

“... mesmo que ninguém nos enxergue...” Uma análise da percepção dos varredores de rua sobre sua atividade e sua relação com o nível de satisfação

"... even if no one sees us ..." An analysis of the perception of street sweepers about their activity and its relationship with the level of satisfaction

"... incluso si nadie nos ve ..." Un análisis de la percepción de los barrenderos sobre su actividad y su relación con el nivel de satisfacción

Recebido: 11/11/2020 | Revisado: 13/11/2020 | Aceito: 24/11/2020 | Publicado: 28/11/2020

Lorraine Gomes Martins

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5560-7155>

Universidade Federal de Itajubá, Brasil

E-mail: lorrainemartins@gmail.com

Vitor Figueiredo

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8705-8018>

Universidade Federal de Itajubá, Brasil

E-mail: vitorfigueiredo@unifei.edu.br

Guilherme Fernando Soares de Araújo

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5365-4476>

Universidade Federal de Uberlândia, Brasil

E-mail: guilherme.soares@ufu.br

Resumo

O artigo apresenta a relação entre a percepção dos trabalhadores e sua influência na satisfação no trabalho: produção *versus* saúde. A fenomenologia da percepção, adotada nessa pesquisa como o principal arcabouço teórico, é apresentada de uma forma que possibilita a confrontação de ideias da literatura com a prática, visando analisar e descrever as experiências vivenciadas pelos indivíduos de uma forma mais concreta. A pesquisa foi desenvolvida com os trabalhadores de uma empresa de limpeza urbana em uma cidade do interior de Minas Gerais. A pesquisa, um estudo de caso, evidenciou os fatores relacionados à insatisfação no trabalho. Como resultado, o artigo demonstra uma clara definição da percepção em relação à motivação, satisfação e produtividade relacionadas à discriminação, saúde ocupacional e absenteísmo.

Palavras-chave: Gestão de pessoas; Insatisfação; Fenomenologia da percepção; Varredores de rua.

Abstract

The purpose of this paper is show how the perception of the employees leads to influence on job satisfaction (Production x Health), stratifying information about human behavior in productivity. The phenomenology of perception proposed by Merleau-Ponty is presented in a way that enables the confrontation of literature ideas with practice in order to analyze and describe the experiences of the individuals in a more concrete way. The research was conducted with employees on a cleaning company in the city of Itabira, Minas Gerais, in order to understand human perception within the business environment. The methods used for research were the Ethnography and the case study, comprising a body immersion in the workplace and identifying some factors that lead the worker dissatisfaction. As a result, the article demonstrates a clear definition of perception in relation with motivation, satisfaction and productivity related to discrimination, occupational health and absenteeism.

Keywords: People management; Dissatisfaction; Phenomenology of perception; Street sweepers

Resumen

El artículo presenta la relación entre la percepción de los trabajadores y su influencia en la satisfacción laboral: producción versus salud. La fenomenología de la percepción, adoptada en esta investigación como marco teórico principal, se presenta de manera que permita confrontar ideas de la literatura con la práctica, con el objetivo de analizar y describir las experiencias vividas por los individuos de una manera más concreta. La investigación se realizó con los trabajadores de una empresa de limpieza urbana en una ciudad del interior de Minas Gerais. La investigación, un estudio de caso, destacó los factores relacionados con la insatisfacción laboral. Como resultado, el artículo demuestra una clara definición de percepción sobre la motivación, satisfacción y productividad relacionadas con la discriminación, la salud ocupacional y el absentismo.

Palabras clave: Gestión de personas; Insatisfacción; Percepción de la fenomenología; Barredoras de calles.

1. Introdução

A limpeza urbana é considerada uma das funções essenciais para nossa convivência social (Celeguim & Roesler, 2009). Ela contribui para o controle das condições higiênicas das cidades e, caso não executada, exerce efeitos negativos no bem-estar de todos. Dentre as atividades de limpeza urbana, a varrição de vias públicas é uma etapa fundamental, sendo executada pelos profissionais denominados como garis (Barbosa & Moura, 2020).

Belo (2009) afirma que essa é a profissão que mais sofre com a discriminação. O termo utilizado como “lixeiro” já estigmatiza o lugar em que se situa esse trabalhador. “São atividades cronicamente reservadas a uma classe de homens proletarizados; homens que se tornaram historicamente discriminados e condenados ao rebaixamento social e político” (Costa, 2002, p. 2). Resta saber se o sentimento de rebaixamento social causa (in) satisfação no trabalho e, conseqüentemente, afeta a sua produtividade.

Sabe-se que todas as partes de uma organização são interligadas e necessitam de harmonia e controle para que o ambiente de trabalho se torne agradável e as atividades sejam realizadas de uma forma mais eficiente (Wagner, 2020). Equacionar essa dinâmica produtiva que envolve pessoas e processos tem sido cada vez mais desafiador para os gestores (Da Silva *et al.*, 2020). Assim, para que a organização funcione de forma harmônica e o gestor possa atingir seus objetivos, é necessário manter seus trabalhadores satisfeitos e motivados (Ferreira & De Oliveira, 2020).

Portanto, para melhorar o desempenho é necessário que se atenha às relações de trabalho que formam e envolvem seus trabalhadores, visando contribuir para uma melhor qualidade de vida, dado que as pessoas compõem a formação das organizações (De Oliveira & De Medeiros Sousa, 2019). As organizações, por sua vez, dependem diretamente das pessoas para produzir bens e serviços e se tornarem competitivas no mercado – relação de intensa interdependência (Chiavenato, 2010).

Para Wagner (2020), a satisfação no trabalho pode ser considerada como o resultado da avaliação que o operador tem sobre o seu trabalho – comportamento micro organizacional – e também a realização de seus objetivos por meio dessa atividade – comportamento meso e macro organizacional –, gerando uma emoção positiva e de bem-estar.

Já para Bauk (1985), os fatores mais significantes ligados à insatisfação no trabalho podem estar interligados com a falta de conhecimento sobre a natureza do seu trabalho; uma natureza constituída por sentidos, significados e valores e o modo como ocorre a avaliação profissional, constituída por metas e objetivos. Outros fatores que podem ocasionar a

insatisfação, segundo a literatura atual são: carga de trabalho excessiva, interferência do trabalho na vida pessoal, qualidade de vida e interferência na execução das atividades (Dos Santos Silva *et al.*, 2020; De Oliveira & De Medeiros Sousa, 2019; Celeguim & Roesler, 2009).

Rahman & Sem (1987), em seus primeiros estudos sobre satisfação e insatisfação, afirmam que as consequências na saúde e no bem-estar do trabalhador podem estar relacionadas ao estresse ocupacional. De acordo com Lipp (2002), citado em Reis *et al.* (2006, p. 231):

“[...] o estresse ocupacional constitui experiência extremamente desagradável, associada a sentimentos de hostilidade, tensão, ansiedade, frustração e depressão, desencadeadas por *estressores localizados no ambiente de trabalho*. Os fatores contribuintes para o estresse ocupacional vão desde as características individuais de cada trabalhador, passando pelo estilo de *relacionamento social no ambiente de trabalho* e pelo *clima organizacional*, até as condições gerais nas quais o trabalho é executado” [grifo nosso].

Portanto, podemos perceber que na literatura há uma ênfase na relação entre motivação dos funcionários e melhores indicadores de produtividade e satisfação. Mas, essa relação pode ser estabelecida de forma direta? Qual o custo humano para se atingir a produtividade esperada que vai além da motivação?

Diante dessas dúvidas, é necessário um estudo empírico para confrontar, ou até mesmo corroborar, com os achados da literatura. Desta forma, o objetivo desse trabalho é conhecer, de forma aprofundada e sistematizada, a percepção dos funcionários com a satisfação no trabalho. Os objetivos específicos são: mostrar as contribuições da fenomenologia da percepção para o campo da engenharia de produção e, junto a isso, estratificar informações acerca das influências do comportamento humano na produtividade.

Assim, para entender qual o sentimento dos garis quando realizam seu trabalho em vias públicas, escolheu-se a fenomenologia da percepção como abordagem norteadora dessa pesquisa, pois, ela visa analisar e descrever as experiências vivenciadas pelos indivíduos, além de relacionar os sentidos, os significados e os valores com a prática vivenciada, a partir de sua própria percepção (Creswell, 2012).

2. Revisão Bibliográfica: Fenomenologia da Percepção e Comportamento

A fenomenologia da percepção incide numa probabilidade da qual se torna possível adquirir relatos de descrição de uma experiência vivida de acordo como ela é; possibilitando entender o impacto da insatisfação em sua produtividade (Júnior *et al.*, 2014).

“O mundo da percepção, isto é, o mundo que nos é revelado por nossos sentidos e pela experiência de vida, parece-nos à primeira vista o que melhor conhecemos, já que não são necessários instrumentos nem cálculos para ter acesso a ele e, aparentemente, basta-nos abrir os olhos e nos deixarmos viver para nele penetrar” (Merleau-Ponty, 2004, p. 1, Grifo nosso).

Para Merleau Ponty (2011), a fenomenologia da percepção entende o homem como um corpo que absorve as experiências e as percepções do ambiente vivido. Este corpo percebido, adquire habilidades a partir da estrutura espaço-temporal do contexto vivido (Falabretti, 2010). Assim, a percepção é a relação do indivíduo com o mundo. Merleau-Ponty enfatiza que o homem é as suas vivências e age de acordo com suas percepções incorporadas. E é pelo corpo que o homem entende o mundo.

Cada experiência vivenciada gera novas perspectivas e novas possibilidades. Ou seja, a percepção é o primeiro acesso ao mundo e ela em sua construção possibilita fundamentar todo e qualquer conhecimento, por meio do desenvolvimento da atenção ao que se deseja perceber e da prática do avaliar, julgar e valorizar as coisas à sua volta (Júnior *et al.*, 2014).

No ambiente em que o corpo se insere, a fenomenologia é composta por 4 dimensões: sensação (aquilo que você sente); associação (aquilo que você sente juntamente com as lembranças das vivências disso); atenção (o que é importante para o indivíduo) e o juízo (como você julga determinada situação). Deste modo, há uma relação entre o ambiente e o corpo, isso significa dizer que as vivências não são apenas experiências do corpo, mas sim, experiências do corpo no mundo, e que é ele que dá um sentido motor às ordens verbais recebidas (Júnior *et al.*, 2014).

Contudo, dois indivíduos ao serem submetidos em uma mesma situação, podem ter percepções tanto parecidas quanto distintas, tudo depende da experiência que ele possui diante da situação encontrada. “A racionalidade é exatamente proporcional às experiências nas quais ela se revela. Existe racionalidade, quer dizer: as perspectivas se confrontam, as percepções se confirmam, um sentido aparece” (Merleau-Ponty, 2011, p. 18).

Portanto, para alcançar um determinado objetivo, Husserl (1965) citado em Andrade (2007), recomenda que o indivíduo volte para o seu primeiro ponto de partida, ou seja, um retorno às origens. A fenomenologia recupera as nossas experiências e, assim, podemos analisar as atitudes e as decisões do ser humano, sabendo que somos sujeitos que modificamos e somos modificados por esse mundo a todo o instante.

A teoria de Abraham Maslow explica como o comportamento do indivíduo está de acordo com suas percepções sobre necessidades e desejos (Moreira, 2019). Quando o indivíduo apresenta uma necessidade ou um desejo, ele é impulsionado a tomar certas ações para aliviar a sua tensão gerada por essa necessidade. Quando esse objetivo é alcançado, o indivíduo tem a sua tensão aliviada e sobrecarga diminuída (Garvão, 2019).

Na teoria de Maslow, as necessidades se constituem em fontes de motivação, já que estão separadas em cinco patamares – compreendendo realizações pessoais, estima, social, segurança e fisiologia – de forma que as necessidades atendidas são das mais simples às mais complexas, sendo assim, a satisfação de uma necessidade é pré-requisito para outra (Moreira, 2019).

Para Gil (2001), a teoria de Maslow é muito importante no ambiente de trabalho, já que as pessoas não necessitam apenas de recompensas financeiras, precisam também de atenção e respeito. Já para Justino (2011), alguns comportamentos são consequências da insatisfação profissional, nos quais o trabalhador começa a procurar formas para evitar as situações que provoquem sua insatisfação, sabendo que uma das formas é manter-se afastado do trabalho, por meio de atrasos, afastamento prolongado e/ou não autorizado, faltas e rotatividade.

O autor ainda afirma que, no ambiente empresarial, condições precárias no trabalho podem representar sobrecargas de estresse. Quando existe uma insatisfação decorrente do conteúdo e da carga de trabalho, existirá uma maior insatisfação que levará a uma maior sobrecarga de estresse (Justino, 2011).

Segundo Dos Santos Almeida e Pires (2007), quando os trabalhadores ficam à exposição de longas jornadas de trabalho, precarização das relações empresariais e deficiências nas condições trabalhistas, desencadeiam em processos emocionais e físicos, além dos sentimentos que revelam trabalhadores com a autoestima em baixa.

A falta de recursos no trabalho, sejam estes materiais, físicos ou condições precárias de atendimento, contribui proporcionalmente para o fator de (in) satisfação desses profissionais, dado que Hannigan *et al.* (2000) constataram que a falta de apoio institucional contribui com o esgotamento emocional.

Todo o conteúdo abordado pela fenomenologia da percepção, bem como pelas referências citadas acima, auxiliam o pesquisador no processo de investigação sobre o trabalho. Esse processo de investigação sobre a percepção dos varredores de rua em relação à sua atividade é detalhado metodologicamente no próximo tópico.

3. Materiais e Métodos

O presente estudo se caracteriza, inicialmente, por se alinhar ao método indutivo, traduzido numa pesquisa qualitativa básica, que possibilita a imersão na subjetividade dos participantes, descrevendo com maior profundidade a realidade observada e obtendo informações em simultaneidade da análise das mesmas (Creswel, 2012). Nesse sentido, “a pesquisa qualitativa leva em consideração que os pontos de vista e as práticas no campo são diferentes devido às diversas perspectivas e contextos sociais a eles relacionados” (Flick, 2009, p. 24-25).

No que diz respeito às técnicas de pesquisa, a coleta de dados ocorreu em uma empresa responsável por realizar a limpeza da cidade de Itabira-MG. Foram realizadas entrevistas não estruturadas, onde o entrevistado decide a forma de construir a resposta (Laville & Dione, 1999; Pereira *et al.*, 2018). As entrevistas ocorreram em abril no ponto de apoio de cada equipe selecionada, tendo duração de 2 h no bairro João XXIII e 1h e 30 min no bairro Esplanada da Estação.

As atividades do processo de pesquisa foram levantadas em cinco reuniões com a gerência de limpeza e foi definido que as pesquisas seriam divididas entre duas equipes: A primeira equipe fez a rota do bairro João XXIII e a segunda a rota do bairro Esplanada da Estação, somando um total de quatorze entrevistados. Os principais pontos que ocasionaram a escolha dos grupos estão relacionados ao baixo desempenho (por possuírem um número elevado de faltas) e a um horário de trabalho não convencional (14h às 23h), fatores que podem influenciar o índice de produtividade (Fonseca & Queirós, 2020).

O “baixo desempenho” dos trabalhadores, considerado pela gerência de limpeza, se deve à extensão do bairro João XXIII. Por ser uma área ampla, há uma necessidade de aumento no efetivo de trabalhadores para que a varrição de todas as vias seja concluída de forma satisfatória. De acordo com a empresa, por ter um número maior de pessoas trabalhando nesse local, a quantidade de faltas e afastamentos também são maiores.

A Tabela 1 abaixo demonstra a quantidade de faltas de todas as equipes, do mês de setembro de 2014 ao mês de fevereiro de 2015. Devido à burocracia no setor de recursos

humanos, o levantamento das informações foi limitado por dificuldades no acesso aos dados históricos.

Tabela 1: Faltas dos funcionários da empresa.

Bairro	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro
Pará	5	7	4	4	7	16
Esplanada	8	9	4	8	6	6
Praia	12	9	13	13	12	3
Pedreira	9	4	10	8	4	0
Bela V.	0	6	10	9	11	13
Pico do A	1	4	8	17	9	13
Boa Esp.	12	5	6	7	8	4
Gabiroba	9	4	14	13	8	0
João XXIII	15	20	22	25	23	14
Machado	4	14	20	3	1	5

Fonte: Disponibilizado pela empresa e formatado pelos autores.

De acordo com o gestor, o pior horário de trabalho é de 14h às 23h, por ser um horário que começa e termina tardiamente; motivo de escolher os bairros João XXIII e Esplanada da Estação. Os trabalhadores alegaram que, por exercerem outras atividades fora do ambiente empresarial, chegam cansados no trabalho, afetando assim, o desempenho esperado. Portanto, as equipes selecionadas para as entrevistas foram: João XXIII por apresentar um maior número de faltas e a Esplanada da Estação por ser considerada como pior horário de trabalho.

Quanto à análise dos dados, foi interessante a utilização do estudo da etnografia que “caracterizam-se, primeiramente, pelo envolvimento do pesquisador no ambiente natural da pesquisa, exigindo uma observação e uma interpretação holística dos dados coletados, ou seja, no âmbito da totalidade das ações humanas” (Silva *et al.*, 2010, p.6).

Vale ressaltar que esse estudo visa observar um fenômeno único que antes era inacessível a uma investigação científica, tornando-se possível acessar a perspectiva do trabalhador em relação à atividade de trabalho que realiza.

Foram utilizados como materiais os seguintes itens: um gravador para a coleta do áudio e para servir de auxílio na hora da transcrição e uma prancheta para anotações de informações importantes.

Para garantir a qualidade e consistência dos dados, Bauer & Gaskell (2011) e Denzin & Lincoln (2011) apontam a utilização de outro pesquisador que não esteja submerso ao universo da pesquisa, como espécie de auditor para que possa supervisionar o estudo, que neste caso foi o Professor Orientador e ainda confrontar as respostas das entrevistas com a literatura.

4. Resultados e Discussões

Os resultados apresentados foram embasados nas verbalizações realizadas durante a entrevista e as discussões possuem correlação com a literatura associada ao tema do trabalho.

A realização da limpeza da cidade não é uma tarefa fácil. Com chuva ou sol, os varredores precisam seguir sua rota para deixar o ambiente limpo e agradável. Porém, nem sempre esses profissionais são devidamente valorizados. A falta de reconhecimento e a “invisibilidade” podem transformar os varredores em funcionários desmotivados e insatisfeitos.

De acordo com as informações coletadas durante as entrevistas, os trabalhadores da equipe Esplanada da Estação, em geral, afirmam ter um ótimo trabalho. Durante a coleta de algumas informações foi possível perceber entusiasmo em alguns entrevistados, demonstrando apreço pelo que fazem. No entanto, os demais demonstraram desconforto por realizarem atividades que requerem muito esforço.

Como as equipes possuem horários distintos, todos os entrevistados da equipe do turno matutino (7h às 15h30min) demonstraram gostar do horário de trabalho, uma vez que é possível conciliar com tarefas pessoais realizadas fora do ambiente de trabalho. Já na outra equipe, houve alguns relatos em relação ao desconforto do horário estipulado pela empresa (14h às 23h), justificando que o trabalho não rende por começar no meio da tarde, além de gerar maior insegurança no período noturno, como se pode observar nas verbalizações abaixo:

Esse horário é muito ruim, não rende, não dá pra fazer os serviços de casa (Varredor 'R1', equipe 2).

Eu não gosto, não dá pra conciliar com o horário dos filhos, marido (Varredor 'R4', equipe 2).

Eu não gosto do meu horário, trabalhar na parte da noite é terrível (Varredor 'R4', equipe 2).

De acordo com a literatura, foi possível identificar na prática que, para muitos, trabalhar exposto à população é uma tarefa tranquila, mas, para outros, é um pouco constrangedor, por estarem uniformizados, propícios à ridicularização e outros diversos tipos de agressão (Wagner, 2020; De Oliveira & De Medeiros Sousa, 2019, Costa, 2002).

Devido à essa exposição, alguns entrevistados demonstraram tristeza, pelo fato de grande parte já ter sofrido algum tipo de constrangimento e/ou humilhação na rua. Essa insatisfação pode ser percebida pelas seguintes verbalizações:

Às vezes mexem, tiram saro. É horrível, me sinto um nada. Já riram da gente, mas entregamos pra Deus (Varredor 'R3', equipe 2).

Às vezes me sinto humilhada quando falam algo que desagrada (Varredor 'R7', equipe 1).

Já perdi as contas das vezes. O ser humano é cruel, sente bem fazendo as outras pessoas se sentirem mal. Eu me senti triste, chorei, mas hoje eu não ligo mais, a gente fica calejada (Varredor 'R9', equipe 1).

Quando os entrevistados foram indagados perante o sentimento que sentiram em seu primeiro dia de trabalho, todos afirmaram sentir vergonha perante a exposição que essa profissão fornece, além do agravante das cores fortes e chamativas do uniforme.

Meu primeiro dia de trabalho foi estranho, me senti envergonhada pela exposição e pelo uniforme, mas já se passaram anos e me acostumei (Varredor 'R3', equipe 2).

Meu primeiro dia foi cansativo, me senti envergonhada com a situação de ser exposta já no primeiro dia de trabalho (Varredor 'R6', equipe 1).

Me senti envergonhada, mesmo que ninguém nos enxergue, foi muito ruim vestir essa roupa tão chamativa, mesmo não chamando a atenção de ninguém, aliás, apenas dos conhecidos que dava ainda mais vergonha (Varredor 'R1', equipe 2).

Celeguim & Roesler (2009) comprovaram em seus estudos que, ao invés do uniforme tornar o gari visível e seguro, ele se torna um dos responsáveis pela sua invisibilidade social. Fator que foi observado nas verbalizações acima.

As equipes relataram estar nessa profissão por extrema necessidade. A maioria tem vontade de mudar de vida, porém, alegam falta de oportunidade e reclamam da falta de formação acadêmica e profissional. Para Lima (2010) o estudo tem grande importância para o ser humano, fornecendo grandes benefícios, como crescimento pessoal e profissional, além de possibilitar maior independência. Aumentando, portanto, a satisfação profissional.

A rotina de trabalho é desgastante e muitas vezes esses protagonistas das ruas passam como anônimos. A maioria dos entrevistados já se sentiu invisível por um momento e lutam todos os dias contra essa invisibilidade, relatando que as pessoas passam por elas durante o trabalho sem nem ao menos darem um cumprimento. Tais situações podem ser observadas por meio das verbalizações abaixo:

As pessoas não respondem nosso bom dia, é muito triste, sabe? Estamos ali trabalhando como todos os outros, também temos nossos dias ruins, nossos problemas, mas não custa dar um sorriso (Varredor 'R2', equipe 2).

Agente dá bom dia e as pessoas não respondem, mas Deus responde agente né (Varredor 'R4', equipe 1).

Os estudos comprovam que os valores pessoais estão vinculados a *status*, aparência e posição social, representando a exclusão do gari na forma de invisibilidade social (De Oliveira & De Medeiros Sousa, 2019; Celeguim & Roesler, 2009). A pesquisa de Costa (2002), também evidenciou que, quanto menor o nível hierárquico e/ou qualificação exigida, maior é o nível de insignificância do indivíduo perante a sociedade.

Foi possível identificar tristeza ao responderem sobre a desvalorização da profissão. Muitas entrevistadas constataram que as pessoas de fora veem obrigação nesse tipo de serviço, por pensarem não carecer de muito estudo. Fato identificado nas verbalizações abaixo:

As pessoas acham que só trabalhos chiques que devem ser reconhecidos, como professores, médicos, engenheiros (Varredor 'R5', equipe 1).

Gente chique mesmo é gente estudada (Varredor 'R8', equipe 1).

Entretanto, Celeguim e Roesler (2009) ressaltam a interdependência entre profissões de diferentes níveis – sejam intelectuais e/ou físicos –, apesar do desinteresse por profissões mais “simples”, que requer muito esforço físico e menor qualificação. Entretanto, a sociedade é carente e depende do trabalho “simples” de garis, faxineiras, seguranças, e tantos outros trabalhadores que vão permanecer em seu anonimato, mas de grande valor social. Todavia, o fenômeno “(in)visibilidade/(in)satisfação” percebido pelos varredores nos traz evidências que o trabalho de varrição não é “simples” do ponto de vista emocional e nem do ponto de vista físico.

Portanto, a motivação é extremamente importante para atingir metas e alcançar objetivos tanto profissionais quanto pessoais. As duas equipes buscam motivação na necessidade de sustentar a família e cuidar dos filhos; ou seja, em valores e sentidos familiares. De maneira geral, segundo as entrevistadas, o serviço rende mais quando estão motivadas, comprovando os estudos de Batista *et al.* (2005), quando ele afirma que o nível de satisfação e motivação de um colaborador é um sentimento que pode influenciar na harmonia e estabilidade psicológica dentro do local de trabalho, tendo em vista que pessoas satisfeitas tendem a reclamar menos e produzir mais.

A percepção sobre a motivação confronta a realidade, salientando as seguintes verbalizações:

Quando estamos satisfeitos com o trabalho e conseguimos satisfazer nossas necessidades, a gente fica de bem com a vida, a gente trabalha mais (Varredor 'R3', equipe 2).

Porque quando estou insatisfeita ou triste, é mais difícil completar a rota. (Varredor 'R1', equipe 1).

As verbalizações abaixo corroboram com os estudos de Belo (2009), que reitera uma desvalorização do ser humano em relação à população quando se remete ao termo “lixo”.

Eles acham que a gente é obrigado a estar ali (Varredor 'R1', equipe 2).

Eles nos tratam como o lixo que carregamos (Varredor 'R3', equipe 2).

A equipe 1 (João XXIII) apresenta um maior índice de faltas e/ou afastamentos em relação à equipe 2 (Esplanada da Estação). De acordo com as entrevistadas, o índice elevado ocorre em virtude de problemas pessoais relacionados à saúde e à família. Um dos pontos de insatisfação dos trabalhadores reflete o problema de saúde na forma de gastos, uma vez que a profissão exige muito esforço físico, necessitando maior cuidado com o corpo. Tal insatisfação se reflete nas seguintes verbalizações:

Nossa equipe possui várias faltas, mas acontece principalmente quando temos alguns problemas a resolver em questão, como por exemplo, a nossa saúde (Varredor 'R2', equipe 1).

Tem vez que faltam até 5 pessoas, mas geralmente é pra ir ao médico (Varredor 'R4', equipe 1).

Na nossa equipe, as pessoas faltam bastante por problemas pessoais, de saúde, psicológicos, família, desgaste emocional e filhos (Varredor 'R8', equipe 1).

Nesse contexto, os estudos de Marqueze & Moreno (2005) comprovam que os indivíduos tratados com justiça e respeito apresentam uma maior satisfação, melhores níveis de desempenho e menor número de faltas, contribuindo, assim, em seu rendimento no trabalho.

5. Considerações Finais

Os objetivos empresariais são alcançados na medida em que os seus trabalhadores realizam de forma produtiva suas funções e se sentam satisfeitos com a empresa e com a sua realização profissional. Dessa forma, este trabalho agrega informações, acerca do comportamento humano dentro do ambiente empresarial, que podem auxiliar gestores em suas empresas.

A pesquisa demonstrou uma clara percepção dos envolvidos em relação ao ambiente de trabalho, resultando em pontos negativos e positivos no levantamento qualitativo, tangentes à produtividade e satisfação.

A percepção negativa dos trabalhadores foi observada de uma forma marcante na questão do preconceito em relação à profissão, caracterizada pela desvalorização do ser humano em relação a outras profissões, além de enfrentarem diariamente um sentimento de indiferença.

Observando as verbalizações, podemos constatar que tais colocações influenciam diretamente na produtividade dos trabalhadores que se sentem constrangidos e acuados em diversos tipos de situações, sendo elas: primeiro dia de trabalho, exposição frente à população diariamente e pessoas conhecidas passando em seu redor a qualquer momento.

Com a entrevista e com o embasamento teórico, foi possível perceber que quando os trabalhadores estão motivados com o que fazem, as questões de saúde, o absenteísmo e os problemas físico-mentais diminuem. Alguns relatos evidenciaram que a falta de estudos impossibilita que vários entrevistados encontrassem melhores oportunidades de crescer pessoalmente/profissionalmente.

Foi possível perceber que alguns trabalhadores, apesar da discriminação, se mostraram satisfeitos com o trabalho que possuem. Essa satisfação é resultado da motivação profissional gerada pela autovalorização pessoal, ou seja, consideram a importância desse trabalho para o mundo.

Esta pesquisa foi realizada com o objetivo de perceber e evidenciar como a percepção influencia na satisfação e no nível de produtividade e mostrar quais os fatores que estão associados à satisfação desses trabalhadores. A pesquisa, essencialmente qualitativa, pode contribuir para futuros estudos que envolvam aspectos quantitativos na fenomenologia da percepção e ressaltem, ainda mais, a necessidade de intervenções híbridas na análise da atividade dos garis e de outras profissões tratadas como 'invisíveis' em nossa sociedade.

Referências

Andrade, C. C. (2007). A vivência do cliente no processo psicoterapêutico: Um estudo fenomenológico na gestalt-terapia. *Revista da Abordagem Gestáltica*, 13(1), 167.

Barbosa, J. O., & Moura, G. G. (2020). A relação de limpeza urbana e qualidade ambiental: um estudo sobre as condições de limpeza urbana no bairro nova Ituiutaba I, na cidade de Ituiutaba/MG. *Caminhos de Geografia*, 21(73), 399-414.

Batista, A. A. V., Vieira, M. J., Cardoso, N. C. D. S., & Carvalho, G. R. P. D. (2005). Fatores de motivação e insatisfação no trabalho do enfermeiro. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 39(1), 85-91.

Bauer, M. W., & Gaskell, G. (2017). *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Editora Vozes Limitada.

Bauk, D. A. (1985). Stress. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*. FUNDACENTRO, 13(50), 28-36.

Belo, E. F., & Moraes, L. F. R. (2009). *Qualidade de vida no trabalho dos garis da área central de Belo Horizonte* (Doctoral dissertation, Dissertação (Mestrado). Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo).

Celeguim, C. R. J., & Roesler, H. M. K. N. (2009). A invisibilidade social no âmbito do trabalho. *Revista Interação*, 3(1), 12-26.

Chiavenato, I., & de Pessoas, G. (1999). *O novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Campus.

Costa, F. B. D. (2002). *Garis: um estudo de psicologia sobre invisibilidade pública* (Doctoral dissertation, Universidade de São Paulo (USP). Instituto de Psicologia).

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.

Da Silva, F. R., De Souza Silva, R., Da Silva Azêvedo, H. S. F., & De Azevedo, J. M. A. (2020). Gestão da cultura organizacional no Instituto Federal: limites, desafios e rotatividade docente na Amazônia Sul Ocidental. *Brazilian Journal of Development*, 6(6), 39536-39458.

De Oliveira, G. S., & De Medeiros Sousa, H. (2019). Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam a produtividade nas organizações. *Revista Campo do Saber*, 4(2).

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2011). *The Sage handbook of qualitative research*. sage.

Dos Santos Almeida, P. J., & de Pires, D. E. P. (2007). O trabalho em emergência: entre o prazer e o sofrimento. *Revista eletrônica de enfermagem*, 9(3).

Dos Santos Silva, A. K., De Oliveira, H. D. V., Da Costa Lima, A. K., Bezerra, M. A., & Da Apresentação Barreto, M. (2020). Análise dos fatores que influenciam as condições de satisfação e insatisfação no ambiente de trabalho: um estudo de caso na empresa Repet Press, Mossoró–RN. *Brazilian Journal of Development*, 6(3), 16384-16399.

Falabretti, E. (2010). A presença do Outro: intersubjetividade no pensamento de Descartes e de Merleau-Ponty. *Revista de Filosofia Aurora*, 22(31), 515-541.

Ferreira, L. R., & De Oliveira, A. R. L. (2020). Motivação e satisfação do servidor público: um estudo de caso realizado na secretaria de finanças da prefeitura municipal de Igaracy em Pernambuco. *Administração de Empresas em Revista*, 4(19), 181-201.

Flick, U. (2009). *Introdução à pesquisa qualitativa-3*. Artmed editora.

Fonseca, S., & Queirós, C. (2020). Motivação no trabalho, stress, ansiedade e depressão em maquinistas da ferrovia portuguesa. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 21(1), 191-197.

Garvão, R. F. (2019). Motivação segundo a Teoria de Maslow: pesquisa em empresas varejistas no município de Tomé-açu (PA). *Contemporânea* (ISSN 2675-2107), 1(1).

Gil, A. C. (2000). *Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais*. Editora Atlas SA.

Hannigan, B., Edwards, D., Coyle, D., Fothergill, A., & Burnard, P. (2000). Burnout in community mental health nurses: findings from the all-Wales stress study. *Journal of Psychiatric and Mental health nursing*, 7(2), 127-134.

Júnior, J., Barbosa, M., & Damascena, E. (2014). Percebo, logo Consumo! A Fenomenologia da Percepção como Alternativa para o Estudo do Comportamento do Consumidor. *VI Encontro de Marketing da ANPAD*.

Laville, C., & Dionne, J. (1999). *A Construção do Saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas*. (Revisão técnica e adaptação da obra de Lana Mara Siman). Editora UFMG, Porto Alegre.

Lima, S. S. (2010). *Educação: um fator muito importante que pode mudar uma nação*.

Marqueze, E. C., & Moreno, C. R. D. C. (2005). Satisfação no trabalho - uma breve revisão. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 30(112), 69-79.

Maslow, A. H. (1981). *Motivation and personality*. Prabhat Prakashan.

Merleau-Ponty, M. (2011). Tradução Carlos Alberto Ribeiro de Moura. *Fenomenologia da percepção*. São Paulo: WMF Martins Fontes.

Merleau-Ponty, M., Landa, F., & Landa, E. (2004). *Conversas*.

Moreira, D. D. A. (2019). *Motivação e Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow: Um estudo no Centro de Referência de Assistência Social em Bom Jardim-PE* (Bachelor's thesis, Brasil).

Pereira, A. S., Shitsuka, D. M., Parreira, F. J. & Shitsuka, R. (2018). Metodologia da pesquisa científica. [free ebook]. Santa Maria: UAB/NTE/UFSM. Recuperado de https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/358/2019/02/Metodologia-da-Pesquisa-Cientifica_final.pdf 3)

Rahman, M., & Sen, A. K. (1987). Effect of job satisfaction on stress, performance and health in self-paced repetitive work. *International archives of occupational and environmental health*, 59(2), 115-121.

Reis, E. J., Araújo, T. M. D., Carvalho, F. M., Barbalho, L., & Silva, M. O. (2006). Docência e exaustão emocional. *Educação & Sociedade*, 27(94), 229-253.

Silva, M. O. L. D., Oliveira, S., Pereira, V., & Lima, M. (2010). Etnografia e pesquisa qualitativa: apontamentos sobre um caminho metodológico de investigação. 2010. *Artigo disponível em: <http://www.ufpi.br/subsiteFiles/ppged/arquivos/files/VI.encontro>*.

Wagner, J. (2020). *Comportamento organizacional*. Saraiva Educação SA.

Porcentagem de contribuição de cada autor no manuscrito

Lorraine Gomes Martins – 34%

Vitor Figueiredo – 33%

Guilherme Fernando Soares de Araújo – 33%