



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

ANDRÉ LOPES DOS ANJOS

**AMBIENTE DE TRABALHO EM COZINHAS
DE RESTAURANTES DE BRASÍLIA**

Brasília – DF

2015

ANDRÉ LOPES DOS ANJOS

**AMBIENTE DE TRABALHO EM COZINHAS
DE RESTAURANTES DE BRASÍLIA**

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Departamento de
Administração como requisito parcial
à obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Professora Orientadora: Olinda
Maria Gomes Lesses

Brasília – DF

2015

RESUMO

A profissão de chef de cozinha tem se tornado cada vez mais popular. Cursos superiores estão sendo criados em diversas instituições de ensino, novos programas de televisão de canais abertos e fechados estão tratando do universo da culinária e as pessoas parecem estar mais interessadas no assunto. A presente monografia tem o objetivo de investigar o ambiente de trabalho das cozinhas dos restaurantes de Brasília. Para que isso fosse possível, foram feitas treze entrevistas estruturadas com trabalhadores de cozinha de cinco restaurantes da capital. Essas entrevistas foram gravadas, transcritas e analisadas sistematicamente. Foram feitas perguntas sobre a percepção do trabalhador em relação ao ambiente de trabalho, às condições trabalhistas e sobre suas carreiras. Os resultados mostraram que apesar da atenção que o ramo gastronômico tem recebido, é uma área de trabalho como outra qualquer; apresenta vantagens e desvantagens com algumas peculiaridades. De forma geral o trabalho na cozinha se assemelha mais a um trabalho fabril do que a um de escritório: a hierarquização é bem definida e os trabalhos são majoritariamente manuais, a produção varia entre cento e sessenta e duzentos e quarentas refeições servidas por dia nos restaurantes visitados. Assim como em uma fábrica, tem um controle de qualidade (tarefa exercida pelo chefe de cozinha) e uma porcentagem de erro.

Palavras-chave: Ambiente de trabalho; Condições trabalhistas; Carreira; Restaurantes de Brasília

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	5
1.1	Contextualização do tema	5
1.2	Formulação do problema.....	8
1.3	Objetivo Geral	8
1.4	Objetivos Específicos	9
1.5	Justificativa	9
2	REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1	A administração, o trabalho e as suas evoluções até a contemporaneidade	11
2.2	Prazer e sofrimento de trabalhadores à luz da organização do trabalho	13
2.3	O trabalho e a ergonomia do trabalho em cozinhas de restaurantes.....	14
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	17
3.1	Tipo de pesquisa.....	17
3.2	Caracterização da área do objeto de estudo	18
3.3	Universo e amostra	19
3.4	Instrumento de pesquisa	19
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados	20
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	21
5	CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS	39
	REFERÊNCIAS	43
	APÊNDICE	45

LISTA DE TABELAS

Tabela 4.1: Condições trabalhistas – Restaurante A	23
Tabela 4.2: Condições trabalhistas – Restaurante B	25
Tabela 4.3: Condições trabalhistas – Restaurante C	26
Tabela 4.4: Condições trabalhistas – Restaurante D	27
Tabela 4.5: Condições trabalhistas – Restaurante E	27
Tabela 4.6: Ambiente de trabalho – Restaurante A.....	31
Tabela 4.7: Ambiente de trabalho – Restaurante B.....	32
Tabela 4.8: Ambiente de trabalho – Restaurante C	33
Tabela 4.9: Ambiente de trabalho – Restaurante D	34
Tabela 4.10: Ambiente de trabalho – Restaurante E.....	35
Tabela 4.11: Carreira – Restaurante A.....	36
Tabela 4.12: Carreira – Restaurante B.....	37
Tabela 4.13: Carreira – Restaurante C.....	37
Tabela 4.14: Carreira – Restaurante D.....	37
Tabela 4.15: Carreira – Restaurante E.....	38

1 INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização do tema

A presente pesquisa tem o objetivo de analisar o ambiente e as condições de trabalho em cozinhas de restaurantes de Brasília, verificando, ainda, se a Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT é seguida. A pesquisa se reveste de importância para a sociedade e para sua evolução, na medida em que a alta gastronomia e a busca pelo prazer da boa e saudável alimentação, vêm fazendo com que a alimentação deixe de ser apenas o atendimento a uma necessidade básica de subsistência, satisfeita na maioria das vezes, dentro de casa, para se tornar uma incessante busca pelo prazer da boa mesa, além de motivo para interação social em restaurantes, os quais, travam verdadeira guerra pela preferência dos clientes. Também é de grande importância para os indivíduos, profissionais envolvidos na atividade, os quais, em maior ou menor grau, têm as suas vidas moldadas pelo trabalho que exercem.

Alderson (2004) mostra que o trabalho tem dois lados: um que transforma o mundo e outro que expressa a inteligência e a criatividade humana. A psicodinâmica do trabalho mostra um terceiro lado, de acordo com Facas et. al. (2013): o de transformar, produzir e revelar a si próprio em um ambiente de relações sociais. Esse estudo verificará se essas características são seguidas na prática no ambiente a ser estudado.

De acordo com Antunes (1999, p. 23) “a década de 1980 presenciou [...] profundas transformações no mundo do trabalho, nas suas formas de representação sindical e política.” Foi nessa década que a Central Única dos Trabalhadores – CUT

foi criada, dando voz e força aos trabalhadores brasileiros para que fosse possível exigir seus direitos que estavam estabelecidos na CLT desde a década de 1940. Porém essa profunda transformação não atingiu todos as áreas de trabalho. Algumas ainda se mantêm mais semelhantes ao processo fabril do que ao trabalho predominantemente mental, mais comum no século XXI.

O processo fabril passa por grande avanço tecnológico; Antunes (1999) diz que os processos de trabalho deixam de ser na forma de produção em série e de massa para serem substituídos por uma produção flexível a fim adequarem a produção à lógica do mercado.

De acordo com Siqueira (2009), o século XX é caracterizado pelas rápidas transformações econômicas, sociais, culturais e pelo intenso desenvolvimento tecnológico. Ao mesmo tempo, as empresas passaram a exercer um poder maior e influenciam os mais diversos governos, norteando os rumos da economia e da vida social. Isso resulta em uma maior presença das empresas na vida social dos indivíduos como um todo.

Observa-se, no universo do mundo do trabalho, no capitalismo contemporâneo, uma múltipla processualidade: de um lado verificou-se uma desproletarização do trabalho industrial fabril, nos países de capitalismo avançado, com maior ou menor repercussão em áreas industrializadas do Terceiro Mundo. [...] Mas, paralelamente, efetivou-se uma expressiva expansão do trabalho assalariado, a partir da enorme ampliação do assalariamento no setor de serviços; verificou-se uma significativa heterogenização do trabalho, expressa também através da crescente incorporação do contingente feminino no mundo operário; vivencia-se também um subproletarização intensificada, presente na expansão do trabalho parcial, temporário, precário, subcontratado, “terceirizado”, que marca a sociedade dual no capitalismo avançado, da qual os *gastarbeiters* na Alemanha e o *lavoro nero* na Itália são exemplos do enorme contingente de trabalho migrante que se dirige para o chamado Primeiro Mundo, em busca do que se dirige para o chamado *welfare state*, invertendo o fluxo migratório de décadas anteriores, que era do centro para periferia. (ANTUNES, 1999, p.41)

A classe trabalhadora pode ser segmentada entre *centro* e *periferia* de acordo com Antunes (1999). No *centro* ficam os trabalhadores que permanecem em tempo

integral nas fábricas, tem maior segurança de trabalho (ou emprego) e são mais inseridos dentro da empresa. A periferia é dividida em dois subgrupos: o primeiro, formado dos trabalhadores que têm habilidades facilmente disponíveis no mercado de trabalho e, normalmente, exercem o seu ofício em regime de tempo integral. Este subgrupo é caracterizado por uma alta rotatividade no trabalho. O segundo subgrupo tem flexibilidade numérica maior ainda do que o primeiro e inclui temporários, empregados em tempo parcial e subcontratados. Estes tem ainda menor segurança no emprego se comparados ao primeiro subgrupo. Como os trabalhadores de uma cozinha podem ser encaixados nesses grupos e subgrupos? Uma forma de classifica-los seria chefes (executivo, de cozinha, subchefe, de partida etc.) pertencentes ao grupo do centro e todo o resto da equipe (cozinheiros, comins, auxiliares, lavadores de prato etc.) à periferia. Também foi evidenciado por Freyssenet (1989) que há um movimento de desqualificação do trabalho de alguns pela 'superqualificação' do trabalho de outros. O autor afirma que está ocorrendo uma polarização das qualificações que são requeridas e a consequência disso é uma forma particular de divisão do trabalho. Essa divisão é caracterizada por uma modificação da repartição social da inteligência da produção.

A glamourização do chef de cozinha que, de acordo com Atala e Chagas (2008), aconteceu nos anos 2000 pode ter influencia no cotidiano do trabalhador de cozinha. O chef brasileiro afirma que, a partir de 1980, cada década teve uma profissão com uma exacerbada glamourização: na década de 1980 foi a vez dos publicitários, na de 1990 as *top model* assumiram o papel de destaque, e, nos anos 2000, foram os chefs de cozinha que brilharam. Este fenômeno influencia não apenas o ambiente de trabalho em si, mas também as relações sociais dos trabalhadores envolvidos, com reflexos importantes no aspecto psicológico e nos

sentimentos de pertencimento, de auto-aceitação e de realização pessoal e profissional.

Percebe-se, portanto, que o trabalho é parte de extrema importância na vida do indivíduo contemporâneo. É o trabalho que irá muitas vezes ditar o rumo da vida, os costumes, a rotina, a vida social e o grau de felicidade de determinado indivíduo. Portanto, compreender o trabalho em seus diversos aspectos é fundamental para o desenvolvimento saudável da sociedade em que vivemos e para uma evolução positiva que será a herança de gerações futuras. Compreender com maior profundidade a realidade desse nicho do mercado que vem se transformando significativamente nos últimos tempos é de fundamental importância tanto para os profissionais envolvidos e para aqueles que sonham em adentrar no ramo, quanto para a sociedade onde todos estão inseridos.

1.2 Formulação do problema

A partir da contextualização previamente apresentada, a presente pesquisa é guiada pelo seguinte questionamento: Em que medida a organização e as condições de trabalho nas cozinhas dos restaurantes dedicados à gastronomia afetam positiva e negativamente a vida dos trabalhadores?

1.3 Objetivo Geral

O objetivo geral do presente estudo é analisar o ambiente de trabalho de cozinhas de restaurantes presentes na edição de 2015 do Guia Quatro Rodas da

Editora Abril na parte que trata sobre Brasília (excluindo-se os restaurantes marcados como “variada/bufê”, “comidinhas” e “botequim” e os que não estão mais em operação).

1.4 Objetivos Específicos

a) Verificar as condições de trabalho presentes na cozinha dos restaurantes pesquisados;

b) Identificar o grau de satisfação dos trabalhadores em relação a suas carreiras;

c) Identificar características específicas dos diferentes níveis hierárquicos da cozinha.

1.5 Justificativa

Este estudo é relevante para mostrar aos interessados em geral, especialmente aos que são de fora da área de restaurantes, o que realmente acontece dentro de uma cozinha, sob o aspecto humano e profissional, para que um prato chegue à mesa do cliente: quantidade de pessoas envolvidas, quantidade de horas que elas ficam em pé por dia, temperatura no ambiente de trabalho, quantidade de horas por dia efetivamente gastas com o trabalho e despendidas antes e depois do expediente com os deslocamentos para chegar ao ambiente de trabalho e voltar para a residência, tratamento dado aos diversos profissionais pelos seus superiores hierárquicos.

Para os que almejam trabalhar na área, exercendo funções de comando (chef, por exemplo), a pesquisa é bastante relevante já que o tema não faz parte do currículo da maioria dos cursos de gastronomia, embora seja de extrema importância para determinar se uma pessoa vai ou não se adaptar à área de atuação.

Para os trabalhadores menos qualificados, este trabalho tem o potencial de ser a voz que eles normalmente não teriam e, até, uma chance de mudança.

Para as organizações do ramo, a pesquisa é importante para uma melhor compreensão da realidade dos seus colaboradores e para impulsionar mudanças tendentes a melhorar as condições de trabalho, aumentando assim a satisfação dos colaboradores com o conseqüente, aumento de produtividade.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A revisão da literatura a seguir dará base à presente pesquisa e também a fundamentará teoricamente. Será uma contextualização do geral ao específico, ou seja, começará com conceito de trabalho e o início da administração científica até chegar à análise de pesquisas e artigos relacionados ao trabalho em cozinhas.

2.1 A administração e o trabalho

“A administração começou a nascer como corpo independente de conhecimentos na Europa do século XVIII, durante a Revolução Industrial” (Maximiano, 2000). Antes disso, a administração já existia na prática, porém não era considerada uma ciência e estudada isoladamente, de acordo com Araujo, 2004. Foi durante a Revolução Industrial que começou a surgir o que hoje é conhecido como administração científica: o primeiro evento importante na história da administração contemporânea (Maximiano, 2000). Esse movimento foi de grande importância pois “defendia o aumento da produção e, ao mesmo tempo, melhorava as condições de trabalho e proporcionava maiores salários” (Megginson et al., 1998). Os grandes nomes dessa administração científica (também conhecida como abordagem clássica) que perduram até os dias atuais são: Frederick Winslow Taylor, Henri Fayol, Henry Ford e Max Weber. De modo geral, acreditavam que “as recompensas eram baseadas no conceito do ser humano econômico, que supunha que a motivação e as recompensas eram conseguidas através de um pagamento justo por um dia de trabalho” (Megginson et al., 1998). Em resumo: trabalhou mais, ganhou

mais.

A tendência de hoje em dia, de acordo com Araújo, 2004, é olhar para o operário de chão de fábrica como pessoa da organização, integrante importante de uma estrutura social complexa e que se soma à estrutura organizacional. Porém essa tendência não está presente em todas as organizações: mesmo que já se tenha passado mais de um século e que todos estudiosos da área considerem uma forma retrógrada e que não impulsiona empresas rumo ao sucesso nos negócios, existem empresários e gerentes da alta estrutura organizacional que pensam nos moldes tayloristas ou no moldes da abordagem clássica.

Araújo, 2004, mostra que, após a abordagem clássica, no decorrer do século XX, começaram a surgir os defensores da abordagem comportamental como, por exemplo, Mary Parker Follett, Lillian Gilbreth, Henry Gantt e Hugo Munsterberg. Eles acreditavam que não era o ser humano que tinha de se adaptar à máquina, e sim a máquina ao ser humano. Para eles, o foco deveria deixar de ser a produtividade ou o desempenho do trabalhador e passar a ser as pessoas da organização. Várias pesquisas realizadas por institutos e universidades mostraram que o fator humano era de extrema importância para o desenvolvimento e sucesso das indústrias, já que os operários agregavam valor ao produto e, conseqüentemente, não deveriam ser tratadas como pessoas inferiores, de segunda classe. Tais autores defendiam que o modelo de “produziu mais, recebeu mais” talvez não fosse o mais eficiente. De qualquer modo, o objetivo era o mesmo de antes: aumentar a produção. “A abordagem comportamental, também denominada orgânica ou humanística, deu ênfase ao tratamento favorável aos empregados, em vez de só focalizar seu desempenho ou produtividade” (Megginson et al., 1998).

Como administrar é um “trabalho com indivíduos e grupos para a realização

dos objetivos da organização” (Lacombe e Heilborn, 2003), é necessário que os objetivos pessoais dos trabalhadores e os objetivos organizacionais estejam em sintonia. “A cooperação não é produzida apenas pela crença no propósito moral da organização, mas principalmente pela percepção de compatibilidade entre esforço e recompensa” (Maximiano, 2002).

Hoje, pode-se ver que focar no trabalhador traz resultados palpáveis, já que motivação no ambiente de trabalho está diretamente ligada a uma maior produção: quando o trabalhador é bem tratado pela empresa, não só produz mais, como, também, tem uma melhor saúde, tanto física, quanto mental.

2.2 Prazer e sofrimento de trabalhadores à luz da organização do trabalho

A submissão do indivíduo no ambiente de trabalho pode ter razões que não são comumente pensadas. Pode-se achar que o trabalhador se submete a um chefe tirano e autoritário apenas por necessidade e obrigação. Mas alguns estudiosos da psicodinâmica do trabalho mostraram que muitas vezes essa submissão é voluntária. De acordo com Boétie:

Não é preciso que façam o que ordena, mas também que pensem o que quer e, amiúde, para satisfazê-lo, que também antecipem seus próprios desejos. Não basta obedecê-lo, é preciso que se arreentem, se atormentem, se matem dedicando-se aos negócios dele. (BOÉTIE, 1999, p. 102)

O indivíduo segue em busca do reconhecimento, intrinsecamente ligado ao narcisismo. Freitas (2000, p.11) diz que a organização propõe a fantasia do ser um, traduzida no “eu faço parte da organização e ela faz parte de mim, o sucesso dela é

o meu sucesso e vice-versa.” Isso faz com que o indivíduo se entregue totalmente à organização e a organização por sua vez extraia tudo que pode do indivíduo. A partir daí, começam a surgir nos trabalhadores tanto problemas físicos quanto psicológicos. De acordo com Siqueira:

Existem duas modalidades de controle pelo amor nas relações cotidianas de trabalho das organizações: a fascinação e a sedução. Por meio desses dois mecanismos, as organizações conseguem impor de maneira sutil a sua cultura e dominar o inconsciente do indivíduo deixando pouca margem, tanto para o pensamento, quanto para a postura/ação crítica dentro e fora da empresa. (SIQUEIRA, 2009, p. 83)

As consequências disso são, segundo Enriquez (1991), a submissão do indivíduo, o deixar de lado tudo aquilo que não diz respeito ao objeto amado, à ausência de crítica, à alienação e à submissão voluntária.

2.3 A ergonomia do trabalho

A origem da palavra ergonomia vem do grego *ergon*, que significa trabalho e *nomos*, regras. Segundo a *International Ergonomics Association* (IEA), ergonomia (ou fatores humanos) é a disciplina científica interessada no entendimento das interações entre os humanos e outros elementos de um sistema, e a profissão que aplica teoria, princípios, dados e métodos ao *design* com o propósito de otimizar o bem estar humano e o desempenho do sistema no geral.

De acordo com Dul e Weerdmeester (2004, p. 1), ergonomia é “uma ciência aplicada ao projeto de máquinas, equipamentos, sistemas e tarefas, com o objetivo de melhorar a segurança, saúde, conforto e eficiência no trabalho.”

Dul e Weerdmeester (2004) elencam os vários aspectos abrangidos pela ergonomia. Os que interessam para o presente estudo são: a postura e os movimentos (em pé e levantado cargas), fatores ambientais (iluminação e clima), relação entre cargos e tarefas (tarefas adequadas, interessantes). De acordo com o autor é possível projetar ambientes seguros, saudáveis, confortáveis e eficientes no trabalho se a conjugação dos fatores anteriormente citados for adequada.

Nas cozinhas dos restaurantes existem alguns fatores que se destacam quando o assunto é ergonomia: a temperatura ambiente, o tempo em pé, altura das bancadas e movimentos repetitivos.

Dul e Weerdmeester (2004) recomendam o trabalho em pé para os casos em que há frequente deslocamentos do local de trabalho ou quando há necessidade de aplicar grandes forças. Isso se encaixa ao trabalho observado na cozinha. Porém não é recomendado passar o dia todo em pé por provocar fadiga nas costas e nas pernas. O autor recomenda que tarefas que exigem longo tempo na posição de pé sejam intercaladas com outras, que possam ser realizadas na posição sentada ou andando; “o projeto e a organização do trabalho devem preocupar-se em introduzir variações nas tarefas e atividades de modo a eliminar posturas prolongadas.”

Em relação ao clima, Dul e Weerdmeester (2004) dizem que deve satisfazer a diversas condições, para ser considerado confortável: temperatura do ar, calor radiante, velocidade do ar e umidade relativa. O tipo de atividade física e o vestuário também influenciam. No caso da cozinha, o trabalho é executado em condições desfavoráveis, visto que é feito em locais com diversas fontes de radiação de calor (forno, fogão, salamandra). O autor recomenda cuidados especiais para evitar queimaduras na pele. Sem os cuidados, o tempo de exposição ao calor deve ser reduzido.

Dul e Weerdmeester (2004) indicam algumas faixas de temperatura para os diversos tipos de trabalho. Para o trabalho manual leve, em pé é indicada a temperatura de 15 a 21°C enquanto que para o trabalho manual pesado, em pé, é indicada a temperatura de 14 a 20°C. Na maior parte do tempo o trabalho na cozinha é de leve intensidade. Frio e calor intensos são desconfortáveis e provocam sobrecarga energética no corpo, principalmente no coração e pulmões. As partes do corpo expostas ao calor intenso ou a superfícies radiantes muito quentes podem experimentar sensações dolorosas. Temperaturas acima de 24°C causam queda de rendimento e aumento de erros, havendo necessidade de pausas para a recuperação do organismo. O autor sugere que no calor intenso sejam usadas roupas mais leves que favoreçam a transpiração, mas por questões de segurança, não é o que as normas das cozinhas recomendam.

Corrigir a temperatura da cozinha para o ideal apresentado demandaria uma grande quantidade de energia, o que torna uma tarefa improvável de ser realizada.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

A seguir apresenta-se a metodologia e as técnicas aplicadas no desenvolvimento da pesquisa utilizada para o atingimento dos objetivos deste trabalho, abordando o tipo de pesquisa, a caracterização da área do objeto de estudo, o universo e a amostra, os instrumentos de pesquisa e os procedimentos de coleta e análise dos dados.

3.1 Tipo de pesquisa

Quanto aos fins, o presente trabalho se caracteriza por ser uma investigação descritiva, já que tem como principal objetivo tornar algo inteligível, justificar-lhe os motivos. Visa a esclarecer quais fatores contribuem para a ocorrência de um determinado fenômeno.

Quanto aos meios, é uma pesquisa de campo, já que vai investigar empiricamente no local onde ocorrem os fenômenos, por meio de entrevistas. Os dados serão analisados de forma qualitativa e quantitativa. De acordo com Gerhardt e Silveira (2009), alguns aspectos da realidade não podem ser quantificados, como as relações sociais presentes em uma cozinha. Por outro lado, existem pontos de análise quantitativa, nas quais busca descrever e separar as variáveis em categorias (Linhares e Alves, 2014).

3.2 Caracterização da área do objeto de estudo

No ano de 2010 o número de unidades de alojamento e alimentação (hotéis, restaurantes e similares) era mais de mil, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Ainda de acordo com o IBGE, essas unidades de alojamento e alimentação empregam aproximadamente 50 mil pessoas e essas pessoas têm o salário médio de R\$ 1.600,00 (mil e seiscentos reais).

Além disso, ainda de acordo com o IBGE, os brasileiros vêm aumentando o percentual de seus salários gastos na área de alimentação fora de casa, o qual passou, na parte urbana do Brasil, de 25,7% em 2002-2003, para 33,1% em 2008-2009. Na região Centro-Oeste, onde se encontra do Distrito Federal, objeto do estudo, passou de 24,5% para 30,1% nos mesmos períodos, respectivamente.

Outra constatação importante é que, quanto maior a renda familiar, maior será o percentual gasto com alimentação fora do lar em relação ao que é gasto com alimentação dentro do lar. De acordo com os Comentários dos Resultados do IBGE:

Na comparação que considera as classes extremas de rendimento mensal familiar, a POF [Pesquisa de Orçamentos Familiares] 2008-2009 registrou que as famílias com rendimentos mais baixos (até R\$ 830,00) apresentaram uma proporção de 17,2% de despesa com alimentação fora do domicílio, contra 82,8% de despesa com alimentação no domicílio. Já para as famílias com rendimentos mais altos (acima de R\$ 10.375,00), a proporção da despesa com alimentação fora do domicílio, no total gasto com alimentação, foi de 49,3%, contra 50,7% de despesa com alimentação no domicílio. (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2011, p.17)

Esses dados mostram que o público alvo da maioria dos restaurantes é a classe mais alta, visto que são os pertencentes a essa parcela da população que têm maior renda e se alimentam mais fora de casa quando comparado com as classes mais baixas.

A área da gastronomia vem ganhando notoriedade no Brasil à medida que, cada vez, mais as pessoas vêm se alimentando fora de casa motivadas pela rotina de trabalho, mas, também por lazer. As pessoas estão dando mais valor e, por consequência, gastando mais com isso. Isso pode ser evidenciado na quantidade de programas, tanto nos canais de televisão abertos quanto nos canais pagos, que se baseiam no universo gastronômico.

3.3 Universo e amostra

O universo da pesquisa é formado por quarenta restaurantes. Para fazer parte do universo da pesquisa, os restaurantes devem estar presentes na edição de 2015 do Guia Quatro Rodas da Editora Abril na parte que trata sobre Brasília (excluindo-se os restaurantes marcados como “variada/bufê”, “comidinhas” e “botequim” e os que não estão mais em operação).

A população amostral será não probabilística, por acessibilidade. Cinco restaurantes participaram do presente estudo. Ou seja, a amostra é de 12,5% do universo. Dois restaurantes se localizam no Lago Sul, um no Lago Norte, um na Asa Sul e um na Asa norte. As especialidades das casas, de acordo com o Guia Quatro Rodas, era um de comida argentina, um de comida italiana e três de comida variada.

3.4 Instrumento de pesquisa

Será utilizada a entrevista estruturada por pauta, em que alguns pontos específicos serão explorados com o entrevistado.

3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

Os dados coletados nas entrevistas serão tratados de forma não estatística. Serão transcritos, codificados, apresentados de forma mais estruturada e posteriormente serão analisados de forma qualitativa e quantitativa por meio da análise de discurso.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta seção tem como objetivo apresentar os resultados levantados na pesquisa de campo e sua análise. Está dividida entre as condições trabalhistas, ambiente de trabalho e carreira, obtidos através da entrevista.

Em cinco restaurantes de Brasília foram entrevistados 13 trabalhadores. Dois dos restaurantes se localizavam no Lago Sul, um no Lago Norte, uma na Asa Norte e um na Asa Sul. Foram entrevistados três chefs (sendo um deles, chef proprietário), duas subchefes, dois cozinheiros, três auxiliares (duas de cozinha e uma de serviços gerais), um *parrillero*, um açougueiro e uma confeitadeira. As entrevistas foram gravadas, transcritas, estruturadas em tabelas e analisadas. Seis dos entrevistados eram mulheres e sete homens.

4.1 Condições trabalhistas

Com a exceção do chef proprietário, todos os entrevistados trabalhavam com carteira assinada e recebiam todos os benefícios básicos trabalhistas previstos na CLT. Inclusive os entrevistados do Restaurante C informaram que recebiam adicional de insalubridade por trabalharem em cozinha. Nesse quesito foi visto apenas uma irregularidade: um dos entrevistados do restaurante D informou que sua carteira só foi assinada depois que o seguro desemprego do antigo emprego acabou.

Todos os três chefs entrevistados faziam dois turnos diários (um na hora do almoço e um na hora do jantar) e os três excediam 8 horas diárias de trabalho. Nove pessoas trabalhavam no turno diurno e apenas uma no turno noturno. E três entrevistados reportaram fazer hora extra com certa frequência.

Todos trabalham seis dias por semana. E quatro desses folgam um domingo por mês além da folga fixa, ou seja, em uma semana por mês eles trabalham cinco dias. 38,4% têm folga fixa no Domingo, 38,4% têm folga fixa na segunda, 7,7% alternam a folga entre esses dois dias e 15,4% não têm folga fixa.

Quatro entrevistados trabalham mais que oito horas por dia (chegando até 13 horas trabalhadas por dia), a saber: os três chefs, já mencionados acima, e uma auxiliar de cozinha (hierarquia mais baixa da cozinha). As hierarquias intermediárias (cozinheiros e subchefes) trabalham uma média de oito horas por dia.

Dos entrevistados, 61,5% informaram que todas as horas trabalhadas são em pé e os outros 38,5% informaram que não trabalham em pé apenas durante uma hora do total de horas trabalhadas do dia.

Quanto ao meio de locomoção, os três chefs entrevistados informaram usar carro próprio para ir e voltar do trabalho. Sete pessoas usam o ônibus como meio de locomoção e três alternam entre dois ou três modais de transporte (ônibus, carro e moto). Em média, 30,8% gastam menos de 30 minutos por trecho no caminho entre casa e trabalho, 38,5% gastam de 30 minutos até uma hora e 30,8% gastam de uma hora a uma hora e meia para percorrer esse trecho. Um dos entrevistados informou que gasta duas horas por trecho quando utiliza ônibus, mas, como também tem dias que usa carro, a média diminuiu e se encaixou no intervalo de uma hora a uma hora e meia.

Das pessoas que utilizam ônibus e trabalham no turno diurno, todas disseram que o transporte público funciona no horário que precisam. Já a única entrevistada que trabalha no turno noturno informou que o mesmo funciona até meia noite e como sua jornada de trabalho vai até uma hora da manhã em determinados dias da semana, ela já teve de pegar taxi para conseguir chegar à rodoviária.

Das pessoas que utilizam ônibus, 50% informaram que não tinha ônibus em quantidade suficiente, 40% falaram que achavam suficiente e 10% achavam que era suficiente, mas que estava sempre cheio.

Os restaurantes, de um modo aproximado, recebem entre 160 e 240 pessoas por dia de funcionamento.

Tabela 4.1: Condições trabalhistas – Restaurante A

Cargo	Chef	Açougueiro	Cozinheiro
Carteira assinada	Sim	Sim	Sim
Benefícios básicos trabalhistas	Sim	Sim	Sim
Hora de entrada	11h00 e 18h00	9h00	9h00
Hora de saída	15h00 e 00h00/2h00	17h20 (com eventual hora extra)	17h20
Dias trabalhados por semana	6	6	6
Folga fixa	Segunda + 1 Domingo por mês	Domingo	Não tem
Média de horas trabalhadas por dia	10h terça e quarta 12h quinta, sexta e sábado	8	8
Horas trabalhadas em pé	7	7	8
Meio de locomoção para o trabalho	Carro	Ônibus	Ônibus
Tempo gasto de casa pro trabalho	30/40 min.	40min./1h	1h15 ida e 1h40 volta
Transporte público funciona	N/A	Sim	Sim
Tem em quantidade	N/A	Não	Sim

suficiente			
Treinamento	Sim	Sim (quando começou)	Sim

Tabela 4.2: Condições trabalhistas – Restaurante B

Cargo	Chef
Carteira assinada	Sim
Benefícios básicos trabalhistas	Sim
Hora de entrada	11h/12h e 19h/19h30
Hora de saída	15h/16h/16h30 e 00h00/1h
Dias trabalhados por semana	6
Folga fixa	Segunda + 1 Domingo por mês
Média de horas trabalhadas por dia	9 a 10
Horas trabalhadas em pé	9 a 10
Meio de locomoção para o trabalho	Carro
Tempo gasto de casa pro trabalho	15 min.
Transporte público funciona	N/A
Tem em quantidade suficiente	N/A
Treinamento	Sim

Tabela 4.3: Condições trabalhistas – Restaurante C

Cargo	Subchefe	Auxiliar de Serviços Gerais	Auxiliar de cozinha (salada e sobremesa)	Parrillero
Carteira assinada	Sim	Sim	Sim	Sim
Benefícios básicos trabalhistas	Sim + insalubridade	Sim	Sim	Sim + insalubridade
Hora de entrada	8	8h	8h	8h
Hora de saída	16	16h	16h	16h ou 00h00
Dias trabalhados por semana	6	6	6	6
Folga fixa	Segunda + 1 Domingo por mês	Segunda ou domingo	Segunda + 1 Domingo por mês	Não tem
Média de horas trabalhadas por dia	8	8	8	8 ou 10
Horas trabalhadas em pé	7	7	7	8 ou 10
Meio de locomoção para o trabalho	Ônibus/carro/moto.	Ônibus	Ônibus	Ônibus/carro
Tempo gasto de casa pro trabalho	1h de ônibus e 30/35 min de carro	1h	20 min.	2 h de ônibus e 50min/1h de carro
Transporte público funciona	Sim	Sim	Sim	Sim
Tem em quantidade suficiente	Sim	Sim	Sim, mas sempre cheio	Sim
Treinamento	Sim	Sim, quando entrou	Sim	Sim

Tabela 4.4: Condições trabalhistas – Restaurante D

Cargo	Chef proprietário	Cozinheiro	Confeiteira
Carteira assinada	N/A (proprietário)	Sim	Sim
Benefícios básicos trabalhistas	N/A (proprietário)	Sim	Sim
Hora de entrada	11h e 19h/19h30	8h00	8h
Hora de saída	15h30/16h e 00h00/1h	16h20	16h20
Dias trabalhados por semana	6	6	6
Folga fixa	Domingo	Domingo	Domingo
Média de horas trabalhadas por dia	12/13h	8	8
Horas trabalhadas em pé	12/13h	8	8
Meio de locomoção para o trabalho	Carro	Ônibus	Ônibus
Tempo gasto de casa pro trabalho	10min.	1h-1h10min.	30min ou 40/45min
Transporte público funciona	N/A	Sim	Sim
Tem em quantidade suficiente	N/A	Não	Não
Treinamento	Sim	Não	Sim

Tabela 4.5: Condições trabalhistas – Restaurante E

Cargo	Auxiliar de cozinha	Subchefe
Carteira assinada	Sim	Sim
Benefícios básicos trabalhistas	Sim	Sim
Hora de entrada	6h40	16h, 15h, 17h
Hora de saída	17h00	23h, 00h, 01h
Dias trabalhados por semana	6	6
Folga fixa	Domingo	Segunda
Média de horas trabalhadas por dia	9h20 (se tiver horário de almoço)	7 ou 8
Horas trabalhadas em pé	9h20	7 ou 8
Meio de locomoção para o trabalho	Ônibus	Ônibus/moto
Tempo gasto de casa pro trabalho	30min.	1h30 de ônibus e 40/50 min. De moto
Transporte público funciona	Sim	Até meia noite. Já teve que pegar taxi até a rodoviária.
Tem em quantidade suficiente	Não	Não
Treinamento	Sim	Não

4.2 Ambiente de trabalho

Quando questionados sobre a percepção do ambiente de trabalho 76,9% responderam positivamente, utilizando palavras que variaram do bom ou tranquilo até o maravilhoso ou excelente. E 23,1% falaram que “se acostumaram” com o excesso de calor ou com ambiente estressante ou, ainda, com a estrutura atual da cozinha, visto que no emprego anterior era melhor. Mas que depois de acostumar passaram a gostar.

Apenas 15,4% informaram que não passaram por nenhum tipo de treinamento. Os outros já passaram por, pelo menos, um tipo de treinamento, mesmo que apenas quando eram recém-contratados.

Ao serem questionados se as condições de higiene e segurança eram adequadas, apenas um dos entrevistados respondeu acreditar que as condições de segurança não eram adequadas, afirmando que acidentes de trabalho na cozinha eram comuns. Os outros 12 responderam sim a esse questionamento, ou seja, consideravam satisfatórias as condições de segurança do ambiente de trabalho.

Sobre a relação entre o tamanho da cozinha e a quantidade de pessoas que nela trabalham, 76,9% acreditavam que era adequado, 15,4% informaram que a cozinha era pequena, mas que já estava acontecendo uma reforma para expansão e 7,7% achavam que a cozinha era pequena aos domingos, dia em que a casa tem o maior movimentado, e, por consequência, maior número de pessoas trabalhando.

Todos os restaurantes em que as entrevistas foram feitas exigem que se use uniforme dentro da cozinha. Apenas uma das entrevistadas falou que não utilizava o uniforme completo por ainda não ter comprado o sapato fechado adequado. Ao

serem questionados se acreditavam que o uniforme protegia em caso de acidentes de trabalho, 23,1% responderam que não protegeria, 53,8% acreditavam que protegeria, 15,4% falaram que ajuda, mas não protege cem por cento e 7,7% disseram que não usam o uniforme completo por causa do calor da cozinha.

A respeito da adequação da altura das bancadas a resposta foi praticamente unânime: “sim, a altura é adequada”. Apenas o açougueiro reportou que achava a altura baixa para ele, acrescentando, entretanto, que conseguiu adaptar colocando um isopor entre a tábua e a bancada.

Dos entrevistados, 46,2% reportaram sentir dores relacionadas ao trabalho, 15,4% sentem dores mas por outros motivos, 7,7% sentem dor apenas quando fazem hora extra e 30,8% não sentem dor relacionada ao trabalho.

Os entrevistados não sabiam a temperatura exata da cozinha, mas a estimativa do Restaurante A ficou entre 30°C e 40°C, do Restaurante B 32°C, do C foi apenas “muito quente” na cozinha e, na área da *parrilla*, foi informado que a temperatura chega a 80°C ou 90°C. O Chef do Restaurante D falou que a temperatura era “um absurdo” e as respostas dos demais funcionários variaram de 30°C até 40°C. No Restaurante E não foi dada estimativa, apenas foi informado que era “muito quente”. Cerca de 76,9% afirmaram que há variação de temperatura entre a hora de pré-preparo e a hora em que o salão está cheio, 15,4% afirmaram que não há variação e 7,7% não souberam responder porque trabalham em área especial da cozinha, que não é afetada por essas variações de temperatura.

A relação com os colegas de trabalho teve respostas positivas variando de “normal” (15,4%) e “boa” ou “tranquila” (38,5%) até “maravilhosa” ou “excelente” (46,2%). Ao serem questionados se tratavam bem a todos e se eram bem tratados por todos, a resposta foi unânime: todos responderam que sim.

Sobre o *feedback* dos cliente e a forma como é passado para a cozinha, com exceção do açougueiro que afirmou que no caso dele não se aplicaria, todos informaram que recebiam *feedback*. Um dos entrevistados afirmou que o elogio só era passado às vezes e outro falou que o *feedback* era passado quase sempre, mas, não sempre. Apenas um dos restaurantes informou utilizar uma ferramenta da internet, o *TripAdvisor*, como modo de receber o feedback dos clientes. O mais comum é o feedback ser passado de forma verbal. Esse método é utilizado por todos os restaurantes. Dois dos restaurantes oferece uma ficha para preenchimento pelos clientes, a qual, após preenchidas, é repassada para cozinha.

Quando foram perguntados se têm liberdade de fazer sugestões, a maioria respondeu que sim. O único “não” veio do *parrillero* que afirmou que a casa tinha um padrão e que ele não podia mudá-lo. Uma das entrevistadas respondeu “nem que sim nem que não” e outra falou, em tom de brincadeira, que não tinha liberdade, mas que fazia sugestões do mesmo jeito. Essa pergunta não se aplicaria ao chef proprietário, mas em relação às sugestões ele falou que sempre recebia e que tentava implementar na medida do possível. Em relação a esse item, excluindo o chef proprietário e o *parrillero*, todos acreditam que suas sugestões são levadas em consideração.

Sobre assédio (moral ou sexual) no ambiente de trabalho, nove trabalhadores responderam que nunca tinham passado por isso. Três contaram que tiveram casos pontuais de assédio moral, mas que já tinham resolvido. Apenas um falou que passava frequentemente por assédio moral; o chef proprietário explicou que tem bastante contato direto com clientes com alto poder aquisitivo e que, por esse motivo, era frequentemente assediado moralmente pelos clientes, mas que nunca teve problemas com os colegas de trabalho.

Tabela 4.6: Ambiente de trabalho – Restaurante A

Cargo	Chef	Açougueiro	Cozinheiro
Percepção do ambiente de trabalho	Maravilhoso	Tranquilo/Bom	Bom/Gosta
Segurança e higiene são adequadas	Sim	Sim	Sim
Relação entre o tamanho da cozinha e a quantidade de pessoas	Ótima/adequada	Tranquilo	Boa
Exigência de uniforme	Sim	Sim	Sim
Uniforme protege contra acidentes de trabalho	Sim (não usa completo por causa do calor)	Sim (tem luva de aço)	Ajuda bastante/ Não fica 100%
Altura das bancadas são adequadas	Sim	Não (mas conseguiu adaptar)	Sim
Sente dor causada pelo trabalho	Não	Não (mas sente dor por conta de hérnia de disco)	Não
Temperatura média da cozinha	abaixo dos 40. "suportável/dá para trabalhar"	acredita que deve ser 34	quase 30
Variação de temperatura pré-preparo e salão cheio	Sim	Não (não trabalha perto do fogão)	Sim
Relação com colegas de trabalho	Maravilhosa	Normal	Tranquila/bom
É tratado bem por todos	Sim	Sim	Sim
Trata bem todos	Sim	Sim	Sim
Feedback é passado pra cozinha	Sim	N/A	Sim
De que forma	Verbalmente, quadro de aviso, livro do restaurante	N/A	N/A
Tem liberdade para fazer sugestões	Sim	Sim	Sim
Sugestões são levadas em consideração	Sim	Sim	Sim
Vítima de assédio no ambiente de trabalho	Não	Não	Não

Tabela 4.7: Ambiente de trabalho – Restaurante B

Cargo	Chef
Percepção do ambiente de trabalho	Bom
Segurança e higiene são adequadas	Sim
Relação entre o tamanho da cozinha e a quantidade de pessoas	Adequada/ espaço sobrando
Exigência de uniforme	Sim
Uniforme protege contra acidentes de trabalho	Sim
Altura das bancadas são adequadas	Sim
Sente dor causada pelo trabalho	Não
Temperatura média da cozinha	32 (por ai)
Varição de temperatura pré-preparo e salão cheio	Sim
Relação com colegas de trabalho	Muito boa
É tratado bem por todos	Sim
Trata bem todos	Sim
Feedback é passado pra cozinha	Sim
De que forma	Verbalmente e TripAdvisor
Tem liberdade para fazer sugestões	Sim
Sugestões são levadas em consideração	Sim
Vítima de assédio no ambiente de trabalho	Não (caso pontua de assédio moral. Não qualifica assédio)

Tabela 4.8: Ambiente de trabalho – Restaurante C

Cargo	Subchefe	Auxiliar de Serviços Gerais	Auxiliar de cozinha (salada e sobremesa)	Parrillero
Percepção do ambiente de trabalho	Acostumou/gosta/muito quente	Gosta	Tranquilo	Estressante, mas se acostuma e passa a achar tranquilo
Segurança e higiene são adequadas	Sim	Sim	Sim	Sim
Relação entre o tamanho da cozinha e a quantidade de pessoas	Tranquilo	Adequado	Boa. Domingo é exceção "fica mais complicado"	Não é apertado
Exigência de uniforme	Sim	Sim	Sim	Sim
Uniforme protege contra acidentes de trabalho	Sim	Sim	Bota protege o pé. O resto não é protegido	Não
Altura das bancadas são adequadas	Sim	Sim	Sim	Sim
Sente dor causada pelo trabalho	Geralmente não. Quando faz hora extra sim.	Não	Sim porque está grávida. Sente dor nas pernas	Coluna
Temperatura média da cozinha	Não sabe em graus. Muito quente.	Bem mais quente que o salão	muito quente e na hora do movimento fica muito quente mesmo.	80/90 graus na área da <i>parrilla</i>
Variação de temperatura pré-preparo e salão cheio	Sim	N/A	Sim	Sim
Relação com colegas de trabalho	Todo mundo amigo de todo mundo	Gosta deles	Boa	Normal
É tratado bem por todos	Sim	Sim	Sim	Sim
Trata bem todos	Sim	Sim	Sim	Sim
Feedback é passado pra cozinha	Sim (quase sempre)	Sim	Sim (elogio só é passado as vezes)	Sim
De que forma	Verbalmente	Verbalmente	Verbalmente	Verbalmente pelo garçom e as vezes direto pelo cliente
Tem liberdade para fazer sugestões	Sim	Sim	Sim	Não
Sugestões são levadas em consideração	Sim	Sim	Sim	Não faz sugestão porque a casa tem um padrão
Vítima de assédio no ambiente de trabalho	Não	Não	Sim. Caso pontual.	Não

Tabela 4.9: Ambiente de trabalho – Restaurante D

Cargo	Chef proprietário	Cozinheiro	Confeiteira
Percepção do ambiente de trabalho	Excelente	Bom	Acostumou. Preferia e estrutura do antigo
Segurança e higiene são adequadas	Sim	Sim	Sim
Relação entre o tamanho da cozinha e a quantidade de pessoas	Boa	Pequena, mas está em reforma	Pequena, mas está em reforma
Exigência de uniforme	Sim	Sim	Sim. Mas ainda não comprou o sapato fechado adequado.
Uniforme protege contra acidentes de trabalho	Sim	Não	Sim
Altura das bancadas são adequadas	Sim	Sim	Sim
Sente dor causada pelo trabalho	Sim. Cansaço, pernas e costas.	quando o movimento é muito intenso (que é quase todo dia)	Cansaço por conta do calor e de ficar em pé
Temperatura média da cozinha	35º/40º - um absurdo	30º/35º	Não sabe, mas é quente
Variação de temperatura pré-preparo e salão cheio	Sim	Sim	Sim
Relação com colegas de trabalho	Excelente	Boa	Ótima
É tratado bem por todos	Sim	Sim	Sim
Trata bem todos	Sim	Sim	Sim
Feedback é passado pra cozinha	Sim	Sim	Sim
De que forma	Verbalmente e ficha de avaliação pelo cliente	Verbalmente	Verbalmente
Tem liberdade para fazer sugestões	N/A (proprietário)	Sim	Sim
Sugestões são levadas em consideração	N/A (proprietário)	Sim	Sim
Vítima de assédio no ambiente de trabalho	Sim, por cliente.	Não	Não

Tabela 4.10: Ambiente de trabalho – Restaurante E

Cargo	Auxiliar de cozinha	Subchefe
Percepção do ambiente de trabalho	Legal	Bom
Segurança e higiene são adequadas	Não (em relação a segurança)	Sim
Relação entre o tamanho da cozinha e a quantidade de pessoas	Boa	Boa
Exigência de uniforme	Sim	Sim
Uniforme protege contra acidentes de trabalho	Não	Sim
Altura das bancadas são adequadas	Sim	Sim
Sente dor causada pelo trabalho	Pernas (fica o dia todo em pé)	Não (mas sente cansaço por ficar muito em pé)
Temperatura média da cozinha	muito quente na cozinha de cima e fresquinho na cozinha de baixo	muito quente
Variação de temperatura pré-preparo e salão cheio	Não	Sim
Relação com colegas de trabalho	Boa	Boa
É tratado bem por todos	Sim	Sim
Trata bem todos	Sim	Sim
Feedback é passado pra cozinha	Sim	Sim
De que forma	Ficha preenchida pelo cliente e repassada verbalmente pelo chef	Ficha preenchida pelo cliente e repassada verbalmente pela menina do caixa
Tem liberdade para fazer sugestões	Sim (brincou que não tinha mas fazia do mesmo jeito)	Falou nem que sim nem que não
Sugestões são levadas em consideração	Sim	Sim
Vítima de assédio no ambiente de trabalho	Sim. Um caso pontual.	Não

4.3 Carreira

Ao serem questionados sobre o motivo de trabalharem em uma cozinha, 38,5% afirmaram que começaram por necessidade e que, hoje em dia, gostam, 30,8% afirmaram gostar e os outros 30,8% afirmaram que foi uma escolha deliberada de carreira profissional.

Apenas dois entrevistados afirmaram não ter mais como ser promovidos para um cargo hierarquicamente mais elevado no atual emprego. Os demais acreditam ainda ter possibilidade de crescimento. Questionados sobre se desejam ou não o crescimento dentro da empresa, um respondeu que “talvez”, por ter de sair da cozinha e ir para o salão, outra respondeu que “não por agora”, por estar grávida.

Dos treze entrevistados, três pensam em sair do emprego. Um sairia para abrir um restaurante próprio, outro sairia para se tornar servidor público e o terceiro sairia para seguir carreira no ramo de educação física. Dois não pensam em sair mas sairiam se aparecesse outra oportunidade melhor em outra cozinha. E 8 não pensam em sair.

Tabela 4.11: Carreira – Restaurante A

Cargo	Chef	Açougueiro	Cozinheiro
Motivo de trabalhar em cozinha	Gosto muito. Era sonho.	Gosta	Gosta
Perspectiva de crescimento na empresa	Sim	Sim	Sim
Interesse de crescer dentro da empresa	Sim	Sim	Sim
Pensa em sair do emprego	Não	Sim	Não
Sair para outra cozinha ou outra área	Não pensa em sair	Outra área: concurso público	Não pensa em sair

Tabela 4.12: Carreira – Restaurante B

Cargo	Chef
Motivo de trabalhar em cozinha	Gosta. (Começo foi a oportunidade que surgiu)
Perspectiva de crescimento na empresa	Sim (mas teria de ir pro salão)
Interesse de crescer dentro da empresa	Talvez sim, talvez não
Pensa em sair do emprego	Sim
Sair para outra cozinha ou outra área	Cozinha (só se for pra montar o restaurante próprio)

Tabela 4.13: Carreira – Restaurante C

Cargo	Subchefe	Auxiliar de Serviços Gerais	Auxiliar de cozinha (salada e sobremesa)	Parrillero
Motivo de trabalhar em cozinha	Começou por necessidade e pegou gosto.	Vontade/gosta	O que surgiu na hora e pegou gosto.	Começou porque era mais fácil e foi ficando.
Perspectiva de crescimento na empresa	Sim	Sim	Sim	Não
Interesse de crescer dentro da empresa	Sim	Sim	enquanto está grávida, não	Não
Pensa em sair do emprego	Não	Não	Não	Sim
Sair para outra cozinha ou outra área	Não pensa em sair.	Não pensa em sair.	Não pensa em sair por enquanto.	outra área (ed. Física)

Tabela 4.14: Carreira – Restaurante D

Cargo	Chef proprietário	Cozinheiro	Confeiteira
Motivo de trabalhar em cozinha	Escolha.	Começou por necessidade e hoje gosta	Gosta
Perspectiva de crescimento na empresa	Sim (crescimento da empresa)	Sim	Não de cargo. Mas acumular conhecimento no próprio cargo
Interesse de crescer dentro da empresa	Sim (crescimento da empresa)	Sim	interesse de se aprimorar dentro do cargo
Pensa em sair do emprego	Não	Não	Não
Sair para outra cozinha ou outra área	Não pensa em sair.	Não pensa em sair	Não pensa em sair.

Tabela 4.15: Carreira – Restaurante E

Cargo	Auxiliar de cozinha	Subchefe
Motivo de trabalhar em cozinha	Primeiramente por necessidade e passou a gostar.	Fez faculdade pensando em trabalhar em cozinha. Gosta.
Perspectiva de crescimento na empresa	Sim	Sim
Interesse de crescer dentro da empresa	Sim	Sim
Pensa em sair do emprego	Se aparecer algo melhor	Se aparecer algo melhor
Sair para outra cozinha ou outra área	Cozinha	Cozinha

As tabelas acima apresentam os resultados de cada restaurante pesquisado dividido em três diferentes tópicos: condições trabalhistas, ambiente de trabalho e carreira, como já foi comentando no início dos resultados. As respostas de cada item foram semelhantes o que causou surpresa, pois era de se imaginar que teriam resultados divergentes nos distintos restaurantes.

5 CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

O resultado da presente pesquisa permitiu concluir que o trabalho em cozinhas de restaurantes gastronômicos influencia de formas diferentes as várias dimensões (física, mental, social) da vida dos trabalhadores, a depender dos cargos que ocupam. A atividade profissional pode representar um mero meio de sobrevivência, uma escolha de profissão ou mesmo uma vocação. Mas, não importa em que nível da hierarquia o indivíduo esteja, alguns fatores são comuns e estão sempre presentes: a predominância do trabalho em pé, o excesso de calor na cozinha e o risco de acidente de trabalho.

O trabalho em cozinha causa alguns efeitos na vida dos trabalhadores, alguns comuns a outras profissões e outros específicos. Trabalhar o expediente todo em pé e sob grande calor são os que mais se destacam. Coisa que não aconteceria em um trabalho predominantemente mental, em um escritório, por exemplo. A maior parte dos trabalhadores faz um turno apenas, mas os chefes de cozinha, normalmente fazem dois. Em ambos os casos, porém o horário de trabalho não é o comercial. Citando um dos entrevistados:

A carga horaria é muito pesada, você abre mão de um monte de coisa. Tem que ter a noção que a gente trabalha na hora que os outros estão se divertindo. Acho que essa é a principal lição que a gente tem que ter. Aceitando isso fica mais fácil. Agora não aceitando isso complica. Tem que aceitar que você trabalha na alegria dos outros, você tem que entender. [...]. Carga horaria pesada, uma folga por semana, as vezes a gente abre pra evento domingo então as vezes você não tem folga, você trabalha feriado, você trabalha até muito tarde e no outro dia você tem que estar aqui cedo. É isso. Tem que mostrar isso mesmo, é importante que mostre. (informação verbal obtida em uma das entrevistas)

Nos níveis hierárquicos abaixo de chef de cozinha, verificou-se que existe horário de entrada e de saída, normalmente cobrindo apenas o horário de almoço ou o de jantar e o trabalho é principalmente manual. Já em relação aos chefs de cozinha verificou-se que, por ser fundamental a sua presença na cozinha acompanhando almoço e jantar, todos os entrevistados trabalhavam mais que oito horas por dia e tinham, além das atividades manuais relacionadas ao preparo dos pratos, tarefas que envolviam a capacidade de pensar, planejar e gerir.

As condições de trabalho não são ideais, mas também não foge do que se espera de uma cozinha. Vendo sob a perspectiva da ergonomia, muita coisa teria de mudar para que as condições de trabalho se tornassem ideais: temperatura e tempo de trabalho em pé são as principais. A carga horária dos chefes de cozinha seria outro quesito passível de mudança. Um item complicado, pois é o chef de cozinha que coordena o trabalho de todos, fazendo com que as coisas funcionem corretamente e é ele, também, o responsável pelo controle de qualidade do restaurante.

Os entrevistados não informaram sofrer pela pressão cotidiana de trabalho. O único entrevistado que afirmou que era um ambiente estressante, também falou que, com o tempo, acabava se acostumando e o ambiente se tornava tranquilo. Os trabalhadores não relataram problemas com relação ao ambiente de trabalho.

A relação líder-liderado mostrou-se saudável em todos os estabelecimentos, visto que as perguntas relativas a este quesito (relação com os colegas de trabalho e tratamento dado e recebido) obtiveram respostas positivas. Quanto à ocorrência de assédio no ambiente de trabalho, apenas foram informados casos pontuais (o que não configura assédio) e problemas com clientes. Ou seja, os restaurantes

estudados não apresentavam problema com assédio por parte dos colegas de trabalho.

A glamourização da profissão de chef de cozinha parece não ter alterado a rotina da cozinha. O chef proprietário afirmou “É uma profissão como outra qualquer. O que acontece é que essa profissão tomou um rumo errado, um glamour que o povo acha que é oba oba. Então não tem nada disso, é uma profissão como outra qualquer.” Ou seja, apesar do atual glamour, continua sendo uma profissão em que é exigido bastante do trabalhador, principalmente na questão física.

5.1 Limitações

O curto espaço de tempo para desenvolver a pesquisa e a dificuldade de conseguir pessoas dispostas a responder às entrevistas foram os principais fatores limitadores do estudo. O contato com os restaurantes primeiramente era feito via internet (*email*, *fan page* do *Facebook* ou na parte “contato” dos respectivos sites dos restaurantes). Dos 30 restaurantes contatados, apenas 3 responderam: um positivamente e dois negativamente. Os outros 27 restaurantes contatados não responderam. As entrevistas em outros restaurantes, além do único que foi conseguido via internet, foram viabilizadas por meio de visitas e de contatos estabelecidos diretamente com os donos através de familiares e amigos.

Outro fator que pode ter prejudicado a pesquisa foi o fato de, nem sempre, a entrevista pode ser realizada apenas com a presença do entrevistante e do entrevistado. Isso ocorreu por limitação imposta pelo restaurante ou por falta de outra opção devido às circunstâncias do momento da entrevista. Esse fato pode, em algum nível, ter influenciado no resultado do estudo. O fato de a entrevista ser gravada

também pode ter inibido alguns dos entrevistados por medo de serem posteriormente prejudicados em seus empregos de alguma forma.

5.2 Recomendações

Aos interessados em continuar a pesquisa no tema recomenda-se que escolham apenas um dos cargos e apliquem a entrevista em um número maior de estabelecimentos, a fim de se ter uma maior amostra e poder fazer perguntas mais específicas que se apliquem a todos os entrevistados. Também é recomendado que as entrevistas sejam feitas com mais pessoas que trabalham no turno noturno.

REFERÊNCIAS

ALDERSON, Marie. **A psicodinâmica do trabalho: objeto, considerações epistemológicas, conceitos e premissas teóricas.** Santé mentale au Québec, 2004. p. 243-260.

ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho? : ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho.** São Paulo: Cortez, 1999.

ARAUJO, Luis César G. de. **Teoria Geral da Administração: Aplicação e Resultados nas empresas Brasileiras.** São Paulo: Atlas, 2004.

ATALA, Alex; CHAGAS, Carolina. **Escoffianas Brasileiras.** São Paulo: Larousse, 2008.

BOÉTIE, Etienne de La. **Discurso da Servidão Voluntária.** 4. ed. São Paulo: Brasiliense, 1999.

DUL, Jan; WEERDMEEESTER, Bernard. **Ergonomia Prática.** São Paulo: Edgard Blücher, 2004.

ENRIQUEZ, E. **L'organisation en analyse.** Paris: P.U.F., 1991.

FACAS, E. P.; SILVA, L. da; ARAÚJO, M. Trabalhar. In: VIEIRA, Fernando de Oliveira; MENDES, Ana Magnólia; MERLO, Álvaro Roberto Crespo. **Dicionário Crítico de Gestão e Psicodinâmica do Trabalho.** Curitiba: Juruá, 2013.

FREITAS, Maria Ester. **Cultura organizacional: identidade, sedução e carisma?.** São Paulo: Ed. FGV, 2000.

FREYSSENET, Michel. **A Divisão Capitalista do Trabalho.** Tempo Social, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 74-87. 1989.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de Pesquisa.** Coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GUIA QUATRO RODAS. **Brasília: Restaurantes. Guia Brasil 2015,** São Paulo, v. 1, n. 1, p. 189-193. 01/2015. Anual.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa de Orçamentos Familiares 2008-2009: Despesas, Rendimentos e Condições de Vida.** 2011. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/pof/2008_2009/Pofcomentario.pdf. Acesso em: 07/07/2015

*INTERNATIONAL ERGONOMICS ASSOCIATION. **Definition and Domains of Ergonomics**. 2015. Disponível em: <http://www.iea.cc/whats/index.html>. Acesso em: 07/12/2015*

LACOMBE, Francisco; HEILBORN, Gilberto. **Administração: Princípios e Tendências**. São Paulo: Saraiva, 2003.

LINHARES, Bianca de Freitas; ALVES, Douglas Santos. **Metodologia de ensino em pesquisa social quantitativa**. Pelotas, 2014.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

_____. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. São Paulo: Atlas, 2002

MEGGINSON, Leon C.; MOSLEY, Donald C.; PIETRI JR., Paul H. **Administração: Conceitos e aplicações**. 4. ed. São Paulo: Harbra, 1998.

SIQUEIRA, Marcus Vinicius Soares. **Gestão de Pessoas e Discurso Organizacional**. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2009.

APÊNDICE

Questionário

- 1- Qual sua função? Quem está na hierarquia imediatamente superior? E inferior?
- 2- Quais as atividades que você exerce no dia a dia da cozinha?
- 3- Trabalha com carteira assinada?
- 4- Qual o seu horário de entrada e de saída? Quantas horas por dia você trabalha?
- 5- Quantos dias por semana você trabalha? Tem folga fixa?
- 6- Como é o caminho de casa pro trabalho e do trabalho pra casa? Quanto tempo dura esse trajeto? O transporte público funciona nesse horário?
- 7- Das horas trabalhadas por dia, quantas horas são em pé?
- 8- Recebe os benefícios básicos trabalhistas? (vale transporte, férias remuneradas, décimo terceiro salário, fundo de garantia etc.)
- 9- Já passou por algum tipo de treinamento? Se sim, foi só quando era recém contratado(a) ou é algo que acontece com certa frequência?
- 10- Como você percebe o ambiente de trabalho?
- 11- Acredita que as condições de higiene e segurança são adequadas?
- 12- É exigido o uso de algum tipo de uniforme? O uniforme ou a roupa que você usa normalmente protegeria em casos de acidentes no trabalho?
- 13- A altura das bancadas são adequadas? Acredita q deveriam ser mais altas ou mais baixas?
- 14- Sente alguma dor causada pelo trabalho? (por exemplo pernas, costas, pescoço)
- 15- Qual a temperatura media da cozinha? Tem variação de temperatura entre a hora do pré-preparo e a hora do preparo dos alimentos?
- 16- Como é a relação com os colegas de trabalho? Acredita ser bem tratado(a) por todos(as)? (Focar na relação com os superiores hierárquicos).

17- O feedback, tanto o positivo quanto o negativo, é passado do salão para a cozinha? De que forma?

18- Tem liberdade de fazer sugestões? (Especialmente para o melhor funcionamento das atividades da cozinha). Acredita que suas sugestões são levadas em consideração?

19- Já foi vítima de algum tipo de assédio (moral ou sexual) no ambiente de trabalho?

20- Qual o motivo de trabalhar em uma cozinha? (gosta de trabalhar na área de gastronomia, trabalho que não exige escolaridade específica, oportunidade que surgiu, falta de outra opção etc.)

21- Tem perspectiva de crescimento dentro da empresa? Tem interesse em crescer dentro da empresa?

22- Pensa em sair desse emprego? Se sim, para outra cozinha de restaurante ou para outra área?

23- Qual a relação entre o tamanho da cozinha e a quantidade de pessoas que trabalham nela?

24- Qual a quantidade de refeições servidas por dia?