gosto muito de fazer troca de óleo, de fazer manutenção, limpeza de radiador, essas coisas que têm que mexer com a parte mecânica de veículo, gosto bastante disso (F1).

É na parte da troca de óleo mesmo, a parte de frentista eu não gosto muito, mais eu só da parte da troca de óleo que gosto mais de fazer, a parte de motor assim é o que eu gosto [...] só não gosto muito da parte de limpeza, mas o resto é tranquilo, não é tão corrido, é bem calmo, essa parte da troca de óleo não é todos que vão chegar e vão trocar o óleo daí fica tranquilo (F6).

Diante disso, quando o trabalho é livremente organizado ou escolhido, proporciona ao trabalhador vias de descargas mais adaptadas às suas necessidades. Assim, há a existência de uma carga psíquica negativa do trabalho, ou de uma “descarga psíquica” de trabalho, revertendo em benefício da homeostasia. Deste modo, quando o trabalho permite a diminuição da carga psíquica, denomina-se de trabalho equilibrante. (DEJOURS, 2011). A organização do trabalho deve permitir, aos trabalhadores, a mediação entre suas necessidades e desejos com as contradições que são intrínsecas do trabalhar (RODRIGUES, 2013).

Logo, não há um único fator determinante para a satisfação; estes dependem do ambiente e das condições de trabalho, bem como da avaliação pessoal do trabalhador. A sua identificação torna-se essencial para estabelecer e efetivar programas de melhoria da satisfação no trabalho (MARQUEZE; MORENO, 2005). Portanto, conclui-se que o trabalho jamais é neutro, sendo ele um gerador de saúde ou, por outro lado, um “constrangimento patogênico”. Ou joga a favor da saúde ou, pelo contrário, contribui para sua desestabilização e empurra o sujeito para descompensação (DEJOURS, 2011, p. 164).

Nesse contexto, pode-se inferir que as diversas funções existentes neste ambiente laboral podem comprometer o uso de EPI, ou colaborar para o seu (des)uso. Esse aspecto ocorre frente às exigências que derivam da forma como se constitui a organização do trabalho, e pode expor o trabalhador a riscos ocupacionais, cooperando para ocorrência de acidentes de trabalho, como remete a fala a seguir:

[...] eu faço várias funções dentro do posto, ai é troca de óleo eu preciso fazer uma lavagem uma coisa ou outra eu faço, então essa mudança de ambiente dentro do mesmo local várias vezes não te permite estar toda hora tirando isso, colocando aquilo, então às vezes tem que lavar um carro rápido, na lavagem tu não vai tirar esse aqui pra colocar a botina, colocar todo o material. Então, às vezes, eu sei que o problema até é meu e eu acabo não me protegendo 100% como deveria, tem algumas situações, por fazer muito, acho que sou o coringa da empresa, faço de tudo um pouco, então tem o lavador lá que usa botina, ai porventura o lavador não está, eu vou lá substituir ele no momento da folga dele, questão rápida, então tu já não está como o cara deveria estar ali (F1).

Outro estudo confirma a realidade apresentada, a sobrecarga de trabalho compromete a adesão aos EPI e acarretam maior susceptibilidade aos riscos ocupacionais (NEVES et al., 2011). Diante disso, outro estudo entende o acidente como um evento causado pelo seu descuido ou desatenção. Entretanto, eles não deixam também de associá-los às condições de trabalho, seja na sobrecarga de trabalho para as empregadas em serviços domésticos, ou na ausência de medidas e equipamentos de proteção, no caso dos trabalhadores da construção civil (IRIART et al., 2008).

Ainda, nesse mesmo aspecto, quando questionados a respeito da sobrecarga de trabalho, os frentistas deixam claro que essa existe e pode acarretar sentimentos de ansiedade e insatisfação a partir do momento que se deparam sozinhos para atender todas as demandas oriundas da organização do trabalho, o que expressa as falas seguintes:

Não tem alguém que fica só pra trocar óleo, na verdade quem mais troca óleo sou eu por ser mais antigo, ter mais experiência, mas na verdade qualquer um poderia trocar [...] Não sobrecarrega por que sempre tem bastante gente na pista então não sobrecarrega, agora é lógico que se tivesse que ficar lá e cuidando a pista sozinho ai seria ruim (F8).

É às vezes sim, às vezes é muito movimento e tu tens que fazer as duas coisas ao mesmo tempo, vai lá, ta trocando óleo, ai tem que correr lá e atende [...] É não digo sofrimento, mas é puxado às vezes (F6).

Logo, estudos corroboram com os achados ao evidenciar que a exigência da dinâmica do ambiente de postos de combustíveis deve ser considerada ofensiva ao processo saúde-doença do profissional exposto, uma vez que a sobrecarga de trabalho encontra-se nas distintas funções cognitivas que desenvolvem (FERREIRA; FREIRE, 2001). Nesse contexto,

o acúmulo de funções e a sobrecarga de trabalho são evidenciados em outros estudos, acometendo diversas classes de trabalhadores, o que pode suscitar vivências de sofrimento e culminar no adoecimento (JÚNIOR; MENDES; ARAUJO, 2009), (FREITAS; FACAS, 2013; CIMBALISTA, 2006).

Frente o exposto, a sobrecarga decorrente da intensificação do trabalho relacionada ao modo de acumulação flexível do capital encontra ressonância em um ambiente pautado pela submissão às pressões e exigências organizacionais, o que conduz ao agravamento do sofrimento e contribui para o processo de adoecimento (CARVALHO; MORAES, 2011).

Partindo deste princípio, o adoecimento pode ser compreendido como a instabilidade mais acentuada nas dimensões física, psíquica e social, decorrente do confronto do trabalhador com o contexto de trabalho. O adoecimento instaura-se quando os sujeitos não conseguem empregar as estratégias de mediação individuais ou coletivas para superar o sofrimento decorrente das adversidades do trabalho, resultando na progressiva conformação de sintomas e deterioração da saúde (FERREIRA, 2007).

#### 4.2 VIVÊNCIAS DE SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO DE TRABALHADORES FRENTISTAS

Outro objetivo proposto foi identificar as vivências que interferem na satisfação desses trabalhadores. A primeira categoria **Satisfação no Trabalho** teve maior destaque nos relatos oriundos das entrevistas com os trabalhadores frentistas, culminando na construção de quatro subcategorias, conforme apresenta o Quadro 2:

Quadro 2 – Subcategorias referentes à categoria Satisfação no Trabalho. Santa Maria, RS, 2016

CATEGORIA	SUBCATEGORIA
SATISFAÇÃO NO TRABALHO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Identificação com o trabalho</b></li> <li>- <b>Reconhecimento e relações interpessoais</b></li> <li>- <b>Empregabilidade, segurança e comodidade</b></li> <li>- <b>Cooperação e relacionamento entre os pares</b></li> </ul>

Deste modo, a satisfação no trabalho é uma somatória de diferentes elementos que compõem o mundo pessoal e profissional, bem como o resultado da avaliação que o trabalhador tem acerca de seu trabalho. Diante disso, destaca-se um conjunto de elementos

que contribuem para que haja satisfação, como: o reconhecimento, a felicidade, o respeito, o ambiente e as condições de trabalho (NUNES et al., 2010).

Nessa perspectiva, no centro da relação saúde-trabalho, a vivência do trabalhador ocupa um espaço particular que lhe é conferido pela posição privilegiada do aparelho psíquico na economia psicossomática. Nessa dinâmica, o aparelho psíquico seria de alguma maneira, encarregado de representar e de fazer triunfar as aspirações do sujeito, no arranjo da realidade suscetível de produzir, simultaneamente, satisfações concretas e simbólicas (DEJOURS, 2015).

Assim sendo, a análise dos dados possibilitou a construção da categoria **Identificação com o Trabalho**, já que a maioria dos frentistas evidenciou o “gostar do que faz” como motivo de satisfação no trabalho. A sensação de dever cumprido e de realização pessoal e profissional com o trabalho desenvolvido foram vinculados à satisfação pelos trabalhadores pesquisados. A essência desta reflexão visualiza-se pelas falas a seguir:

Satisfação eu acho que quando tu faz aquilo que tu gosta, quando tu tá bem com aquilo que tu fez, daquela coisa de chegar em casa e dizer: “dever cumprido, hoje foi um dia bom” [...]satisfação é isso quando tu faz o que tu gosta [...] saber que tenho um serviço, saber que eu vou chegar aqui sabe, a minha rotina diária, que já me acostumei com aquilo, saber que to fazendo uma coisa pra mim tá crescendo futuramente, pra tá indo buscar as coisas que eu quero pra mim (F2).

Aqui é bom de trabalhar, tudo que eu vou fazer eu acho que a gente tem que gostar, porque se não gostar a gente não vai fazer [...]; já tive experiências em outros lugares que não foram bons e aqui é bom de trabalhar (F4).

[...] é um trabalho onde eu gosto de fazer, a minha vida inteira trabalhei nessa área já velho meu pai trabalhava como frentista e eu continuo trabalhando, gosto bastante de fazer porque senão, não estaria fazendo. Eu acho que as pessoas têm que se realizar naquilo independente do que for fazer tem que ser realizado naquilo que tu faz, se tu for um médico não adianta tu estudar pra caramba e se formar médico e daí tu estar descontente naquilo que tu faz, eu acho que qualquer profissão tem os seus méritos e dentro disso aí a pessoa tem que gostar do que faz (F1).

Olha satisfação pra mim é tu poder fazer o que tu gosta, ou pra mim o que eu aprendi sei fazer de uma maneira que não me complique, que não tenha complicações, que seja claro pra mim, que não tenha dificuldade de fazer pra mim, é uma satisfação (F5).

É, na verdade o orgulho de ter trabalhado em posto de gasolina, que os outros trabalhos que trabalhei, eu trabalhava porque tinha que trabalhar, por precisão, mas não era por gostar e assim em posto de gasolina, eu confesso pra ti que muitas vezes vim trabalhar ou ficava fazendo algumas horas a mais por gostar, por amor ao trabalho mesmo (F8).

Outros estudos corroboram com os dados aqui apresentados. A identificação com o trabalho, manifestada por “gostar do que faz”, é significativamente, mencionada como motivo

de satisfação no trabalho, para profissionais da área da saúde (PRESTES et al., 2010), (LIMA et al., 2014; NUNES et al., 2010; SILVA, 2008).

Da mesma forma, outras categorias profissionais como os docentes referem que o gostar do que faz também é um fator que promove a satisfação em seu ambiente de trabalho (SANGOI, 2015). Ainda, jornalistas de uma instituição pública também apontam que a realização profissional se dá por fazer o que gostam (RODRIGUES, 2013). Portanto, gostar da atividade desenvolvida é um fator que influencia positivamente na realização pessoal e profissional (SILVA, 2008).

Ainda, como motivos de satisfação destaca-se o sentimento de utilidade em realizar seu trabalho e contribuir com outrem; quando o trabalhador superar as suas expectativas em relação ao seu trabalho, pois ambos conferem sentido ao trabalho e encontra-se munidos de significados, o que expressa o trecho a seguir:

Eu acho que poder ensinar e ajudar alguém é sempre satisfação, independente se é cliente ou colega eu acho que isso gera satisfação pra mim em relação ao meu trabalho [...]; eu gosto de explicar para o cliente que ele vai chegar aqui, vai ter o tal produto que é o indicado pra ele, me satisfaço quando o cliente chega com um problema que não é mérito meu resolver, mas eu consigo resolver isso pra ele, então isso é uma das coisas que me traz satisfação. Às vezes é fazer alguma coisa que ta além do que eu tenho que fazer e assim tu conseguir resolver um problema que seja difícil pra todos resolver; eu consegui um êxito nisso ai é uma coisa que me satisfaz, ajudar os outros me satisfaz muito (F1).

Ao encontro do exposto, ao trabalhador resta a possibilidade de atribuir sentido ao seu trabalho, e ele o faz ao relacionar o prazer ao vínculo estabelecido com os colegas, à possibilidade de aprendizagem e ao sentimento de utilidade (MORAES; VASCONCELOS; CUNHA, 2012). Em recente estudo desenvolvido com docentes, o sentimento de utilidade foi destacado como fator gerador de satisfação no trabalho (SANGOI, 2015). Ainda, outra investigação com essa classe de trabalhadores associa a vivência de prazer no trabalho ao sentimento de utilidade (MARIANO; MUNIZ, 2006).

Nessa perspectiva, em pesquisa com profissionais da enfermagem, o sentimento de utilidade é evidenciado como fator que protege a energia psicossomática dos trabalhadores (SOUZA; LISBOA, 2006). Nessa linha de pensamento, entende-se que o sentimento de ser útil, e esta utilidade, é que pode dar sentido ao trabalho que se faz. Possivelmente, tal sentimento conduz a uma diminuição da carga psíquica, tornando o trabalho equilibrante para o aparelho psíquico desses trabalhadores, evitando assim o desequilíbrio e a doença. Além do mais, contribui para vivências de satisfação no trabalho (MACHADO; MERLO, 2008).

Além disso, para os trabalhadores pesquisados, a identificação com o trabalho encontra-se em desenvolver atividades inerentes às tarefas de frentista, o que confere satisfação e vai ao encontro da subjetividade e personalidade de cada trabalhador. A satisfação concreta pode ser figurada nas falas abaixo:

É atender o cliente no abastecimento, atender o cliente, abastecer, limpar para-brisas, olhar a água, o óleo [...] eu gosto de tá lá na frente, atendendo lá na frente (F8).

O que eu mais gosto é atender [...]; já sou mais da limpeza [...], daí eu limpo as canaletas, tiro o lixo, às vezes, lá de vez em quando, eu peço pra alguém me ajudar a limpar as bombas (F4).

[...] tudo que eu faço, gosto de abastecer, de lidar com carro, olhar água, óleo essas coisa assim, porque eu gosto de lidar com motor, completa de caminhão, eu gosto de ta limpando, ta organizando, então é o que me dá prazer assim, hoje vai ter caminhão pra mim limpar, uma que a hora passa rápido, duas eu sou apaixonada por caminhão, três eu coloco som e fico ouvindo [risos] no caminhão, sabe adoro fazer isso (F2).

Ainda nesse aspecto, pode-se argumentar que a satisfação no trabalho está intimamente interligada a questões subjetivas e singulares de cada trabalhador, mediada por seus desejos e aspirações. Os frentistas compreendem que a satisfação no trabalho não é um estado permanente, mas um processo em constante movimento, influenciado por diversos fatores. A fala abaixo expressa uma satisfação simbólica:

Satisfação é uma coisa que não é contínua, mas 90% das vezes eu me considero, isso ai depende muito do teu estado, tu pode ta hoje satisfeita fazendo o que tu gosta, amanhã conforme o teu estado de espírito tu já vai ta meio depressiva, vai achar que aquilo ali já não é tanto. Eu acho que 90% das vezes eu me considero bastante satisfeito com o que eu faço [...]. Eu me considero satisfeito no meu trabalho, o meu trabalho eu to bem tranquilo, eu me considero uma pessoa realizada poderia me realizar em outras funções, mas dentro do que eu tenho estou satisfeito (F1).

Diante disso, entende-se por satisfação concreta aquela em que é possível proteger o corpo dos danos advindos do trabalho através de atividades físicas, sensoriais e intelectuais, de acordo com a individualidade de cada um. Já as satisfações simbólicas seriam alcançadas pela adequação das tarefas aos desejos e motivações dos trabalhadores, é o sentido, a significação do trabalho (DEJOURS, 2015).

Nesse viés, percebe-se a satisfação no trabalho como um fenômeno complexo e de difícil definição, devido à diversidade de seus aspectos, e por se tratar de um estado subjetivo, o que dificulta sua conceituação, podendo variar entre os indivíduos ou na própria pessoa, de acordo com diferentes circunstâncias e ao longo do tempo (AZEVEDO, 2012). Logo, a

satisfação profissional é influenciada por uma série de fatores e está diretamente relacionada à subjetividade do trabalhador (SILVA, 2009).

Sobre **Reconhecimento e relações interpessoais**, outra categoria, para os frentistas, a satisfação brota do reconhecimento conferido pela organização do trabalho frente a sua contribuição. Neste caso, a satisfação nasce do bom relacionamento com a chefia, visualizada por esses nos elogios recebidos. Ainda, ser reconhecido pelo trabalho que realiza ou realizou, e vislumbrá-lo na forma de agradecimento traz sentido ao trabalho desempenhado. Tal reflexão fica evidente nas falas que seguem:

[...] nessa parte de contato com ele (chefe) assim é bem tranquilo, ele não é aquele, “dono” que não fala com funcionário, ele chega e fala contigo, brinca contigo, se ele tem que te falar alguma coisa que está errado ele fala, se ele quer te cobrar ele cobra, se ele vê que tu está fazendo certo ele vai te elogiar “muito bom teu serviço ontem, o cara ligou pra cá e falou que tu é bom no que está fazendo”, então dessa satisfação com ele é bem tranquilo (F3).

Satisfação pra mim é trabalhar em um lugar que tu se sente bem, estar trabalhando em um lugar em que ali tu tem motivação, tu é reconhecido, e satisfação pra mim também é ter prazer naquilo que tu faz [...]. Esse reconhecimento, por exemplo, tem o chefe e o frentista, ele vê o teu serviço, ele elogia, é aquele chefe que pede alguma coisa pra ti e tu faz, depois vem te agradecer, tu é reconhecido no teu trabalho (F7).

[...] é tu fazer o teu trabalho bem feito, ser elogiado pelo cliente, ser elogiado pelo patrão muitas vezes ou pelo gerente, isso ai é o ponto mais positivo que te motiva a trabalhar (F8).

Em convergência com os dados apresentados, frentistas de outra investigação corroboram que a satisfação encontra-se, ainda, fortemente relacionada a aspectos presentes na dimensão relação chefe-subordinado, tais como: informação quanto ao seu desempenho, e frequência de elogios ou reconhecimento pelo trabalho (SOUZA; MEDEIROS, 2007).

O reconhecimento é uma necessidade inerente do ser humano, assim as pessoas possuem necessidade de sentir-se admiradas e reconhecidas pelo trabalho que estão realizando. Ao perceberem a sua importância, tanto para a organização do trabalho quanto para o trabalho, elas ficam mais dispostas e motivadas a executar suas atividades, obtendo uma melhor qualidade do trabalho (MEGIER; TRAESEL, 2012).

Desta forma, permite-se compreender como o julgamento pode funcionar, no registro da subjetividade, como reconhecimento pelo outro ou da qualidade de seu trabalho, até mesmo de sua contribuição à evolução da organização do trabalho. Assim, o reconhecimento é a forma específica da retribuição moral-simbólica dada ao ego, como compensação por sua contribuição à eficácia da organização do trabalho, ou seja, pelo engajamento de sua subjetividade e inteligência (DEJOURS, 2005).

A retribuição simbólica esperada toma normalmente a forma do reconhecimento. Em seu duplo sentido, o reconhecimento no sentido de gratidão pelo trabalho prestado, e reconhecimento no sentido de julgamento sobre a qualidade do serviço realizado. Os depoimentos apresentados remetem-se ao julgamento de utilidade, o qual se faz sobre a utilidade econômica, social ou técnica da contribuição de um trabalhador na organização do trabalho. Este julgamento é essencialmente proferido pelos superiores hierárquicos, bem colocados para aferir a utilidade de um trabalho bem feito (DEJOURS, 2013).

Destarte, a retribuição esperada pelo trabalhador é um reconhecimento de natureza simbólica, que pode ser pensada em duas dimensões: no sentido de constatação ou no sentido de gratidão. Esta primeira vem falar da contribuição individual para com a organização do trabalho, espera-se que as chefias percebam o quanto o trabalho prescrito é falho e que as atividades apenas são executadas porque existe um trabalhador, com sua inteligência prática, disposto a executar o trabalho. A segunda será uma gratidão destinada aos trabalhadores em relação à contribuição destes para a organização (CASTRO; MERLO, 2011).

Nesta direção, os trabalhadores ainda pontuam como motivo de satisfação o reconhecimento do cliente, descrito na forma de elogio pelo trabalho prestado. Assim, a satisfação surge do reconhecimento atribuído a uma atividade desenvolvida com qualidade e eficiência, que também traz sentido ao trabalho desempenhado pelo frentista. As falas subsequentes vão de encontro com o pensamento exposto:

Uma satisfação imensa que eu acertei ou de que algum cliente passou ali e disse: “aquele rapaz não tá ai hoje? gostei de ser atendido por ele”. Quando a gente ganha um elogio isso é bom, então eu fico muito satisfeito mesmo (F5).

A pra mim ali é ele voltar e falar com o próprio gerente como já aconteceu muitas vezes chegar e dizer assim, apontar o dedo que já aconteceu comigo: “aquele rapaz lá me atendeu muito bem”, ou se não outra coisa de perguntar qual é o meu nome e dizer assim: “amanhã eu venho aqui falar com o dono do posto e vou te elogiar, muito bom o teu atendimento” (F3).

[...] ser frentista é uma profissão que eu gosto porque a gente lida com cliente, o cliente chegou à pista tu vai perguntar o que ele precisa, se quer abastecer, qual o tipo de combustível ou de repente se ele só quer passar na conveniência, a gente localiza para estacionar em algum local que não atrapalhe e manda que ele fique a vontade, então é muito bom porque a gente é muito elogiado também pelo trabalho que faz (F8).

Da mesma forma, os dados apresentados abarcam o julgamento de utilidade, pois este também pode emanar do cliente, do utilizador, do beneficiário da qualidade do serviço prestado (DEJOURS, 2013). Por fim, esse mecanismo de reconhecimento é fundamental, pois o que está em jogo é sua identidade. Ela se constitui no interjogo das relações sociais, sendo



que um dos elementos essenciais para sua produção é o reconhecimento social. O trabalho, nesse sentido, é um campo privilegiado na conquista da identidade pelos sujeitos (LANCMAN; UCHIDA, 2003).

Corroborando com isso, para a psicodinâmica do trabalho, o reconhecimento desempenha papel determinante na construção da identidade do trabalhador, pois esta necessita do olhar e da confirmação do outro para se fortalecer. Esse fato justifica o engajamento das pessoas com o trabalho, a fim de obter uma retribuição que, muitas vezes, assume uma forma simbólica, ou seja, o reconhecimento social (DEJOURS, 2007).

Nessa perspectiva, o reconhecimento não parte somente do outro, ele pode manifestar-se na forma de realização pessoal. Para o frentista, ter a consciência de que realizou o seu trabalho de maneira correta, engajando a sua subjetividade na busca de qualidade e êxito também confere satisfação, conforme exposto no seguinte depoimento:

Satisfação é tu ter o prazer de saber que está fazendo as coisas bem feitas, eu não busco reconhecimento dos outros, eu busco um reconhecimento pessoal mesmo, eu achando que aquilo ali que eu fiz foi bem feito pra mim já tá bom. Cada um tem uma maneira de pensar eu não busco satisfação no pensamento do outro. Então satisfação é saber que o que eu faço é bem feito (F1).

Assim, entende-se que o trabalho demanda esforços pessoais da parte do trabalhador, “um engajamento subjetivo, uma mobilização e uma aceitação de riscos, engajando a saúde física e mental; de expectativas em relação à autorrealização, à construção da saúde e ao reconhecimento; e de defesas contra o sofrimento” (DEJOURS, 2005, p. 69). Além disso, pode-se refletir frente à postura adotada no depoimento acima, evidências de uma estratégia de defesa deste trabalhador contra vivências de sofrimento perante a possibilidade da ausência de reconhecimento por parte das outras instâncias que constituem a organização do trabalho.

Ainda, para os frentistas, o reconhecimento advém de um contexto de trabalho favorável, da possibilidade de desenvolver novas habilidades e da oportunidade de crescimento profissional dentro do ambiente laboral, seja no âmbito individual ou coletivo. Tais vivências trazem sentido ao trabalho, atuam como fator motivador e impulsionam o trabalhador, logo conferem satisfação, como desvendado na fala abaixo:

[...] é a mesma coisa quando eu cheguei aqui não sabia caixa, eles me deram a oportunidade de aprender, daí eu trabalhava na pista e no caixa, depois ele (dono) me deu oportunidade de uma coisa que eu já tinha um pouco de conhecimento mas não era aquele conhecimento muito grande, então pra mim isso foi uma gratificação importante porque ele dá oportunidade de tu evoluir dentro do serviço, quem sabe depois da lubrificação eu possa ser um gerente no futuro ou talvez algum outro cargo que ele crie aqui mesmo e analisando o meu desempenho e dos meus colegas ele possa dar uma oportunidade pra cada um de nós (F3).

Em conformidade com os dados evidenciados, estudo sobre qualidade de vida no trabalho de frentistas aponta que a satisfação está relacionada à possibilidade de aprendizagem e desenvolvimento pessoal (SOUZA; MEDEIROS, 2007). Nessa direção, a satisfação no trabalho gera a motivação para o trabalho e vice-versa. Motivação e satisfação são dois aspectos do mesmo fenômeno psicossocial e laboral e, quando devidamente resolvidos, implicam um aumento da qualidade e quantidade dos serviços prestados pelos trabalhadores a uma organização (FILHO, 2008).

Seguindo essa direção, cabe refletir que ao mesmo tempo em que o reconhecimento é um dos modos de fortalecimento da estrutura psíquica e da saúde, pode ser um modo de captura dos trabalhadores nas armadilhas de dominação. O trabalho, na sua centralidade, exerce papel fundamental para realização do sujeito, e essa condição é usada pela organização do trabalho para fazer o trabalhador se engajar na produção. A promessa da organização do trabalho para fazer o trabalhador se engajar na produção. A promessa da organização do trabalho em utilizar o trabalho como forma de autorrealização, também pode levar o trabalhador à exaustão em nome desse compromisso (MENDES, 2007b).

Nesse contexto, como fator externo ao ambiente laboral destaca-se o cliente, quando falamos em relações interpessoais, essas circunscritas ao mundo do trabalho, o cliente pode ser ora motivo de satisfação, ora de insatisfação. Tal fato pode ser constatado nas falas que seguem:

O que eu gosto é lidar com os clientes mesmo, sempre gostei dessa coisa do convívio mesmo com o cliente. Às vezes tu está de folga e chega um cliente e fala pra ti: “ontem eu vim ai e tu não estava, estava de folga”, pra ti vê que eles sentem nossa falta [...] e a gente está passando uma coisa, às vezes está mal e mesmo assim sorri para um cliente, e receber isso de volta, a retribuição. Tem clientes que claro são aqueles que não adiantam é cara de “b” mesmo e tu vai ter que lidar com aquilo, mas tu não trabalha por eles, trabalha pelos outros, aqueles que te fazem bem (F2).

[...] com os clientes não tem problema assim, me relaciono com público, sou bem dinâmico e há aqueles clientes em que, como dizem trabalhar com o público não é tão fácil assim, porque às vezes tem aqueles que tu agrada aqueles que não agradam (F7).

[...] tem muitos clientes que são mal-humorados, outros não, mas eu acho que tu vai te habituando com isso, e tu vai pegando o jeito de lidar com eles (F5).

Nessa direção, em outro estudo com essa mesma classe de trabalhadores, o atendimento de clientes mal-humorados ou mal-educados é sinalizado como a parte mais difícil do trabalho (MALCUM, 2009). Deste modo, percebe-se que a satisfação e insatisfação no trabalho sofrem influência de diversos fatores onde cada elemento irá depender das

vivências e do valor atribuído a cada um, bem como do significado que compõe o mundo pessoal e profissional, desses trabalhadores (NUNES et al., 2010).

Depreende-se que o atendimento ao público constitui, frequentemente, um serviço terminal que deriva da sinergia de multivariáveis: a conduta do cliente, as atividades dos trabalhadores envolvidos, a organização do trabalho e as condições físicas, ambientais e instrumentais. Assim, o atendimento ao público pode ser entendido como um serviço complexo que coloca em cena diferentes interlocutores, cuja interação social é mediada por distintas necessidades, podendo ser facilitada ou dificultada em função das condições físicas, materiais, instrumentais e organizacionais, disponibilizadas pela organização do trabalho (FERREIRA; MENDES 2001). Logo, trabalhar envolve relações, as quais podem resultar em satisfação ou podem causar sofrimento frente às vivências de insatisfação (LIMA et al., 2014).

Nesse prisma, o bom relacionamento com os clientes figura-se como fonte de satisfação no trabalho. Para os trabalhadores isso se associa à visibilidade do frentista, a satisfação se dá pela relação de respeito que se institui com o cliente, nas formas de cumprimento, agradecimento e confiança. O que reflete as falas a seguir:

Quando tu é reconhecido lá pela pessoa tu tem um bom dia, um boa tarde, tu tem uma pessoa que cumprimenta e torna uma comunicação fácil, boa eu acho que já é motivo de satisfação, tu saber que fez um trabalho bem feito e aquela pessoa ali reconheceu o teu trabalho, agradeceu, então eu acho que isso é um motivo de satisfação (F1).

[...] tem uma parte ali que é bem legal que as pessoas muitas descem do carro, apertam tua mão, te dão bom dia, boa tarde, descem e conversam contigo [...] É um relacionamento muito bom, perto de outros lugares que eu já passei porque tem pessoas que nem falam contigo, nem te dão bom dia [...]; é satisfatório receber um agradecimento, como no “jet oil” tem muitos clientes que atendi e voltam duas ou três semanas depois falando: “o meu carro ficou 100% com o que tu fez, ta andando mais do que antes, ta economizando com aquele produto que tu usou”, isso pra gente é muito importante, saber que tu fez aquilo certo e que deu resultado mais na frente (F3).

[...] e assim que tu sente que o cliente saiu bem seguro, bem contente, que te agradece, então isso ai é a melhor coisa que tem, tu saber que o cliente saiu bem satisfeito (F8).

[...] o reconhecimento deles, das pessoas verem que a gente ta ali para ajudar, porque eles falam “muito obrigado” (F4).

Eu acho que eles pensam que a gente é um trabalhador que dá para confiar na gente, porque tem muita gente que não é da cidade e às vezes quer pedir uma informação, um local de saída da cidade, qualquer coisa chega num posto de gasolina que ali tem um frentista que vai te dar informação, então isso ai tudo pra nós é uma satisfação e eles enxergam isso, não se ali tem um posto de gasolina eu vou chegar comprar um

refrigerante, fazer um lanche ou pedir uma informação, o ponto de referência é o posto de gasolina (F8).

Nesse mesmo enfoque, no que tange o relacionamento com os clientes, a troca, o contato e convívio foram mencionados pelos frentistas como motivos de satisfação no trabalho. Além disso, a elaboração de vínculo que se estende para além do ambiente laboral, e configura-se em novas relações. Têm-se os exemplos a seguir:

É o contato com o povo, com as pessoas no dia a dia porque é ruim a pessoa trabalhar sozinha, por exemplo, num trabalho que tu não tem ninguém pra conversar, e aqui a gente tem contato com o povo direto, tá sempre conversando com alguém, brincando ou dando alguma informação, sempre a gente tá em contato com o povo, isso que me dá força pra trabalhar (F8).

É o contato com o público, a diferença de público, o movimento, o fluxo das pessoas que passam às vezes a pessoa nem te conhece, mas por ela frequentar muito o teu ambiente de trabalho tu acaba ganhando uma intimidade um apego no teu atendimento, acaba desabafando às vezes tu acaba sabendo coisas que nem imagina daquela pessoa de acordo com que ela frequenta o serviço, eu gosto disso, gosto da comunicação com os clientes de poder conversar [...] gosto mesmo é esse contato com as pessoas, vê como é que elas estão às vezes nem precisa perguntar, mas elas mesmas acabam falando [...] a gente todos os dias tem cliente novo, uma história nova pra ti ouvir por mais que seja um problema, tu, vai ganhar uma experiência, eu acho que isso que te motiva, é isso que me motiva na verdade a vim trabalhar (F5).

[...] eu gosto de trabalhar é com o público mesmo dessa relação que eu tenho com os clientes de me dar bem com eles [...] o atendimento como frentista dessa relação com as pessoas, em fazer amizades dentro dessa área, pelo fato de tu se relacionar cada dia ter um cliente novo, diferente [...] tenho muitos amigos também clientes nossos, que no caso durante a rotina a gente vai criando amizades (F7).

É convivência ali tu conhece muita gente diferente [...] tem alguns que a gente se conhece melhor, tem amigos que eu tenho que é dos postos, de trabalhar nos postos, amigos de muitos anos já, tu fica bem conhecido, aonde vai sempre tem alguém que te conhece [...] alguém te convida pra ir algum lugar, alguma festa, alguma coisa, é bom conhecer bastante gente (F6).

Corroborando aos achados, os trabalhadores frentistas de outra investigação mencionam o bom relacionamento com os clientes. Grande parte dos participantes revelou que o trabalho no posto de combustível proporcionou a conquista de muitas amizades. Desta forma, fica evidente que as amizades cultivadas pelos frentistas e o ambiente de trabalho que conseguiram construir contribui positivamente na sua qualidade de vida (MAIA; MAIA, 2010).

Nessa perspectiva, o ser humano se constitui a partir da estruturação de sua relação com o outro. Viver com o outro na delimitação de si e do mundo externo configura a essência do estabelecimento dos vínculos na construção dos relacionamentos entre as pessoas. As relações interpessoais são vínculos de importância significativa para os seres humanos, elas

revelam que uma pessoa pode influenciar atitudes e comportamentos de outras (FONSECA; MOURA, 2008).

Atualmente as relações interpessoais estão passando por um processo de fragilização; os relacionamentos são passageiros e superficiais, dando-nos a impressão de que laços sólidos não são mais priorizados pelos indivíduos. Tal fragilidade não se reduz aos relacionamentos amorosos; pode também se observar a falta de engajamento nas relações familiares, nas amizades, nas relações de vizinhança e nas relações no ambiente de trabalho (PEREIRA; TRAESEL; MERLO, 2013). Portanto, quando existe a possibilidade de estabelecer relações sólidas que ultrapassem os limites do ambiente laboral, configurando novas relações sociais, vivências de satisfação no trabalho podem ser sinalizadas.

Seguindo essa linha de pensamento, o trabalho como frentista exige comunicação, troca com o outro, e o trabalhador inserido nesse ambiente precisa adaptar-se, o que possibilita a esse aprender a relacionar-se com outras pessoas, colocando em prática a sua subjetividade, o que se constata nas reflexões seguintes:

[...] pra mim é nesse sentido assim que eu falo, pra ti ficar mais solto, pra poder se comunicar melhor tu acaba se soltando mais com as pessoas eu acho que pra mim é esse o ponto positivo nesse setor de serviço, porque as vezes tu vai trabalhar tu tem uma personalidade fora do serviço que aqui dentro acaba mudando completamente, por exemplo, tem colegas meus que são muitos quietos fora do ambiente, muito introspectivos e chega ali ele se solta um pouco mais por causa desse fluxo de movimento, de cliente que tem que conversar, que tem que falar, que tem que agradar, chega ali até com a gente mesmo ele acaba mudando (F5).

Porque aqui tem pessoas que eu converso bastante [...] É bom, tem pessoas que eu fiz amizade tipo de conversar [...] um pouco que eu aprendi aqui é saber interagir, conversar, porque eu era muito quieta eu ainda sou um pouco, mas não tanto (F4).

Desta forma, a mobilização do sujeito para trabalhar, além de colocar em prova a estrutura de sua personalidade, sua própria identidade, teria uma ação transformadora sobre esse trabalhador. Essa relação dialética se dá entre o que o sujeito já seria e o que ele se torna pelo confronto com a realidade do trabalho (SZNELWAR, 2011). Assim sendo, “trabalhar não é apenas produzir, implica necessariamente na transformação do eu”. Ao vencer a resistência do real, “o sujeito transforma-se a si mesmo”, torna-se de algum modo, mais inteligente, mais competente e mais hábil do que era antes de ter superado as dificuldades do trabalho (DEJOURS, 2007, p. 18).

Na categoria **empregabilidade, segurança e comodidade**, tais aspectos foram evidenciados pelos frentistas como motivos de satisfação. O fato de estar empregado em um trabalho considerado seguro frente a outras profissões de caráter informal, ou mesmo

resguardados do desemprego, e a possibilidade de trabalhar próximo onde reside, tem significados próprios para esses trabalhadores, como introduz as falas seguintes:

Satisfação acho que é tu saber que está empregado que tu está dentro de uma empresa, que tu está seguro, todos os meses tu sabe que tu vai receber o teu salário (F8).

É estar podendo trabalhar, está bem a saúde e tudo, não tenho nada que me impeça de fazer nada [...] É de estar trabalhando, de ter um emprego pra trabalhar já é uma satisfação (F6).

[...] eu acho que a gente trabalha num local entre aspas pra mim isso é bom, trabalhar num local é fixo, eu não estou trabalhando na rua, não corro riscos como falei, quem esta é mais no meio dependendo de outra profissão tem alguns lugares mais perigosos, eu estou num lugar fixo, não tenho tanto riscos, trabalho perto de casa são pontos positivos (F1).

[...] se expor ao tempo que eu disse acredito que tenha outros serviços muito piores, outras classes de serviço piores com mais riscos e com menos proteção, então pra mim já é também esse motivo de satisfação pra mim já é isso [...] fazer meu trabalho tranquilo perto de casa sem muitos transtornos pra ir até o serviço (F5).

Nessa direção, percebe-se que a estabilidade no emprego também figura-se como fonte de prazer no trabalho para outra categoria de profissionais, como é o caso de jornalistas de uma instituição pública (RODRIGUES, 2013). Da mesma forma, autores afirmam que o grau de segurança, ou seja, a estabilidade no emprego é outro aspecto que parece influenciar demasiadamente a satisfação no trabalho (MARQUEZE; MORENO, 2009).

Ainda, outros estudos confirmam os dados encontrados, ao evidenciar que residir próximo do trabalho colabora positivamente para a satisfação dos trabalhadores. Ao contrário, a localização do trabalho distante da residência, ocasionando um longo deslocamento físico do empregado, constitui causa de insatisfação (GUIMARÃES; JORGE; ASSIS, 2011). Portanto, residir próximo ao trabalho, sem ter que perder horas no trajeto, é um fator que facilita a vida dos trabalhadores, pois, além da perda de tempo, diminui gastos com transporte (SOARES et al., 2011).

Nesse contexto, o ganho financeiro também surge como motivo de satisfação para os frentistas, ao conferir realização pessoal e atuar como fator de motivação no trabalho. A venda por comissão é de interesse tanto para o trabalhador, que visualiza uma chance de aumentar a sua renda, como para a empresa que fortalece suas vendas e seu capital. Conforme expõe as falas abaixo:

[...] eu acho que recompensa financeira é uma coisa que dá satisfação também, tu pode conseguir ganhar uma coisinha a mais, a empresa faz campanhas, quem vende mais determinado produto vai ganhar isso, aquilo outro, eu já ganhei várias coisas

assim, então quando tu consegue ganhar alguma coisa no ambiente que tenha uma competição, é bom acho que isso aí gera satisfação pessoal, conseguir ser o primeiro entre isso, aquilo outro, isso é legal (F1).

Eu cheguei aqui e falaram em comissão, eu disse: “ó aqui tem um incentivo para ti ter um lucro a mais” muitas vezes nem mexe no teu salário, como já aconteceu comigo que as vezes cheguei a 600 a 700 reais de comissão [...] eu chego aqui com o pensamento: “hoje vou atender todo mundo bem, vou fazer tudo certo e vou tentar vender” para ganhar aquela comissão no final do mês, então eu tenho esse 5% de comissão que ele (chefe) dá pra gente, tenho isso como motivação, então cada venda que eu faço pra mim é importante não só a venda, como na parte do atendimento também, ver o cliente sair satisfeito daqui é importante também pra mim (F3).

É a minha vida melhorou um pouco também o salário é melhor, minha vida melhorando (F6).

Nesse mesmo aspecto, quando questionados sobre questão salarial e carga horária para alguns frentistas, ambos são motivos de satisfação e encontram-se adequados às suas necessidades. Deste modo, pode-se argumentar que tais questões são de caráter subjetivo, o que pode variar de um trabalhador para outro:

[...] é o salário, é cesta básica que a gente pega [...] o salário é bom (F8).

[...] o meu é um horário bom [...] tu ganha bem [...] o que eu mais queria era trabalhar cedo pra ir embora cedo, porque eu tenho dois filhos pra poder cuidar [...] o horário que eu saio cedo, que eu vou embora, vou pra casa cedo duas e vinte to indo embora, tenho todo o dia livre (F2).

[...] a estabilidade do dinheiro [...] um horário fixo também que é muito importante [...] mais pra mim mudo muito em relação de estabilidade de vida, de dinheiro em relação ao dinheiro mesmo (F5).

[...] é o dinheiro, o salário pelo grau de escolaridade que eu tenho é o melhor que eu consigo arrumar é frentista, que eu consegui até agora e os horários é bom também (F6).

Diante disso, a motivação está atrelada à satisfação de alguma necessidade, sejam elas básicas, biológicas ou necessidades consideradas superiores, que pertencem à esfera do reconhecimento social, da identificação com algum meio ou grupo e do sentimento de autorrealização que se considera o mais alto grau da satisfação pessoal (FILHO, 2008). Assim, outras questões são importantes de serem consideradas para que haja vivências de satisfação no trabalho, dentre elas a remuneração adequada para a função exercida e o reconhecimento pessoal (NUNES et al., 2010).

Para a psicodinâmica do trabalho, o salário contém numerosas significações, em primeiro momento, concretas no que diz respeito ao sustento da família, ganhar as férias, pagar a melhoria da casa, as dívidas, dentre outras; mas também significações mais abstratas

na medida em que o salário contém sonhos, fantasias e projetos de vida. No entanto, o salário pode veicular todas as significações negativas que competem as limitações materiais que ele impõem (DEJOURS, 2015).

Nesse aspecto, visualiza-se um paradoxo em relação à questão salarial, por mais que os frentistas estejam satisfeitos com a sua remuneração, reivindicam melhores condições salariais, tal fato pode ser explicado uma vez que o trabalhador atribui um valor maior ao trabalho que desempenha, como visto nas falas a seguir:

[...] na verdade estou satisfeito, mas eu acho que deveria na verdade ganhar mais, é que nem professores, eles tão satisfeitos com o salário deles, mas se pudessem ganhar mais eles gostariam de ganhar mais, e seria bem merecido, mas não que a gente esteja insatisfeito [...] as categorias na verdade, sindicatos, deveriam dedicar um salário melhor pros frentistas (F8).

[...] eu acho que hoje a nossa categoria, o salário já é um salário bem defasado eu acho que se a gente conseguisse ganhar mais acho que já seria um ponto melhor (F1).

Deste modo, autores destacam que, nessa categoria profissional os salários e a renda familiar são relativamente baixos (SOUZA; MEDEIROS, 2007). Diante disso, os baixos salários são relacionados ao sofrimento (MORAES; VASCONCELOS; FONSECA, 2013). Outro estudo realizado com frentistas em postos de combustíveis em Fortaleza- CE ratificam os dados acima encontrados, mencionando a luta do Sindicato da categoria, na busca da garantia de melhores salários (MORAIS; RIBEIRO; VIDAL, 2011).

Concluindo o ponto referente à questão salarial, faz-se pertinente refletir ainda, que trabalho é mais do que o simples ato de trabalhar ou de vender sua força de trabalho em busca de remuneração. No que diz respeito ao significado simbólico, há também uma remuneração social pelo trabalho, ou seja, o trabalho enquanto fator de pertinência a grupos e a certos direitos sociais. O trabalho possui, ainda, uma função psíquica, enquanto um dos grandes alicerces da constituição do sujeito e da sua rede de significados. (HELOANI; LANCMAN, 2004).

Seguindo esse enfoque, porém no que tange à carga horária, para os pesquisados, o trabalho por turno ou escala apresenta-se como ponto positivo, conforme exprime as falas abaixo, trabalhar meio turno propicia com que o frentista possa exercer outras atividades em seu turno livre, seja de âmbito profissional ou pessoal, o que contribuir para a satisfação no trabalho:

[...] a gente tem um horário bom, porque trabalha só a parte da manhã ou então só a parte da tarde, ai tu tem um horário disponível pra outras coisas durante o dia [...] eu



fico a manhã toda em casa e venho trabalhar à tarde, ou então venho trabalhar pela parte da manhã e a tarde toda vou ficar em casa, então é muito bom esse ponto positivo de trabalhar em posto de gasolina. [...] Às vezes eu faço algum bico por fora (F8).

[...] aqui nós trabalhamos meio turno [...] tu tem tempo pra se programar pra algumas coisas, de fazer um curso, pra fazer outras coisas assim também que eu gosto, eu gosto de meio turno pra trabalhar assim (F7).

[...] apesar de ser por escala assim que tu vai ter a tua folga, talvez mude de horário, talvez trabalhe num horário, às vezes trabalhe no outro, é sempre colocado na escala que tem ali [...] algum evento que queira participar, nós temos um determinado tempo de marca alguma data específica que precise [...] passa pro gerente ele consegue ajeita a escala isso facilita bastante, a escala pra mim é bom por isso acho que é uma coisa boa, não é aquele horário que não tem como trocar [...] em relação à diversão, a passeios, isso facilita bastante a nossa escala, reuniões de amigos acho que facilita [...] a nossa escala nos facilita pra isso, o nosso posto é 24 horas e facilita, são três turnos (F5).

Em estudo desenvolvido com essa mesma população, observou-se que escalas de trabalho irregulares impedem o trabalhador de desenvolver outras atividades, ou ainda de ter outra ocupação, seja ela outro emprego ou a possibilidade de seguir com os estudos. Diante dessa realidade, o trabalho torna-se mais desgastante para os trabalhadores frentistas, possibilitando a ocorrência de acidentes de trabalho e, ainda, doenças causadas pelo dano físico, psíquico e social (ROCHA, 2012).

Desta forma, constata-se que o fato de poder escolher seu turno de trabalho pressupõe que o indivíduo tenha razões e necessidades que amparem essa escolha, o que poderá favorecer sua satisfação profissional (SILVA, 2009). Nessa direção, estudos sugerem que medidas que promovam o bem-estar dos trabalhadores nas organizações e previnam o surgimento de doenças precisam ser adotadas, a exemplificar, a facilitação de sua escala de folgas e de férias; rodízio no trabalho de finais de semanas e feriados (GOMES; LUNARDI FILHO; ERDMANN, 2006).

Na subcategoria **Cooperação e Relacionamento entre os Pares**, os frentistas evidenciam que essa relação ocorre de maneira positiva. O trabalho em equipe pode ser fonte de satisfação, pois torna o trabalho mais leve e equilibrado e menos desgastante ao trabalhador. A colaboração ocorre de distintas formas, seja no trabalho na pista de abastecimento, no compartilhamento de saberes ou no comprometimento com o posto de trabalho. Ademais se constata que a colaboração entre os pares supera possíveis desentendimentos, pois há a consciência acerca da necessidade de ajudar o outro. Assim, os trabalhadores frentistas reconhecem na cooperação um importante mecanismo de satisfação, conforme evidenciam as falas:

[...] ponto positivo, digo a relação mesmo, amizade assim que tem companheirismo entre os colegas [...] não é aquela coisa assim de cada um por si, todos se ajudam, nós somos bem unidos, bem tranquilo, relação boa [...] me sinto bem, gosto do trabalho com a equipe (F7).

[...] é um lugar assim que todo mundo se ajuda então tu chega, mal faz um coisinha, deu está perfeito, porque todo mundo se ajuda, isso não tem coisa melhor [...] tem uma equipe maravilhosa de manhã cedo, não tenho como me queixar de ninguém, todos meus colegas a gente se ajuda e é isso, é pista, é dedicação, é comprometimento (F2).

A gente troca conhecimento, aquilo que a gente não sabe procura perguntar para o outro que sabe mais, a gente sempre tá trocando informação uns com os outros [...] É tem um respeito comigo assim porque eu sou o mais antigo, sei mais como é que funcionam as coisas, e a gente é colega, a gente procura uns ajudar os outros (F8).

A gente sempre tenta ajudar se vê um colega limpando o para-brisa a gente vai e ajuda, calibrar também [...] porque no caso assim, tá tu falou de mim, mas eu vejo que tu tá precisando de ajuda eu não vou dizer “ah aquela de lá falou de mim eu não vou ajudar”, não eu ajudo eu não consigo ser ruim (F4).

[...] se você faltar vai acabar prejudicando alguém porque vão colocar alguém no teu lugar, então eu sempre procuro chegar aqui 10 minutos antes [...] o fato de faltar pra mim eu não acho certo, porque se eu faltar alguém vai ser prejudicado alguém que possa tá lá de folga com a família vai ter que vim no meu lugar, então isso não é certo pra mim (F3).

Frente ao exposto, autores afirmam que, quando o trabalho é realizado em equipe, de forma colaborativa, com compartilhamento de objetivos, e soma de esforços para o resultado coletivo, aumenta a eficácia do atendimento e contribui para maior satisfação no trabalho (LIMA et al., 2014). Assim, o trabalho é uma relação com o outro. A cooperação é uma construção difícil, e sempre de algum modo precária. Cooperar supõe comprometer-se no funcionamento coletivo, na construção, na estabilização, na adaptação, na transmissão e no respeito às regras de trabalho (DEJOURS, 2007).

Nessa premissa, “a cooperação é constituída pela possibilidade de ação coordenada para construir um produto comum com base na confiança e na solidariedade”. Caracteriza-se pela convergência das contribuições de cada trabalhador e das relações de interdependência (MENDES; ARAÚJO, 2007, p. 40; MENDES, 2007). Destarte, para que ocorra a cooperação entre os pares é imprescindível que haja confiança entre os trabalhadores, sendo que esse sentimento necessita surgir naturalmente (PEREIRA; MORAES, 2013). Ainda, a cooperação é também uma modalidade essencial para a socialização e a integração a uma comunidade de pertencimento (DEJOURS, 2004).

Nessa direção, é no ato de se relacionar que o ser humano desenvolve as suas habilidades, formas de comunicação e socialização, busca identificação com os pares e agrega

valor as suas vivências. O ambiente laboral possibilita, ao trabalhador, vivências de satisfação e insatisfação, provenientes de fatores externos ao trabalho, como os clientes; e fatores internos, os colegas. O bom relacionamento entre os pares é explorado nas reflexões que seguem:

[...] eu pude ter uma relação boa com meus colegas porque eu acho que o cliente não é só aquele que chega de carro e sai, nós também somos clientes, nós como colegas um do outro, um frentista com outro, o gerente comercial, o dono, a gente também é cliente da gente mesmo e isso que me faz bem e isso que me satisfaz assim, a gente ter uma boa relação entre nós (F5).

[...] o meu trabalho é perto, é na redondeza da minha casa, então eu já tinha contato com eles, outros não, eu fiquei conhecendo aqui, mas eu não tenho muita dificuldade de me relacionar, claro que às vezes a gente não está de bom humor e acaba dificultando um pouco isso, mas eu sempre procuro assim ficar na minha quando eu não to muito bem, e eles também me respeitam eu tenho uma relação boa com eles, nunca tive nenhum problema mais sério também com colega [...] minha satisfação de trabalhar é isso gosto muito do ambiente de serviço, dos colegas (F5).

Tem a parte das colegas da loja também que elas nem se envolvem com a pista, mas a gente se da bem também, se da com todas, todas são legais apesar de elas não terem contato lá direto com a gente como a gente tem lá entre nós lá os guris (F3).

Em direção aos achados, trabalhadores frentistas afirmam que a boa relação com os colegas de trabalho ajuda a lidar com a pressão cotidiana, parecem encontrar, na união, o apoio uns nos outros. Desta relação surgem amizades entre colegas de trabalho (MAIA; MAIA, 2010). Por conta disso, o sentido no trabalho pode ser conferido quando os trabalhadores atribuem o prazer às relações de amizade e à boa convivência. Quando conseguem ultrapassar a pressão das chefias e o individualismo/competição dos colegas e construir relações de companheirismo, atribuem sentido à convivência e à amizade, relacionando tais fatores ao prazer no trabalho (MORAES; VASCONCELOS; CUNHA, 2012).

Contudo, o limite entre satisfação e insatisfação é tênue, bastando um pequeno conflito para que este se dissolva. A satisfação perdura até quando tudo ocorre conforme planejado pelo trabalhador, onde as relações interpessoais são saudáveis e não existe a presença de dificuldades e problemas que o desestabilize. A insatisfação se instala quando os conflitos existentes no trabalho não são bem elaborados e manejados pelos trabalhadores, conforme exposto:

[...] eu me dou com os meus colegas, antes de trabalhar até pensei que não fosse dar certo, mas é um serviço tranquilo, calmo, nunca tive nenhum problema, acredito que se algo acontecesse, alguma coisa eu perderia a vontade, eu perderia essa motivação e como isso não aconteceu, espero que nunca aconteça [risos] pelo menos por enquanto eu acho que é essa a minha motivação, é que tudo da certo assim (F5).

Nesta perspectiva, o conflito é considerado um fenômeno inerente às relações interpessoais e ao contexto de trabalho, apresentando significados positivos ou negativos, de acordo com a estratégia de resolução utilizada pelos trabalhadores (SPAGNOL et al., 2010). Compreende-se que as situações de conflito contêm valor positivo quando são utilizadas como impulsionadoras do crescimento pessoal e profissional, da criatividade, bem como da produtividade, funcionando como um fator desencadeante de transformações pessoais, grupais e organizacionais; mas se os conflitos não forem gerenciados adequadamente podem tornar-se nocivos à organização do trabalho, interferindo de forma negativa na motivação dos trabalhadores (SPAGNOL; L'ABBATE, 2010).

Por outro lado, estudo desenvolvido em posto de combustível afirma que o sujeito, à medida que é engajado e comprometido com a prática social que o transcende, organiza sua expressão pessoal e constrói meios para manter seu desenvolvimento e seus espaços pessoais no contexto dessas práticas. Com isso, percebe-se que a capacidade dos trabalhadores de produzir novos sentidos diante dos conflitos leva à ressignificação do sofrimento (ANDRÉ, 2011).

Ainda, estudo com profissionais da área da enfermagem referem que, frente a situações de conflito, os trabalhadores apresentam os mais distintos comportamentos, desde fuga até o enfrentamento. Contudo, afirmam que os conflitos produzem desgaste. Dentre as estratégias mais utilizadas para resolução dos conflitos encontra-se o diálogo entre os envolvidos, além da omissão. Nessa direção, ao se omitirem perante os conflitos, os trabalhadores se alienam e se eximem da corresponsabilidade pela organização do trabalho, pois os conflitos fazem parte das relações que se estabelecem, fazem parte da organização, da negociação coletiva (AZAMBUJA et al., 2010).

Assim sendo, o prazer não se encontra desvinculado do sofrimento, ao contrário, é a partir do sofrimento criativo que o trabalhador busca meios para solucionar e superar as dificuldades no trabalho e conquistar o prazer (PEREIRA; MORAES, 2013). Nessa perspectiva, a satisfação no trabalho está relacionada ao prazer ou à felicidade no trabalho, e a insatisfação está na origem do desprazer ou do sofrimento no trabalho (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003).

Nessa perspectiva, não tem como falar de satisfação no trabalho sem passar despercebido, mesmo que implicitamente pela insatisfação. Pode-se inferir que tudo aquilo que não esteja contemplado na vasta teia concernente à satisfação, agora só pode estar destinado à insatisfação, ou ainda ser tanto motivo de satisfação, como de insatisfação. Sob essa lógica, na categoria **Insatisfação no Trabalho**, emergiram duas subcategorias, conforme demonstra o Quadro 3:

Quadro 3 – Subcategorias referentes à categoria Insatisfação no trabalho. Santa Maria, RS, 2016

CATEGORIA	SUBCATEGORIA
INSATISFAÇÃO NO TRABALHO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Relações socioprofissionais</b></li> <li>- <b>A rotatividade no trabalho</b></li> </ul>

Na categoria **Relações socioprofissionais** observa-se uma dinâmica complexa no que tange às relações entre os pares, como fator interno ao ambiente laboral. O colega pode ser ora fonte de satisfação, ora de insatisfação, gerando assim sentimentos ambíguos. As vivências de insatisfação podem contribuir para o sofrimento desses trabalhadores. A essência dessa reflexão visualiza-se nos trechos a seguir:

Tem as fofocas que dá muito assim, como é uma equipe fechadinha da manhã e tem a fechadinha da tarde [...] querendo ou não a gente sabe que é assim, não adianta, qualquer lugar vai ter fofoca, ai tu sabe que aquela pessoa falou de ti, só que ai tu vai chegar pra tirar “as caras” hoje e depois tu sabe que a pessoa ta falando de novo, e às vezes é isso que eles querem, é ter aquela briga pra que tu vá embora, é muita fofoca todo dia tem uma coisa nova, sempre tem uma coisinha que estressa, mas que a gente tenta levar (F2).

[...] tem que relevar, me incomoda, bastante [...] Tirando a fofoca [risos] aqui é bom de trabalhar, é bom eu gosto (F4).

Dessa forma, estudo com trabalhadores operários de um Polo Industrial sinaliza que a competição entre os pares, as fofocas e as intrigas podem ser consideradas como agravantes do sofrimento, o que sugere o avanço do individualismo nas relações socioprofissionais (MORAES; VASCONCELOS; CUNHA, 2012).

Nessa direção, a desestabilização do coletivo de trabalho, que implica em relações socioprofissionais cada vez mais individualizadas, perda de confiança entre os pares, competição exacerbada e, muitas vezes, falta de respeito, de solidariedade e de ética provoca a deterioração das relações de trabalho (MENDES; ARAÚJO, 2007). Assim, caso o individualismo triunfe nas relações socioprofissionais, corre-se o risco de arruinar o coletivo e a cooperação (DEJOURS, 2004).

Logo, tais relações conflituosas podem promover vivências de insatisfação, trazendo à tona sentimentos como a frustração e indignação, seja em relação aos pares, como com a empresa, que, por vezes, negligencia as queixas dos trabalhadores, como se percebe a seguir:

[...] eu acho que eu prestaria mais atenção assim tipo, vou falar na parte de gerente, se fosse assim, eu acho que eu iria prestar mais atenção quando, por exemplo, vem um funcionário, ou até mesmo um colega que diz: “oh está acontecendo tal coisa”

não deixar assim: “ta vou falar com a pessoa para resolver”. Eu acho que eu começaria a prestar mais atenção, como a gente fala muito de fofocas, dessas coisas assim, que acontecem e, às vezes, a gente reclama (F2).

Nessa direção, o relacionamento harmonioso entre os pares pode dar espaço a sentimentos como a frustração. De forma negativa o trabalhador pode vivenciar relações socioprofissionais insatisfatórias. Sendo assim, como modo de encarar essas vivências, elabora, mesmo que inconscientemente, meios alternativos para lidar com os problemas oriundos das relações de trabalho. A essência dessa reflexão se expressa na fala a seguir:

[...] às vezes tu ouve algumas coisas das pessoas que tu não tem como, eu não consigo retrucar, então a máquina pra mim é mais simples, o ser humano é uma coisa muito complexa; tu lidar com o ser humano é difícil, com a máquina tu pode achar o defeito dela ali tu não vai ter perigo de ferir aquela máquina, tu não vai ter problema de conviver com aquela máquina, é como tu brigar em casa de que tu ficar com picuinha, então a máquina, trabalhar com máquina acredito que é muito melhor do que trabalhar com pessoas (F1).

Seguindo essa linha de pensamento, estudo desenvolvido com operadores de máquinas de um Polo Industrial de Manaus corrobora com o descrito pelo trabalhador acima, ao sinalizar a preferência do contato com a máquina ao do ser humano, que pensa e questiona, o que mostra uma particularidade da construção da subjetividade desses trabalhadores. Diante disso, observa-se a dificuldade em trabalhar com pessoas diferentes, expressando sofrimento frente a situações de envolvimento pessoal (MORAES; VASCONCELOS; FONSECA, 2013).

Nessa direção, a mediação do sofrimento ocorre pela utilização de estratégias defensivas. Estas favorecem o equilíbrio psíquico do trabalhador e a adaptação de situações que levam ao desgaste emocional. No entanto, podem mascarar o sofrimento psíquico e culminar no adoecimento se produzirem uma estabilidade psíquica artificial (FERREIRA, 2007). A utilização de estratégias defensivas visa reduzir o custo humano e o sofrimento psíquico no trabalho, por meio da utilização de mecanismos de negação e de controle excessivo, que protegem o ego. Contudo, sinaliza-se que esta utilização pode ser negativa quando alienam o indivíduo, imobilizando-o, e impedindo a ressignificação do sofrimento (BARROS; MENDES, 2003).

Diante disso, o trabalhador pode fazer uso da mobilização subjetiva ou coletiva com vistas à transformação das vivências de sofrimento em vivências de prazer. No entanto, quando essa transformação não acontece e a finalidade das estratégias passa a ser proteger o ego contra dissonâncias cognitivas e afetos dolorosos, são chamadas de estratégias defensivas (ANCHIETA et al., 2011).

A análise dos dados permitiu ainda, a construção da categoria **A Rotatividade no Trabalho**. Para os frentistas, o horário de trabalho pode ser um dos fatores determinantes da rotatividade nesta profissão. Além disso, para alguns trabalhadores isso pode gerar vivências de insatisfação, logo se pode depreender que quando estes não conseguem estabelecer meios de superar tais exigências, com vista a equilibrar a insatisfação acabam por abandonar a profissão. O cerne desta reflexão observa-se nas falas abaixo:

[...] é hoje o maior problema que o pessoal acha em relação a profissão o horário, a gente trabalha assim, dependendo do posto 24 horas por dia de segunda a segunda, então te dar um exemplo, aqui o nosso domingo não é muito diferente de um dia normal da semana de uma quarta, uma quinta, uma sexta-feira [...] Então a grande maioria tem a cada dois domingo, trabalha um, folga um ou às vezes nem o que a lei diz que tem que ser ocorre (F1).

[...] negativo assim é trabalhar final de semana, na verdade isso ai é uma coisa que tem funcionários que não gostam muito de trabalhar de final de semana, seria um dos pontos negativos (F8).

Estudo corroborando a esta realidade busca explicações para o alto índice de rotatividade encontrado nas centrais de atendimento. Para as autoras, quando as margens de negociação, as possibilidades de adaptação se esgotam, o trabalho se torna uma fonte permanente de conflito entre o sujeito e a organização do trabalho, emergindo sentimentos de insatisfação, tédio e ansiedade, até que o sofrimento comece a manifestar seu caráter patológico. Diante disso, o sujeito, confrontado a essa situação e sem espaço para a descarga psíquica, opta por abandonar o emprego, o que, certamente, pode ser considerado como uma estratégia de autopreservação, acionando mecanismos de defesa para evitar sua descompensação (ABRAHÃO; TORRES, 2004).

Outros estudos comprovam os dados acima encontrados, mencionando que fatores como jornada de trabalho que demandam o desenvolvimento de atividades nos finais de semana são motivos geradores de insatisfação para esses trabalhadores (NUNES et al., 2010; MALCUM, 2009). Nessa lógica, pode-se dizer que quando a organização não permite flexibilidade e autonomia ao trabalhador aumentam as possibilidades de insatisfação no trabalho, especialmente porque diminui o poder de decisão dos trabalhadores (SILVA, 2008).

Deste modo, além da carga horária, outros fatores contribuem para a rotatividade neste ramo: o salário; a falta de reconhecimento/valor social atribuído a essa profissão; o sentimento de invisibilidade do frentista, os quais também potencializam o fenômeno da rotatividade. Logo, pode-se inferir que, para alguns trabalhadores, esse emprego tem um caráter temporário, servindo como meio de subsistência até que algo melhor apareça. Seguem trechos que corroboram com este pensamento:

[...] tudo gera a rotação hoje que eu acredito são vários fatores, uma o salário não ser um salário tão atrativo, o pessoal quer mais tempo disponível para fazer outras coisas, então a facilidade de conseguir mais empregos, hoje eu acredito que a gente vive uma carência de mão de obra, não de vagas, então a pessoa que não ganha mil, mil e pouco aqui ela se tu começar a cobrar, apertar muito, ela diz: “vou ganha mil e pouco lá em outro lugar [...] o pessoal hoje às vezes eles preferem ganhar um pouquinho menos do que trabalhar no domingo, trabalhar no sábado (F1).

[...] a procura de mão de obra hoje pra determinadas funções onde não tem um reconhecimento tão grande, como é no nosso caso, é muito grande, então o giro é muito grande dentro dessa empresa, dentro de outras empresas (F1).

Mudaria (de emprego). Pelo salário, to procurando sempre melhorar, poder ganhar mais (F6).

Só mudaria (de emprego) se fosse por um salário maior ou por algo que eu gostasse como gosto assim dessa parte de segurança, como já estou fazendo meu curso, falta fazer o estágio então dentro disso eu mudaria se fosse para algo que me sentisse bem (F7).

Olha infelizmente eu acho que a nossa profissão é uma profissão bem desvalorizada, eu acho assim que as pessoas muitas vez não nos enxergam. E realmente hoje a grande maioria das pessoas que vem como falei antes se tu pegar e fizer a pesquisa em vários postos tu vai ter uma quantidade de funcionários mais antigos, o restante 60% daí pra mais são pessoas que estão cumprindo tempo ali até conseguir alguma coisa melhor, então eu acho que a avaliação já do profissional que está na área não é muito boa, então das pessoas que estão de fora também acredito que não seja lá grande coisa, eu acho que não existe uma valorização como de repente existiria numa outra profissão, o cara foi atendido por um médico, foi atendido pelo Doutor Peixoto, foi atendido pelo cirurgião dentista Alberto, então eu acredito que já daí assim ninguém vai dizer: “eu fui atendido pelo frentista X”, então é mais ou menos por ai (F1).

Estudo com trabalhadores de uma central de atendimento corrobora, em parte, com esta realidade. Quando indagados, fica clara a percepção destes quanto aos motivos que levam à rotatividade, dentre eles: os baixos salários, condições precárias de trabalho, ausência de um plano de saúde e outros benefícios, serviço considerado “estressante”, com menção à presença de muita informação, pressão, responsabilidade e o contato com o público, além da falta de perspectiva de desenvolvimento e desvalorização dos trabalhadores por parte da empresa (ABRAHÃO; TORRES, 2004).

Em relação aos trabalhadores frentistas, pode-se aludir aspectos referentes a exigências da atividade, como os riscos inerentes a essa profissão, sendo a exposição diária as substâncias químicas consideradas nocivas à saúde, o constante e imprevisto risco de assaltos, atropelamentos, incêndios ou explosão; a cobrança por metas e produtividade em relação à venda de produtos, os quais podem ser considerados ofensivos à saúde psíquica. Além disso, cabe refletir especialmente sobre a rotatividade no emprego, frente às recentes influências da



crise econômica do país, com o aumento dos valores dos combustíveis, o que pode afetar as vendas e, conseqüentemente, culminar na redução do quadro de pessoal das empresas.

Ainda, a rotatividade nessa função também é descrita em outra pesquisa. Além disso, os autores mencionam a invisibilidade simbólica atribuída à função de frentista (MORAIS; RIBEIRO; VIDAL, 2011). Corroborando com isso, existem outras profissões cujos elementos carregam o mesmo estigma da Invisibilidade Social, tais como: lixeiros, garis, faxineiras, seguranças, frentistas, garçons, cobradores de ônibus, e outras de caráter operacional (CELEGUIM; ROESLER, 2009).

Nesse contexto, os baixos salários também aparecem no discurso de outras classes de trabalhadores, sendo que esse aspecto é associado à desvalorização do trabalho (MORAES; VASCONCELOS; CUNHA, 2012). Portanto, fatores como uma baixa remuneração salarial são ponderados como motivo gerador de insatisfação (NUNES et al., 2010).

Nesse mesmo viés, pesquisa corrobora com os achados descritos, em que a falta de oportunidade de crescimento dentro da empresa e a impossibilidade de desenvolvimento pessoal culminam na escolha não de uma profissão, mas sim de um trabalho temporário, no qual o frentista permanece apenas enquanto não surge uma oportunidade em outro ramo. Dessa forma, a atividade contém valor pouco atrativo à retenção de pessoal (SOUZA; MEDEIROS, 2007). Outro estudo confirma que se trata de uma categoria em trânsito, onde os trabalhadores honestos e inexperientes (ênfase realçada pelos autores) sonham com outros empregos melhores, ou seja, a relação do trabalho com os postos de combustíveis é transitória (MORAIS; RIBEIRO; VIDAL, 2011).

Os mesmos autores ainda destacam uma situação paradoxal em seu estudo. Apesar do grau de satisfação com o trabalho ser considerado bom para a maioria dos trabalhadores, e mesmo diante desses resultados positivos, os frentistas não mantêm relação estável com as empresas em que trabalham nem com a atividade, já que a maioria deixaria a atual atividade por ganhos similares em função distinta e ou mudariam de empresa para atuar na mesma função, desde que obtenham melhor remuneração (SOUZA; MEDEIROS, 2007).

Concluindo, entende-se que a satisfação e a insatisfação na percepção dos trabalhadores frentistas dizem respeito ao contexto de trabalho, envolvendo a organização, as condições de trabalho, bem como questões referentes ao âmbito das relações socioprofissionais. A partir dos relatos, percebe-se o predomínio de vivências de satisfação no trabalho. Ademais, vivências de insatisfação foram sinalizadas pelos trabalhadores frentistas durante as entrevistas, contudo, foi possível perceber a mobilização destes no sentido de minimizar os sofrimentos existentes nesse ambiente laboral.

Logo, se o mundo do trabalho é gerador de sofrimento na medida em que confronta as pessoas com desafios externos, também é a oportunidade central de crescimento e desenvolvimento psicossocial do sujeito. O trabalho pode levar ao sofrimento e adoecimento ou se constituir numa fonte de prazer, satisfação e desenvolvimento humano do indivíduo. Assim, fica evidente que o trabalho e as relações que nele se originam nunca são um espaço de neutralidade subjetiva ou social (JARDIM; LANCMAN, 2009), (HELOANI; LANCMAN, 2004). Sob essa égide, “Trabalhar é, antes de tudo, fazer a experiência do sofrimento; é a etapa inevitável e comum a todos aqueles que trabalham. É uma invariante da situação. Todavia, o que não se pode prever é o destino desse sofrimento” (DEJOURS, 2007).

#### 4.3 RISCOS E AGRAVOS DECORRENTES DO TRABALHO EM POSTOS DE COMBUSTÍVEIS

Por fim, o último objetivo deste estudo foi identificar os riscos e possíveis agravos à saúde percebidos por frentistas relacionados à sua atividade laboral. Deste modo, optou-se por apresentar os dados da análise em duas categorias: **Riscos no trabalho e Agravos decorrentes da atividade laboral**, conforme exemplifica o Quadro 4 que segue:

Quadro 4 – Categorias Riscos no trabalho e Agravos decorrentes da atividade laboral. Santa Maria, RS, 2016

CATEGORIA
RISCOS NO TRABALHO
AGRAVOS DECORRENTES DA ATIVIDADE LABORAL

A análise dos dados possibilitou a construção da categoria **Riscos no trabalho**. Os riscos<sup>2</sup> serão apresentados conforme conceituação da NR nº5 (BRASIL, 2011) para uma melhor organização e discussão dos dados. No que remete aos *Riscos de acidentes*, o maior destaque foi para o risco de incêndio e explosão, o qual é associado pelos frentistas ao uso do celular, seja pelos clientes ou por eles mesmos. Ainda o fato de clientes fumarem perto das bombas de combustíveis e não desligarem o motor para abastecer o veículo. Essas situações causam insegurança, angústia e medo aos trabalhadores. Contudo, por vezes, estes acabam por minimizar tais riscos, o que é expresso nos exemplos a seguir:

<sup>2</sup> Cabe considerar, que para esta pesquisa, risco é percebido como “uma condição ou conjunto de circunstâncias que tem o potencial de causar um efeito adverso, que pode ser: morte, lesões, doenças ou danos à saúde, à propriedade ou ao meio ambiente” (BRASIL, 2001c, p. 37).

[...] as pessoas pensam que não vai acontecer, mas pode acontecer; a gente tem um treinamento para isso, caso chegar fumando aqui, chegar com o celular perto da bomba não pode, moto principalmente tem que chegar e desligar para abastecer ou tirar o capacete pra ti pelo menos ver com quem tu está ali abastecendo (F3).

[...] pode acontecer que na hora que eu estou abastecendo sai um calor do tanque, então se vai uma fagulha do cigarro ali perto pega fogo, que é um líquido inflamável, o celular também contém radiação à bateria, então se ele tiver muito próximo da bomba, do calor ou até eu no bolso e meu celular vibrar pode vim a explodir o posto, isto pode acontecer (F3).

[...] às vezes vem motoqueiro fumando, ai desce da moto, fica na volta, fica em cima, a gente está abastecendo, o motoqueiro está em cima fumando (F2).

[...] o risco de incêndio no posto, isso ai a gente já teve curso sobre a prevenção disso (F8).

Estudos corroboram aos achados. Dentre os riscos ocupacionais identificados para a função de frentista, têm-se os riscos de acidentes considerados como ofensivos, em especial o risco de incêndio e explosão, pois qualquer faísca pode se tornar perigosa (BERTOLDI, 2014). Outras pesquisas desenvolvidas em postos de combustíveis com trabalhadores frentistas também mencionam sobre o risco de incêndio e explosão (MORAIS; RIBEIRO; VIDAL, 2011; MAIA; MAIA, 2010; ALMEIDA, 2012).

Entende-se que os compostos como gasolina, álcool, diesel, gás natural são inflamáveis e voláteis, assim, quando liberados podem resultar em incêndios e explosões, com danos graves à vida e saúde dos sujeitos. Além disso, os cenários de postos de combustíveis contribuem ainda para a contaminação do solo e da água, e a exposição aos vapores tóxicos (GOUVEIA; NARDOCCI, 2007). Concorde-se que estes espaços exercem atividades consideradas impactantes à saúde humana e ao meio ambiente, as quais vão desde contaminação humana, incêndios, explosões, geração de resíduos e contaminação do solo e águas subterrâneas e superficiais, por meio de vazamentos de combustíveis (MALCUM, 2009).

Portanto, os postos de combustíveis devem realizar suas atividades de acordo com as normas e leis vigentes, bem como, estarem atentos às boas práticas de trabalho para garantir a minimização de riscos ao meio ambiente, visando à segurança e saúde dos seus trabalhadores, bem como da sociedade em geral (VENANCIO; VIDAL; MOISA, 2008). Nesse sentido, estudo destaca a adoção de boas práticas de trabalho instituídas pela empresa, no intuito de prevenir acidentes que possam comprometer a saúde dos trabalhadores; dentre elas pontuam: não abastecer com o carro em funcionamento, não usar celular e evitar som automotivo muito alto próximo ao local de abastecimento (ALMEIDA, 2012).

Diante disso, a área de abastecimento de veículos também é considerada de risco, dado que durante o abastecimento são liberados gases inflamáveis; os quais, desde que tenham uma mistura adequada com o ar, podem se inflamar quando expostos a uma fonte de ignição, como o calor, faíscas elétricas ou chamas. Dessa maneira, existe a possibilidade de incêndio, resultante da eletricidade estática, durante o abastecimento do veículo (MALCUM, 2009).

Ainda, outra investigação considera esse risco como relevante, principalmente nas áreas onde ocorre a descarga do produto. Salienta-se a gravidade de um incêndio ou mesmo explosão em postos de combustíveis, a qual está relacionada à elevada probabilidade do descontrole deste evento, e ainda pelas grandes proporções que pode tomar, visto que o trabalho, neste ambiente, envolve essencialmente substâncias que podem potencializar algum eventual incêndio ou explosão (VODONIS, 2014).

Nesse aspecto, destaca-se ainda o risco de atropelamento, o que se associa ao contexto de trabalho dos frentistas, por ser um ambiente que envolve diversos tipos de veículos automotores e um grande fluxo de pessoas, as quais, muitas vezes, encontram-se em ritmo acelerado, correndo contra o tempo a fim de atender todos os compromissos diários. Além disso, faz-se menção ao turno noturno, com suas peculiaridades, como sujeitos que desrespeitam as leis de trânsito, ao dirigirem embriagados, aumentando assim as chances deste evento. Tal risco pode suscitar insegurança e medo aos trabalhadores, conforme pode ser observado a seguir:

[...] perigo de algum louco entrar correndo te atropelar, a gente corre risco toda hora porque é um fluxo de carro, e carro às vezes a pessoa não tem controle, acha que é uma máquina que pode passar por cima de qualquer coisa, ou não está habilitado, ou está alcoolizado, esse é um grande risco também que tu tem que estar sempre atento, além de estar atento na hora de abastecer e de atender o cliente tem que estar atento na hora que entrar o cliente no posto também que tem muita gente que entra correndo, eu acho que isso é muito arriscado para nós também, é outro risco bem grande (F5).

[...] risco físico, se tu descuidar pode acontecer de alguém bater em ti, já aconteceu de passar por cima do pé o meu já passaram sobre a botina, ai como estava com a botina acabo não ocorrendo nada (F1).

Em concordância com os dados encontrados, o risco de atropelamento se torna comum nessa atividade devido ao fluxo de veículos, ao abuso de velocidade nos ambientes de abastecimento, podendo afetar os trabalhadores, em especial o frentista (BERTOLDI, 2014; VODONIS, 2014). Somando-se a isso, os trabalhadores apontam questões relativas ao atropelamento, principalmente pelas características do local de trabalho, com grande circulação de pessoas (MOURA-CORREA et al., 2014).

Ainda, a violência no trabalho mascara-se de distintas formas, das mais sutis às mais brutais, ela pode ter efeitos graves sobre a saúde psíquica dos trabalhadores, levando-os a desenvolverem diversas patologias relacionadas ao trabalho. O risco de assalto foi referido e associado aos sentimentos de medo e angústia. Ao enfrentar tal situação, o frentista teme por sua vida. Deste modo a empresa deve garantir medidas que promovam segurança no ambiente laboral, como expressa o fragmento a seguir:

[...] a gente corre risco de sofrer assalto, eu na verdade aqui já sofri vários, a gente trabalha com dinheiro está correndo o risco de ser assaltado [...] o que passa pela cabeça é que a gente está correndo risco, se não tiver nada de dinheiro pra entregar para eles, a gente pode ser morto, pode levar um tiro [...] Dá um pouco de medo na hora, porque tu nunca sabe o que está passando pela cabeça deles [...] na verdade, eu acho que nos últimos 8, 10 anos, antes não, era difícil acontecer, eu creio que de uns 10 anos pra cá que tem acontecido bastante assalto [...] Teve a instalação de câmeras depois que começaram a assaltar, daí foi colocado câmeras, tem monitoramento (F8).

O risco de assalto foi citado como um dos aspectos negativos desta atividade laboral (MALCUM, 2009; MOURA-CORREA et al., 2014). Sua associação se dá por ser um ambiente aberto e que lida com dinheiro, o que expõem os trabalhadores a esse risco (BERTOLDI, 2014). A exposição física prolongada a essa situação, interfere na segurança do frentista em relação ao seu estado de saúde (SOUZA; MEDEIROS, 2007). Deste modo, constata-se não só o risco à integridade física, mas principalmente à magnitude do risco de desestabilização do aparelho psíquico destes trabalhadores, os quais estão diariamente a mercê de tal violência, geradora de medo e sofrimento.

Sob a luz da psicodinâmica do trabalho, a vivência do medo existe efetivamente, mas só raramente aparece à superfície, pois se encontra contida, na elaboração de mecanismos de defesa. Assim, afirma-se que se o medo não fosse neutralizado, se pudesse brotar a qualquer momento durante o trabalho, neste caso os trabalhadores não conseguiriam continuar suas atividades por muito mais tempo (DEJOURS, 2015). Logo, admitir o medo e o risco pode implicar em uma paralisação da ação e conseqüentemente do trabalho (BAIERLE; MERLO, 2008). A essência desta reflexão pode ser visualizada na fala a seguir:

[...] as vezes só dá medo quando vem alguém fumando [...] Por causa do vapor da gasolina [...] De explosão, mas eu não sei se é tanto risco, mas eu fico com medo [...] Eu sempre quando vejo que a pessoa entra no posto e para ali eu vejo que está fumando eu peço: “o senhor pode desligar/apagar o cigarro?”, desligar o motor do carro também, que é que está ali nas bombas já está escrito (F4).

Além disso, trabalhadores de empresas que lidam com grandes quantias de dinheiro, com acesso fácil e direto ao público são expostas a um contexto de potencial risco de assalto,

o que os torna vulneráveis ao sofrimento psíquico devido esta violência. O assalto no local de trabalho tem impacto na saúde, na vida pessoal e profissional deste trabalhador; uma vez que após a vivência do assalto podem surgir outros eventos traumáticos, como dificuldades no relacionamento interpessoal, no processamento do afeto e redução da autoestima nas vítimas (SCHNEIDER; WERLANG, 2013).

Considerando o exposto, estudo desenvolvido em postos de combustíveis na cidade de Fortaleza-CE revela que quase metade dos frentistas já passou por uma experiência de assalto, confirmando um ambiente de trabalho permeado pela insegurança. Assim, além dos riscos inerentes a essa função destaca-se também o perigo de morte por assaltos (MORAIS; RIBEIRO; VIDAL, 2011).

Os mesmos autores consideram que este é um grupo de trabalhadores que vivencia situações de insegurança e vulnerabilidade nos seus ambientes de trabalho, o que requer da sociedade um olhar adequado, de investimento político e ético que colaborem com espaços laborais mais protegidos frente aos riscos reconhecidos, por meio de mecanismos trabalhistas de segurança jurídica (MORAIS; RIBEIRO; VIDAL, 2011).

Em relação aos *Riscos Físicos*, teve destaque o risco de queimadura, que primeiramente foi associado à falta de conhecimento e competências do trabalhador para exercer as funções instituídas. Além do risco associado ao trabalhar com a parte de motores automotivos, revelando ainda certa banalização frente aos riscos provenientes do trabalho. Os extratos das falas evidenciam tal aspecto:

Não, sem risco se tu souber fazer tudo bem feito, como te falei se tu não souber abrir a tampa de um radiador tu pode se queimar isso é um risco que tu tem, risco sempre tem, pra tudo eu acho que tu faz na vida tem um certo risco (F1).

[...] quando a gente vai calibrar um carro, tem muita gente que deixa ligado o motor, então vem todo aquele bafo quente na tua cara, moto também ali no cano a gente vai calibrar e o risco de tu encostar no cano, qualquer “encostãozinho” já queima (F3).

Da mesma forma, o risco de queimadura foi relatado em outro estudo em um posto de combustível, associado à exposição do trabalhador com a água quente do radiador, além do contato com a gasolina que, em sua composição, contém substâncias capazes de provocar queimadura na pele (ALMEIDA, 2012).

Nesse sentido, a exposição a acidentes e risco à saúde foi relacionada por trabalhadores frentistas com a ausência de informações a respeito dos riscos à saúde física existentes no trabalho (SOUZA; MEDEIROS, 2007). Em conformidade, estudo destaca o aspecto negativo da ausência de ações educativas no ambiente laboral em relação a acidentes

e riscos. Os frentistas mais experientes na função afirmam a necessidade destas ações. Além disso, agrava-se o fato da falha na fiscalização e a negligência quando do não incentivo da adoção de medidas de prevenção e adesão aos cuidados nesse espaço laboral (MAIA; MAIA, 2010).

Nessa direção, a deficiência de informações quanto aos riscos ocupacionais perpassa outros ambientes laborais, como no caso dos trabalhadores de uma indústria calçadista. Deste modo, constata-se a relevante necessidade da realização de treinamentos em segurança do trabalho, conforme preconiza a legislação trabalhista vigente. Além disso, os autores destacam a manutenção de uma equipe de saúde com vistas a qualificar e ampliar as ações educativas e corretivas no campo da saúde do trabalhador (LUZ et al., 2013).

Ainda, os frentistas demonstram consciência de que seu trabalho pode acarretar agravos, tanto para si mesmos como para outras pessoas a sua volta. Para tanto, afirmam que suas atividades devem ser executadas com cuidado e atenção, garantindo a qualidade do atendimento e a segurança de todos os envolvidos, como ilustra as falas a seguir:

[...] é um trabalho simples, que às vezes requer alguns cuidados porque conforme detalhes que tu acaba deixando de fazer como qualquer profissão tu pode ocasionar um dano ou um prejuízo maior para ti ou para alguém, principalmente pro teu cliente (F1).

[...] ficar sempre atento assim a todo o momento, ter atenção no que tu vai fazer, ou mesmo que tu não estejas fazendo nada sempre ter atenção no movimento dos carros, sempre ter atenção em tudo que a gente faz é bem importante para diminui o risco (F5).

[...] é um trabalho que envolve bastante atenção [...] (F7).

Essas características em relação ao “fazer profissional”, ou seja, o desenvolvimento de suas atividades, também se confirma em outro estudo. Os trabalhadores da indústria calçadista, diante dos riscos ocupacionais existentes no seu cotidiano, e ao reconhecê-los, salientam a importância de manterem-se atentos a todas as atividades que desenvolvem na perspectiva de evitar a ocorrência de acidentes e ou agravos à saúde (LUZ et al., 2013).

Nessa perspectiva, entende-se que prevenir é uma das formas de se evitar agravos a saúde, os quais podem ser desencadeados pela exposição a agentes químicos. Entretanto, para que os trabalhadores assumam uma postura de prevenção efetiva, é necessário que tenham acesso à informação e conhecimentos específicos sobre os riscos aos quais estão expostos (MARQUES, 2011).

Na direção oposta, concorda-se, que a segurança na realização das tarefas pode se tornar um ato traiçoeiro, pois o excesso de confiança na rotina de trabalho leva à banalização dos riscos existentes, o que pode contribuir para aumentar a exposição dos trabalhadores aos riscos, uma vez que os acidentes são imprevisíveis e que, nem sempre, tudo acontece da mesma forma (FLORÊNCIO et al., 2003).

Quanto aos *Riscos químicos* do trabalho em postos de combustíveis resumem-se, principalmente, no contato e exposição aos produtos químicos, tais como os solventes orgânicos, existentes neste ambiente laboral, seja pelo contato com a pele e mucosas ou por inalação. Deste modo, os frentistas elaboram formas para minimizar o sofrimento psíquico que se instala frente a esse fenômeno, como explicam nos trechos a seguir:

[...] é um risco constante devido à exposição dos gases, da gasolina, do óleo, do contato com o diesel, querendo ou não por mais que tu use proteção, que tu se proteja tu vai inalar o cheiro (F5).

[...] quando tu abastece o tanque de um carro sai um vapor dali, e aquilo ali querendo ou não tu inala aquele vapor e aquilo ali é prejudicial à saúde, os combustíveis, os inflamáveis [...] quando eu estou abastecendo a gente vira o rosto para o lado, para que não fique de frente para o carro quando tu esta abastecendo porque daí aquela fumaça não venha em direção a tua respiração, daí tu não respira (F7).

Risco pra saúde, mais essa coisa de ficar respirando essas coisas assim, mas a gente tenta, a gente afasta, a gente vai para longe (F2).

Nesse mesmo aspecto, para alguns frentistas, o desconforto está no cheiro do combustível. Apesar disso, referem que, com o tempo, passam a se habituar ao cheiro desses compostos, o que pode ser ainda mais prejudicial à saúde. Nessa perspectiva, infere-se que estes se encontram em um estado de alienação e tendem a ignorar, ou desconhecem os malefícios que estes produzem sobre o seu organismo. A essência desse pensamento observa-se a seguir:

[...] não gostava do cheiro do combustível, da gasolina eu me sentia mal, me sentia enjoado e conforme tu vai te acostumando, tu esquece o cheiro, mas não é porque tu se acostumou, é porque tu já inalou aquele cheiro demais o teu corpo já está acostumado com aquele cheiro, então não que ele não te faça mais mal, mas eu acredito que tu acaba te acostumando que já não sente mais, mas continua inalando aquele gás e como era passageiro antes eu sentia mais, identificava mais, acho que esse é um grande risco pra nós (F5).

Por que tem uma coisa que eu me pergunto também, que eu não sei se o vapor da gasolina acontece alguma coisa nos olhos, mas o que me incomoda bastante às vezes é o cheiro [...] eu chegava aqui e tinha que sentir aquele cheiro daí até passar um pouquinho do tempo enquanto eu estava aqui era ruim, mas depois ao longo do dia não me incomodava mais, era só naquela hora (F4).



Nessa direção, vários são os estudos que abordam sobre os riscos químicos no trabalho em postos de combustíveis (ROCHA, 2012; ALMEIDA, 2012; VODONIS, 2014; BERTOLDI, 2014; MARQUES, 2011).

Os combustíveis são compostos por diversos componentes químicos, conhecidos como hidrocarbonetos aromáticos, óleo fínicos, benzeno entre outras substâncias cancerígenas (SILVA; VASCONCELLOS, 2014). A intoxicação por benzeno, em sua forma aguda, acomete especialmente o sistema nervoso central (SNC) e em altos níveis pode ser letal. Na forma crônica, está comprovadamente associada à ocorrência de leucemia mieloide aguda e leucemia linfocítica crônica (D'ALASCIO, 2014).

Assim, a exposição ocupacional ao benzeno tem como principal problema de saúde a relação com a possibilidade de incidências de leucemia após a exposição crônica. Os efeitos agudos são descritos como neurotoxicidade, evidenciados por sintomas como vertigem, sonolência, euforia, dor de cabeça, narcose, ataxia, convulsões, paralisia, e inconsciência; ou doenças respiratórias como: irritação respiratória, edema pulmonar e pneumonia (SARIGIANNIS et al., 2009).

Deste modo, evidencia-se que a exposição ocupacional ao benzeno pode provocar sérios danos à saúde destes sujeitos. Ainda, a toxicidade ocorre principalmente pela inalação desses vapores, mas pode ocorrer também por outras vias como a dérmica (ROCHA et al., 2011). As atividades realizadas neste espaço podem ocasionar o contato com os olhos e com a pele, inalação ou ingestão (VASCONCELOS et al., 2009). Logo, indivíduos expostos a esses produtos químicos estão mais suscetíveis a alterações no SNC, principalmente aqueles que estão expostos de maneira ocupacional, em que a exposição é diária e contínua (QUEVEDO et al., 2012).

Depreende-se que a atividade de frentista requer extensos períodos de exposição física a fortes aromas de produtos químicos. Além disso, o uso de EPI, por vezes, é restrito ou mesmo inexistente (SOUZA; MEDEIROS, 2007). Nesse contexto, agrava essa situação a ausência de treinamento dos trabalhadores e de informações sobre os riscos ocupacionais, acompanhada por inexpressivo provimento de equipamentos de proteção, além da baixa realização de exames periódicos específicos para exposição ao benzeno e outros compostos (MOURA-CORREA et al., 2014).

Estudo sobre acidentes com trabalhadores de postos de combustíveis evidencia que o contato acidental do combustível com a pele é o mais banal e citado pelos frentistas, seguido da inalação destes compostos. O contato com a pele apresenta uma forma potencial de absorção, devido à capacidade do combustível, seja em fase líquida ou de vapor, em permear

a pele, considera-se a alta toxicidade, mesmo depois de uma breve exposição (CEZAR-VAZ et al., 2012). Ademais, o contato com a pele pode produzir lesões irritativas, causada pelos hidrocarbonetos (VASCONCELOS et al., 2009).

Por fim, conforme afirma Dejours (2015), a consciência aguda do risco de acidente, mesmo sem maiores envolvimento emocionais, obrigaria o trabalhador a tomar tantas precauções individuais que ele se tornaria ineficaz do ponto de vista da produtividade. Nesse ínterim, autores destacam as estratégias coletivas desenvolvidas em situações de periculosidade, a saber: banalização do risco, exaltação e negação do perigo, exaltação da virilidade, entre outras. Essas defesas psíquicas explicam, em parte, condutas aparentemente irracionais, quando trabalhadores submetidos a condições de trabalho altamente perigosas, apesar de orientados, por vezes, não usam ou negligenciam medidas de proteção (HELOANI; LANCMAN, 2004).

As estratégias defensivas são elaboradas para ocultar ou atenuar a percepção do que está envolvido no confronto com a vulnerabilidade. As estratégias defensivas, individuais ou coletivas são estabelecidas pelos indivíduos para continuar a trabalhar, permanecendo na normalidade e afastando o risco de doença somática ou psíquica. No entanto, dependendo da forma e intensidade como são utilizadas, tais defesas podem levar à alienação dos sujeitos (ZILLOTTO; OLIVEIRA, 2014).

No que tange ao **risco ergonômico**, os frentistas têm associado a problemas posturais, devido características próprias do seu trabalho. Destacam a atividade de calibragem de veículos, levantamento de utensílios pesados e auxílio a clientes, quando da necessidade de propelir o veículo. Esse risco pode comprometer a qualidade de vida desses trabalhadores, e causar insatisfação quando associado a dores e limitações físicas. Contudo, percebe-se movimentos na direção de minimizar os agravos, como expresso a seguir:

De coluna eu acho que para quem tem, às vezes, tem que empurrar carro que não liga as marrecas também que são aqueles regadores que enchem demais e a gente tem que levantar e com o tempo acostuma também [...] a parte de calibrar, eu vejo que tem uns que ficam todo errado ali que dá para ver que a coluna fica meio assim, e eu já tento não ficar tão torta, tento proteger a coluna (F4).

[...] é um abaixa e levanta, tu pega o calibrador tu calibra um e chega outro, calibra um e chega mais outro (F3).

Corroborando, os riscos ergonômicos evidenciados em estudo com trabalhadores frentistas destaca a postura inadequada, dado que este normalmente se abaixa de maneira incorreta no decorrer de suas atividades (BERTOLDI, 2014; CEZAR-VAZ et al., 2012;

ALMEIDA, 2012). Ainda, o risco de uma postura inadequada, causa desconforto postural e acarreta em efeitos negativos à saúde, como: lesões osteomioarticulares, cansaço, estresse, dentre outros (VODONIS, 2014). Da mesma forma, outros espaços laborais sinalizam a postura inadequada como um risco ergonômico (LUZ et al., 2013).

Vale destacar que, além do risco aqui evidenciado, outros são igualmente relevantes e afetam os trabalhadores frentistas. Ainda, como característica desta atividade, a postura mais frequente adotada neste espaço laboral é a posição em pé. O longo tempo permanecido em pé durante a jornada diária está associado a queixas de dores nas pernas (MAIA; MAIA, 2010).

Além disso, os mesmos autores apontam que incentivos à atividade física, ginástica laboral ou mesmo alongamento antes da jornada de trabalho são práticas distantes da realidade de postos de combustíveis. Neste ambiente, há grande preocupação com desempenho e atendimento aos clientes externos. Contudo, o cliente interno não encontra espaço para o seu desenvolvimento pessoal em nível de qualidade de vida no trabalho (MAIA; MAIA, 2010).

Nessa direção, torna-se importante a elaboração de estratégias de enfrentamento para que o trabalhador exerça sua atividade com eficácia sem prejudicar sua saúde. Sugere-se que estes desenvolvam atividades de fortalecimento muscular e pausas para alongamentos. Cabe destacar a necessidade da organização do trabalho desenvolver estratégias que minimizem os riscos ocupacionais, no intuito de proteger ao máximo a saúde e integridade física dos trabalhadores, contribuindo com a melhora na qualidade de vida (LUZ et al., 2013).

Nesse sentido, a educação postural tem como finalidade permitir ao sujeito ser capaz de proteger ativamente seus segmentos móveis de lesões dentro das condições de vida diária e profissional, seja no plano estático ou dinâmico (BRACCIALLI; VILARTA, 2000). Assim, a educação postural não tem como objetivo limitar as atividades, mas, ao contrário, permitir sua realização dentro de um espaço de segurança gestual (LUZ et al., 2013).

Finalizando, percebe-se que os trabalhadores frentistas desta pesquisa assumem uma percepção limitada dos riscos ocupacionais aos quais estão expostos. Corroborando a esta realidade, estudo em um posto de combustível da cidade de São Bento-PB refere que os trabalhadores não têm consciência de todos os riscos que estão expostos em seu ambiente laboral. Essa circunstância pode ser reflexo da baixa escolaridade dos colaboradores ou da ausência de uma política organizacional de segurança no trabalho, que atue na direção de instruir os trabalhadores (ALMEIDA, 2012).

Por outro lado, a psicodinâmica do trabalho entende que os trabalhadores não gostam de ser lembrados do que tão penosamente procuram esconjuram; esta é uma das razões pelas

quais as medidas de proteção e segurança encontra tanta resistência, uma vez que os trabalhadores têm consciência que estas medidas não evitaram todos os acidentes. Obrigar a sua adesão é, antes de tudo, lembrar que o perigo existe realmente, e ao mesmo tempo tornar as atividades ainda mais difíceis, pois gera mais ansiedade nos trabalhadores (DEJOURS, 2015).

A outra categoria aborda os **Agravos decorrentes da atividade laboral**. Em relação a acidentes ocorridos no âmbito do trabalho, os participantes aludem que estes podem variar dos mais simples e sem grandes repercussões a agravos que afetam seriamente a sua saúde. Nesse contexto, lesões pequenas como cortes nas mãos, quedas da própria altura que levam a lesões podem causar desconforto, ou ainda afastar o trabalhador de suas atividades. Exemplos a seguir corroboram com tal pensamento:

[...] para abrir a tampa (tanque de combustível) tem umas que são ruins de abrir que a gente acaba cortando os dedos (F4).

[...] um acidente que aconteceu comigo também semana passada, eu cai ali no “jet oil” e só não me machuquei mais porque consegui me agarrar num negócio de ferro que tem ali quando tu vai descer a escada nos braços, se não tinha me machucado, machuquei só a perna, só a canela (F3).

De acordo com a legislação Brasileira, o acidente de trabalho é aquele que ocorre no exercício do trabalho e que traz, como consequência, uma lesão corporal ou perturbação funcional, com perda ou redução da capacidade para o trabalho, de forma permanente ou temporária, ou até mesmo a morte (BRASIL, 2015).

Diante disso, os acidentes de trabalho são agravos à saúde dos trabalhadores decorrentes da atividade laboral, das condições ambientais onde o trabalho é realizado, das características físicas e psíquicas do trabalhador, do contexto social, econômico e político. São causados pela ruptura da relação entre saúde e trabalho, interferindo no processo saúde-doença do trabalhador de maneira abrupta ou insidiosa, com repercussões pessoais e sociais de expressiva seriedade (SÊCCO et al., 2008).

Ainda, acidentes com produtos químicos são grandes vilões neste ambiente de trabalho, visto que permeiam cotidianamente as atividades destes trabalhadores. Salienta-se que esses podem causar agravos à saúde num período de curto à longo prazo, e muitas vezes não estão associados ao ambiente laboral, como exemplifica a fala em destaque:

[...] uma vez eu tive um problema também lá que depois descobri o que era, eu trabalhei numa sala e acabei parando na Unimed, eu vomitei bastante, perdi bastante líquido foi uma contaminação com querosene eu acho, o pessoal estava embalando

querosene na outra sala, e criou um ambiente de contaminação e acabou passando para sala onde eu estava (F1).

A intoxicação aguda ou crônica pode decorrer da exposição aos gases e vapores derivados dos hidrocarbonetos do petróleo, durante o abastecimento dos veículos, da descarga dos combustíveis, e ainda de gases derivados da combustão dos motores dos veículos (VODONIS, 2014). Outros fatores como realização de horas extras, que ultrapassam as horas de exposição permitidas, colaboram para a ocorrência de intoxicações dos trabalhadores em postos de combustíveis (GRENDELE; TEIXEIRA, 2009).

A exposição a hidrocarbonetos aromáticos é constante no ambiente de postos de combustíveis. O contato do trabalhador com substâncias químicas permeia diversas atividades; como o abastecimento de veículos, lubrificação, manuseio de partes contaminadas do motor para verificar níveis de óleo e água, lavagem de veículos e contato com panos e estopas contaminados. Assim, a associação entre hábitos ocupacionais e sintomas de intoxicação por produtos químicos revela uma importante necessidade: a de ampliar a discussão sobre a adoção de medidas preventivas e educativas nestes espaços, além do cumprimento da legislação vigente e práticas adequadas de monitoramento da saúde destes trabalhadores (D'ALASCIO, 2014).

Desta maneira, a não adesão aos equipamentos de proteção individual em ambiente de trabalho e um tempo prolongado de exposição leva à intoxicação ocupacional, a qual serve de alerta para apontar algumas irregularidades nos locais de trabalho, se tornam preocupantes para a saúde dos trabalhadores envolvidos, justamente pela constatação dos riscos toxicológicos desta exposição (GRENDELE; TEIXEIRA, 2009).

Assim sendo, a empresa é responsável por garantir condições apropriadas em seus ambientes laborais, ainda a assistência adequada a seus colaboradores frente a agravos ocorridos no âmbito laboral. O auxílio é prestado ao frentista na própria empresa como mostra as falas a seguir:

[...] estava bem feio antes porque ficou inchado, então quando eu bati ele (gerente) perguntou: “quer ir ao médico?” [...] eu já levo direto para o gerente “me machuquei aqui e, cara, eu não estou bem, eu preciso de alguma coisa para passar” e ele dá um jeito, vê ali se tem algum remédio para passar ou até ele vai à farmácia e compra para nós como já aconteceu muitas vezes (F3).

Só uma vez que eu machuquei o dedo que daí começou a sair sangue, que eles fizeram um curativo, mas quando é pequenininho só arde quando pega o vapor da gasolina, se cortar e pegar o vapor da gasolina arde bastante (F4).

Nesse mesmo aspecto, a não disponibilidade de planos de saúde vinculados à empresa pode refletir em sentimentos como insegurança e insatisfação, podendo causar sofrimento frente aos agravos oriundos de sua atividade laboral. Conforme se exemplifica a seguir:

[...] a gente não tem um auxílio médico no caso como muitos postos tem tipo no X a gente tinha Unimed, nos outros lugares, na auditoria quando eu trabalhei também a gente tinha o Amil, então aqui não tem, mas sempre que acontece alguma coisa eles (empresa) se preocupam contigo, tanto que o gerente mesmo, ele liga sabe para saber como é que tu está (F3).

Considerando o exposto, as empresas devem garantir aos trabalhadores que suas atividades sejam realizadas de maneira segura e saudável, atendendo aos requisitos legais de saúde e segurança, regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) e NR que tratam da Segurança e Saúde ocupacional (ARAÚJO, 2006). Ainda, necessitam implementar programas que contemplem normas de segurança no trabalho, entre elas tornar efetivo o uso de dispositivos de segurança no exercício profissional em atividades com potencial de comprometer a saúde e integridade física dos trabalhadores (LUZ et al., 2013).

Corroborando aos achados, outros estudos com trabalhadores frentistas revelam que a maioria dos pesquisados não possuem plano de saúde ofertado pela empresa, e nem assistência médica. Além disso, mais da metade não realiza exames periódicos ou acompanhamento da saúde pela empresa (SOUZA; MEDEIROS, 2007; VASCONCELOS et al., 2009; MAIA; MAIA, 2010; MOURA-CORREA et al., 2014).

Da mesma forma, essa circunstância estende-se para outras categorias profissionais, operários terceirizados da construção civil relacionam o sofrimento à ausência de amparo trabalhista e social, expressa pela negação de direitos básicos como plano de saúde (BARROS; MENDES, 2003). Estudo destaca a insatisfação de garis e catadores de resíduos em relação a empresa para qual trabalham, o que decorre do fato de não possuírem planos de saúde (SANTOS; SILVA, 2009).

Diante desta insatisfação, os autores supracitados apontam a importância de considerar que há no Brasil um intenso apelo da mídia para que todos tenham um plano de saúde privado. O fortalecimento desta ideia se dá devido a estratégias de oferta destes serviços por preços acessíveis, e à divulgação de matérias que reforçam as fragilidades do sistema público de saúde. Essa postura colabora a um imaginário social onde os “planos privados” são mais efetivos e seguros (SANTOS; SILVA, 2009).

Nessa direção, a insegurança no trabalho apresenta-se de múltiplas maneiras. No caso de postos de combustíveis, a troca de proprietários é algo muito peculiar deste ramo, já que a

organização do trabalho passa por transformações, o que reflete diretamente nos trabalhadores, como se observa no seguinte depoimento:

Essa insegurança assim que eu senti foi às vezes quando era troca de proprietário [...] Teve mudanças de troca de proprietário nesses 14 anos que estou aqui teve três trocas de proprietário (F8).

Deste modo, o medo e a angústia agravam o sofrimento mental, pois à medida que diminui a segurança no trabalho, o medo abre uma porta para o sofrimento. Quem sofre é o sujeito, e sofre dentro e fora da organização (CASTELHANO, 2005). Seguindo nessa linha de raciocínio, existe um medo internalizado da perda do emprego. Este sentimento implícito é constante na vida de qualquer trabalhador; está presente em seu discurso, na medida em que este se submete às adversidades no trabalho, resigna-se, recupera rapidamente sua capacidade de trabalho e adapta-se às situações desagradáveis impostas pela organização do trabalho, tornando-se, portanto, resiliente (CIMBALISTA, 2006).

Nesse contexto, as mudanças estruturais no trabalho agravaram as situações causadoras de medo. O medo do desemprego altera as reações já existentes e cria novas formas, podendo ocasionar maiores danos ao sofrimento físico e psíquico do trabalhador. A nova organização exige um novo trabalhador, que deverá possuir novas características, dentre essas o individualismo (CASTELHANO, 2005).

Assim, constituindo-se como uma das respostas da mudança nas organizações, o individualismo marca uma nova forma de relacionamento dentro da empresa. O medo muda as relações, pois diante dele, cada trabalhador deverá se preocupar com a sua segurança, rompendo com os laços emocionais, exaltando o individualismo e aumentando a competição dentro da empresa (CASTELHANO, 2005).

Frente o exposto, os dados obtidos evidenciam que o ambiente de trabalho nos postos de combustíveis representam, para os frentistas, locais propícios para a ocorrência de acidentes e outros agravos, o que pode influenciar suas vivências de satisfação e insatisfação no trabalho. Contudo, evidencia-se uma limitação na percepção dos trabalhadores frentistas em relação aos riscos e agravos oriundos da sua atividade laboral. Desta forma, cabe refletir a importância de desenvolver práticas educativas que abordem esta temática, objetivando mobilizar os trabalhadores a adotarem condutas adequadas de prevenção, tornando-os corresponsáveis pela sua saúde.





## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta desta dissertação foi conhecer a percepção dos trabalhadores frentistas de postos de combustíveis acerca da satisfação no trabalho. Para tanto, é imprescindível que se conheça o contexto de trabalho destes trabalhadores, a fim de identificar as vivências que interferem na sua satisfação. Ainda, foi possível identificar os riscos e possíveis agravos à saúde percebidos por estes relacionados à sua atividade laboral, delineando assim os objetivos ao que se propôs.

No que remete à organização do trabalho, essa tem papel fundamental nas questões que envolvem vivências de satisfação e insatisfação. As cobranças por produtividade fazem parte do novo modo de produção, marca do modelo capitalista que permeia atualmente o mundo do trabalho. Para o trabalhador, o cumprimento de metas está vinculado a uma possível retribuição da organização do trabalho, quando este necessitar.

Contudo, cabe destacar que esta dinâmica pode ter efeitos negativos à estrutura psíquica do trabalhador, e ser fonte de sofrimento. A cobrança quando realizada de forma ostensiva pode causar sofrimento aos trabalhadores frentistas, levando a estados de alienação. Esses acabam elaborando estratégias de enfrentamento, tais como o conformismo e a passividade, o que acaba por bloquear vivências satisfatórias.

Diante disso, em uma organização do trabalho que ignora as necessidades e desejos dos trabalhadores, em prol de suas pretensões, sentimentos como a frustração e insatisfação se fazem presentes. Tal postura anula a subjetividade do sujeito trabalhador, e pode originar sofrimento patológico na direção do adoecimento. Diferentemente de organizações que busquem amparar o trabalhador na direção do desenvolvimento de suas competências, essa relação confere vivências de satisfação e desenvolvimento da sua subjetividade, logo o sofrimento que se tem é criativo e fonte de saúde.

As condições de trabalho dos frentistas também figuram como aspectos relevantes na dinâmica de satisfação e insatisfação no trabalho. O ruído no ambiente laboral gera desconforto e irritabilidade, comprometendo a comunicação entre frentista e cliente. Além disso, pode ter efeitos nocivos à saúde auditiva desses trabalhadores ao longo dos anos de exposição. Uma infraestrutura inadequada, com espaços físicos mal planejados coloca o trabalhador perante situações de risco, e colabora decisivamente para a ocorrência de acidentes de trabalho. A exposição diária às mudanças climáticas pode causar desconforto aos frentistas. Frente a esta situação, estes elaboram medidas coletivas para contornar as

intempéries e minimizar seus efeitos. Assim, essas condições podem suscitar sofrimento e levar os trabalhadores ao adoecimento, tanto físico como psíquico.

No que se refere aos EPI, percebe-se uma carência na distribuição e, por vezes, a indisponibilidade desses equipamentos, o que gera insatisfação para alguns frentistas. Os trabalhadores percebem a importância destes equipamentos para a sua prevenção, mas banalizam o seu uso, por questões relativas ao desconforto que esses geram no seu cotidiano. Para os frentistas mais antigos a adesão ao uso do EPI ainda que benéficas, provocam desconforto e ansiedade.

Portanto, a organização do trabalho pode contribuir decisivamente na direção de minimizar os riscos existentes nesses ambientes, ao implementar medidas de segurança, incentivando o trabalhador quanto ao uso de EPI. Neste caso, ainda, sugere-se a distribuição de protetores auriculares, além do acompanhamento da saúde dos frentistas por meio de exames audiométricos e periódicos, o que pode contribuir para satisfação no trabalho.

Da mesma forma, as relações socioprofissionais podem inaugurar vivências de satisfação e/ou de insatisfação. O relacionamento do trabalhador com a chefia é visto pelos frentistas como uma relação de reciprocidade, contudo, sobressaem os interesses da empresa. Quando a liberdade de expressão é viabilizada, vivências de satisfação imperam. Além disso, uma das exigências deste trabalho é o desenvolvimento de atividades durante os finais de semana, o que pode acarretar em vivências de insatisfação quando da interferência na vida pessoal. Por outro lado, constatou-se a presença da mobilização subjetiva por meio do uso da inteligência prática dos trabalhadores, na direção de minimizar o sofrimento.

Deste modo, decorrem do contexto de trabalho situações que colocam os frentistas diante da exigência do desenvolvimento de múltiplas funções, as vivências de satisfação e insatisfação serão determinadas pelos trabalhadores, a partir do emprego da mobilização subjetiva. Para alguns frentistas, a insatisfação decorre do uso de exigências cognitivas, ao realizar funções de caixa; outros vivenciam a satisfação quando do trabalho na lubrificação. Assim, o trabalhador encontra satisfação quando da possibilidade de engajar toda a sua subjetividade, e ao identificar-se com o trabalho realizado.

Nessa perspectiva, a satisfação no trabalho foi discutida nas categorias: Identificação com o trabalho, para os frentistas a satisfação está no “gostar do que faz”, o sentimento de utilidade também emergiu do discurso destes trabalhadores, e ao desenvolverem atividades inerentes a tarefa do frentista. Em Reconhecimento e relações interpessoais, a satisfação se dá pelo reconhecimento da organização do trabalho e clientes, da realização pessoal, do bom relacionamento com os clientes e a criação de vínculo para além do trabalho, além disso, de

um contexto de trabalho favorável ao desenvolvimento de competências e crescimento profissional.

Quanto a Empregabilidade, segurança e comodidade, ter um emprego já é motivo de satisfação para os trabalhadores, ainda a carga horária, a questão salarial com a possibilidade de crescer o ganho financeiro, frente à venda por comissão ou outros benefícios. A última categoria Cooperação e relacionamento entre os pares, tem-se o trabalho em equipe e o bom relacionamento entre os pares como fontes geradoras de satisfação, essas circunstâncias possibilitam um trabalho equilibrado e menos desgastante.

Visto que o trabalho não oportuniza somente vivências de satisfação, a insatisfação no trabalho foi tratada por meio das categorias: Relações socioprofissionais e a Rotatividade no trabalho. Nesta direção, percebe-se que as relações socioprofissionais também contribuem para vivências de insatisfação, sendo sinalizada pelos frentistas no que refere às fofocas entre os pares, e quando ocorre inexperiência da organização do trabalho para lidar com essas situações. Na rotatividade no trabalho, os frentistas apontam como motivos a carga horária, o salário, a falta de reconhecimento ou valor social conferido a essa atividade, e diante relatos da sua invisibilidade, o que faz desta uma profissão de caráter temporário.

Nesse contexto, os riscos de acidentes são geradores de sentimentos como insegurança, angústia, medo e sinalizam para vivências de insatisfação no trabalho, além de contribuírem para o sofrimento psíquico. Os riscos físicos comprometem a integridade física e, por vezes, são banalizados pelos frentistas, que insinuam que estes existem e faz parte do ambiente laboral, postura que oportuniza uma maior ocorrência de acidentes de trabalho.

Os riscos químicos são inerentes a esse contexto de trabalho, e como tal são reconhecidos pelos frentistas, que também está a mercê da banalização; comprometem a saúde física e corrobora, significativamente, para o sofrimento psíquico. No risco ergonômico percebem-se movimentos em prol de minimizar os agravos oriundos do trabalho.

Considerando o exposto, constata-se uma percepção limitada dos trabalhadores frentistas em relação aos riscos ocupacionais aos quais estão expostos. Os riscos provenientes do trabalho em postos de combustíveis percebidos por estes resumem-se em: riscos de acidentes, com ênfase ao risco de incêndio e explosão, seguidos por atropelamento e assalto. Os riscos físicos referem o risco de queimadura; nos químicos aludem para a exposição e o contato com produtos químicos, principalmente o risco de inalação desses compostos; e o risco ergonômico pertinente a questões posturais.

Os agravos decorrentes desta atividade laboral estão intimamente relacionados à organização e às condições de trabalho. Deste modo, o trabalho em postos de combustíveis, conforma-se em um ambiente vulnerável e inseguro. Assim, conhecer o contexto de trabalho,

seus riscos e agravos é imprescindível para contribuir na direção de melhorias na atenção à saúde destes trabalhadores, problematizando questões e criando estratégias de intervenção neste ambiente laboral. Por conta disso, sugerem-se novos estudos ampliando o escopo das investigações, possibilitando ações in loco com estes trabalhadores.

Portanto, tem-se como implicações para a enfermagem a ampliação da sua área de atuação, viabilizando a utilização de todo o seu embasamento técnico-científico na produção de novos conhecimentos na área de saúde do trabalhador, objetivando promover a saúde de trabalhadores frentistas, com ênfase na educação em saúde, minimizando possíveis riscos e agravos relacionados a esta atividade laboral.

Nessa perspectiva, o ambiente dos postos de combustíveis se mostra um campo relevante para a atuação da Enfermagem, a fim de contribuir para a prevenção de agravos e promoção da saúde, com práticas educativas que incentivem o uso de EPI, por meio da conscientização e sensibilização. Ainda, orientando e instruindo os trabalhadores quanto aos riscos ocupacionais aos quais estão expostos nesses ambientes, objetivando a construção de sujeitos proativos e protagonistas da sua história na relação saúde-trabalho. Este estudo também contribui com dados para o CEREST do município, a fim de que sejam planejadas ações que viabilizem intervenções com estes trabalhadores.

Como limitações do estudo, pode-se mencionar que alguns postos de combustíveis não dispunham de um espaço privado apropriado para a realização da entrevista, o que exigiu da pesquisadora criatividade e persistência. Diante da ausência de um ambiente adequado, algumas entrevistas foram realizadas em locais próximos do posto de combustível, a exemplificar, restaurantes, o que, em alguns momentos, causou desconforto aos frentistas pelo fato de poder haver escuta por parte de terceiros, obstando a genuína expressão de seus pensamentos.

Ainda, por ser o primeiro contato da pesquisadora com a técnica de coleta de dados, o momento exigiu serenidade, comprometimento e concentração. Para que não fossem transmitidas nenhuma expressão não verbal que pudesse comprometer ou interferir na fala dos entrevistados.

Acredita-se que este estudo permitiu aos trabalhadores frentistas um momento de reflexão acerca do seu trabalho, em especial, as vivências de satisfação, repensando a relação saúde-trabalho, mobilizando sentimentos que promovam transformações nestes sujeitos. Os resultados aqui evidenciados podem contribuir para a melhoria deste contexto de trabalho, fortalecendo as vivências geradoras de satisfação e ressignificando as vivências de insatisfação. Ainda, este estudo pode instigar outros pesquisadores e embasar o desenvolvimento de novas pesquisas com os trabalhadores frentistas.

## REFERÊNCIAS

- ABRAHÃO, J. I.; TORRES, C. C. Entre a organização do trabalho e o sofrimento: o papel de mediação da atividade. **Revista Produção**. v. 14, n. 3, p. 067-076, set./dez. 2004.
- ALMEIDA, F. C. **Gestão da segurança do trabalho: Um estudo de caso no Posto São Sebastião- São Bento/PB**. 2012. 22 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração)- Universidade Estadual da Paraíba. Patos, PB. 2012.
- ANCHIETA, V. C. C et al. Trabalho e Riscos de Adoecimento: Um Estudo entre Policiais Civis. **Psic.: Teor. e Pesq.** v. 27 n. 2, p. 199-208. 2011.
- ANDRÉ, I. D. B. **Transitoriedade inflamável: sentidos subjetivos da participação no trabalho no posto de combustível vila velha**. 2011. 115 p. Dissertação (Mestrado em Administração)-Universidade Federal do Espírito Santo, Espírito Santo, ES, 2011.
- ANSARI-LARI, M.; SAADAT, M.; HADI, N. Influence of GSTT1 null genotype on the offspring sex ratio of gasoline filling station workers. **Epidemiol Community Health**. v. 58, n. 5 p. 393-394. 2004.
- ARAÚJO, J. P. **Danos psicossociais no trabalho dos técnicos de enfermagem de um hospital-escola: o olhar da psicodinâmica do trabalho**. 2008. 64 f. Monografia (Especialização em Gestão de Pessoas) - Universidade de Brasília, 2008.
- ARAUJO, R. P. **Sistemas de gestão e segurança e saúde no trabalho: uma ferramenta organizacional**. 2006. 75 p. Monografia (Especialização em Segurança do Trabalho)- Universidade de Santa Catarina, Joinville, SC, 2006.
- ARAÚJO, S. A. Perda auditiva induzida pelo ruído em trabalhadores de metalúrgica. **Rev Bras Otorrinolaringol**. v. 68, n. 1, p. 47-52, 2002.
- AUGUSTO, M. M.; FREITAS, L. G.; MENDES, A. M. Vivências de prazer e sofrimento no trabalho de profissionais de uma fundação pública de pesquisa. **Psicologia em Revista**. Belo Horizonte, v. 20, n. 1, p. 34-55, 2014.
- AZAMBUJA, E. P. et al. É possível produzir saúde no trabalho da enfermagem?. **Texto Contexto Enferm**. v. 19, n. 4, p. 658-66. 2010.
- AZAMBUJA, E. P.; KERBER, N. P. C.; KIRCHHOF, A. L. A saúde do trabalhador na concepção de acadêmicos de enfermagem. **Rev Esc Enferm USP**. v. 41, n. 3, p. 355-62, 2007.
- AZEVEDO, A. J. D. **Satisfação no trabalho: um estudo de caso na Procuradoria-Geral de Justiça do Rio Grande do Norte**. 2012. 82 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração)-Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN, 2012.
- BACKES, D. S et al. O papel profissional do enfermeiro no Sistema Único de Saúde: da saúde comunitária à estratégia de saúde da família. **Ciência & Saúde Coletiva**. v. 17, n. 1, p. 223-230. 2012.

BAIERLE, T. C.; MERLO, Á. R. C. Saúde mental e subjetividade no trabalho de uma guarda municipal: estudo em psicodinâmica do trabalho. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**. v. 11, n. 1. p. 69-81. 2008.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. 4. ed. Lisboa: Edições 70, 2011.

BARROS, P. C. R.; MENDES, A. M. B. Sofrimento psíquico no trabalho e estratégias defensivas dos operários terceirizados da construção civil. **Psico-USF**, v. 8, n. 1, p. 63-70, jan./jun. 2003.

BERTOLDI, F. **Riscos ocupacionais de funcionários de postos de combustíveis: estudo de caso**. 2014. 54p. Monografia (Especialista em Engenharia de Segurança do Trabalho)- Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2014.

BOTELHO, C. T. et al. Estudo comparativo de exames audiométricos de metalúrgicos expostos a ruído e ruído associado a produtos químicos. **Rev Bras Otorrinolaringol**. v. 75, n. 1, p. 51-7. 2009.

BRACCIALLI, L. M. P.; VILARTA, R. Aspectos a serem considerados na elaboração de programas de prevenção e orientação de problemas posturais. **Rev. paul. Educ. Fís**. v. 14, n. 1, p. 16-28. 2000.

BRASIL. Lei nº 8.080 de 19 de setembro de 1990. **Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências**. Brasília, DF, 1990. Disponível em: <[http://dtr2004.saude.gov.br/susdeaz/legislacao/arquivo/04\\_lei\\_8080.pdf](http://dtr2004.saude.gov.br/susdeaz/legislacao/arquivo/04_lei_8080.pdf)>. Acesso: 03 set. 2014.

\_\_\_\_\_. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988: Texto consolidado até a Emenda Constitucional nº 66, de 13-07-2010. Brasília, 2013. Disponível em: <[http://www.senado.gov.br/legislacao/const/con1988/CON1988\\_13.07.2010/CON1988.pdf](http://www.senado.gov.br/legislacao/const/con1988/CON1988_13.07.2010/CON1988.pdf)>. Acesso: 03 set. 2014.

\_\_\_\_\_. Lei nº 8.213 de 24 de julho de 1991. **Dispõe sobre os planos de benefícios da previdência social e dá outras providências**. Redação dada pela lei complementar nº 150, de 2015. Brasília, DF, 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/LCP/Lcp150.htm#art37](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp150.htm#art37)>. Acesso em: 02. mar. 2016.

\_\_\_\_\_. Ministério da Previdência Social. **Política Nacional de Segurança e Saúde do Trabalhador**. Brasília: Ministério da Saúde, 2004. Disponível em: <[http://www.previdenciasocial.gov.br/arquivos/office/3\\_081014-105206-701.pdf](http://www.previdenciasocial.gov.br/arquivos/office/3_081014-105206-701.pdf)>. Acesso em: 27 set. 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde (1998a). Portaria nº 3.908, de 30 de outubro de 1998. **Norma operacional de saúde do trabalhador**. Estabelece procedimentos para orientar e instrumentalizar as ações e serviços de saúde do trabalhador no Sistema Único de Saúde (SUS). Brasília, DF, 30 out. 1998. Disponível em: <[http://www.saude.rs.gov.br/upload/1337000641\\_Portaria%20MS%20n%C2%BA%203908%201998%20NOST.pdf](http://www.saude.rs.gov.br/upload/1337000641_Portaria%20MS%20n%C2%BA%203908%201998%20NOST.pdf)>. Acesso em: 26 set. 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde (1998b). Portaria nº 3.120, de 01 de julho de 1998. **Instrução normativa de vigilância em saúde do trabalhador no SUS**. Dispõe sobre o fornecimento de subsídios básicos para o desenvolvimento de ações de Vigilância em Saúde do Trabalhador, no âmbito do Sistema Único de Saúde. Brasília, DF, 01 jul. 1998. Disponível em: <<http://www.renastonline.org/recursos/portaria-n%C2%BA-3120-1%C2%BA-julho-1998>>. Acesso em: 26 set. 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde (2001a) Secretaria de Políticas de Saúde, Departamento de Atenção Básica. Área Técnica de Saúde do Trabalhador. **Cadernos de Atenção Básica n. 5 – Saúde do Trabalhador**. Brasília, DF, 2001, 66p. Disponível em: <[http://www.renastonline.org/sites/default/files/051\\_Cadernos\\_de\\_AB\\_Saude\\_do\\_Trabalhad or.pdf](http://www.renastonline.org/sites/default/files/051_Cadernos_de_AB_Saude_do_Trabalhad or.pdf)>. Acesso em: 26 set. 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde (2001c). Organização Pan-Americana da Saúde no Brasil. **Doenças relacionadas ao trabalho**: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Brasília, DF, 2001. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/doencas\\_relacionadas\\_trabalho1.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/doencas_relacionadas_trabalho1.pdf)>. Acesso em: 04 maio. 2016.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde (2004a). Portaria nº 777 de 28 de abril de 2004. **Notificação compulsória de agravos à saúde do trabalhador**. Dispõe sobre os procedimentos técnicos para a notificação compulsória de agravos à saúde do trabalhador em rede de serviços sentinela específica, no Sistema Único de Saúde – SUS. Brasília, DF, 28 abr. 2004. Disponível em: <<http://dtr2001.saude.gov.br/sas/PORTARIAS/Port2004/GM/GM-777.htm>>. Acesso em: 26 set. 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde (2010a). **Política Nacional de Promoção da Saúde**. Secretaria de Vigilância em Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2010. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_promocao\\_saude\\_3ed.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_promocao_saude_3ed.pdf)>. Acesso em: 29 nov. 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. (2010b) Secretaria de Atenção à Saúde. Instituto Nacional do Câncer. Coordenação de Prevenção e Vigilância. **Vigilância do câncer relacionado ao trabalho e ao ambiente**. 2ª edição revista e atualizada. Rio de Janeiro: INCA; 2010. Disponível em: <[http://www1.inca.gov.br/inca/Arquivos/PIV\\_poeira\\_2010.pdf](http://www1.inca.gov.br/inca/Arquivos/PIV_poeira_2010.pdf)>. Acesso em: 01 out. 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. (2012a) Portaria nº 1.823, de 23 de agosto de 2012. **Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora**. Institui a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora. Brasília: Ministério da Saúde, DF, 23 ago. 2012. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt1823\\_23\\_08\\_2012.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt1823_23_08_2012.html)>. Acesso em: 03 set. 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. (2012b) Resolução nº CNS 466, de 12 de dezembro de 2012. **Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisa Envolvendo Seres Humanos**. Dispõe sobre as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos: Brasília: Ministério da Saúde, DF, 12 dez. 2012. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466\\_12\\_12\\_2012.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html)>. Acesso em: 22 set. 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Perda auditiva induzida por ruído (Pair)**. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. Brasília: Ministério da Saúde, 2006. Disponível em: < [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/protocolo\\_perda\\_auditiva.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/protocolo_perda_auditiva.pdf)>. Acesso em: 23 fev. 2016.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.339, de 18 de novembro de 1999. **Lista de doenças relacionadas ao trabalho**. Dispõe sobre a lista de doenças relacionadas com o trabalho. Brasília, DF, 18 nov. 1999. Disponível em: <<http://www.renastonline.org/recursos/portaria-n%C2%BA-1339gm-18-novembro-1999>>. Acesso em: 26 set. 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.679, de 19 de setembro de 2002. **Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador (RENAST)**. Dispõe sobre a estruturação da rede nacional de atenção integral à saúde do trabalhador no SUS e dá outras providências. Brasília, DF, 19 set. 2002. Disponível em: <<http://dtr2001.saude.gov.br/sas/PORTARIAS/Port2002/Gm/GM-1679.htm>> .Acesso em: 23 set. 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.437, de 7 de dezembro de 2005. **Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador (RENAST)**. Dispõe sobre a ampliação e fortalecimento da Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador – RENAST no sistema único de saúde – SUS e dá outras providências. Brasília, DF, 7 dez. 2005. Disponível em: <<http://dtr2001.saude.gov.br/sas/PORTARIAS/Port2005/GM/GM-2437.htm>>. Acesso em: 23 set. 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.728, de 11 de novembro de 2009. **Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador (RENAST)**. Dispõe sobre a Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador (RENAST) e dá outras providências. Brasília, DF, 12 nov. 2009. Disponível em: <[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2009/prt2728\\_11\\_11\\_2009.html](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2009/prt2728_11_11_2009.html)>. Acesso em: 23 set. 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério do Trabalho e da Previdência Social. Portaria N.º 3.751, de 23 de Novembro de 1990. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 26 nov. 1990. Disponível em: < [http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812C12AA70012C13340B670F37/p\\_19901123\\_37\\_51.pdf](http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812C12AA70012C13340B670F37/p_19901123_37_51.pdf) >. Acesso em: 20 out. 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério do Trabalho e Emprego. Portaria N.º 25, de 15 de Outubro de 2001. Altera a Norma Regulamentadora que trata de Equipamento de Proteção Individual – NR6 e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 17 out. 2001. Disponível em:< [http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BzEF454E56574C/p\\_20011015\\_25.pdf](http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BzEF454E56574C/p_20011015_25.pdf) >. Acesso em: 20 out. 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério do Trabalho e Emprego. Portaria SIT N.º 247, de 12 de julho de 2011. Altera a Norma Regulamentadora que trata da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – NR5. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 12 jul. 2011. Disponível em:<<http://portal.mte.gov.br/images/Documentos/SST/NR/NR5.pdf>>. Acessado em: 08 jan. 2016.

\_\_\_\_\_. Ministério do Trabalho. Secretaria de Segurança e Saúde no Trabalho. **Portaria n.º 14, de 20 de dezembro de 1995**. Disponível em: <[http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812C12AA70012C12C576E3005C/p\\_19951220\\_14.pdf](http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812C12AA70012C12C576E3005C/p_19951220_14.pdf)>. Acesso em: 09 nov. 2014.



CAMPOS, J. F.; DAVID, H. M. S. L.; SOUZA, N. V. D. O. Prazer e sofrimento: avaliação de enfermeiros intensivistas à luz da psicodinâmica do trabalho. **Esc Anna Nery**. v. 18, n. 1, p. 90-95. 2014.

CAMPOS, J. F.; DAVID, H. S. L. Avaliação do contexto de trabalho em terapia intensiva sob o olhar da psicodinâmica do trabalho. **Rev Esc Enferm USP**. v. 45, n. 2, p. 363-8. 2011.

CARRIERI, M. et al. Comparison of exposure assessment methods in occupational exposure to benzene in gasoline filling-station attendants. **Toxicology Letters**. v. 162, n. 2-3, p. 146-152. 2006.

CARVALHO, G. M.; MORAES, R. D. Sobrecarga de trabalho e adoecimento no Polo Industrial de Manaus. **Psicologia em Revista**. v. 17, n. 3, p. 465-482, dez. 2011.

CASTELHANO, L. M. O medo do desemprego e a(s) nova(s) organizações de trabalho. **Psicologia & Sociedade**. v. 17, n. 1, p. 17-28. 2005.

CASTRO, T. C. M.; MERLO, A. R. C. Reconhecimento e saúde mental na atividade de segurança pública. **Psico, Porto Alegre, PUCRS**, v. 42, n. 4, p. 474-480. 2011.

CELEGUIM, C. R. J.; ROESLER, H. M. K. N. A invisibilidade social no âmbito do trabalho. **Revista Científica da Faculdade das Américas**. Ano III, n. 1. 2009.

CEZAR-VAZ, M. R. et al. Risk perception and occupational accidents: a study of gas station workers in southern Brazil. **Int J Environ Res Public Health**. v. 9, n. 7, p. 2362-77. jul. 2012.

CHAIB, E. B. D'A. **Proposta para implementação de sistema de gestão integrada de meio ambiente, saúde e segurança do trabalho em empresas de pequeno e médio porte: um estudo de caso da indústria metal-mecânica**. 2005. 126f. Dissertação (Mestrado em ciências em planejamento energético)- Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005.

CIMBALISTA, S. Reflexões sobre o trabalho e a subjetividade de trabalhadores resilientes sob o sistema de produção flexível. **Rev. FAE.**, Curitiba. v. 9, n. 2, p. 13-28, jul./dez. 2006.

CIPRIANO, R. C. **Avaliação dos fatores intervenientes no uso de EPIs em obras de construção civil na cidade Campo Mourão-PR**. 2013. 34f. Monografia de Conclusão de Curso (Graduação) – Tecnologia em Construção Civil, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campo Mourão, 2013.

CONSELHO NACIONAL DO MEIO AMBIENTE (Brasil). Resolução n. 273, de 29 de novembro de 2000. Estabelece diretrizes para o licenciamento ambiental de postos de combustíveis e serviços e dispõe sobre a prevenção e controle da poluição. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, Seção 1, p. 20- 23. 8 jan. 2001. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/res/res00/res27300.html>>. Acesso em: 27 ago. 2014.

D'ALASCIO, R. G. et al. Sintomas relacionados à exposição ocupacional ao benzeno e hábitos ocupacionais em trabalhadores de postos de venda de combustíveis a varejo na região sul de Santa Catarina. **Rev Bras Med Trab**. v. 12, n. 1, p. 21-9. 2014.

DAL PAI, D.; SCHRANK, G.; PEDRO, E. N. R. O Enfermeiro como Ser Sócio-Político: refletindo a visibilidade da profissão do cuidado **Acta Paul Enferm.** v. 19, n. 1, p. 82-7. 2006.

DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho:** uma abordagem organizacional. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004. Volume 2.

DEJOURS, C. A carga psíquica do trabalho. In: DEJOURS, C. **Psicodinâmica do trabalho, contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**/Christophe Dejours, Elisabeth Abdoucheli, Christian Jayet, coordenação Maria Irene StoccoBetiol. 1. Ed.-12. reimpr. São Paulo: Atlas, p. 21-32, 2011.

\_\_\_\_\_. **A loucura do trabalho:** estudo de psicopatologia do trabalho. 6. ed. - São Paulo: Cortez – Oboré, 2015.

\_\_\_\_\_. A sublimação, entre sofrimento e prazer no trabalho. **Revista Portuguesa de Psicanálise.** v. 33, n. 2, p. 9-28. 2013.

\_\_\_\_\_. Da psicologia à psicodinâmica do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. (Orgs.). **Christophe Dejours: Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho.** Brasília: Paralelo 15/Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2011b, p. 57-123.

\_\_\_\_\_. **O fator humano.** Tradução Maria Irene Stocco Betiol, Maria José Tonelli. 5. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005, 104 p.

\_\_\_\_\_. Psicodinâmica do trabalho na pós-modernidade. In: MENDES, A. M.; LIMA, S. C. C.; FACAS, E. P. (Orgs.). **Diálogos em psicodinâmica do trabalho.** Brasília: Paralelo, v. 15, p. 13-26, 2007.

DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção,** v. 14, n. 3, p. 027-034, set./dez. 2004.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E. Itinerário teórico em Psicopatologia do trabalho. In: DEJOURS, C. **Psicodinâmica do trabalho, contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**/Christophe Dejours, Elisabeth Abdoucheli, Christian Jayet, coordenação Maria Irene StoccoBetiol. 1. ed. - 12. reimpr. São Paulo: Atlas, p. 119-145, 2011.

DIAS, E. C.; HOEFEL, M. G. O desafio de implementar as ações de saúde do trabalhador no SUS: a estratégia da RENAST. **Ciência & Saúde Coletiva.** v. 10, n. 4, p. 817-828. 2005.

DIAS, S. S. **Trabalho prescrito e real e a utilização de EPIs com funcionários que instalam para-raios.** 2015. 32p. Monografia. (Curso de Especialização em Gestão de Pessoas e Coaching)- Centro Universitário de Brasília, Brasília, DF, 2015.

FERREIRA, J. B. “Perdi um jeito de sorrir que eu tinha”: Estudo sobre trabalho, sofrimento e patologias sociais do trabalho. In: MENDES, A. M.; LIMA, S. C. C.; FACAS, E. P. (Orgs.). **Diálogos em psicodinâmica do trabalho.** Brasília: Paralelo v. 15, p. 93-104, 2007.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. “Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor”: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. **Estudos de Psicologia.** v. 6, n. 1, p. 93-104. 2001.

FERREIRA, M. C.; FREIRE, O. N. Carga de Trabalho e Rotatividade na Função de Frentista. **RAC**, v. 5, n. 2, p. 175-200. maio/ago. 2001.

FERREIRA, M. L. A. Impactos da inserção de mulheres em ocupações consideradas masculinas: frentistas e policiais femininas de Montes Claros – MG. In: Congresso Internacional Interdisciplinar em Sociais e Humanidades, 2012, Niterói. **Anais...** Congresso Internacional Interdisciplinar em Sociais e Humanidades. Niterói, 2012, 22p.

FILHO, J. P. T. **Estudo da satisfação no trabalho**: uma aplicação na universidade federal de Santa Catarina – UFSC. 2008. 108f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.

FLORÊNCIO, V. B. et al. Adesão às precauções padrão entre os profissionais da equipe de resgate pré-hospitalar do corpo de bombeiros de Goiás. **Revista Eletrônica de Enfermagem**. v. 5, n. 1. 2003. Disponível em: <<https://www.revistas.ufg.br/index.php?journal=fen&page=article&op=view&path%5B%5D=770&path%5B%5D=1221>>. Acesso em: 02. Mar. 2012.

FONSECA, I. S. S.; MOURA, S. B. Apoio social, saúde e trabalho: uma breve revisão. *Psicol. Am. Lat. México*, n. 15, 2008. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-350X2008000400012](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000400012)>. Acesso em: 19 jan. 2016.

FREITAS, L. G.; FACAS, E. P. Vivências de prazer-sofrimento no contexto de trabalho dos professores. **Estud. psicol. psicol.** v. 13, n. 1, p. 7-26, 2013.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

\_\_\_\_\_. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. 5. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2012.

GOMES, G. C.; LUNARDI FILHO, W. D.; ERDMANN, A. L. O sofrimento psíquico em trabalhadores de UTI interferindo no seu modo de viver a enfermagem. **R Enferm UERJ**. Rio de Janeiro. v. 14, n. 1, p. 93-9. 2006.

GONÇALVES, C. G. O.; DIAS, A. Três anos de acidentes do trabalho em uma metalúrgica: caminhos para seu entendimento. **Ciência & Saúde Coletiva**. v. 16, n. 2, p. 635-646, 2011.

GOUVEIA, J. L. N.; NARDOCCI, A. C. Acidentes em postos e sistemas retalhistas de combustíveis: subsídios para a vigilância em saúde ambiental. **Eng. sanit. ambient.** v. 12, n. 3, p. 317-324. 2007.

GRENDELE, G. L.; TEIXEIRA, M. L. Avaliação de ácido hipúrico como biomarcador de exposição ocupacional em trabalhadores de postos de combustíveis. **Revista Saúde e Pesquisa**. v. 2, n. 3, p. 319-324, set./dez. 2009.

GUIMARÃES, J. M. X.; JORGE, M. S. B.; ASSIS, M. M. A. (In)satisfação com o trabalho em saúde mental: um estudo em Centros de Atenção Psicossocial. **Ciência & Saúde Coletiva**. v. 16, n. 4, p. 2145-2154. 2011.

GUIMARÃES, M. C. Transformações do trabalho e violência psicológica no serviço público brasileiro. **Rev. bras. Saúde ocup.** v. 34, n.120, p.163-171. 2009.

HELOANI, R; LANCMAN, S. Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação. **Revista Produção**. v. 14, n. 3, p. 077-086, set./dez. 2004.

- HERZER, F. E. A.; BROETTO, A. D. B.; CONTO, J. Controle de ruídos em postos de combustíveis – estudo de caso. **Tecno-lógica**. Santa Cruz do Sul, v. 13, n. 2, p. 93-96, jul./dez. 2009.
- IRIART, J. A. B. et al. Representações do trabalho informal e dos riscos à saúde entre trabalhadoras domésticas e trabalhadores da construção civil. **Ciência & Saúde Coletiva**. v. 13, n. 1, p.165-174, 2008.
- JARDIM, T.A.; LANCMAN, S. Aspectos subjetivos do morar e trabalhar na mesma comunidade: a realidade vivenciada pelo agente comunitário de saúde. **Interface - Comunic., Saúde, Educ.** v.13, n.28, p.123-35, jan./mar. 2009.
- JÚNIOR, A. V. S.; MENDES, A. M.; ARAUJO, L. K. R. Experiência em Clínica do Trabalho com Bancários Adoecidos por Ler/ Dort. **Psicologia ciência e profissão**. v. 29, n. 3, p. 614-625. 2009.
- LAGORIO, S. et al. (1994a). Exposure to benzene and urinary concentrations of 8-hydroxydeoxyguanosine, a biological marker of oxidative damage to DNA. **Occupational and Environmental Medicine**. v. 51, n. 11, p. 739-43. 1994.
- LAGORIO, S. et al. (1994b). Mortality of filling station attendants. **Scand J Work Environ Health**. v. 20, n. 5, p. 331-338. 1994.
- LANCMAN, S.; UCHIDA, S. Trabalho e subjetividade: o olhar da Psicodinâmica do Trabalho. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**. v. 6, p. 79-90. 2003.
- LEÃO, L. H. C.; CASTRO, A. C. Políticas públicas de saúde do trabalhador: análise da implantação de dispositivos de institucionalização em uma cidade brasileira. **Ciência & Saúde Coletiva**. v. 18. n. 3, p. 769-778, 2013.
- LIMA, D. O.; JUNIOR, F. A. C.; NETO, N. B. **Análise de exposição a riscos dos frentistas em postos revendedores de combustíveis na cidade de Salvador**. 2008. 99 p. Monografia (Especialização em Engenharia de Segurança do Trabalho)- Escola Politécnica, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008. Disponível em: <<http://docslide.com.br/documents/ppraposto-de-gasolina.html>>. Acesso em: 29 jan. 2016.
- LIMA, L. et al. Satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais de saúde da atenção básica. **Esc Anna Nery**. v. 18, n. 1, p. 17-24. 2014.
- LOVREGLIO, P. et al. Validity of new biomarkers of internal dose for use in the biological monitoring of occupational and environmental exposure to low concentrations of benzene and toluene. **Int Arch Occup Environ Health**. v. 83, n. 3, p. 341-356. 2010.
- LUZ, F. R. et al. Riscos ocupacionais de uma indústria calçadista sob a ótica dos trabalhadores. **Rev Bras Enferm**. v. 66, n. 1, p. 67-73. 2013.
- MACHADO, A. G.; MERLO, A. R. C. Cuidadores: seus amores e suas dores. **Psicologia & Sociedade**, Florianópolis, v. 20, n. 3, p. 444-452, 2008.
- MACHADO, J. M. H. et al. Alternativas e processos de vigilância em saúde do trabalhador relacionados à exposição ao benzeno no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**. v. 8, n. 4, p. 913-921. 2003.

MAIA, T. S. T.; MAIA, F. S. Qualidade de vida no trabalho e aspectos ergonômicos na função de frentista. In: XXX Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Maturidade e desafios da Engenharia de Produção: competitividade das empresas, condições de trabalho, meio ambiente, 2010, São Carlos. **Anais. XXX Encontro Nacional de Engenharia de Produção.** São Carlos, 2010, 13p.

MALA, A. et al. Multinomial logistic regression model to assess the levels in trans, trans-muconic acid and inferential-risk age group among benzene-exposed group. **Indian J Occup Environ Med.** v. 14, n. 2, p. 39-41. 2010.

MALCUM, K. C. **Avaliação da capacitação de frentistas em postos de combustível na cidade de Porto alegre.** 2009. 84 f. Monografia (Especialização em Engenharia de Segurança do Trabalho)-Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa:** planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 7. ed. - 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.

MARIANO, M. S. S.; MUNIZ, H. P. Trabalho docente e saúde: o caso dos professores da segunda fase do ensino fundamenta. **Revista Estudos e Pesquisas em Psicologia.** v. 6, n. 1. 2006. Disponível em: <<http://www.e-publicacoes.uerj.br/ojs/index.php/revispsi/article/view/11083/8785>>. Acesso em: 01 mar 2016.

MARQUES, A. C. L. **Vivência de prazer e sofrimento dos oficiais de justiça numa instituição pública do Distrito Federal.** 2010. 26 f. Monografia [Especialização em Psicodinâmica do Trabalho] – Universidade de Brasília, Brasília, 2010.

MARQUES, T. B. **Caracterização do risco ocupacional em frentistas da cidade de Campina Grande/PB.** 2011. 21 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Graduação em Farmácia)-Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, PB, 2011.

MARQUEZE, E. C.; MORENO, C. R. C. Satisfação no trabalho – uma breve Revisão. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional.** São Paulo. v. 30, n. 112, p. 69-79, 2005.

\_\_\_\_\_. Satisfação no trabalho e capacidade para o trabalho entre docentes universitários. **Psicologia em Estudo.** Maringá, v. 14, n. 1, p. 75-82, jan./mar. 2009.

MARTINEZ, M. C.; PARAGUAY, A. I. B. B. Satisfação e saúde no trabalho – aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho.** v. 6, p. 59-78. 2003.

MARTINS, J. T.; ROBAZZI, M. L. C. C.; PLATH, G. A. Satisfação e insatisfação entre auxiliares e técnicos de enfermagem de uma unidade de internação feminina de um hospital escola. **Ciencia y Enfermeria XIII.** n. 1, p. 25-33, 2007.

MEDEIROS, S. N. de; MENDES, A. M. Clínica psicodinâmica do trabalho e crm: cooperação e relacionamento interpessoal. **R. Conex. SIPAER,** v. 4, n. 2, 2013.

MEGIER, M. C.; TRAESEL, E. S. A importância do reconhecimento no ambiente de trabalho. In: XVI Simpósio de Ensino, Pesquisa e Extensão: Aprender e Empreender na Educação e na Ciência, 2012, Santa Maria. **Anais Simpósio de Ensino, Pesquisa e Extensão Unifra.** Santa Maria, v. 3, p. 10, 2012.

MENDES, A.; M; ARAUJO, L. K. R. **Clínica Psicodinâmica do Trabalho: o sujeito em ação**. Curitiba: Juruá, 2012.

MENDES, A. M. Da psicodinâmica à psicopatologia do trabalho (2007b) In: MENDES, A. M. (Org.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

\_\_\_\_\_. Novas formas de organização do trabalho, ação dos trabalhadores e patologias sociais. In: MENDES, A. M. (Org.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, A. M.; ARAÚJO, L. K. R. Resignificação do sofrimento no trabalho de controle de tráfego aéreo. In: MENDES, A. M.; LIMA, S. C. C.; FACAS, E. P. (Orgs.). **Diálogos em psicodinâmica do trabalho**. Brasília: Paralelo. v. 15, p. 27-41, 2007.

MENDES, A. M.; DUARTE, F. S. Mobilização Subjetiva. In: VIEIRA, F. O.; MENDES, A. M.; MERLO, A. R. C. (Org.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, p. 259-262, 2013.

MENDES, A. M.; FERREIRA, M. C. Inventário sobre trabalho e riscos de adoecimento-ITRA: Instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho. In: MENDES, A. M. (Org.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, A. M.; SILVA, R. R. Prazer e sofrimento no trabalho dos líderes religiosos numa organização protestante neopentecostal e noutra tradicional. **Psico-USF**. v. 11, n. 1, p. 103-112, jan./jun. 2006.

MENDES, A. M.; VIEIRA, A. P.; MORRONE, C. F. Prazer, sofrimento e saúde mental no trabalho de teleatendimento. **RECADM**. v. 8, n. 2, p. 151-158. 2009.

MENDES, R.; DIAS, E. C. Da medicina do trabalho à saúde do trabalhador. **Rev. Saúde públ.** São Paulo, v. 25, n. 5. 1991.

MENEGAT, R. P.; FONTANA, R. T. Condições de trabalho do trabalhador rural e sua interface com o risco de adoecimento. **Cienc Cuid Saude**. v. 9, n. 1, p. 52-59. 2010.

MERLO, A. R. C.; MENDES, A. M. Perspectivas do uso da psicodinâmica do trabalho no Brasil: teoria, pesquisa e ação. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**. v. 12, n. 2, p. 141- 156. 2009.

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: editora Hucitec, 11. ed., p. 412, 2014.

MORAES, R. D.; VASCONCELOS, A. C. L.; FONSECA, P. J. S. Sofrimento, sobrecarga e adoecimento no trabalho: Pesquisas realizadas no Polo Industrial de Manaus. In: MERLO, A. R. C.; MENDES, A. M.; MORAES, R. D. (Org.). **O sujeito no trabalho: entre a saúde e a patologia**. Curitiba: Juruá, 2013. p. 201-214.

MORAES, R. D.; VASCONCELOS, A. C. L.; CUNHA, S. C. P. Prazer no Trabalho: O Lugar da Autonomia. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**. v. 12, n. 2, p. 217-228. 2012.

- MORAIS, F. A. G.; RIBEIRO, N. R. R.; VIDAL, A. B. **A qualidade de vida dos frentistas dos postos de combustível em Fortaleza.** 2011. Disponível em: <file:///E:/Downloads/qualidade-de-vida-dos-frentistas-em-postos-de-combustiveis-em-fortaleza.pdf>. Acesso em: 02 mar. 2016.
- MOURA-CORREA, M. J et al. Exposição ao benzeno em postos de revenda de combustíveis no Brasil: Rede de Vigilância em Saúde do Trabalhador (VISAT). **Ciência & Saúde Coletiva.** v. 19, n. 12, p. 4637-4648, 2014.
- NAVARRO, V. L.; PADILHA, V. Dilemas do Trabalho no Capitalismo Contemporâneo. **Psicologia & Sociedade.** 19. ed. especial 1, p. 14-20, 2007.
- NEVES, H. C. C. et al. Segurança dos trabalhadores de enfermagem e fatores determinantes para adesão aos equipamentos de proteção individual. **Rev. Latino-Am. Enfermagem.** v. 19, n. 2, [08 telas]. 2011.
- NUNES, C. M. et al. Satisfação e insatisfação no trabalho na percepção de enfermeiros de um hospital universitário. **Rev. Eletr. Enf.** [Internet] v. 12, n. 2, p. 252-7. 2010. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.5216/10.5216/ree.v12i2.7006>>. Acesso em: 28 jan. 2016.
- PEREIRA, A. P.; MORAES, R. D. Transformação do sofrimento e conquista do prazer no trabalho: contribuições da clínica do trabalho e da ação. **Revista Amazônica.** Ano 6, v. XI, n. 2, p. 193-219. 2013.
- PEREIRA, J. Z.; TRAESEL, E. S.; MERLO, Á. R. C. Docência: Psicodinâmica e relações de trabalho. **Psicol. Argum.** v. 31, n. 72, p. 89-99. 2013.
- PILAR, A. C. A.; ANDRADE, M. Promoção da Saúde: uma reflexão sobre o papel do enfermeiro. **Informe-se em promoção da saúde.** v. 7, n. 1, p. 05-08, 2011.
- PORTELA, C. H. et al. Proteção e qualidade de vida para trabalhadores frentistas de postos de combustíveis no município de Santarém, PA. **EFDeportes.com, Revista Digital.** Buenos Aires, Ano 16, n.160, 2011. Disponível em: <<http://www.efdeportes.com/efd160/trabalhadores-frentistas-de-postos-de-combustiveis.htm>>. Acesso em: 19 out. 2014.
- PRAZERES, T. J.; NAVARRO, V. L. Na costura do sapato, o desmanche das operárias: estudo das condições de trabalho e saúde das pespontadeiras da indústria de calçados de Franca, São Paulo, Brasil. **Cad. Saúde Pública.** v. 27, n. 10, p. 1930-1938. 2011.
- PRESTES, F. C. et al. Prazer-sofrimento dos trabalhadores de enfermagem de um serviço de hemodiálise. **Rev Gaúcha Enferm.** v. 31, n. 4, p. 738-45. 2010.
- QUEVEDO, L. S. et al. Auditory brainstem response in gas station attendants. **Brazilian Journal of Otorhinolaryngology.** v. 78, n. 6, p. 63-68. 2012.
- QUEVEDO, L. S.; TOCHETTO, T. M.; SIQUEIRA, M. A. Condição coclear e do sistema olivococlear medial de frentistas de postos de gasolina expostos a solventes orgânicos. **Arq. Int. Otorrinolaringol.** v. 16, n. 1, p. 50-56. 2012.
- RAVICHANDRAN, B. et al. Assessment of 8-oxo-7,8-dihydro- 2'-deoxyguanosine as a marker of oxidative dna damage in gasoline filling station attendants. **International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health.** v. 26, n. 5, p. 780- 789. 2013.

REKHADEVI, P. V. et al. Genotoxicity in Filling Station Attendants Exposed to Petroleum Hydrocarbons. **Ann. Occup. Hyg.** v. 54, n. 8, p. 944-954. 2010.

REKHADEVI, P. V. et al. Determination of genetic damage and urinary metabolites in fuel filling station attendants. **Environ Mol Mutagen.** v. 52, n. 4, p. 310-318. 2011.

ROCHA, L. P et al. Exposição ocupacional ao benzeno: um olhar da enfermagem na prevenção do risco e agravo a Saúde do Trabalhador. In: 3º Seminário Internacional sobre o trabalho na Enfermagem, 2011, Bento Gonçalves. **Anais Seminário Internacional sobre o trabalho na Enfermagem.** Bento Gonçalves, 444-448p. 2011.

ROCHA, L. P. **Trabalhadores de postos de combustíveis:** sujeitos expostos ao benzeno. 2012. 149 p. Dissertação. (Mestrado em Enfermagem)- Universidade Federal do Rio Grande, Rio Grande, RS, 2012.

ROCHA, L. P. et al. Utilização de equipamentos de proteção individual por frentistas de postos de combustíveis: contribuição da enfermagem. **Texto Contexto Enferm,** Florianópolis, v. 23, n. 1, p. 193-202, jan./mar. 2014.

RODRIGUES, C. M. B. B. G. **Organização do Trabalho e Sofrimento Criativo de Jornalistas em uma Instituição Pública.** 2013. 42p. Monografia. (Curso de Pós-Graduação em Psicodinâmica do Trabalho)- Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2013.

RUMIN, C. R.; SCHMIDT, M. L. G. Influências das Condições e Organização do Trabalho de uma Indústria de Transformação de Cana-de-Açúcar na Ocorrência de Acidentes de Trabalho. **Saúde Soc.** São Paulo, v. 17, n. 4, p. 56-67, 2008.

SAADAT, M.; ANSARI-LARI, M. Alterations of liver function test indices of filling station workers with respect of genetic polymorphisms of GSTM1 and GSTT1. **Cancer Lett.** v. 227, n. 2, p. 163-167. 2005.

SAADAT, M.; MONZAVI, N. Genetic polymorphisms of glutathione S-transferase T1 (GSTT1) and alterations of sex hormones in filling-station workers. **Fertil Steril.** v. 89, n. 6, p. 1777-1780. 2008.

SALGADO, A. C. M. et al. Avaliação Socioeconômica dos Frentistas dos Postos de Combustíveis de Garanhuns/PE. In: VII CONNEPI. Congresso Norte Nordeste de Pesquisa e Inovação, 2012, Tocantins. **Anais.** Congresso Norte Nordeste de Pesquisa e Inovação. Tocantins, 2012, 8p.

SANGOI, T. P. **(In)satisfação no trabalho de docentes de uma escola estadual:** um estudo de caso. 2015. 114 p. Dissertação (Mestrado em Enfermagem)-Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2015.

SANTOS, G. O.; SILVA, L. F. F. Estreitando nós entre o lixo e a saúde: estudo de caso de garis e catadores da cidade de Fortaleza, Ceará. **REDE - Revista Eletrônica do Prodem.** v. 3, n. 1, p. 83-102. 2009.

SANTOS, R. J. S. **A gestão ambiental em posto revendedor de combustíveis como instrumento de prevenção de passivos ambientais.** 2005. 217f. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão do Meio Ambiente) - Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2005.



SARIGIANNIS, D. A. et al. Bayesian Algorithm Implementation in a Real Time Exposure Assessment Model on Benzene with Calculation of Associated Cancer Risks. **Sensors (Basel)**. v. 9, n. 2, p. 731-755. 2009.

SCHNEIDER, A. M. A.; WERLANG, B. S. G. Assalto no local de trabalho, personalidade e coping: Uma revisão da literatura. **Psicol. Argum.** v. 31, n. 72, p. 101-111. 2013.

SÊCCO, I. A. O et al. Acidentes de trabalho típicos envolvendo trabalhadores de hospital universitário da região sul do Brasil: epidemiologia e prevenção. **Rev Latino-am Enfermagem**. v. 16, n. 5. 2008.

SELIGMANN-SILVA, E. et al. O mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador. **Rev. bras. Saúde ocup.** São Paulo, v. 35, n. 122, p. 187-191. 2010.

SILVA, A. S.; VASCONCELLOS, S. M. A aposentadoria especial como direito para os trabalhadores em postos de combustíveis. **Legis Augustus**. v. 5, n. 2, p. 93-115. 2014.

SILVA, R. M. DA. Análise quantitativa da satisfação profissional dos enfermeiros que atuam no período noturno. **Texto Contexto Enferm.** Florianópolis. v. 18, n. 2, p. 298-305. 2009.

\_\_\_\_\_. **Satisfação profissional dos enfermeiros de um hospital universitário no trabalho noturno**. 2008. 121 p. Dissertação (Mestrado em Enfermagem)- Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2008.

SILVEIRA, A. M. **Saúde do trabalhador**. Núcleo de Educação em Saúde Coletiva da Faculdade de Medicina/UFMG, Belo Horizonte: Coopmed, 2009.

SOARES, R. J. O. et al. Fatores facilitadores e impeditivos no cuidar de si para docentes de enfermagem. **Texto Contexto Enferm.** Florianópolis. v. 20, n. 4, p. 758-65. 2011.

SOUZA, N. V. D. O.; LISBOA, M. T. L. Os múltiplos e contraditórios sentidos do trabalho para as enfermeiras: repercussões da organização e do processo laboral. **Ciência, Cuidado e Saúde**. v. 5, n. 3, p. 326-334. 2006.

SOUZA, W. J.; MEDEIROS, J. P. Diagnóstico da qualidade de vida no trabalho (QVT) de frentistas de postos de combustíveis e suas interfaces com a qualidade dos serviços prestados. **Revista de Gestão USP**. São Paulo, v. 14, n. 3, p. 71-89. 2007.

SPAGNOL, C. A et al. Situações de conflito vivenciadas no contexto hospitalar: a visão dos técnicos e auxiliares de enfermagem. **Rev Esc Enferm USP**. v. 44, n. 3, p. 803-11. 2010.

SPAGNOL, C. A.; L'ABBATE, S. Conflito organizacional: considerações teóricas para subsidiar o gerenciamento em enfermagem. **Cienc Cuid Saude**. v. 9, n. 4, p. 822-827. 2010.

SPODE, C. B.; MERLO, A. R. C. Trabalho Policial e Saúde Mental: uma pesquisa junto aos capitães da Polícia Militar. **Psicologia: Reflexão e Crítica**. Porto Alegre, v. 19, n. 3, p. 362-370, 2006.

SZNELWAR, L. I. Sobre estes textos da psicodinâmica do trabalho, algumas reflexões. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. (Orgs.). **Christophe Dejours: Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Brasília: Paralelo 15/Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2011, p. 45-54.

SZNELWAR, L. I.; UCHIDA, S.; LANCMAN, S. A subjetividade no trabalho em questão. **Tempo Social, Revista de sociologia da USP**. v. 23, n. 1, p. 11-30. 2011.

TOCHETTO, T. M.; QUEVEDO, L. S.; SIQUEIRA, M. A. Condição auditiva de frentistas. **Rev. CEFAC**. v. 15, n. 5, p. 1137-1147. Set-Out. 2013.

VASCONCELOS, S. C. S. et al. Análise de saúde e segurança do trabalho em postos revendedores de combustíveis no município de Campina Grande/PB. In: XXIX Encontro Nacional de Engenharia de Produção. A Engenharia de Produção e o Desenvolvimento Sustentável: Integrando Tecnologia e Gestão, 2009, Salvador. **Anais**. XXIX Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Salvador, 2009, 7p.

VENANCIO, T. L.; VIDAL, C. M. S.; MOISA, R. E. Avaliação da percepção da importância da gestão ambiental em postos de combustíveis localizados na cidade de Irati, Paraná. **Ambiência - Revista do Setor de Ciências Agrárias e Ambientais**. v. 4, n. 3, set./dez. 2008.

VILELA, E. F.; GARCIA, F. C.; VIEIRA, A. Vivências de prazer-sofrimento no trabalho do professor universitário: estudo de caso em uma instituição pública. **REAd, Porto Alegre**. v. 75. n. 2, p. 517-540, maio/agosto. 2013.

VILELA, R. A. G. O trabalho e a saúde dos trabalhadores: sinais da insustentabilidade do atual modelo produtivo. **Saúde Soc**. v. 22, n. 3, p. 669-672. 2013.

VODONIS, B. G. **Análise preliminar de riscos em postos de combustíveis**: Estudo de caso. 2014. 78 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Especialização em Engenharia de Segurança do Trabalho)- Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Paraná, PR, 2014.

Website **Fundação Estadual de Proteção Ambiental Henrique Luiz Roessler - RS**. Disponível em: <<http://www.fepam.rs.gov.br/licenciamento/area3/listaRazao.asp?area=3&buscar=2&tipoBusca=municipio&municipio=4316907&razao=&ramo=4.751,30>>. Acesso em: 26 ago. 2014.

Website Prefeitura Municipal de Santa Maria - RS. **Mapa da cidade**. Divisão Administrativa Urbana. Lei Complementar nº 042, de 29 de dezembro de 2006. Disponível em: <[http://www.santamaria.rs.gov.br/docs/mapa\\_divisao\\_urbana.pdf](http://www.santamaria.rs.gov.br/docs/mapa_divisao_urbana.pdf)> Acesso em: 04 ago. 2014.

ZILIOTTO, D. M.; OLIVEIRA, B. O. A Organização do Trabalho em Call Centers: Implicações na Saúde Mental dos Operadores. **Rev. Psicol., Organ. Trab.** v. 14, n. 2. 2014.

## APÊNDICES



**APÊNDICE A – ROTEIRO DE PESQUISA PARA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA****ENTREVISTA Nº: \_\_\_\_\_**

1. Significado do trabalho
2. Pontos positivos e negativos do seu trabalho
3. Satisfação no trabalho
4. Vivências que proporcionam satisfação no trabalho
5. Vivências que causam insatisfação no trabalho
6. Situações de risco no trabalho
7. Proteção contra acidentes de trabalho

**APÊNDICE B – CARTA DE APRESENTAÇÃO DO PROJETO AOS POSTOS  
REVENDEDORES DE COMBUSTÍVEL**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM**

Santa Maria, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2015.

**DE:** Orientadora da pesquisa Enf.<sup>a</sup> Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Carmem Lúcia Colomé Beck

**PARA:** Posto Revendedor \_\_\_\_\_

**ASSUNTO:** Solicitação para realização de pesquisa

Prezado (a) Senhor (a)

Ao cumprimentá-lo cordialmente, dirijo-me a Vossa Senhoria, na intenção de solicitar autorização para desenvolvermos uma pesquisa junto ao posto revendedor de combustível.

Esta pesquisa de campo justifica-se pelo fato de participarmos do Grupo de Pesquisa “Trabalho, Saúde, Educação e Enfermagem- UFSM”, o qual estuda as relações entre saúde e trabalho em várias categorias profissionais.

O objetivo do estudo “Percepções de trabalhadores frentistas sobre a satisfação no trabalho em postos de combustíveis” é conhecer a percepção dos trabalhadores de postos de combustíveis acerca da satisfação no trabalho, aonde se pretende realizar o estudo com os atendentes de bomba de combustível da referida organização.

Deste modo, apresento a mestranda Anahlú Peserico, aluna regularmente matriculada no Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria, a qual é a autora do referido projeto e será a coletadora dos dados. As atividades de coleta de dados serão desenvolvidas no ano de 2015.

Como pesquisadoras, assumimos o compromisso de, tão logo a pesquisa esteja concluída, retornar os resultados para os participantes e para os postos revendedores de combustível envolvidos no processo.

Acreditamos que a realização desta pesquisa poderá apresentar dados importantes no que se refere ao tema, possibilitando o desenho de estratégias de intervenção que favoreçam a saúde destes atendentes de bombas de combustível.

Na certeza do deferimento desse pedido,

Atenciosamente

---

**Anahlú Peserico**  
Pesquisadora

---

**Carmem Lúcia Colomé Beck**  
Orientadora

**Para maiores informações:**

- Enf.<sup>a</sup> Md.<sup>a</sup> Anahlú Peserico.

Tel: (55) 3217 5158;

e-mail: anahlupeserico@hotmail.com

- Enf.<sup>a</sup> Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Carmem L. C. Beck.

Tel: (55) 3220 8263;

e-mail: carmembeck@smail.ufsm.br

**APÊNDICE C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)****UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM  
MESTRADO EM ENFERMAGEM**

**Projeto de Pesquisa:** Percepções de trabalhadores frentistas sobre a satisfação no trabalho em postos de combustíveis.

**Pesquisadora:** Mestranda em Enfermagem Anahlú Peserico

**Orientadora:** Enf.<sup>a</sup> Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Carmem Lúcia Colomé Beck

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Eu \_\_\_\_\_ informo que fui esclarecida (o), de forma clara e detalhada, livre de qualquer forma de constrangimento ou coerção, que aceito participar da pesquisa “Percepções de trabalhadores frentistas sobre a satisfação no trabalho em postos de combustíveis” de autoria de Anahlú Peserico, que tem como objetivo conhecer a percepção dos trabalhadores frentistas de postos de combustíveis acerca da satisfação no trabalho.

A justificativa para a realização dessa pesquisa se deve ao fato da pesquisadora participar do Grupo de Pesquisa “Trabalho, Saúde, Educação e Enfermagem- UFSM”, o qual estuda as relações entre saúde e trabalho em várias categorias profissionais.

A presente pesquisa não envolve nenhum tipo de benefício direto ao participante. Entretanto, acredita-se que este estudo possa contribuir, no campo científico, com novas pesquisas, pois poderá assinalar temas a serem explorados por outras investigações na área da saúde do trabalhador, assim como com os participantes dessa pesquisa. Ainda, a partir dos resultados obtidos poderão ser traçadas estratégias visando a satisfação no trabalho desses sujeitos, assim como minimizar possíveis riscos de adoecimento, promovendo a saúde desses trabalhadores.

Ressalta-se que a participação nessa pesquisa pode causar algum tipo de desconforto ao respondente ao refletir sobre seu trabalho. Em caso de desconforto o respondente poderá interromper a entrevista e optar por retomá-la ou não em outro momento.

A coleta de dados será realizada por meio de entrevista semiestruturada, as quais serão gravadas em áudio e após transcritas. Todos os dados coletados, depois de organizados e analisados pela pesquisadora, poderão ser divulgados e publicados, ficando esta (a

pesquisadora) comprometida em apresentar o relatório final nesta instituição, para que possamos, efetivamente, conhecer a nossa realidade.

Os dados coletados serão guardados pela coordenadora da pesquisa, na sala 1305B, do Centro de Ciências da Saúde, no Departamento de Enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), localizada na Avenida Roraima, Cidade Universitária. Após um período de cinco anos, os mesmos serão incinerados.

Fui igualmente informado de que tenho assegurado o direito de:

- receber resposta a todas as dúvidas e perguntas que desejar fazer acerca de assuntos referentes ao desenvolvimento desta pesquisa;
- a qualquer momento, retirar meu consentimento, e deixar de participar do estudo sem constrangimento e sem sofrer nenhum tipo de represália;
- não ter minha identidade revelada em momento algum da pesquisa;
- os pesquisadores desta investigação se comprometem a seguir o que consta na Resolução Nº 466/12 sobre pesquisas envolvendo seres humanos.
- minha participação é isenta de despesas e minha assinatura representa o aceite em participar voluntariamente do estudo.

Ciente e de acordo com o que foi anteriormente exposto, estou de acordo em participar desta pesquisa, assinando este consentimento em duas vias, ficando com a posse de uma delas.

Santa Maria, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2015.

---

**Assinatura do informante e N° do RG**

---

**Anahlú Peserico**  
Pesquisadora

---

**Carmem Lúcia Colomé Beck**  
Orientadora

**Para maiores informações:**

- Enf.<sup>a</sup> Md.<sup>a</sup> Anahlú Peserico.

Tel: (55) 3217 5158;

e-mail: [anahlupeserico@hotmail.com](mailto:anahlupeserico@hotmail.com)

- Enf.<sup>a</sup> Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Carmem L. C. Beck.

Tel: (55) 3220 8263;

e-mail: [carmembeck@smail.ufsm.br](mailto:carmembeck@smail.ufsm.br)

---

Se você tiver alguma consideração ou dúvida sobre a ética da pesquisa, entre em contato: Comitê de Ética em Pesquisa – CEP-UFSM. Av. Roraima, 1000 – Prédio da Reitoria – 7º andar – Campus Universitário – 97105-900 – Santa Maria-RS. Tel: (55) 3220 9362. E-mail: [comiteeticapesquisa@mail.ufsm.br](mailto:comiteeticapesquisa@mail.ufsm.br)



**APÊNDICE D – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, PRIVACIDADE E SEGURANÇA DE DADOS****UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM**

**Projeto de Pesquisa:** Percepções de trabalhadores frentistas sobre a satisfação no trabalho em postos de combustíveis.

**Pesquisadora:** Mestranda em Enfermagem Anahlú Peserico

**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Enf.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Carmem Lúcia Colomé Beck

**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, PRIVACIDADE E SEGURANÇA DE DADOS**

A pesquisadora envolvida na produção de dados da pesquisa intitulada “Percepções de trabalhadores frentistas sobre a satisfação no trabalho em postos de combustíveis” compromete-se com as questões éticas que envolvem as pesquisas com seres humanos. Firma-se este compromisso referente à confidencialidade, privacidade e segurança de dados, no que diz respeito ao uso exclusivo dos dados obtidos com a finalidade científica e garantia de preservação da identidade das pessoas pesquisadas, quando da divulgação. Os dados coletados serão guardados pela pesquisadora responsável Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Carmem Lúcia Colomé Beck, na sala 1305B, do Centro de Ciências da Saúde, no Departamento de Enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), localizada na Avenida Roraima, Cidade Universitária. Após um período de cinco anos, os mesmos serão incinerados. Este projeto de pesquisa foi revisado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFSM em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, com o número do CAAE \_\_\_\_\_.

Santa Maria, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2015.

---

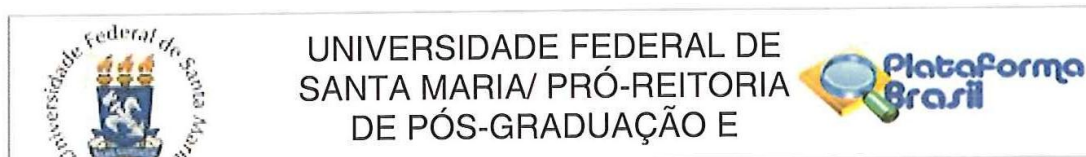
**Anahlú Peserico**  
**Pesquisadora**



**ANEXO**



## ANEXO A – PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP



### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

#### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** PERCEPÇÕES DE TRABALHADORES FRENTISTAS SOBRE A SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM POSTOS DE COMBUSTÍVEIS

**Pesquisador:** Carmem Lúcia Colomé Beck

**Área Temática:**

**Versão:** 1

**CAAE:** 43676115.7.0000.5346

**Instituição Proponente:** Universidade Federal de Santa Maria/ Pró-Reitoria de Pós-Graduação e

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

#### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 1.023.023

**Data da Relatoria:** 14/04/2015

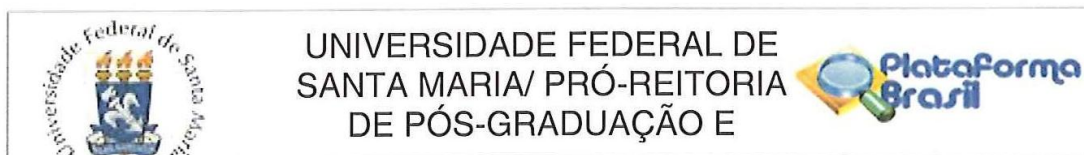
#### Apresentação do Projeto:

O presente estudo apresenta como objetivo geral conhecer a percepção dos trabalhadores frentistas de postos de combustíveis acerca da satisfação no trabalho. Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa, do tipo exploratório-descritivo. O referencial teórico eleito para o estudo será a Psicodinâmica do Trabalho. O cenário do estudo serão os postos de combustíveis localizados na área urbana do município de Santa Maria/RS e os participantes do estudo serão atendentes de bombas de combustíveis (frentistas). A técnica de coleta de dados elencada para o estudo é a entrevista semiestruturada e os dados obtidos serão analisados por meio da Análise de Conteúdo proposta por Bardin.

A pesquisa será desenvolvida no decorrer de 2015 e atenderá a todos os aspectos éticos e legais pertinentes a apropriada implementação do estudo, sendo desenvolvido mediante aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Santa Maria, conforme preconizado pela Resolução Nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde. O estudo possibilitará uma maior visibilidade da Enfermagem e sua atuação em diferentes cenários.

Acredita-se que a partir dos resultados da pesquisa, poderão ser pensadas e traçadas estratégias

**Endereço:** Av. Roraima, 1000 - prédio da Reitoria - 2º andar  
**Bairro:** Camobi **CEP:** 97.105-970  
**UF:** RS **Município:** SANTA MARIA  
**Telefone:** (55)3220-9362 **E-mail:** cep.ufsm@gmail.com



Continuação do Parecer: 1.023.023

de intervenção em prol da promoção da saúde e prevenção de agravos e, de tal modo, contribuir na direção de amenizar questões referentes à insatisfação no trabalho, promovendo um ambiente mais prazeroso, apontando para a satisfação no trabalho. Ademais, outras pesquisas poderão ser desenvolvidas, ampliando o escopo de investigação, contribuindo assim para o campo da Saúde do Trabalhador.

**Objetivo da Pesquisa:**

Objetivo Primário: conhecer a percepção dos trabalhadores frentistas de postos de combustíveis acerca da satisfação no trabalho.

Objetivo Secundário:

- Identificar quais os fatores que interferem na satisfação desses trabalhadores;
- Conhecer como se desenvolve a organização do trabalho em postos de combustíveis;
- Conhecer as condições de trabalho dos atendentes de bombas de combustível.

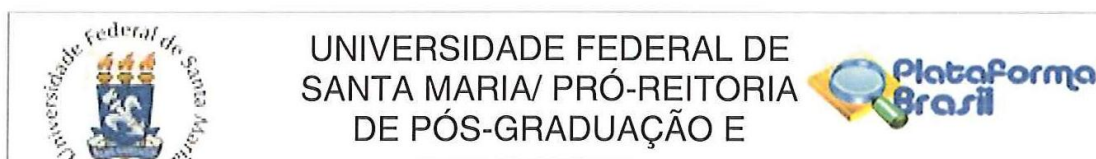
**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

Riscos: o estudo não acarretará riscos potenciais ou reais a saúde, a princípio, aos participantes. No entanto as questões suscitadas durante a entrevista semiestruturada poderão mobilizar os trabalhadores a refletir e repensar a dinâmica e a organização do trabalho, o que poderá causar algum grau de desconforto. Caso isso ocorra, a entrevista será interrompida, podendo o participante optar por continuá-la em outro momento ou não, conforme o seu desejo. Ainda, caso algum entrevistado apresente alterações emocionais/psicológicas no decorrer da entrevista, a pesquisadora procederá ao encaminhamento do trabalhador ao CEREST para posterior acompanhamento, conforme contrato prévio firmado com esse serviço.

Benefícios:

No que tange aos benefícios, o estudo não oferece nenhum benefício específico ao participante, contudo permitirá a investigação de um ambiente ainda pouco explorado, contribuindo cientificamente para a área da Enfermagem e consequentemente para o campo de Saúde do Trabalhador. Pois, a partir dos resultados obtidos poderão ser desenvolvidas estratégias de intervenção em prol da promoção da saúde e prevenção de agravos e, de tal modo, contribuir na

**Endereço:** Av. Roraima, 1000 - prédio da Reitoria - 2º andar  
**Bairro:** Camobi **CEP:** 97.105-970  
**UF:** RS **Município:** SANTA MARIA  
**Telefone:** (55)3220-9362 **E-mail:** cep.ufsm@gmail.com



Continuação do Parecer: 1.023.023

direção de amenizar questões referentes a insatisfação nesse ambiente de trabalho.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa, do tipo exploratório-descritivo. O cenário definido para a coleta de dados do estudo serão postos de combustíveis localizados na área urbana da cidade de Santa Maria no estado do Rio Grande do Sul. O município de Santa Maria conta com 62 empreendedores ligados ao ramo de Depósito comércio varejista de combustíveis (posto de gasolina) licenciados pela Fundação Estadual de Proteção Ambiental Henrique Luiz Roessler - RS (FEPAM), desses 59 estão distribuídos na área urbana do município; dois localizam-se na área rural e um posto não determina a sua localização (FUNDAÇÃO ESTADUAL DE PROTEÇÃO AMBIENTAL HENRIQUE LUIZ ROESSLER).

Os postos de combustíveis localizados na área urbana estão distribuídos em 21 bairros do município, totalizando oito Regiões Administrativas (RA) (Figura 1). A maior concentração de postos de combustíveis encontra-se na RA Centro Urbano (seis bairros) com 22 postos de combustíveis; seguidos pela a RA Leste (um bairro) com 13 postos; a RA Oeste (três bairros) com seis postos; a RA Nordeste (quatro bairros) com seis postos; a RA Centro-Oeste (dois bairros) com cinco postos; a RA Sul (dois bairros) com quatro postos; a RA Norte (dois bairros) com dois postos e a RA Centro-Leste (um bairro) com um posto de combustível. Frente ao exposto, procederá a seleção da amostra, a qual passará por três etapas.

Em um primeiro momento, utilizando o mapeamento da distribuição dos postos de combustíveis dentre as oito RAs será realizado o sorteio manual de forma aleatória de um posto de combustível por RA que irá compor o estudo. Cabe salientar, que depois de selecionado o posto, a pesquisadora irá verificar se esse está devidamente licenciado pela FEPAM, o que será confirmado no site da própria Fundação, caso o posto esteja em dia com a licença, automaticamente fará parte do estudo, caso o licenciamento não esteja em dia resultará em novo sorteio até que o posto que compuser o estudo seja licenciado. O segundo refinamento será dos participantes do estudo. Dentre o total de frentistas de cada posto de combustível selecionado, será realizado o sorteio de um trabalhador por posto para participar da entrevista, em caso de recusa em participar da pesquisa, um novo frentista será sorteado.

**Endereço:** Av. Roraima, 1000 - prédio da Reitoria - 2º andar

**Bairro:** Camobi

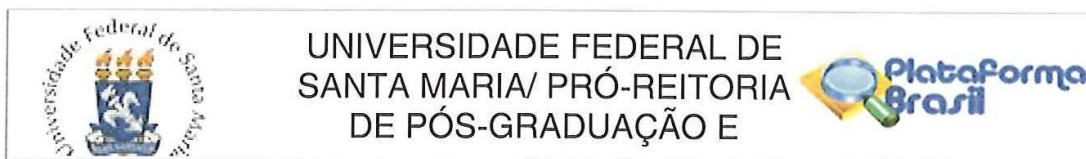
**CEP:** 97.105-970

**UF:** RS

**Município:** SANTA MARIA

**Telefone:** (55)3220-9362

**E-mail:** cep.ufsm@gmail.com



UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
SANTA MARIA/ PRÓ-REITORIA  
DE PÓS-GRADUAÇÃO E

Continuação do Parecer: 1.023.023

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Os termos estão de claro entendimento e atendem as exigências do Comitê de Ética.

**Recomendações:**

Veja no site do CEP - <http://w3.ufsm.br/nucleodecomites/index.php/cep> - na aba "orientações gerais", modelos e orientações para apresentação dos documentos. Acompanhe as orientações disponíveis, evite pendências e agilize a tramitação do seu projeto.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

**Considerações Finais a critério do CEP:**

SANTA MARIA, 14 de Abril de 2015

---

**Assinado por:**  
**CLAUDEMIR DE QUADROS**  
**(Coordenador)**

**Endereço:** Av. Roraima, 1000 - prédio da Reitoria - 2º andar  
**Bairro:** Camobi **CEP:** 97.105-970  
**UF:** RS **Município:** SANTA MARIA  
**Telefone:** (55)3220-9362 **E-mail:** cep.ufsm@gmail.com