

**O CUSTO HUMANO DE SER BONITO(A): AS
(IM)POSSIBILIDADES DE MANUTENÇÃO DA SAÚDE DOS
CABELEIREIROS DE UM INSTITUTO DE BELEZA**

**THE HUMAN COST OF BEING BEAUTIFUL: THE
(IM)POSSIBILITIES OF MAINTAINING THE HEALTH OF
HAIRDRESSERS IN A BEAUTY INSTITUTE.**

Juliana Santos Moura¹
Davidson Passos Mendes²
Geraldo Fabiano de Souza Moraes³

¹ Graduanda em Engenharia de Saúde e Segurança pela Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI) — Campus Itabira, Itabira/MG.

² Doutor em Educação e Professor do Curso de Engenharia de Saúde e Segurança UNIFEI — Campus Itabira/MG.

³ Doutor em Ciências da Reabilitação e Professor do Curso de Engenharia de Saúde e Segurança UNIFEI — Campus Itabira/MG.

Resumo: O objetivo deste artigo é compreender as atividades de trabalho dos cabeleireiros de um salão de beleza, revelando as variabilidades, constrangimentos e estratégias desenvolvidas por eles para gerir suas atividades. Por meio da Análise Ergonômica do Trabalho foram analisadas as atividades de sete cabeleireiros e observados os fatores que interferem na saúde e na segurança destes. Entre os principais constrangimentos que elevam a sobrecarga física e psíquica desses trabalhadores estão: pressão por tempo, elevada carga horária, movimentos repetitivos e a falta de controle sobre a organização do trabalho.

Palavras-Chave: Saúde do trabalhador; Setor de Serviços; Cabeleireiros; Análise Ergonômica do Trabalho.

Abstract: The purpose of this article is to understand the work activities of hairdressers of a beauty salon, revealing the variability, constraints and strategies developed by them to manage their activities. Through Ergonomic Work Analysis, the activities of seven hairdressers were analyzed and the factors that affect the health and safety of these were observed. Among the main constraints that increase the physical and psychological overload of these workers are: time pressure, high workload, repetitive movements and the lack of control over the organization of work.

Keywords: Worker Health; Service Sector; Hairdressers; Ergonomic Work Analysis.

Resumen: El propósito de este artículo es entender las actividades del trabajo de los peluqueros de un salón de belleza, revelando la variabilidad, las limitaciones y las estrategias desarrolladas por ellos para gestionar sus actividades. A través de la análisis ergonómica del trabajo de análisis se analizaron las actividades de siete peluqueros e observado los factores que afectan a la salud y la seguridad de éstos. Entre las principales limitaciones que aumentan la carga física y mental de estos trabajadores son: la presión del tiempo, la alta carga de trabajo, movimientos repetitivos y la falta de control sobre la organización del trabajo.

Palabras Clave: Salud del trabajador; Sector de los servicios; Peluquerías; Análisis Ergonómica del Trabajo.

1 Introdução

O setor de serviços, também denominado setor terciário, engloba uma gama variada de atividades, de processos e produtos com diferentes características e organização de mercado. Dentre as atividades econômicas encontra-se o comércio, distribuição, consumo, transporte, administração, educação, telecomunicação, serviços de saúde, manutenção da ordem e diversas outras (MEIRELLES, 2006a). O que diferencia este setor dos demais, principalmente no que se refere à saúde do trabalhador, é a noção de simultaneidade e a relação mais direta entre o trabalhador e o cliente ou usuário do serviço devido à co-presença destes no processo de produção. A interatividade ocasionada pela inserção do consumidor no ambiente de trabalho, atuando como possível agente de risco ou de carga de trabalho biológica, psíquica e ergonômica, pode ou não assumir condições propícias para levar ao adoecimento do trabalhador ou do próprio consumidor (PENA; MINAYO-GOMEZ, 2010).

Segundo Meirelles (2006b), a característica do fluxo do processo de produção do setor de serviços baseia-se no princípio da simultaneidade, no qual a produção e o consumo ocorrem simultaneamente no tempo e no espaço. Esta característica resulta em outra propriedade, denominada inestocabilidade, uma vez que, por ser consumido logo após a sua produção, um serviço prestado não pode ser armazenado; este fato também justifica a intangibilidade deste setor.

Outra característica incorporada a esse setor, relatada por Pena e Minayo-Gomez (2010), é a gestão emocional. Os prestadores de serviço são expostos diariamente à elevada carga de trabalho emocional e são obrigados a administrá-la, controlando suas reações afetivas, hábitos, atitudes e comportamentos, de forma a expor uma representação corporal e facial provável de ser aceita por todos os consumidores com os quais se relaciona profissionalmente. O controle sistemático das emoções e dos sentimentos gera conflitos psíquicos capazes de conduzir a distúrbios latentes nestes profissionais, sobretudo o estresse crônico.

Estes mesmos autores afirmaram que a simultaneidade atua principalmente nas situações em que os trabalhadores e consumidores mantêm contato direto, como é o caso dos operadores de caixa, profissionais da saúde, da educação e também os cabeleireiros. Nos serviços de saúde, lazer e beleza, no qual está incluída a atuação dos profissionais cabeleireiros, o ser humano pode tornar-se objeto e produto da ação e estar sujeito a modificações em sua natureza ou estado (PENA; MINAYO-GOMEZ, 2010).

De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupação (2014), do Ministério do Trabalho, a ocupação “cabeleireiro” engloba também os ajudantes e auxiliares de cabeleireiros. Estes profissionais são responsáveis pelo tratamento estético solicitado pelo seu cliente, sendo assim, eles “tratam da estética e saúde e aplicam produtos químicos para ondular, alisar ou colorir cabelos”; eles também são responsáveis por preparar e cuidar do material utilizado em suas atividades e podem administrar os próprios negócios. Este tipo de trabalho requer profissionais polivalentes, capazes de executar diversas tarefas.

De acordo com a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho — EU-OSHA (2014), cabeleireiro é uma profissão predominantemente feminina; mais de 80% dos que trabalham nesta profissão são mulheres.

Em um estudo realizado por Mussi (2005), foi relatado que as atividades realizadas pelos cabeleireiros compreendem lavar, cortar, secar, escovar, tingir, alisar, ondular, aplicar permanente nos cabelos, entre outras. A sobrecarga física e psíquica tem parte de sua origem nos aspectos relacionados aos horários e jornada de trabalho, contato direto com o cliente, posição dos membros superiores e inferiores e às características das atividades desenvolvidas.

Lorenzini (2010, p.25) afirma que: “esta profissão se torna alvo para abusos na carga horária e trabalho em ambientes, por vezes, insalubres”. Os dias de maior movimento nos institutos de beleza geralmente são sexta e sábado; em ambos, os profissionais chegam a trabalhar durante onze horas, muitas vezes sem pausas predeterminadas para refeições, descanso e para satisfazer suas necessidades fisiológicas (MUSSI, 2005).

Quanto às condições de trabalho, Lorenzini (2012) afirma que estes trabalhadores executam suas atividades em horários extremamente irregulares, permanecem em posições desconfortáveis por longos períodos de tempo e executam suas atividades sem supervisão, com exceção daqueles que trabalham em grandes redes de institutos de beleza.

Mussi e Gouveia (2008) identificaram vários riscos presentes no local de trabalho em questão, inclusive agentes químicos (produtos aplicados ao cabelo), físicos (temperatura elevada e ruídos) e riscos ergonômicos, estes relacionados à organização do trabalho, como as posturas inadequadas, exigências de qualidade, jornadas de trabalho extensas e várias horas de trabalho sem pausas. Os agentes biológicos, tais como bactérias, vírus e fungos também podem ser encontrados neste

ambiente laboral e podem provocar doenças e infecções, sendo extremamente necessária a adoção de medidas rigorosas de higiene (EU-OSHA, 2014).

Doenças como Lesão por Esforço Repetitivo e Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (LER/DORT) e diversas formas de intoxicação proveniente da exposição à substâncias químicas são muito corriqueiras entre aqueles que trabalham em institutos de beleza (LORENZINI, 2010).

Além da sobrecarga física, os cabeleireiros também têm sobrecarga psicoafetiva ligada ao relacionamento com os clientes, uma vez que estes encontram nos salões de beleza um lugar para contar sobre problemas pessoais, e muitas vezes apresentam mau humor e até certa agressividade, o que gera desgaste nesta relação (MUSSI, 2005).

De acordo com a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho — EU-OSHA (2008, p.2):

“Questões psicossociais que poderiam ser esperadas para serem relevantes para os cabeleireiros são: pressão de tempo, falta de controle na organização e de pausas, falta de apoio por colegas ou superiores, falta de valorização ou de recompensas, conflitos, falta de possibilidade de desenvolvimento de carreira, desequilíbrio entre o trabalho e a vida privada, assédio sexual, agressão e violência e perturbações no trabalho.” (*tradução nossa*).

Alguns desses fatores afetam não somente a saúde psíquica, mas também podem aumentar o risco de distúrbios musculoesqueléticos (EU-OSHA, 2008). De Smet, Germey e De Smet (2009) reafirmam que esta doença ocupacional tem como fatores predisponentes as posições incômodas e a carga de trabalho, expressa pelo número de clientes atendidos por dia.

Ainda segundo a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho — EU-OSHA (2008, p.1), as "posturas de trabalho induzem uma carga estática dos músculos do pescoço e do ombro, causando fadiga muscular" (*tradução nossa*), o que, de acordo com o relato de Dias (2007), provoca dores no ombro, pescoço e nas costas; estas partes do corpo são as mais frequentemente acometidas por LER/DORT conforme discutido por Mussi e Gouveia (2008).

De acordo com New Zealand (2007), os cabeleireiros que sentem desconforto musculoesquelético e que sofreram dor ou lesão possuem

menor desempenho e produtividade no trabalho, geralmente resultando em aposentadoria precoce.

Segundo relato de Bradshaw et al. (2011), os cabeleireiros são altamente móveis (*job rotation*); 75% dos estudados já haviam trabalhado em outros salões. Esta elevada mobilidade dificulta a prevenção dos problemas de saúde relacionados com o trabalho, pois impede a aplicação bem sucedida de programas de vigilância em saúde e torna mais complicado fornecer ao trabalhador um treinamento individual referente às questões de saúde e segurança.

As condições de trabalho, muitas vezes precárias, com exposição a diversos agentes de risco e à configurações da organização do trabalho influenciam na saúde e no bem estar desses profissionais. Por este motivo, torna-se importante o estudo da atividade e das condições de trabalho dos cabeleireiros a fim de identificar os fatores causais de agravos à saúde para, em sequência, propor medidas de controle e de proteção que garantam, não somente uma boa saúde, mas também um bom desempenho e elevado nível de produtividade. Portanto, este artigo tem como objetivo compreender as atividades de trabalho dos cabeleireiros de um Instituto de Beleza, revelando as variabilidades, constrangimentos e as estratégias desenvolvidas e adotadas por eles para gerir suas atividades com saúde, segurança e qualidade produtiva.

1 Metodologia

A abordagem metodológica utilizada neste estudo, de corte transversal, foi baseada na Análise Ergonômica do Trabalho — AET (GUÉRIN, 2005). Trata-se de um método qualitativo-descritivo, a partir da Ergonomia, com ferramentas de análises adequadas para possibilitar a identificação dos principais fatores técnicos e organizacionais que interferem na gestão da saúde e segurança no trabalho nos contextos produtivos analisados.

A amostra foi composta por sete cabeleireiros que exercem suas atividades em um instituto de beleza do município de Itabira, Minas Gerais. Foram realizadas diversas visitas a campo em dias da semana variados, a fim de se avaliar a variabilidade e a imprevisibilidade do contexto analisado.

Para a coleta e registro de informações sobre a população analisada foi aplicado um Questionário Sócio-Demográfico-Profissional semiestruturado, individual e autoaplicável, contendo questões

relacionadas à idade, sexo, vínculo empregatício com a empresa, aspectos relacionados ao trabalho, como carga horária, número de clientes atendidos por dia, pausas etc.

A atividade dos cabeleireiros foi observada em dias aleatórios, escolhidos pelos pesquisadores em função da variabilidade existente no decorrer da semana com relação à demanda. Foram realizadas entrevistas de autoconfrontação para analisar as atividades em situação real e coletar verbalizações; nesta entrevista, os pesquisadores fizeram questionamentos aos trabalhadores no momento da execução de suas atividades, o que favoreceu a não racionalização das respostas fornecidas. Foram utilizadas crônicas da atividade com o intuito de demonstrar a atividade de trabalho dos cabeleireiros analisados. As crônicas apresentam nomes fictícios a fim de preservar a identidade dos participantes do estudo.

1 Resultados e Discussão

O instituto de beleza em foco fornece diversos serviços aos clientes, entre eles, tratamentos para os cabelos, sobrancelhas, maquiagem, massagem anticelulite, massagem relaxante, tratamentos para pele, manicure, pedicure, depilação e produção de noivas. São atendidos clientes de diversos bairros da cidade.

Um cliente pode marcar um horário para atendimento pessoalmente, se deslocando até o salão ou por telefone. O horário é marcado pelo recepcionista de acordo com a disponibilidade, utilizando-se o sistema computacional AZ Cabelo e Estética para visualizar quais são os horários disponíveis e quais profissionais podem atender àqueles horários (Figura 1).

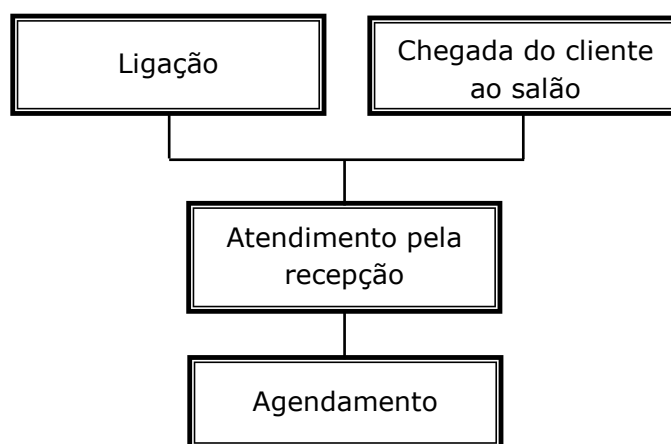


Figura 1. Fluxo produtivo do Instituto

Um cliente não é agendado sempre com o mesmo profissional, exceto quando este pede para ser atendido por uma pessoa específica. Ou seja, tenta-se revezar de forma que um cliente seja atendido por diferentes profissionais, para que conheça o trabalho de todos e que, na falta de um deles, o cliente não desista do serviço a ser prestado naquele dia por não estar acostumado a ser atendido por apenas determinado profissional, aceitando ser atendido por alguns dos demais funcionários.

O AZ Cabelo e Estética é um sistema criado especialmente para salões de beleza e clínicas de estética. Nele é feito o cadastro dos funcionários, dos clientes e dos horários de funcionamento do salão, sendo utilizado para realizar o agendamento de acordo com o horário, o serviço a ser realizado e o profissional que efetuará o atendimento. Neste programa ficam arquivados os dados sobre as atividades realizadas por cada funcionário e, no caso dos cabeleireiros, por exemplo, que é o foco deste estudo, fica salvo também a porcentagem de comissão, em relação ao serviço prestado, que cada um deverá receber além do seu salário fixo.

Ao final do mês, o programa gera um recibo com a anotação de todos os serviços prestados por cada funcionário; os cabeleireiros conferem seus respectivos recibos com suas próprias anotações. A comissão é de 10 a 15% sobre o que fazem ou vendem; as porcentagens já estão previamente definidas no programa AZ Cabelo e Estética. Para as atividades que utilizam produtos do salão, como tratamentos químicos e para os produtos vendidos, a comissão é de 10%; já para a realização de escovas, por utilizar apenas a energia elétrica, a comissão é de 15% sobre o valor do serviço prestado.

A tarefa dos cabeleireiros compreende realizar com qualidade o serviço pedido pelo cliente, que pode incluir maquiagem, lavar, cortar, secar, tingir, alisar ou ondular os cabelos, entre outros. Além disso, os cabeleireiros são encarregados de manter o ambiente de trabalho limpo e organizado. A divisão das tarefas é realizada tendo como base aquilo que o profissional está apto para fazer; sendo assim, nem todos os cabeleireiros fazem maquiagens e penteados.

No início da pesquisa havia na instituição sete cabeleireiros, de 23 a 49 anos, sendo seis mulheres e um homem. Dois eram autônomos, três efetivos, um proprietário e um sócio (Tabela 1).

Tabela 1. Vínculo empregatício, idade e média de tempo de serviço dos cabeleireiros.

Vínculo empregatício	Total de profissionais	Idade (anos)	Média de tempo de serviço na instituição
Efetivos	3	25, 32 e 36	1 ano e 1 meses
Proprietário	1	49	28 anos
Sócio	1	23	10 anos
Outro: Autônomo	2	25 e 27	3,5 meses
Total	7	—	—

Os funcionários possuem jornadas de trabalho diferenciadas, principalmente aqueles considerados autônomos (Tabela 2). A carga horária diária, assim como o número de clientes atendidos por dia, varia de acordo a demanda; em dias com menor quantidade de agendamentos, o número de horas trabalhadas pode ser reduzido.

Tabela 2. Jornada de trabalho e carga horária diária e semanal dos cabeleireiros.

Vínculo empregatício	Dias da semana	Início	Término	Carga horária diária (horas)	Carga horária semanal (horas)
Proprietária	Segunda a sábado	09:00	19:00	10	60
Sócia	Terça a sábado	08:00	21:00	13	65
Efetivo	Terça a sábado	08:00	19:00	11	55
Efetivo	Terça a sábado	09:00	21:00	12	60
Efetivo	Terça, quarta e sábado Quinta e sexta	08:00 13:00	20:30 20:00	12,5 7	51,5
Autônomo	Terça a sábado	10:00	19:00	9	45
Autônomo	Quinta, sexta e sábado	13:00	21:00	8	24

No setor de serviços, a produção e o consumo ocorrem simultaneamente, portanto, segundo Meirelles (2006b, p.133), “a produção só acontece a partir do momento em que o serviço é demandado e se encerra assim que a demanda é atendida”. A crise econômica que atingiu a empresa mineradora local levou à demissão de centenas de trabalhadores, afetando todo o comércio da região; os cidadãos passaram a gastar menos e um dos primeiros cortes feitos foi com relação à estética. A demanda caiu drasticamente durante a realização do estudo, reduzindo a produção e ocasionando em algumas mudanças na organização do trabalho do instituto analisado, como, por exemplo, redução no quadro de funcionários e alteração no horário de trabalho, que passou a iniciar-se às 9 horas e terminar às 20 horas. A carga horária de todos, portanto, passou a ser de 11 horas diárias.

As alterações foram necessárias para a manutenção do funcionamento do salão de beleza. As demissões ocorreram, pois, devido à baixa demanda, os cabeleireiros passaram a ter muitas horas ociosas durante a jornada de trabalho. Em um dia no qual, normalmente, um cabeleireiro atenderia de 8 a 10 clientes, apenas, em média, três clientes solicitavam o serviço. Ao final do estudo restavam apenas quatro cabeleireiras, todas do sexo feminino (Tabela 3). Apesar da redução do número de clientes, os riscos e os constrangimentos permaneceram, sendo intensificados a partir do momento em que a demanda começou a aumentar, sobrecarregando os quatro trabalhadores restantes, principalmente nos finais de semana e para aqueles que exercem mais de uma função dentro do instituto de beleza.

Tabela 3. Vínculo empregatício, idade e média de tempo de serviço dos cabeleireiros restantes na instituição.

Vínculo empregatício	Total de profissionais	Idade (anos)	Média de tempo de serviço na instituição
Efetivos	2	25 e 32	1 ano e 5 meses
Proprietário	1	49	28 anos
Sócio	1	23	10 anos
Total	4	—	—

O layout dos institutos de beleza e a localização dos equipamentos e instrumentos de trabalho devem ser de tal forma que os funcionários tenham espaço suficiente para se movimentar e mudar de posição livremente. As bancadas devem ser de altura adequada, as cadeiras de altura regulável e os materiais devem ser de fácil acesso (EU-OSHA, 2014).

O ambiente de trabalho dos cabeleireiros deste instituto possui duas repartições. No primeiro local é realizada a lavagem de cabelo; ele possui três lavatórios e um armário com shampoos, condicionadores, cremes, demais produtos para cabelo e recipientes para a colocação de tintas para cabelo e produtos para tratamento químico. De frente para os lavatórios ficam guardados os carrinhos auxiliares com rodinhas, utilizados muitas vezes para apoiar os instrumentos de trabalho de forma que fiquem em uma altura adequada. O segundo local é onde são realizados os demais procedimentos, como corte, tingimento, escovação, alisamento e penteado; ele é composto por sete cadeiras e cinco pequenos armários. Nestes armários são guardados os instrumentos de trabalho, como pentes e escovas de diversos tamanhos, tesouras, secadores, pranchas, cremes e sprays. Para cada tipo de cabelo e de procedimento a ser executado há um tipo correto de ferramentas a serem utilizadas.

Os sete funcionários que a empresa possuía no início da pesquisa responderam ao Questionário Sócio-Demográfico-Profissional. Seis funcionários (85,71%) sentiam-se sobrecarregados, devido à carga horária que era, em média, de 11,8 horas diárias, considerada por eles como "pesada". A única pessoa que respondeu não se sentir sobrecarregada é o funcionário que estava há menos tempo na instituição; apenas há dois meses, com carga horária 9 horas diárias.

A capacidade para o trabalho dos cabeleireiros e a permanência na profissão é afetada por diversos fatores, como o estresse, má postura, tarefas repetitivas e exposição a agentes químicos sensibilizantes que irritam as vias respiratórias e a pele (LEINO et al., 1999). Dos sete funcionários do Instituto, cinco (71,43%) já pensaram em abandonar a profissão por diversos motivos: cansaço, excesso de trabalho, falta de vida social, carga horária elevada, e por não ter um horário certo para largar o serviço, que é o caso da sócia da empresa, a última dos funcionários a sair do local de trabalho.

As transformações ocorridas nos sistemas de produção entre a primeira revolução industrial até as atuais formas de capitalismo globalizado são acompanhadas de mudanças nos modos de viver, trabalhar e de adoecer, afetando todos os níveis e esferas da produção, as

relações de competitividade empresarial, a divisão internacional do trabalho, o conteúdo do trabalho e as condições de gestão da saúde no trabalho (ECHTERNACHT, 2008).

A saúde não pode ser reduzida a uma concepção medicalizada; ela é também uma construção social. Os processos que levam à inaptidão para o trabalho apresentam duas dimensões que se interagem: as características individuais e as características do meio de trabalho, da organização do trabalho e dos coletivos laborais. (MUSKHELISHVILI-OMNÉS; BRUNO, 2004, *apud*, DOMINIQUE, 2012, p. 16).

Trabalhar é gerir-se em um meio cuja estrutura produtiva, composta por normas de ordem técnica, organizacional e gerencial, heterodetermina os objetivos do trabalho, seus instrumentos, tempo e espaço. Porém, essa heterodeterminação não exclui a mobilização de saberes e valores incorporados nas práticas da atividade, condição para o agir competente em um meio produtivo em constante transformação (ECHTERNACHT, 2008). A atividade de trabalho exige uma constante arbitragem entre o uso de si por si e o uso de si pelos outros, com um debate constante entre as normas antecedentes e as normas inscritas na história do corpo de quem trabalha (SCHWARTZ, 2000). Isso implica em reinterpretar e renormalizar as normas antecedentes, com o objetivo de ajustá-las a si mesmo e à situação de trabalho (MENDES, 2015).

A gestão é necessária onde há variabilidade, sempre que é preciso dar conta de algo sem utilizar procedimentos estereotipados. A gestão supõe escolhas, arbitragens, hierarquização de atos, objetivos e de valores em nome dos quais as decisões são tomadas (SCHWARTZ, 2004, p. 23, *apud* ECHTERNACHT, 2008, p. 51).

Comumente, a produção do setor de serviços é avaliada por meio de aspectos considerados necessários para atingir os objetivos próprios e da organização: desempenho e produtividade. Estes aspectos abordam a qualidade e o custo do serviço fornecido, a rapidez em sua prestação, a confiabilidade no processo e na pessoa que o está executando e a flexibilidade da produção (MUSSI, 2005). Porém, além das questões de desempenho, como a produtividade e qualidade dos processos e produtos, a concepção de critérios de eficiência deve refletir as particularidades dos processos de adaptação dos trabalhadores e as possibilidades de construção e gestão da saúde no trabalho (ECHTERNACHT, 2008).

Os cabeleireiros, profissionais de institutos de beleza, estão sujeitos a diversos agravos à saúde devido aos fatores de risco presentes em suas atividades de trabalho, os quais devem gerir; entre eles, agentes químicos

presentes em produtos para tingimentos e alisamentos de cabelos, agentes físicos como ruído, temperatura e vibrações, e aspectos ergonômicos, como a adoção de posturas inadequadas, exigências na qualidade do serviço, competitividade entre os profissionais, jornadas prolongadas de trabalho com ausência de pausas, principalmente nos finais de semana, onde a movimentação nos Institutos é maior (MUSSI, 2005).

É importante que o cabeleireiro execute tarefas variadas para utilizar diferentes músculos, dando tempo para que estes se recuperem; isso pode ser feito alternando entre a posição sentada e em pé ou alternando entre tarefas diferentes, como varrição e lavagem (EU-OSHA, 2014). Porém, o agendamento da atividade é feito mediante a demanda, não sendo possível programar os horários de forma a executar atividades variadas para não sobrecarregar sempre os mesmos grupos musculares. Além disso, as pausas ficam subordinadas ao movimento do instituto; elas ocorrem somente quando possível e por tempo indeterminado (MUSSI, 2005). Segundo Mussi e Gouveia (2008), os cabeleireiros utilizam o espaço de tempo entre os clientes como período de pausa para descanso.

Devido às exigências de produção e dos clientes, a organização do trabalho traz prejuízos para a saúde destes profissionais, uma vez que sua configuração não é adequada à atividade em questão, nem às necessidades fisiológicas desses trabalhadores. (MUSSI, 2005). Dentre as estratégias observadas no setor, destacam-se a manutenção de alta margem de capacidade ociosa para evitar gargalos na oferta dos serviços, dimensionando a capacidade para atendimento a partir dos pontos de pico na demanda, e a construção de fortes vínculos entre aqueles que prestam os serviços e os usuários, devido à natureza interativa e à incerteza inerente ao processo.

Durante a jornada de trabalho os funcionários deste instituto possuem uma hora para almoço e 15 minutos para o café. Quando há pouco movimento de clientes, é permitido descansar entre um cliente e o próximo; quando não há mais clientes agendados, os funcionários podem deixar o ambiente laboral mais cedo. Contudo, em dias de grande movimento, às sextas e sábados, o horário destinado para o almoço e o lanche fica comprometido, sendo bastante reduzido devido ao fato dos cabeleireiros terem que retornar rapidamente para suas atividades de modo a atender a demanda de forma satisfatória para os clientes e os superiores.

A redução do tempo para pausas foi observada em diversos momentos. Fato verificado e extraído da crônica da atividade a seguir:

Em uma sexta de manhã, após a redução do quadro de funcionários, quando uma cliente chega ao salão, o recepcionista e administrador Carlos a atende; ela fala que tem horário marcado para as 9 horas, ele olha no computador e não vê onde o horário foi marcado, então pergunta à cabeleireira e sócia Ana, que está pranchando o cabelo de outra cliente, se ela marcou aquele horário e com quem. Ela diz que marcou com a Maria. Maria está nesse momento escovando o cabelo de uma terceira cliente. Joana também está com uma cliente, tingindo seu cabelo. Carlos fala com Paloma, que tinha começado a tomar café neste momento, para atender a cliente assim que terminar o café. Carlos entrega uma comanda para a cliente, com a marcação do serviço que será prestado e o nome da cabeleireira que executará esse serviço. Aproximadamente dois minutos depois Paloma interrompe o seu horário de café para atender a cliente que estava à espera, sentada em uma cadeira na recepção. Ela leva a cliente ao lavatório, lava o cabelo, a leva para uma das cadeiras, tira o excesso de água, passa creme, penteia, divide o cabelo, liga o secador e começa a secar o cabelo. Ao terminar de escovar o cabelo, Paloma pega a comanda com a cliente, anota o preço que será cobrado e anota também em seu caderno o serviço prestado e seu valor.

Quando o fluxo de clientes está em um nível adequado e não ocorrem imprevistos, cada profissional termina o seu serviço a tempo de atender o próximo cliente. Contudo, atrasos podem ocorrer devido a diversos motivos: um cliente pode chegar atrasado, o próprio cabeleireiro pode se atrasar no início de sua jornada de trabalho, pode não ter lavatório disponível no momento exato em que é preciso, ou um cliente pode pedir para que seja feito algo além do que foi agendado, podendo ser gasto um tempo maior do que foi previsto inicialmente para a execução daquele serviço.

Em dias de grande movimento, o atraso na execução dos procedimentos solicitados por um cliente pode atrasar todos os outros devido à falta de tempo para a recuperação desse atraso. Isso pode acontecer quando um profissional é encarregado por atender diversos clientes com horário marcado em sequência, sem tempo para pausas. Na ausência imprevista de um dos profissionais, os clientes a serem atendidos são redistribuídos entre os demais funcionários presentes, o que também pode gerar atrasos e sobrecarga aos trabalhadores.

Como estratégia regulatória coletiva, é mantida a cooperação entre os cabeleireiros. Quando um funcionário está atrasado com os seus horários, uma outra pessoa que estiver livre, por já ter terminado seu trabalho e não ter nenhum cliente à sua espera, pode atender o cliente que seria de responsabilidade do primeiro funcionário. Dessa forma, o

cliente não ficará esperando por tanto tempo, mantendo-se a qualidade e a rapidez do serviço. A adoção dessa estratégia pode ser observada em diversos momentos da atividade. Fato revelado na micro-história a seguir:

Em um sábado à tarde, dia de maior movimento no salão, Carlos pergunta para uma cliente que estava sentada quem ela estava esperando. Ela fala que tem um horário marcado para fazer escova. Ele olha no computador e fala que Amanda irá atendê-la. Ele vira para as funcionárias e pergunta "Cadê Amanda?". A cabeleireira Débora, que está organizando e limpando o salão, olha para Amanda, depois para Carlos e responde "Amanda está ocupada. Amanda está atendendo uma cliente". Carlos pergunta se ela vai demorar e fala que tem outra cliente esperando. Amanda fala que ainda vai demorar um pouco. Débora fala "Eu atendo ela!" e vai até a recepção. Carlos fala com a cliente "Essa menina aqui vai te atender, tudo bem?".

A pressão por tempo é um constrangimento que pode interferir na saúde destes trabalhadores. Um ambiente muito cheio, no qual há clientes esperando atendimento, traz grande incômodo para os cabeleireiros e faz com que queiram terminar o seu trabalho o mais rápido possível para atender a demanda e atingir os objetivos. Porém, isso pode afetar a qualidade do serviço fornecido e, conseqüentemente, a confiabilidade do cliente neste serviço e na pessoa que o está executando. Isso é um fator causador de estresse e, como estratégia desenvolvida por uma das cabeleireiras, quando o ambiente de trabalho está muito cheio, ela se desloca com seu cliente para outro local (sala para produção de noivas), quando este está disponível; dessa forma ela pode executar o seu serviço com mais calma, mantendo a qualidade e preservando a sua saúde. Fato revelado em outra micro-história, extraído de uma crônica produzida na pesquisa:

Em outra tarde de sábado, Amanda vai à recepção para atender sua cliente que acabou de chegar. Elas se encaminham para o lavatório, Amanda lava o cabelo da cliente e ambas vão para onde geralmente são realizados os procedimentos. Amanda olha para os lados e fala com a cliente que elas irão para outro lugar. Ambas vão para a sala de atendimento a noivas. Ao ser questionada a respeito da mudança de local para a execução da atividade, Amanda explica que o outro local estava muito cheio, não tinha lugar para ela, e que ambiente cheio a deixa nervosa e estressada, com vontade de terminar logo o serviço para dar conta de atender a todos; ela relata que isso aumenta ainda mais o seu nível de estresse, pois fazer o serviço com pressa aumenta o risco de que não seja bem feito, coisa que ela não gosta.

Outro problema apresentado neste setor é que grande número dos profissionais cabeleireiros, por possuírem seu próprio negócio, acumulam

também atividades burocráticas (LORENZINI, 2012). A proprietária e a sócia do instituto de beleza também atuam como cabeleireiras, sendo encarregadas pela administração e pela produção simultaneamente. Com relação ao trabalho como cabeleireira, a proprietária é encarregada, principalmente, por cortes, penteados, tingir os cabelos e fazer maquiagens; a sócia é encarregada principalmente por lavar, secar, ondular os cabelos, fazer maquiagem e por depilação.

Desempenhar diversas funções gera grande sobrecarga física e psíquica, por ter que lidar com diversas questões burocráticas e manter a produção. Antes da diminuição do quadro de funcionários, a sócia da empresa, que lida com a maior parte das questões burocráticas, atuava como cabeleireira somente quando o salão estava cheio e já relatava que o trabalho "é cansativo, estressante, tem muita coisa pra fazer. Deveria designar uma pessoa para cada função, para cada coisa que tem que fazer". Após a redução do número de funcionários, esta passou a exercer atividade como cabeleireira diariamente, para conseguir atender a demanda dos clientes. Com isso, houve maior intensificação da sua carga de trabalho física e psíquica.

As novas epidemias ocupacionais não são exclusivamente somáticas, mas envolve síndromes musculoesqueléticas, síndromes psíquicas e síndromes de hipersensibilidade. Os modos ditos modernos de adoecer no trabalho, tais como os distúrbios musculoesqueléticos e os distúrbios psíquicos são causados por múltiplos fatores, relacionados a interfaces organizacionais, técnicas e humanas, que interferem nos processos de adoecimento das coletividades trabalhadoras (ECHTERNACHT, 2008).

Cabeleireiros frequentemente relatam queixas relacionadas a distúrbios musculoesqueléticos; estes podem ser atribuídos à manutenção de posturas inadequadas e desconfortáveis dos membros superiores, períodos prolongados na posição em pé e execução de tarefas altamente repetitivas (BRADSHAW et al., 2011). Em muitas de suas tarefas de trabalho diárias, os cabeleireiros permanecem longos períodos com os braços elevados, a cabeça e as costas inclinadas, induzindo uma carga estática nos músculos do pescoço e do ombro, causando fadiga muscular (EU-OSHA, 2008).

Mussi (2005) conta que, em alguns estudos, o aparecimento de Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (LER/DORT) foi associado à intensificação do trabalho, resultando em aumento da demanda e da exigência quanto ao serviço prestado. O aumento do ritmo

de trabalho agrava as exigências posturais, gerando sobrecarga na coluna e nos membros superiores e inferiores.

Houve diversos relatos de dores constantes nas costas devido à permanência na posição em pé por longos períodos, e dores nos braços, que são afetados pela realização de movimentos intensos e altamente repetitivos, fatores que podem levar ao aparecimento de LER/DORT. Nos finais de semana, quando os cabeleireiros já estão cansados e estressados devido à semana de trabalho, ocorre intensificação do trabalho por motivo de maior movimentação do salão e consequente aumento das exigências posturais, sem pausas para descanso.

Além da sobrecarga física, os cabeleireiros também têm sobrecarga psicoafetiva ligada ao relacionamento com os clientes. Como característica diferenciadora do setor de serviços, a produção e o consumo ocorrem simultaneamente, com a co-presença entre trabalhadores e consumidores no ambiente de trabalho. A relação direta com o cliente pode criar condições propícias para o adoecimento do trabalhador (PENA; MINAYO-GOMEZ, 2010). Segundo Pena (2011), o conflito entre o trabalhador e o cliente pode gerar diversas formas de agravos à saúde, violência moral, sexual e física, com repercussões tanto físicas quanto psíquicas.

Os trabalhadores, confrontados com a precariedade do emprego, tornam-se engajados com estratégias defensivas contra o sofrimento no trabalho, ou convencidos pelas compensações financeiras daquilo que é penoso. A negação do processo de sofrimento e dos riscos do trabalho se desdobra em uma invisibilidade do trabalho real, contribuindo para o aumento do sofrimento psíquico (DOMINIQUE, 2012).

A redução da demanda impactou nos trabalhadores, pois, além das demissões, houve aumento da carga psíquica devido à preocupação quanto à falta de clientes e consequente redução do montante recebido ao final do mês. Sendo assim, por mais que estes se sintam cansados e estressados, querem sempre que o movimento do salão melhore, para que receba mais pelos serviços prestados.

Em uma das questões do Questionário Sócio-Demográfico-Profissional foram relatados casos de clientes ignorantes que dialogam com falta de educação. Porém, não somente a relação com os clientes causa sobrecarga psicoafetiva, mas também a relação com os colegas e superiores. A falta de educação e o fato dos funcionários serem chamados a atenção pelos seus superiores diante de seus clientes são considerados pelos funcionários como agressão verbal e algo que deveria ser mudado.

As cabeleireiras reclamam, constantemente, umas com as outras, sobre a falta de educação de colegas de trabalho.

Outra questão que causa conflitos entre superiores e funcionários é a divergência existente entre o que é prescrito e o que é exigido que os cabeleireiros façam. Uma das tarefas é manter o ambiente de trabalho limpo e organizado; porém, muitas vezes o ambiente encontrado já está sujo e desorganizado, e mesmo aquele profissional que não causou tal desordem, é obrigado a arrumar o local.

Todos estes constrangimentos presentes no ambiente de trabalho afetam a maneira pela qual o profissional se relaciona com os colegas e os clientes e como ele exerce suas atividades, criando estratégias individuais e coletivas para tentar contornar os problemas e dificuldades de forma satisfatória, atendendo aos objetivos e preservando sua saúde.

4 Conclusão

A atividade de trabalho e os processos de saúde-doença ocorrem ao mesmo tempo, em situações produtivas. A grande variedade de circunstâncias produtivas e das histórias pessoais e coletivas de cada corpo produtivo gera campos de possibilidades de gestão dos riscos diferenciados.

A variabilidade sazonal mais clara que ocorrem nos institutos de beleza é o aumento da movimentação de clientes nos finais de semana. Contudo, fatores externos à organização, relacionados à economia local, podem afetar a demanda pelos serviços prestados. A redução da demanda, expressa pela diminuição do número de clientes atendidos por dia, impacta diretamente na organização do trabalho e nos trabalhadores. Quanto à organização do trabalho, esse fato levou a alterações no quadro de funcionários, que diminuiu gradativamente, e a mudança do horário de funcionamento do salão e da jornada de trabalho; para os trabalhadores, os impactos foram relacionados às demissões e o aumento da carga psíquica gerada pela maior preocupação quanto à possibilidade de perder o emprego e à evidente redução do montante recebido ao final do mês.

Entre os constrangimentos mais evidentes neste instituto de beleza estão: a pressão por tempo, a falta de controle sobre a organização, a falta de controle sobre as pausas, a elevada carga horária, movimentos altamente repetitivos, variação da demanda e os conflitos existentes entre os superiores e os funcionários. Esses constrangimentos elevam a

sobrecarga física e psíquica destes trabalhadores, podendo levar ao adoecimento e à perda da qualidade de produção.

Para a realização das tarefas, mantendo-se a produção, a qualidade do serviço prestado e a saúde dos trabalhadores, os cabeleireiros desenvolvem e adotam estratégias de regulação, individuais e coletivas, para gerir suas atividades e os riscos inerentes a estas. Muitas vezes o trabalhador não possui as informações mínimas necessárias sobre os riscos que se encontram em seu ambiente de trabalho, podendo resultar em diversas doenças, como as lesões por esforços repetitivos, problemas respiratórios e dermatites. Para possibilitar aos trabalhadores melhor gestão da atividade e dos riscos é preciso que estes recebam formação adequada e treinamentos que incluam educação em saúde com relação aos fatores de riscos presentes no ambiente laboral. Isso pode ser obtido por meio dos cursos de aperfeiçoamento, que deveriam ser feitos a cada três meses, mas que poucos cabeleireiros fazem.

Os cursos de aperfeiçoamento também auxiliam os cabeleireiros a melhor atender a demanda dos clientes, de forma que estes fiquem satisfeitos. Como forma de tentar aumentar a produção, pode-se melhorar o marketing da empresa, aumentando a divulgação e propaganda. Para melhorar o ambiente e a organização do trabalho em favor dos trabalhadores, seria necessária uma redução da carga horária, diminuindo assim o tempo de exposição aos constrangimentos que podem levar a adoecimentos, e melhorar a ética e a postura nas relações entre os cabeleireiros, seus superiores e os clientes, a fim de diminuir os conflitos existentes entre estes e a carga psíquica oriunda deste constrangimento.

Referências

BRADSHAW, L. et al. Self-reported work-related symptoms in hairdressers. **Occupational Medicine**. [S. l.], v. 61, n. 4, p. 328-334, ago. 2011.

BRASIL. Ministério do Trabalho em Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações: Trabalhadores nos serviços de embelezamento e higiene**. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br>>. Acesso em: 02 jun. 2014.

DE SMET, E.; GERMEYS, F.; DE SMET, L. **Prevalence of work relates upper limb disorders in hairdressers**: a cross sectional study on the influence of working conditions and psychological, ergonomic and physical factors. *Work* (Reading, Mas.), [S. l.], v. 34, n. 3, p. 325-330, 2009.

DIAS, L. P. **et al.** Relato das principais alergias em profissionais cabeleireiros no bairro dos bancários em João Pessoa — PB. **Livro de Memórias do IV Congresso Científico Norte-nordeste — CONAFF**. [S. l.]. 2007. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/doc/37610490/Trabalho-de-tcc>>. Acesso em: 6 out. 2014.

MOURA, J. S.; MENDES, D. P.; MORAES, G. F. S. *O custo humano de ser bonito(a): as (im)possibilidades de manutenção da saúde dos cabeleireiros de um instituto de beleza*. *R. Laborativa*, v. 6, n. 1 (especial), p. 43-63, abr./2017. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>

DOMINIQUE, L. A invisibilidade do trabalho real e a opacidade das relações saúde-trabalho. **Trabalho & Educação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 13-38, jan./abr. 2012.

ECHTERNACHT, E. **Atividade humana e gestão da saúde no trabalho**: Elementos para a reflexão a partir da abordagem ergológica. Laboreal, [S. l.], v. 4, n. 1, p. 46-55, 2008.

EU-OSHA — European Agency for Safety and Health at Work. **E-FACTS 34 — Risk assessment for hairdressers**. Set. 2008.

EU-OSHA — European Agency for Safety and Health at Work. **Occupational health and safety in the hairdressing sector**. Fev. 2014.

GUÉRIN, F. et al. **Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia**. São Paulo: USP, Fundação Vanzolini, Edgard Blücher, 2005.

LEINO, T. et al. **Health reasons for leaving the profession as determined among Finnish hairdressers in 1980-1995**. International Archives of Occupational and Environmental Health, [S. l.], v. 72, n. 1, p. 56-59, 1999.

LORENZINI, S. **Efeitos adversos da exposição ao formaldeído em cabeleireiros**. Porto Alegre. 2012.

LORENZINI, S. **Percepção dos cabeleireiros sobre à toxicidade do formaldeído**. Porto Alegre, 2010.

MEIRELLES, D. S. Características das firmas e dos setores de serviço, segundo o processo de trabalho. In: NEGRI, J. A., KUBOTA, L. C. (Org.). **Estrutura e Dinâmica do Setor de Serviços no Brasil**. Brasília, set., 2006a. p. 349-376.

MEIRELLES, D. S. O conceito de serviço. **Revista da Economia Política**, São Paulo, v. 26, n. 1, p. 119-136, jan./mar. 2006b.

MENDES, D. P.; CUNHA, D. M. Desvelando micro-histórias: o agir competente como estratégia de gestão do risco de violência na atividade de trabalho da enfermagem. In: LIMA, F. P. A.; RABELO, L. D. C.; CASTRO, M. L. G. L. (Org.). **Conectando saberes: dispositivos sociais de prevenção de acidentes e doenças no trabalho. 1 ed.** Série: Confiabilidade humana. Belo Horizonte: Fabrefactum, 2015. p. 112-128.

MUSSI, G.; GOUVEIA, N. **Prevalence of work-related musculoskeletal disorders in Brazilian hairdressers**. Occupational Medicine, [S. l.], v. 58, n. 5, p. 367-369, ago. 2008.

MUSSI, G. **Prevalência de distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (LER/DORT) em profissionais cabeleireiras de institutos de beleza de dois distritos da cidade de São Paulo**. 2005. 156 f. Tese (Doutorado em Ciências) — Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo, São Paulo. 2005.

NEW ZEALAND. Department of Labour. **Health and safety in hairdressing**. Wellington, New Zealand, ago. 2007.

MOURA, J. S.; MENDES, D. P.; MORAES, G. F. S. *O custo humano de ser bonito(a): as (im)possibilidades de manutenção da saúde dos cabeleireiros de um instituto de beleza*. R. Laborativa, v. 6, n. 1 (especial), p. 43-63, abr./2017. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>

PENA, P. G. L.; MINAYO-GOMEZ, C. Premissas para a compreensão da saúde dos trabalhadores no setor serviço. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 19, n. 2, p. 371-383, 2010.

PENA, P. G. L.; Aspectos Conceituais do Setor de Serviços e a Saúde do Trabalhador. In: GOMEZ, C. M.; MACHADO, J. M. H.; PENA, P. G. L. (Org.). **Saúde do trabalhador na sociedade brasileira contemporânea**. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2011. p. 411-432.

SCHWARTZ, Y. Trabalho e uso de si. **Revista Proposições**, Campinas (Unicamp), v. 11, p. 34-50, jul. 2000.

Artigo apresentado em: 07/10/2016
Aprovado em: 10/11/2016
Versão final apresentada em: 30/11/2016

MOURA, J. S.; MENDES, D. P.; MORAES, G. F. S. *O custo humano de ser bonito(a): as (im)possibilidades de manutenção da saúde dos cabeleireiros de um instituto de beleza*. R. Laborativa, v. 6, n. 1 (especial), p. 43-63, abr./2017. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>