

AVALIAÇÃO DA CARGA DE TRABALHO EM GARÇONS DE UM RESTAURANTE EM NITERÓI UTILIZANDO O MÉTODO NASA-TLX

Douglas Vieira Barboza

Mestrando em Engenharia de Biosistemas pela Universidade Federal Fluminense (UFF), Niterói, RJ, Brasil
douglasbarboza@id.uff.br

Luma Maria de Mattos Boêta

Especialista em Engenharia de Segurança do Trabalho pela Universidade Federal Fluminense (UFF), Niterói, RJ, Brasil
luma.boeta@gmail.com

Arcenio Jubim da Silva Junior

Mestrando em Engenharia de Biosistemas pela Universidade Federal Fluminense (UFF), Niterói, RJ, Brasil
jrjubim@gmail.com

RESUMO

Sabendo que a preocupação com a carga de trabalho é uma área importante dentro da ergonomia, este estudo buscou avaliar a carga de trabalho nas atividades desempenhadas pelos garçons de um restaurante em Niterói. Para isso além do levantamento bibliográfico, foram feitas visitas ao local e aplicou-se o método NASA-TLX a partir de entrevistas destes trabalhadores com base em três questionários. Os resultados da avaliação de carga do trabalho demonstraram que os principais fatores de carga para os garçons são a demanda temporal e o seu desempenho nas suas funções e os de menor relevância são a demanda física e a demanda mental. Conclui-se que mais estudos sobre o assunto são necessários, mas o método NASA-TLX foi adequado para o que se objetivou aqui.

Palavras-chave: Carga de trabalho. Setor de serviços. Esforço. NASA-TLX.

WORKLOAD ASSESSMENT IN WAITERS OF A RESTAURANT IN NITEROI USING NASA-TLX METHOD

ABSTRACT

Knowing that concern about the workload is an important area within the ergonomics, this study sought to evaluate the workload in the activities performed by waiters in a restaurant in Niterói. For this addition to the literature review, site visits were made and applied the NASA-TLX method from interviews of these workers based on three questionnaires. The results of the work load evaluation showed that the main load factors for the waiters are the temporal demand and their performance in their functions and less relevant are the physical demand and mental demand. It was concluded that more studies on the subject are needed, but the NASA-TLX method was suitable for that objective here.

Keywords: Workload. Service sector. Effort. NASA-TLX.

1 INTRODUÇÃO

Segundo Corrêa e Boletti (2015) a ergonomia objetiva a satisfação e o conforto dos trabalhadores e a garantia de uma prática laboral e uso de equipamentos ou produtos que não causem danos a saúde do indivíduo, portanto além de abordar a interação homem e os equipamentos e/ou produtos, as atividades laborativas desempenhadas e o ambiente de trabalho, também considera o contexto organizacional, psicossocial e político do sistema.

Para Falzon e Sauvagnac (2007) a carga de trabalho pode ser entendida tanto como o nível de exigência de determinada tarefa, como às consequências dessa tarefa. Assim ratifica que o esquema clássico de ergonomia distingue: na entrada as tarefas e suas exigências, e o estado do trabalhador; e na saída um nível de desempenho e as consequências para este.

Boa parte dos trabalhos que buscam analisar a carga de trabalho são focados nos casos da indústria, logo a importância deste trabalho se justifica por utilizar uma técnica estruturada de avaliação da carga de trabalho com enfoque na solicitação mental para trabalhadores do comércio.

Neste artigo buscou-se principalmente colaborar com os conhecimentos relativos à carga de trabalho em garçons ao realizar uma análise da sobrecarga sobre estes trabalhadores em um restaurante no bairro de Icaraí em Niterói, valendo-se da metodologia estruturada NASA-TLX.

2 METODOLOGIA

A metodologia aplicada na confecção deste estudo foi executada a partir de um levantamento bibliográfico, seguido de um estudo de caso que além de contar com visitas ao local e entrevistas, utilizou como ferramenta para avaliação da carga de trabalho o método NASA-TLX.

Segundo Hart e Staveland (1988) o NASA-TLX trata-se de um método multidimensional útil por identificar fontes específicas de carga relevantes à tarefa e considerá-las em um índice de carga global. Tal escala aborda 6 componentes, aos quais são atribuídos pesos ponderados, com o intuito de demonstrar quanto cada um contribui para a carga de trabalho de determinada atividade levando em conta a visão do entrevistado. Esses fatores são demonstrados na tabela 1.

Para elaboração do estudo foram aplicados três questionários aos garçons do restaurante: um para conhecer as informações sociais destes, e outros dois para cruzar informações e estimar o potencial de cada um dos fatores considerados pelo NASA-TLX para aferir a carga de trabalho. Desses dois, o primeiro conteve 15 questões comparando o que o entrevistado considerava mais importante como fonte para a carga de trabalho entre duas opções, como por exemplo, o que é mais relevante entre demanda física e demanda mental. O último questionário solicitou aos participantes que marcassem o nível de relevância cada um dos fatores para a carga de trabalho na sua função em uma escala de 0 a 100.

Quadro 1: Definições da escala de classificação NASA-TLX

Título	Pontos Extremos	Descrições
DEMANDA MENTAL	Baixa/Alta	Quanta atividade mental e percepção é requerida (ex., pensar, decidir, calcular, lembrar, observar, pesquisar, etc.)? A tarefa é fácil ou difícil, simples ou complexa, exigente ou indulgente?
DEMANDA FÍSICA	Baixa/Alta	Quanta atividade física é requerida (ex., empurrar, puxar, girar, controlar, ativar, etc.)? A tarefa é fácil ou difícil, lenta ou rápida, calma ou extenuante, repousante ou trabalhosa?
DEMANDA TEMPORAL	Baixa/Alta	Quanto pressão temporal você sente devido à taxa ou ritmo em que as tarefas ou elementos das tarefas ocorrem? O ritmo é lento e calmo ou rápido e frenético?
DESEMPENHO	Boa/Ruim	Quão bem sucedido você acha que esteve em realizar os objetivos da tarefa proposta? Ficou satisfeito com o seu desempenho no cumprimento desses objetivos?
ESFORÇO	Baixa/Alta	Quão difícil foi realizar o trabalho (mentalmente e fisicamente) para alcançar o seu nível de desempenho?
NÍVEL DE FRUSTRAÇÃO	Baixa/Alta	Quão inseguro, desanimado, irritado, estressado e irritado contra seguro, gratificado, contente, relaxado e satisfeito consigo você sente com a tarefa?

Fonte: (HART; STAVELAND, 1988).

2 RESULTADOS E DISCUSSÃO

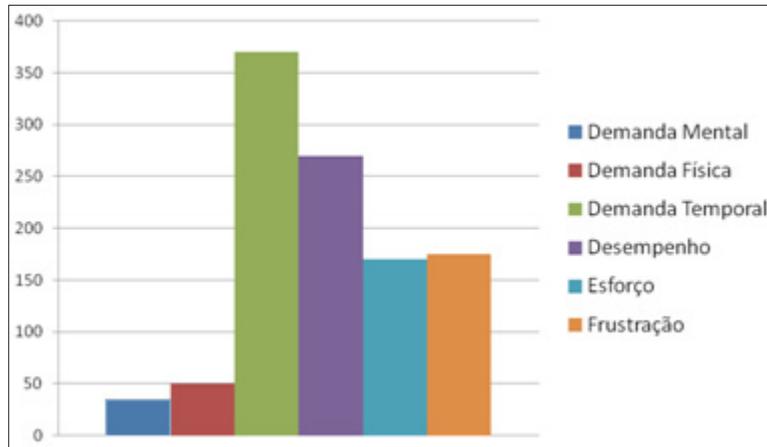
Aplicou-se o método aos garçons entrevistados e após ter respondido todos os questionários, se pôde cruzar os dados entre eles, assim o número de vezes que cada fator foi apontado no questionário de 15 questões, foi multiplicado pelos dados obtidos através da escala que reflete a magnitude dos fatores de uma dada tarefa através de uma taxa numérica, gerando o resultado representado no gráfico da figura 1.

O gráfico demonstra a comparação entre todos os resultados obtidos e através dele podemos observar os fatores que tem maior relevância na visão dos entrevistados de maneira geral, através de uma média de respostas. É notado que o item de destaque é a demanda temporal, visto que estes trabalhadores se submetem a jornadas de trabalho superiores a nove horas por dia no intuito de conseguirem maiores comissões e tem um ritmo de trabalho altamente agitado, já que em dias de jogos ou eventos (quatro dias da semana) cada garçom atende em média 15 mesas concomitantemente e tem apenas 30 minutos de pausa para se alimentar.

O segundo fator apresentado com maior recorrência foi o de desempenho, expondo que os garçons não se consideram bem sucedidos na execução de suas tarefas, estando em boa parte dos casos insatisfeitos com seu desempenho. Seguem os fatores de frustração e esforço e os itens menos apontados são demanda mental e demanda física.

É bastante interessante observar que diferente do que se imaginava antes da pesquisa, os entrevistados não consideram a demanda mental e a demanda física de maior relevância, embora estes tenham que memorizar pedidos, operar máquinas de cartão, atuar em mais de uma função e passar todo o expediente de trabalho de pé e se movimentando pelo espaço do restaurante.

Figura 1: Média de resultados do NASA-TLX



Fonte: Os autores.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando-se que a ergonomia busca satisfazer e gerar conforto aos trabalhadores e este trabalho teve como propósito colaborar para o desenvolvimento desta ciência através da avaliação da carga de trabalho em garçons, julga-se que embora apresentando alguns resultados diferentes dos esperados, o trabalho cumpriu seu papel, e evidencia-se a necessidade de investir em mais pesquisas que valorizem os aspectos das cargas de trabalho no setor de comércio e serviços.

Por ser um método subjetivo o NASA-TLX se mostrou adequado, pois leva em consideração as experiências individuais de cada trabalhador avaliado dentro de um conjunto, sendo prático, simples, de baixo custo e de boa aceitabilidade por parte dos entrevistados.

REFERÊNCIAS

CORRÊA, V. M.; BOLETTI, R. R. **Ergonomia**: fundamentos e aplicações. Porto Alegre: Bookman, 2015.

FALZON, P.; SAUVAGNAC, C. Carga de trabalho e estresse. In: FALZON, P. (Ed.). **Ergonomia**. São Paulo: Blucher, 2007. p. 141-154.

HART, S. G.; STAVELAND, L. E. Development of NASA-TLX (task load index): results of empirical and theoretical research. In: STELMACH, G. E. et al. (Ed.). **Advances in Psychology**: human mental workload. Amsterdam: NHC, 1988. p. 139-183.

Recebido em: 8 jun. 2016.

Aprovado em: 15 jun. 2016.