

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina
Curso Superior de Tecnologia em Gastronomia

FABRÍCIO CALLEGARO CORRÊA KADER

**PERFIL DOS TRABALHADORES DE RESTAURANTES NA CIDADE DE
FLORIANÓPOLIS**

Florianópolis

2021

PERFIL DOS TRABALHADORES DE RESTAURANTES NA CIDADE DE FLORIANÓPOLIS

Fabício Callegaro Corrêa Kader¹

Orientadora: Flavia Baratieri Losso²

RESUMO:

Florianópolis abriga uma ampla variedade de estabelecimentos de alimentos e bebidas que reforçam e se beneficiam de seu potencial turístico. Por trás do título de Cidade Criativa UNESCO da Gastronomia, concedido à capital de Santa Catarina em 2014, estão os profissionais que atuam dentro dos restaurantes locais. A fim de identificar características comuns dentro da diversidade de pessoas que trabalham no setor, realizou-se uma pesquisa descritiva transversal, de abordagem qualitativa, através de um questionário aplicado a 102 profissionais de 63 restaurantes localizados nas cinco macrorregiões da cidade: continental, central, norte, sul e leste. Como resultado do estudo, conclui-se que estes profissionais, predominantemente, possuem entre 25 e 29 anos de idade, atuam há mais de 5 anos no setor, com extensa jornada de trabalho, remuneração relativamente baixa, ensino superior incompleto e ausência de capacitação ou formação superior na área de alimentos e bebidas. Dentre os trabalhadores, que se sentem frequentemente ansiosos ou depressivos, relatam-se ainda elevados índices de sobrecarga de funções, uso de substâncias e percepções negativas acerca do trabalho em restaurantes frente à pandemia de COVID-19.

Palavras-chave: perfil; profissionais de restaurantes; percepções dos trabalhadores; Florianópolis

ABSTRACT:

Florianópolis is home to a great variety of food and beverage establishments that add to and benefit from its tourism potential. Behind the title of UNESCO's Creative City of Gastronomy, granted to the capital of Santa Catarina state in 2014, are the professionals that work at the local restaurants. In order to identify common characteristics within the diversity of people that work in the segment, a descriptive cross-sectional research with qualitative approach was done with 102 employees of 63 restaurants located on all five of the city's regions: continental, central, north, south and east. The study revealed that these professionals are, predominantly, aged 25 to 29, work in this industry for over 5 years, with long working hours, relatively low wages, incomplete higher education and lack of training or University education in food and beverage studies. Among these employees, who frequently feel anxious or depressive, high rates of role overload and substance abuse were reported, along with negative perceptions of the job in a restaurant during the COVID-19 pandemic.

Key-words: profile; restaurant employees; worker perceptions; Florianópolis

¹ Graduando do Curso Superior de Tecnologia em Gastronomia do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) Florianópolis/SC - Brasil. E-mail: fabriciokader@gmail.com

² Graduada e Mestre em Turismo em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale de Itajaí - UNIVALI e Doutora em Geografia pela Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC. E-mail: flavia@ifsc.edu.br

1 INTRODUÇÃO

Acompanhando-nos ao longo da história enquanto humanidade está a nossa fundamental ferramenta de transformação: o trabalho. De acordo com Araújo e Sachuk (2007), o trabalho é o meio por onde o homem se autoproduz, desenvolve habilidades e imaginação, conhece e desafia as forças da natureza, observa as suas próprias forças e limitações e relaciona-se com seus companheiros. O homem, segundo os autores, transforma-se com o exercício do trabalho, pois este altera sua visão de si e do mundo, podendo levar à obtenção de prazer e realização ou desprazer, alienação e sofrimento.

Relacionando-se intimamente às nossas trajetórias de vida, o trabalho é tomado como importante forma de desenvolvimento pessoal e social, pois contribui para a formação de conexões interpessoais, para a expressão da subjetividade e para as vivências de prazer. O fruto do trabalho possui papel importante no desenvolvimento de um país, estado ou cidade, e também de uma família, tomada como coadjuvante na qualidade de vida e saúde de um indivíduo (FELIX JUNIOR; SCHLINDWEIN; CALHEIROS, 2016). Em especial, na sociedade contemporânea, o trabalho se dá como forma de emprego, adotando o caráter de sustento material (COUTINHO, 2009).

Apesar do abrangente significado do termo, as condições do trabalho são específicas e relativas às circunstâncias em que ele ocorre. O mercado de trabalho, conseqüentemente, desenha-se da mesma forma, adaptando-se às diferentes condições de determinada população e suprimindo suas necessidades econômicas.

Florianópolis, capital do estado de Santa Catarina, é um exemplo de localidade com moldes de desenvolvimento facilmente perceptíveis: é um dos principais destinos turísticos da região sul do país, recebendo mais de meio milhão de visitantes anualmente (ICOM, 2008). Arelada ao turismo está a gastronomia, que se integra de forma indissociável à marca do destino turístico e impulsiona a sua prática (KOERICH; SOUSA; FIALHO, 2018). O setor apresenta-se na cidade, portanto, não somente como demanda de mercado, mas como receita para a economia e fonte de renda para uma grande parcela de seus habitantes.

A capital, porém, repete o cenário dual em que o setor de serviços se encontra no país. Embora represente a maior fatia do Produto Interno Bruto (PIB) nacional - mais de 70% da atividade econômica -, o setor teve seu pior desempenho da história no ano de 2020, com queda acumulada de 4,5% no PIB, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2021). Os serviços prestados às famílias (nomenclatura utilizada pelo IBGE que inclui os restaurantes, bares e hotéis, entre outros) é um dos segmentos do mercado mais afetados pelo

surto de *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19), doença causada pelo vírus Sars-CoV 2 que tomou proporções pandêmicas no primeiro trimestre de 2020 (WHO, 2020). No mesmo ano, a classe teve uma queda de 35,6%, de acordo com os dados da Pesquisa Mensal de Serviços (IBGE, 2021).

A clara dependência da economia nacional faz com que os impactos da crise econômica advinda à pandemia sejam sentidos por toda a população, mas atinjam primeiramente aqueles que atuam diretamente no setor de serviços. Dentro desta classe está o setor da alimentação fora do lar, onde mais da metade das empresas pertencentes operam no prejuízo e com preocupante nível de endividamento, de acordo com os dados da pesquisa nacional da Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL, 2020).

Apesar do expressivo número de brasileiros empregados no setor de Alimentos e Bebidas (A&B) - mais de seis milhões segundo pesquisa da ABRASEL (2020) -, estes não ostentam a devida visibilidade. O desconhecimento acerca desta classe de funcionários e do seu ambiente de trabalho reforça na categoria o enraizado estigma de subemprego. Como definição, este pode ser caracterizado pela precarização das condições laborais, marginalização da mão de obra e sub remuneração, responsáveis por níveis de consumo considerados significativamente inferiores aos padrões mínimos de vida na sociedade brasileira moderna (BACHA, 1972).

O estudo do perfil das pessoas que atuam nessa indústria e geram expressiva quantidade de capital em Florianópolis pode, através da análise de suas particularidades e necessidades, indicar as intervenções necessárias para ampliar sua qualidade de vida, dentro e fora do trabalho. Tais mudanças poderiam ainda promover maior engajamento dos trabalhadores, fator responsável por um aumento de mais de 20% na produtividade e lucratividade de empresas (MENTAL HEALTH AMERICA, 2017).

Buscando ampliar a visibilidade e compreender a realidade do profissional deste setor tão fundamental à economia da cidade, este trabalho tem por objetivo a análise do perfil, dos relatos e das percepções dos trabalhadores de restaurantes de Florianópolis.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O mercado de trabalho no setor de alimentos e bebidas

Diante do compasso acelerado do modo de vida na sociedade contemporânea, a diminuição de tempo hábil se torna uma condição global. Como consequência, a terceirização

de atividades fundamentais, como o tempo destinado ao preparo das refeições, se mostra necessária. Tal relação faz com que hoje a indústria da alimentação fora do lar seja considerada chave da economia brasileira, ostentando o valor mais alto dentre os segmentos que compõem o PIB nacional.

De acordo com os dados da pesquisa *Consumer Reports on Eating Share Trends* (CREST) realizada no Brasil, o mercado da alimentação fora do lar movimentou 211 bilhões de reais no ano de 2019, contabilizando 1,23 bilhões de consumidores a cada mês (GS&NPD, 2019). Para atender esta expressiva demanda, cerca de 450 mil novos postos de trabalho são gerados todos os anos no setor, tornando-o o maior empregador dentro da indústria brasileira (ABRASEL, 2018).

A partir de março de 2020, porém, com a chegada da COVID-19 no país e consequente adoção do isolamento social como medida de segurança, a prosperidade do segmento foi profundamente impactada. Desde o início da pandemia até o mês de março de 2021, mais de 1 milhão de trabalhadores perderam seus empregos em bares e restaurantes, e cerca de 300 mil destes estabelecimentos fecharam as portas ainda em 2020, de acordo com as estatísticas da ABRASEL (2021). As consequências ainda tomam proporções imensuráveis enquanto aqueles que, para sobreviverem à crise, se submetem às mais adversas condições de sustento.

A precarização do trabalho no Brasil, porém, é uma tendência prévia à pandemia de Covid-19, estruturando-se através de nossas especificidades sócio-históricas como país. Tais traços favorecem um mercado de trabalho marcado pelo alto índice de informalidade, baixa remuneração e acesso desigual aos poucos direitos legalmente instituídos (PRAUN, 2020).

No setor de Alimentos e Bebidas - A&B são frequentes as condições de trabalho precarizadas. Estudos demonstram que, como precursores da insatisfação no trabalho em bares e restaurantes, estão o intenso esforço físico, a alta incidência de acidentes, as condições físicas e estruturais do ambiente, o salário insuficiente e a falta de reconhecimento por parte dos empregadores (MACIEL, 2002 ; RUGUÊ, 2001).

Cenário do presente trabalho, o setor de A&B em Florianópolis se destina especialmente ao abastecimento do fenômeno turístico, atributo fundamental à economia da capital. Em 2014, com a intenção de incrementar o turismo e proporcionar visibilidade internacional à gastronomia local, a cidade foi incluída na Rede Mundial de Cidades Criativas da UNESCO. Florianópolis abriga cerca de 2 mil bares e restaurantes distribuídos entre centro urbano, praias e enseadas (MOSER; PERINI, 2016).

O autor, ao retratar a titulação da UNESCO, recorda ainda da citação de Florianópolis como capital com melhor qualidade de vida pelo Atlas de Desenvolvimento Humano do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (2000). A positiva popularidade traz à cidade cerca de mil novos habitantes todos os anos.

Para delimitar o objeto do presente estudo, toma-se como definição de restaurante aquela adotada como Classificação Nacional de Atividade Econômica (CNAE) pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2010):

[...] Restaurantes e outros estabelecimentos de serviços de alimentação e bebidas

Esta classe compreende:

- as atividades de vender e servir comida preparada, com ou sem bebidas alcoólicas, ao público em geral, com serviço completo
- as atividades de servir bebidas alcoólicas, com ou sem serviço de alimentação, com ou sem entretenimento, ao público em geral, com serviço completo, tais como choperias, whiskerias e outros estabelecimentos especializados em servir bebidas

Esta classe compreende também:

- o serviço de alimentação para consumo no local, com venda ou não de bebidas, em estabelecimentos que não oferecem serviço completo, tais como: lanchonetes, fast-food, pastelarias, casas de sucos, botequins e similares
- os restaurantes self-service ou de comida a quilo
- as atividades de restaurantes e bares em embarcações exploradas por terceiros
- as sorveterias, com consumo no local, de fabricação própria ou não

Esta classe não compreende:

- Os trailers, carrocinhas e outros tipos de ambulantes de alimentação preparada para consumo imediato (56.12-1)
 - a fabricação de sorvetes (10.53-8)
- (CNAE nº5611-2/01)

Complementando a definição do objeto de estudo, os restaurantes participantes desta pesquisa são, em maioria, identificados pela tipologia *moderate upscale*, de acordo com a classificação de Muller e Woods (1994). Segundo os autores, esta categoria, além de identificar o principal tipo de serviço oferecido pelo estabelecimento, relaciona-se com seu conceito, faixa de preço e público alvo: geralmente contando com serviço de mesa, cardápio único e preços moderados, os restaurantes da categoria *moderate scale* possuem ambientação e identidade de marca bem definidos, arquitetados para suprirem não somente as necessidades gastronômicas de um público-chave específico.

2.2 O perfil do profissional de restaurantes

O desenvolvimento tardio da gastronomia enquanto área de estudo, ciência e tecnologia faz com que o perfil profissional esperado pelo mercado de restaurantes fundamente-se na

formação prática e empírica, valorizando as habilidades e a conduta profissional do trabalhador. Ao analisar o perfil do egresso de cursos superiores de gastronomia e as expectativas do mercado de trabalho, Domingues (2008) ressalta a importância do domínio dos métodos, técnicas e procedimentos, seguidos pelo conhecimento da prática da administração. Outros estudos elencam as seguintes competências como importantes para garantir a empregabilidade na área de alimentos e bebidas: disciplina, trabalho em equipe, cortesia, postura e asseio (GIMENES-MINASSE, 2018; ASSUNÇÃO; ROCHA; RIBAS, 2010).

Em seu artigo intitulado *Gastronomia: Ciência e Profissão*, Rocha (2015) ressalta que, apesar da crescente expansão na oferta de cursos superiores no país, o acesso aos estudos da gastronomia segue limitado a uma minoria elitizada, se aproximando das representações midiáticas *glamourizadas* da profissão e distante do verdadeiro cenário do mercado de trabalho. As expectativas dos alunos dos cursos de gastronomia, especialmente referentes à remuneração e ascensão, diferem significativamente da realidade do trabalho no ramo, como reforçam Helal, Fong e Paiva (2020) e Gimenes-Minasse (2018). Como consequência, ainda não se constata a presença de profissionais com formação acadêmica exercendo funções de liderança à frente de restaurantes (ANDRADE; RAMOS, 2016).

A distância entre academia e mercado de trabalho faz com que os empregos no setor da alimentação fora do lar sejam marcados pela mão de obra não qualificada e, em muitos casos, não treinada para assumir suas funções ou instruída para obedecer às normas de segurança alimentar (ZANDONADI *et al.*, 2007). No caso de Florianópolis, de acordo com pesquisa realizada pelo Instituto Federal de Santa Catarina em 2009, somente 27% dos funcionários do setor de A&B possuíam algum curso relativo à área (ASSUNÇÃO; ROCHA; RIBAS, 2010).

Rocha (2015) recorre aos dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios para descrever o trabalhador médio do setor de serviços no Brasil: possui 35 anos, menos de sete anos de estudo, cumpre jornada de trabalho de 48 horas semanais e recebe até 2,5 salários mínimos.

Em pesquisa que investiga o perfil do trabalhador dos restaurantes de uma microrregião de Florianópolis através da aplicação de um questionário, Assunção, Rocha e Ribas (2010) descrevem as seguintes características: escolaridade pouco elevada, baixa remuneração, pouco tempo de serviço no estabelecimento que atua e considerável tempo de atuação no setor, reforçando a alta rotatividade de funcionários. Silva (2008), em um estudo também realizado na capital catarinense, demonstra a percepção negativa dos empregados quanto à rotatividade no setor de A&B: estes sentem seu desempenho prejudicado pelas entradas e saídas sucessivas

de funcionários, acarretando em instabilidade na equipe, sobrecarga de trabalho e prejuízo nos serviços prestados pela empresa.

No livro intitulado “Problemas Ligados ao Álcool e a Drogas no Ambiente de Trabalho: uma evolução para a prevenção” (2003), a Organização Internacional do Trabalho em colaboração com o Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime defendem que determinadas condições de trabalho podem promover ou aumentar o uso de drogas. Tais especificidades aparecem listadas no trabalho e remetem muito ao emprego em restaurantes.

(...) Estas condições incluem: riscos extremos de segurança; trabalho por turnos ou trabalho noturno; trabalho em locais remotos, com deslocamento para longe de casa; alterações nas tarefas ou velocidade de manuseamento do equipamento; conflitos de funções; cargas de trabalho (excessivas ou escassas); desigualdade nas remunerações e/ou benefícios; estresse laboral; monotonia e ausência de criatividade, variedade ou controle; comunicações insatisfatórias; instabilidade de emprego; e indefinição das funções. (ILO, 2003, p. 19-20) (tradução do autor).

Estudos sugerem ainda que aqueles com maior risco de dependência de álcool também estão predispostos a optarem pelo trabalho no setor de alimentação fora do lar (KJÆRHEIM; MYKLETUN; HALDORSEN, 1996). O abuso de álcool e drogas parece também levar à insatisfação no trabalho (DEERY; JAGO, 2015) e, conseqüentemente, à evasão profissional (MCGINLEY et al., 2014).

Nos Estados Unidos, um estudo da Mental Health America, organização sem fins lucrativos dedicada à promoção da saúde mental e visibilidade das enfermidades psicológicas, analisou mais de 17.000 trabalhadores de 19 setores da indústria, mensurando suas atitudes e percepções e coletando informações sobre cultura do ambiente de trabalho, estresse laboral, engajamento e benefícios dos funcionários. A pesquisa concluiu que o trabalho em restaurantes não só acarreta em maiores índices de problemas de saúde mental, como é o terceiro setor da indústria no ranking de ambientes de trabalho insalubres (MENTAL HEALTH AMERICA, 2017). No ano de 2020, a organização realizou uma pesquisa semelhante contando com a resposta de 5.030 trabalhadores entre os meses de fevereiro e setembro. A área de A&B se estabeleceu no segundo lugar dos setores da indústria mais insalubres em todos os cinco indicadores utilizados: saúde no geral; saúde financeira; escore de *burnout*¹; apoio dos supervisores e desfechos na saúde mental (MENTAL HEALTH AMERICA, 2021).

Com o propósito de examinar as novas relações entre status de emprego, saúde mental, abuso de substâncias e abandono de carreira em trabalhadores de restaurantes frente a pandemia de Covid-19, uma pesquisa com 900 participantes foi conduzida em junho de 2020, também

¹ Síndrome caracterizada por colapso físico ou mental causado por excesso de estresse de trabalho (OXFORD, 2021).

nos Estados Unidos. Os resultados revelaram que o status profissional tem afetado a saúde mental destes de forma diferente àquela apresentada nos estudos prévios à pandemia. Especificamente, o estudo revelou que os trabalhadores que seguem empregados durante esse período, em oposição àqueles que foram dispensados, experienciam níveis maiores de estresse psicológico, abuso de drogas e de álcool, antes associados à perda do emprego. A conclusão pode ser explicada pelo fato de que o ofício em restaurantes hoje se dá sob circunstâncias muito mais estressantes, especialmente devido ao aumento da exposição ao vírus e à redução da remuneração (Bufqin *et al.*, 2021).

A partir do conhecimento de tais fatores associados ao trabalho e ao perfil dos profissionais que atuam em restaurantes, busca-se com a presente pesquisa identificar ainda as possíveis semelhanças entre essas realidades e a vivência dos participantes da amostra.

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo Geral

- Analisar o perfil dos trabalhadores de restaurantes de Florianópolis, SC.

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar o perfil do trabalhador de restaurantes de Florianópolis através das respostas predominantes;
- Descrever características importantes e propor interpretações dos resultados de identificação comum.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa foi realizada em Florianópolis, capital do estado de Santa Catarina, nomeada Cidade Criativa UNESCO da Gastronomia no ano de 2014 (MOSER; PERINI, 2016) e reconhecida nacionalmente pelo seu potencial turístico. Apesar do forte apelo do setor de alimentos e bebidas, especialmente relacionado ao turismo gastronômico, poucas pesquisas dedicam-se exclusivamente ao estudo do perfil do trabalhador de tais estabelecimentos. Este trabalho, portanto, propôs-se a ampliar este conhecimento ao investigar e caracterizar os profissionais de restaurantes de Florianópolis.

O presente trabalho caracteriza-se como uma pesquisa descritiva transversal do perfil dos profissionais que atuam em restaurantes em Florianópolis, utilizando da abordagem metodológica qualitativa, onde se busca compreender com profundidade um objeto dentro de seu contexto próprio partindo do estudo das pessoas envolvidas e de suas perspectivas (GODOY, 1995). Como instrumento de coleta de informações, utilizou-se do levantamento através da aplicação de um questionário.

A fim de diversificar o objeto do estudo, escolheu-se a critério de aleatoriedade restaurantes presentes em cada uma das 5 macrorregiões da cidade: Continental, Central, Norte, Sul e Leste. O questionário foi apresentado para a equipe de 63 estabelecimentos durante os meses de fevereiro e março de 2021, contabilizando a resposta de 102 profissionais.

Respeitando o cenário de crise sanitária, por motivos de logística e segurança, o questionário foi elaborado e aplicado de forma digital. Para isto, utilizou-se a plataforma Google Forms, aplicativo gratuito de gerenciamento de pesquisas do Google.

Precisamente, o questionário apresentou 40 questões de múltipla escolha e 3 descritivas, além de um espaço livre para comentários. As perguntas foram divididas de acordo com a temática em quatro seções: pessoais, profissionais, de hábitos e percepções e relacionadas à pandemia de Covid-19.

A escolha de solicitar além de dados sociodemográficos dos participantes parte das relações estabelecidas entre satisfação no trabalho, condições de trabalho, comportamento e qualidade de vida exploradas por Southgate (2014). Através das questões busca-se investigar, portanto, os complexos fatores psicossociais do trabalho, descritos a seguir pela Organização Internacional do Trabalho e Organização Mundial da Saúde, ambas agências da Organização das Nações Unidas:

[...] Os fatores psicossociais no trabalho se referem às interações entre e dentro do ambiente de trabalho, conteúdo do trabalho, condições organizacionais e capacidades, necessidades, cultura, questões pessoais extra-laborais do trabalhador que podem, através de percepções e experiência, influenciar na saúde, na performance e satisfação no trabalho
(ILO/WHO, 1984, p. 3) (tradução do autor).

Após a coleta das respostas, extraiu-se o processamento e tabulação das informações no Google Forms, e utilizou-se o programa Microsoft Office Excel 365 para uma segunda análise dos resultados.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

5.1 Caracterização do profissional

Ao final do levantamento, encontraram-se as características predominantes entre os 102 profissionais, atuantes em 63 restaurantes da cidade. A seguir serão apresentadas as prevalências e os demais resultados da pesquisa.

Quanto à origem, quase todos os participantes da pesquisa são brasileiros (97,1%), sendo maioria ainda os naturais do estado de Santa Catarina (36,3%). Após, São Paulo (17,6%), Rio Grande do Sul (16,7%) e Paraná (13,7%) são os estados com o maior número de respostas, conforme ilustrado na figura 1.

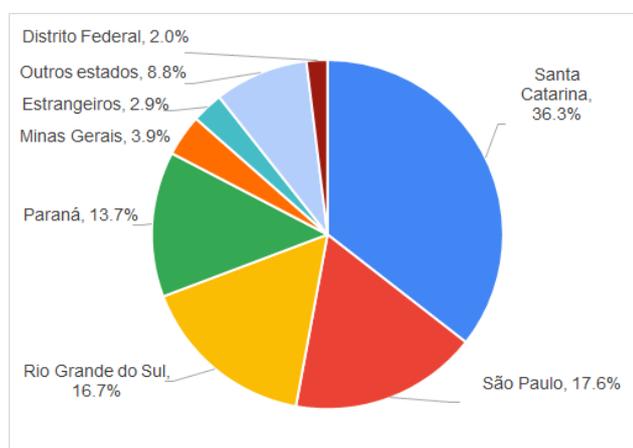


Figura 1 - Estado de origem dos profissionais de restaurantes em Florianópolis (2021)
Fonte: Elaboração própria.

Os participantes da pesquisa possuíam entre 17 e 46 anos. Para facilitar a análise dos resultados, agruparam-se as respostas dentro de faixas etárias similares às utilizadas em pesquisas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística: de 15 a 19 anos; de 20 a 24 anos; de 25 a 29 anos; de 30 a 34 anos; de 35 a 39 anos; de 40 a 44 anos; e de 45 a 49 anos. Houve predominância para o intervalo de 25 a 29 anos (30%), conforme mostra a figura 2. Quanto à cor ou raça/etnia, a maioria dos trabalhadores se autodeclara branco (67,6%), seguido dos pardos (16,7%), pretos (12,8%) e amarelos (2,9%), como visível na figura 3.

Dentre as classificações de gênero, a maior parte dos profissionais identificou-se como mulher (49%), seguido por homem (47%) e gênero não binário² (2,9%). Relacionando-se com a identidade de gênero e orientação afetiva e sexual dos profissionais, a questão seguinte constatou que 42,2% destes consideram-se LGBTQIA+³.

² Gêneros que não estão descritos nas definições binárias tradicionais “mulher” e “homem” (OXFORD, 2021).

³ Sigla para lésbicas, gays, bissexuais, transexuais, *queer*, intersexuais, assexuais e mais (OXFORD, 2021).

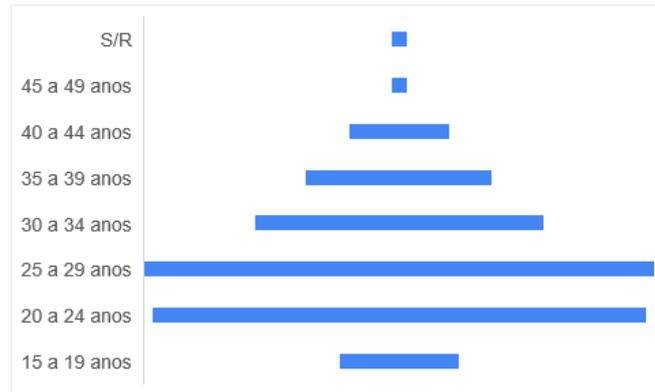


Figura 2 - Faixa etária dos profissionais de restaurantes em Florianópolis.

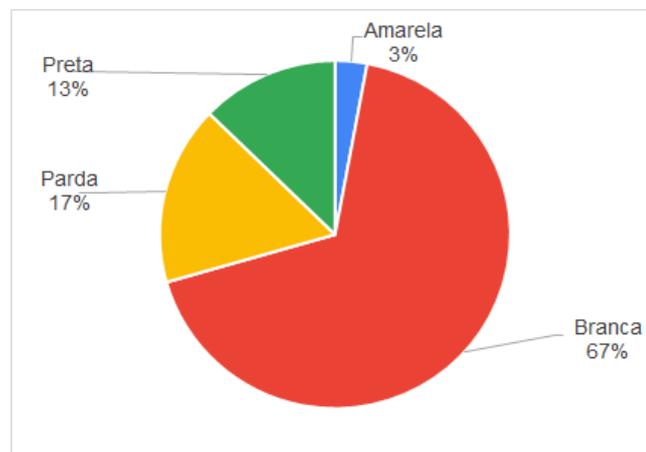


Figura 3 - Raça/cor autodeclarada dos profissionais de restaurantes em Florianópolis.
Fonte: Elaboração própria (2021)

O grau de escolaridade mais presente é o de ensino superior incompleto (48%), seguido de ensino médio completo (23,5%) e ensino superior completo (18,6%), conforme a figura 4. A maioria dos profissionais enquadra-se no estado civil solteiro (80,4%) e não possui dependentes financeiros (80,4%). Prevaecem ainda as respostas daqueles que residem na região central (36,3%), moram com a família (49%), e que gastam acima de 1900 reais (18,6%) com despesas de moradia.

Quanto ao tipo de contrato de trabalho, como exibido na figura 5, os profissionais com contrato de trabalho fixo e registro em carteira de trabalho (72,5%) correspondem a maioria dos pesquisados, seguidos daqueles que trabalham com escala fixa, mas sem registro (14,7%) e dos *freelancers* (8,8%), que trabalham de forma intermitente sem contrato formal.

A maioria indica que trabalha no setor de A&B há mais de 5 anos (46,1%); de 1 a 2 anos (26,5%) no mesmo restaurante; e de 1 a 2 anos (26,5%) na mesma função neste estabelecimento (figura 6), sendo garçom/garçonete e operador de caixa (38,2% em ambas) as funções mais relatadas.

Sobre a remuneração, prevalecem aqueles que recebem entre 1 e 1,5 salários mínimos ($> R\$1215,00$ e $\leq R\$1823,00$) (48%); recebem além deste o valor referente à taxa de serviço (56,9%); recebem vale transporte (55,9%); não recebem vale alimentação, mas fazem refeição no local (67,6%); e não possuem uma segunda fonte de renda (76,5%).

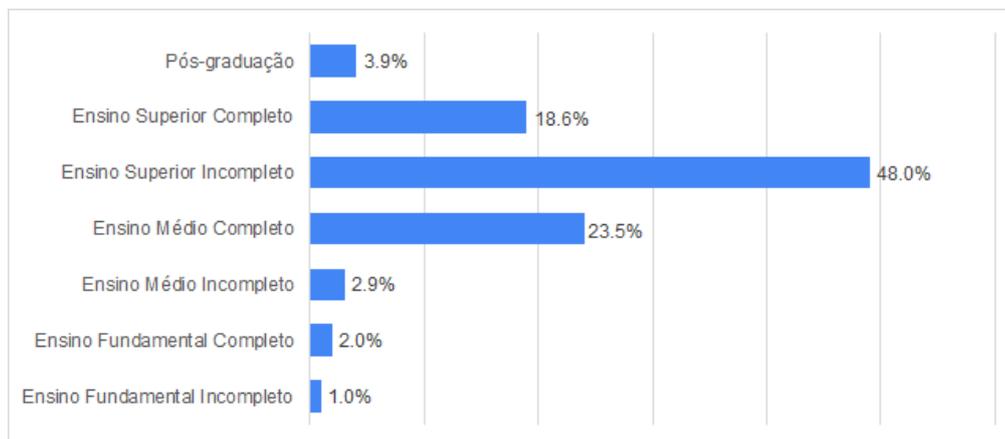


Figura 4 - Grau de escolaridade dos profissionais de restaurantes em Florianópolis.

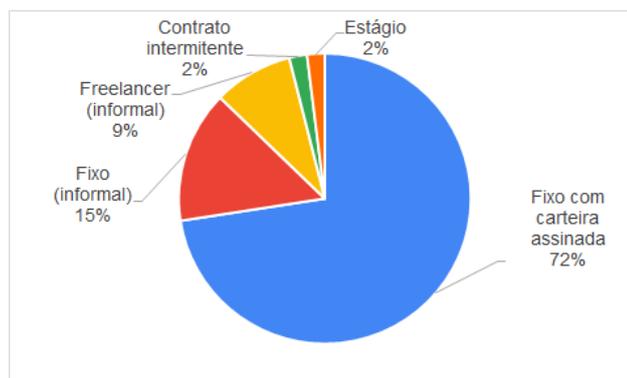


Figura 5 - Tipo de contrato de trabalho dos profissionais de restaurantes em Florianópolis.

De acordo com os resultados, a maioria dos pesquisados trabalha, em média, 8 horas por dia (41,2%); 6 dias por semana (69,6%); predominantemente no turno da noite (78,4%); folgando às segundas-feiras (61,8%). Deslocam-se até o trabalho com veículo próprio (33,3%), demorando entre 10 e 20 minutos ou menos de 10 minutos (28,4% em ambos) no trajeto.

Como motivação do trabalho, quase um terço dos profissionais indica a vocação (29,4%), conforme mostrado na figura 7. No entanto, como exposto na figura 8, mais da metade dos pesquisados não possui capacitação ou curso superior na área de alimentos e bebidas (52%).

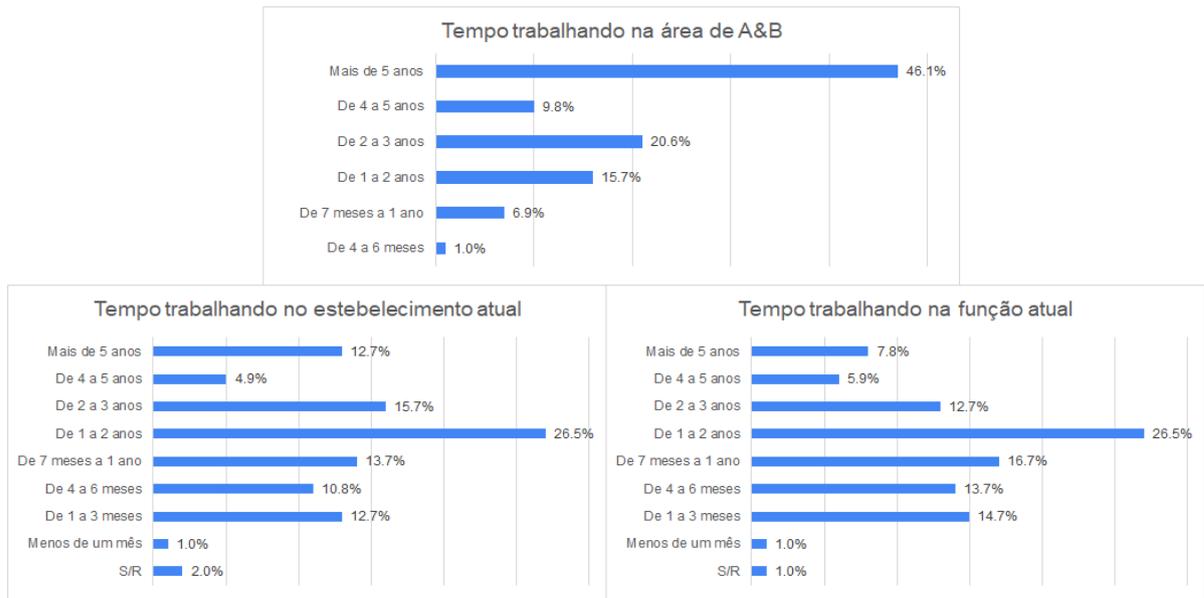


Figura 6 - Tempo de exercício dos profissionais de restaurantes em Florianópolis.

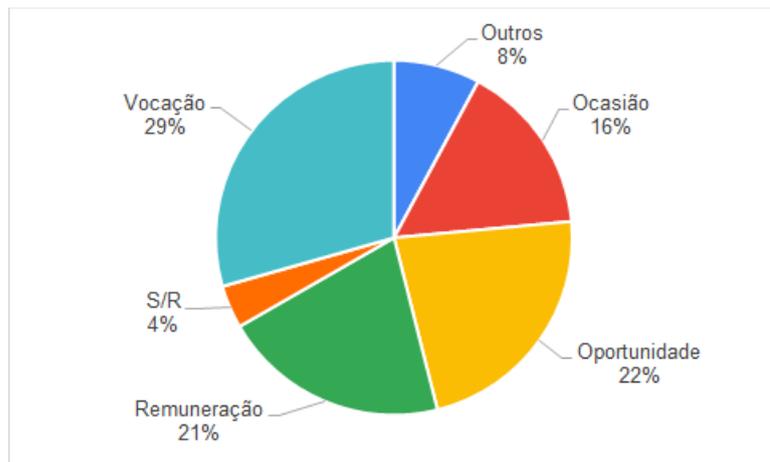


Figura 7 - Motivação do trabalho dos profissionais de restaurantes em Florianópolis.

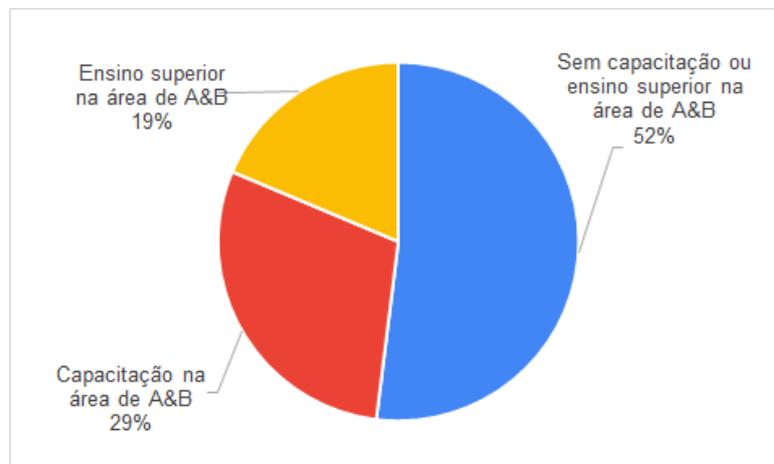


Figura 8 - Qualificação dos profissionais de restaurantes em Florianópolis.

Fonte: Elaboração própria (2021)

Quanto aos hábitos dos participantes, a maioria costuma visitar restaurantes em torno de uma vez por semana (24,5%) e também costuma pedir comida por *delivery* em torno de uma vez por semana (34,3%). A maior parte dos profissionais aponta consumir bebidas alcoólicas em torno de 2 a 3 vezes na semana (35,3%); não costuma fumar cigarros ou outra forma de consumo de tabaco (52%); e não costuma consumir drogas ilícitas (51%).

Quando solicitados para descrever o ambiente de trabalho em uma palavra, as respostas mais presentes foram ótimo (9,8%), agradável (8,8%), tranquilo e familiar ou família (6,9% em cada). A maioria dos participantes alega não se sentir sobrecarregada em suas funções de trabalho (57,8%). Também são maioria aqueles que, fazendo uma autoavaliação psicológica, relatam sentirem-se ansiosos e/ou deprimidos com frequência (60,8%) e os que nunca passaram por acompanhamento psicológico e/ou psiquiátrico (59,8%).

Na última sessão, relacionada aos adventos da pandemia de Covid-19, os questionados responderam, em maioria, que se sentem instruídos quanto aos procedimentos de higienização e prevenção no ambiente de trabalho (84,3%). Porém, a maior parte afirma também que, em relação à pandemia, não se sentem seguros dentro do local de trabalho (51%). Considerando os decretos e medidas de segurança adotados pela cidade de Florianópolis sobre o funcionamento de bares e restaurantes, transporte e espaços públicos durante a pandemia, a maior parcela dos profissionais não se sente segura (71,6%), e alega que tiveram a renda afetada pela crise econômica decorrente da pandemia (85,3%). Os resultados desta seção estão apresentados na figura 9.

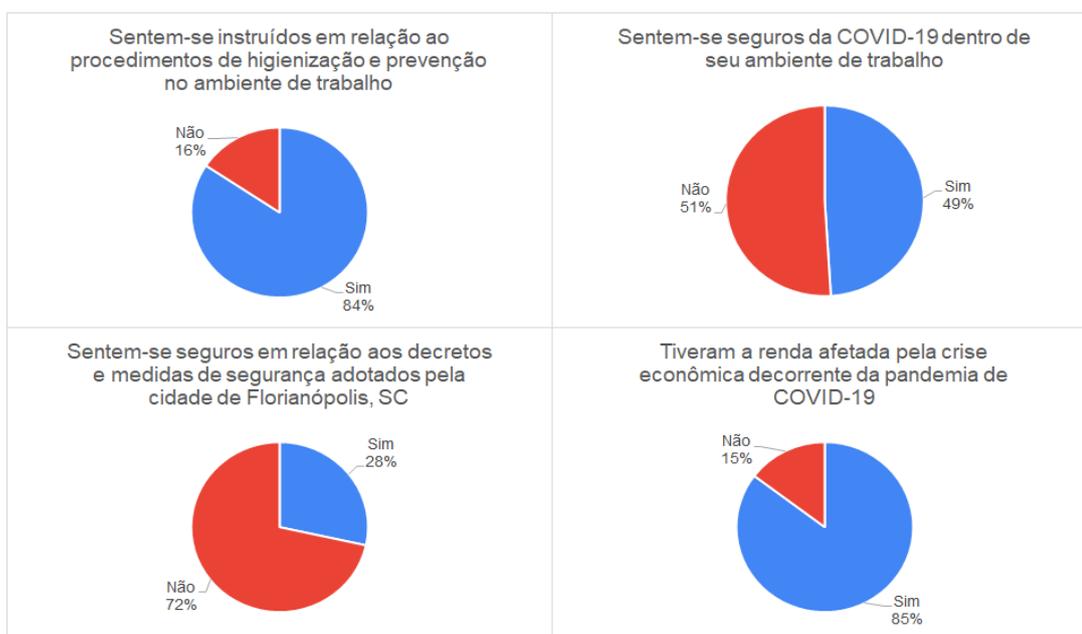


Figura 9 - Percepções dos profissionais de restaurantes em Florianópolis frente à pandemia.
Fonte: Elaboração própria (2021)

5.2 Notas sobre os resultados

A aplicação do questionário trouxe, além do perfil caracterizado com as respostas predominantes, um conteúdo de expressivas informações sobre os pesquisados, que provavelmente refletem a realidade do trabalho em um restaurante. A seguir, revisaremos alguns dos dados mais relevantes encontrados através do estudo.

Na primeira seção do questionário, atesta-se que mais da metade dos profissionais são naturais de outros estados da federação (60,8%). Estes números indicam a intensidade dos fluxos migratórios para o estado de Santa Catarina, especialmente para a capital. Com a predominância ainda dos estados da região sul (Rio Grande do Sul com 16,7% e Paraná com 13,7%) e sudeste (São Paulo com 17,6% e Minas Gerais com 3,9%), temos um indicativo das principais origens deste movimento de pessoas que buscam aqui, possivelmente, uma melhor qualidade de vida.

Os dados relativos à idade dos profissionais condizem com a pirâmide etária de Florianópolis apresentada pelo IBGE no censo demográfico de 2010: a faixa que compreende o maior número de residentes da cidade é a de 25 a 29 anos, tal qual a que prevalece na idade dos participantes da pesquisa. A maior presença de pessoas mais jovens ocupando cargos em restaurantes também pode ser reflexo do intenso esforço físico e, por vezes, riscos ergonômicos destes postos de trabalho.

A equiparidade de gênero entre os participantes aponta, por um lado, uma maior participação da força de trabalho feminina. Porém, dados nacionais do 1º trimestre de 2020 indicam que as mulheres, apesar de representarem 52,6% da população em idade ativa, ocupam 43,8% das vagas no mercado de trabalho (GORAYEB *et al.*, 2020).

Enquanto 84,76% da população de Florianópolis é autodeclarada branca (IBGE, 2010), os não-brancos somam 32,4% dos trabalhadores na pesquisa. Tal diferença pode indicar a vivência discriminatória da população preta e parda, especialmente presente em um estado de população majoritariamente branca. Isso se torna mais evidente quando isolamos as respostas daqueles em cargos de liderança, como gerente e chef de cozinha: dos 35 participantes que ocupam estas posições, apenas 7 (ou 20%) são pretos ou pardos.

Embora corresponda à menor parcela entre os respondentes, a porcentagem de pessoas LGBTQIA+ dentro da pesquisa (42,2%) é vista de forma positiva, como possível sinal de maior inserção da comunidade no mercado de trabalho. Pode indicar também que o ambiente laboral no setor de alimentação fora do lar é mais receptivo para essas minorias. Apesar disto, apenas

2% dos respondentes identificam-se como transgênero⁴, denunciando um contexto muito mais complexo e a desafiadora inserção de pessoas trans no mercado de trabalho formal.

As questões sobre remuneração evidenciam o modesto salário na categoria, contrastando com o elevado custo de vida na cidade. Enquanto 56,8% responderam que recebem até 1,5 salários mínimos, que corresponde ao valor de R\$1823,00 conforme a lei complementar 760/2020 (SANTA CATARINA, 2020), 49% alegam gastar acima de R\$1100,00 com despesas de moradia, predominando ainda aqueles que gastam acima de R\$1900,00 (18,6%). Dentre os pesquisados, 23,5% indica possuir uma segunda fonte de renda, possível resposta para a pequena margem entre remuneração e despesas.

Quanto à escolaridade, 94,1% dos pesquisados indicaram já ter concluído o ensino médio. Em comparação com estudos semelhantes realizados com trabalhadores de restaurantes do bairro de Coqueiros em Florianópolis e de restaurantes *self-service* em Teresina, no Piauí, onde os profissionais que concluíram tal etapa do ensino somam respectivamente 23% e 64% dos participantes (ASSUNÇÃO; ROCHA; RIBAS, 2010 ARCOVERDE, 2016), percebe-se um importante progresso. Ao examinarmos as respostas daqueles que possuem formação superior especificamente em gastronomia, atestamos que 36,8% ocupam cargos de liderança nos restaurantes, confirmando a constatação do estudo de Andrade e Ramos (2016) sobre a tímida participação dos acadêmicos egressos em tais posições.

Em relação aos seus vínculos empregatícios, 23,5% relatam trabalhar informalmente, ou seja, sem registro em carteira de trabalho. Dentro do setor, isso se deve principalmente à sazonalidade das vendas e da necessidade de mão de obra, além da dificuldade dos empregadores de arcar com os custos de contratação. Vale ressaltar que tais trabalhadores não estão assegurados pelas garantias e benefícios da Consolidação das Leis do Trabalho, e muitas vezes estão sujeitos aos riscos inerentes ao emprego em estabelecimentos de restauração.

Dentre os pesquisados, apenas 2% indicou trabalhar com contrato intermitente, regime de trabalho introduzido na reforma trabalhista de 2017 através da Lei nº 13.467/2017 (BRASIL, 2017). Buscando atender as demandas do mercado, o contrato de trabalho intermitente permite a prestação de serviços de forma flexível, descontínua e esporádica. Equivale ao informal *freelancer*, citado por 8,9% dos participantes, mas conferindo os direitos e proteções da legislação trabalhista ao empregado, como o direito a férias e 13^a salário.

⁴ Pessoa cujo senso de identidade pessoal e de gênero não corresponde com o seu sexo de nascimento (OXFORD, 2021).

As respostas sobre o tempo de empresa e de exercício da mesma função no restaurante se assemelham, podendo ser resultado da dificuldade de promoção e ascensão de cargo. Também, enquanto a maioria dos participantes indica trabalhar no setor de A&B há mais de 5 anos (46,1%), mais de um terço destes apontam trabalhar na mesma empresa há um ano ou menos (39%), atestando os altos índices de rotatividade associados ao ramo, objeto do estudo de Silva (2009). Dentre os fatores que colaboram com esta realidade estão o estresse laboral decorrente da polivalência de funções - 44,1% indicaram exercer mais de uma função e 41,2% sentem-se sobrecarregados nas funções exercidas (figura 10) - e a extensa carga horária e escala semanal - 71,6% relata trabalhar em média oito horas ou mais diariamente e 69,6% trabalha 6 dias por semana. Chama-se atenção para os 9,8% que trabalham em média 12 horas ou mais por dia e 6,9% que trabalham todos os dias da semana, sem tirar um dia de folga.

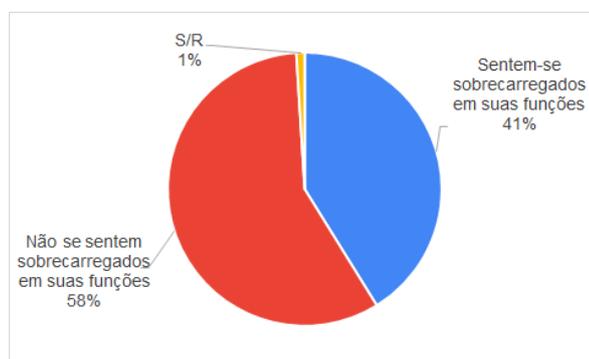


Figura 10 - Percepção dos profissionais de restaurantes em Florianópolis em relação às suas funções.
Fonte: Elaboração própria (2021)

Optou-se por questionar a frequência de visitas a outros restaurantes e de pedidos de comida por delivery pois, levando em consideração a provável afinidade destes trabalhadores pela gastronomia, traria informações interessantes sobre comportamento e poder aquisitivo. A baixa frequência, partindo deste ponto, pode ser indicativo de um padrão de consumo reduzido, ocasionado simultaneamente pela baixa remuneração e pouca disponibilidade de tempo livre, especialmente aos fins de semana.

Os resultados retratados nos parágrafos anteriores podem se relacionar de maneira íntima com outra questão: conforme a figura 11, a maioria dos profissionais relatam se sentir ansiosos e/ou depressivos com frequência (60,8%). A justificativa está, possivelmente, nos elevados estresses ocupacionais do setor de alimentos e bebidas, fator psicossocial que implica em baixos níveis de satisfação no ambiente de trabalho e redução na qualidade de vida. Apesar disso, quando solicitados a descrever o ambiente de trabalho, sobressaem-se as palavras

positivas, como “agradável”, “família”, “descontraído”, que podem estar relacionadas às relações interpessoais dentro do trabalho e a um sentimento de pertencimento.

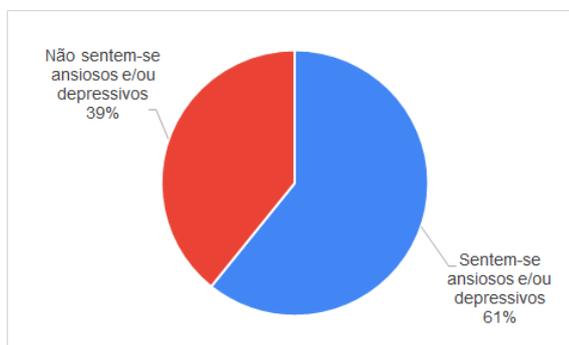


Figura 11 - Autoavaliação psicológica dos profissionais de restaurantes em Florianópolis.

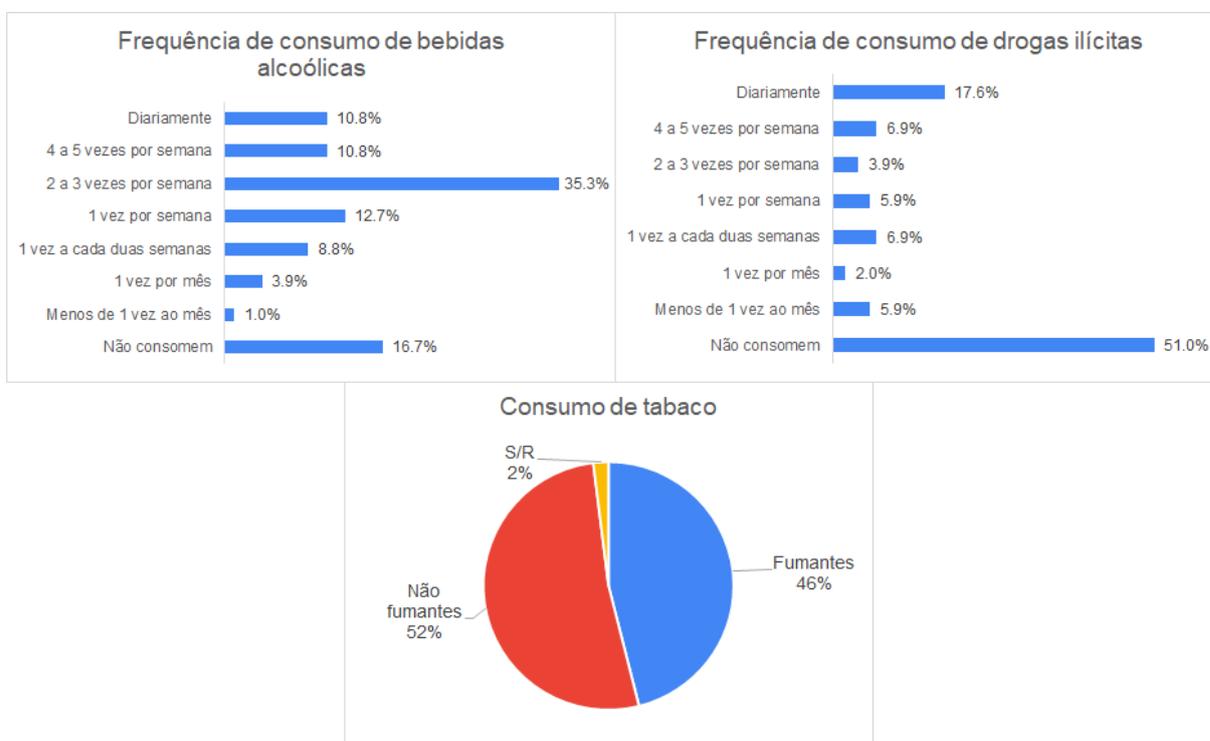


Figura 12 - Frequência de uso de substâncias por profissionais de restaurantes em Florianópolis.

Fonte: Elaboração própria (2021)

Os índices de uso de substâncias, apresentados na figura 12, também trazem preocupação sobre a categoria de trabalhadores. Enquanto pesquisas demonstram que 12,8% dos brasileiros fazem uso de derivados de tabaco diariamente ou ocasionalmente (IBGE, 2019), 46,1% dos profissionais participantes apontaram o mesmo. Ainda, a pesquisa nacional diz que 26,4% dos brasileiros consomem bebidas alcoólicas pelo menos uma vez na semana, contra 69,6% da amostra deste trabalho. Salienta-se que 10,8% dos participantes ingerem álcool diariamente, o que certamente preocupa e demanda um estudo mais direcionado, avaliando

possíveis tendências e riscos da profissão para o desenvolvimento de alcoolismo ou consumo prejudicial de bebidas alcoólicas.

Para abordarmos a frequência de consumo de ilícitos, propõe-se primeiramente analisar os indicadores nacionais: de acordo com o 3^a Levantamento Nacional sobre o Uso de Drogas pela População Brasileira (BASTOS *et al.*, 2017), 3,2% dos brasileiros fizeram uso de drogas ilícitas ao menos uma vez nos últimos 12 meses. A realidade destoa muito do objeto do presente trabalho: dos participantes 43,1% alegam consumir substâncias ilícitas pelo menos uma vez ao mês, e quase um quarto fazem uso diário (17,6%). Os resultados encontrados aqui superam àqueles da Pesquisa Nacional sobre Uso de Drogas e Saúde, nos Estados Unidos, onde 19,1% dos trabalhadores da indústria da acomodação e serviços de alimentação alega ter consumido drogas ilícitas no último mês, maior número dentre os setores pesquisados (BUSH; LIPARI, 2015).

As realidades retratadas por este trabalho encontram justificativas nas formas de organização da sociedade, no cenário do mercado de trabalho e nos contextos de uma economia capitalista em crise. Além disso, correlacionam-se entre si de forma cíclica, onde uma problemática é simultaneamente a causa e a consequência de outra.

Considerando este ponto de vista, pesquisas indicam que o trabalho em si não é o maior motivador para o consumo de substâncias, mas as condições de trabalho desgastantes, estressantes e desmotivadoras para o trabalhador aumentam as chances de refúgio no uso de alguma droga, seja esta lícita ou ilícita (FELIX JUNIOR; SCHLINDWEIN; CALHEIROS, 2016). Evidenciando esta colocação, na presente pesquisa, dentre os participantes que alegaram se sentir sobrecarregados dentro de suas funções, há uma prevalência maior daqueles que fumam tabaco (54,8%), que bebem ao menos uma vez na semana (61,9%), que consomem drogas ilícitas ao menos uma vez ao mês (57,1%) e que se sentem ansiosos e/ou depressivos com frequência (71,4%). A relação de agravamento acontece também com aqueles que indicaram trabalhar todos os dias da semana: dentre estes, são maioria os que fumam tabaco (85,7%), bebem 4 ou mais vezes na semana (85,7%), consomem drogas ilícitas 4 ou mais vezes na semana (57,1%) e se sentem ansiosos e/ou depressivos com frequência (71,4%).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Embora a amostra do estudo totalize uma parcela pequena da população de trabalhadores de restaurantes em nossa cidade, o presente trabalho cumpre seu papel enquanto

pesquisa de abordagem qualitativa, reunindo conhecimento e trazendo visibilidade social a um grupo específico de pessoas.

Como resultado, o questionário traz os seguintes dados sociodemográficos sobre os profissionais: são, em sua maioria, do gênero feminino; autodeclarados brancos; com idade entre 25 e 29 anos; naturais de Santa Catarina; solteiros; heterossexuais; com ensino superior incompleto; que residem com a família; gastam acima de R\$1900,00 com despesas de moradia e não possuem dependentes financeiros.

Em relação a sua atual posição profissional, a maioria destes trabalha com escala fixa e registro em carteira de trabalho; em torno de 8 horas por dia; 6 dias por semana; no turno da noite; folgando nas segundas-feiras; e indicam a vocação como motivo de escolha da profissão.

A maior parte destes profissionais apresenta remuneração relativamente baixa, entre 1 e 1,5 salários mínimos (faixa que compreende os valores entre R\$1215,00 e R\$1823,00); não possui uma segunda fonte de renda; e não possui capacitação ou formação na área. Ainda, considera-se que a maioria recebe referente à taxa de serviço e vale transporte; faz refeição no local de trabalho mas não recebe vale alimentação; trabalha há mais de 5 anos no setor de alimentação fora do lar; de 1 a 2 anos no mesmo restaurante; exercem as funções de garçom/garçonete e/ou operador de caixa; e está de 1 a 2 anos exercendo esta função no mesmo estabelecimento. Para se deslocarem até o trabalho, utilizam principalmente veículo próprio e demoram entre 10 e 20 minutos ou menos de 10 minutos.

Abordando os hábitos dos profissionais, a maior parte da amostra indica visitar restaurantes e pedir delivery em torno de uma vez na semana; não costuma fumar tabaco ou consumir drogas ilícitas; e ingere bebidas alcoólicas em torno de 2 a 3 vezes na semana. Em relação à percepção dos participantes, a maioria relata não se sentir sobrecarregada em suas funções no trabalho; e fazendo uma autoavaliação, alegam se sentir ansiosos e/ou depressivos com frequência, mas não fazem ou fizeram acompanhamento psicológico ou psiquiátrico. Quando solicitados para descrever o ambiente de trabalho em uma palavra, a mais mencionada foi ótimo.

Levando em consideração o cenário atual da pandemia de COVID-19 e o contexto do trabalho em um restaurante, a maior parte dos participantes se sente instruída quanto aos procedimentos de higienização e prevenção da doença causada pelo vírus Sars-CoV-2; não se sente segura dentro de seu ambiente de trabalho; e não se sente segura em relação aos decretos e normas de segurança sobre o funcionamento de bares e restaurantes, transporte e espaços

públicos adotados pela cidade de Florianópolis. Ainda, os profissionais relatam, majoritariamente, que tiveram sua renda afetada pela crise econômica decorrente da pandemia.

Somadas ao resumo acima, composto pelas afirmações predominantes dos participantes da pesquisa, estão as demais respostas coletadas que evidenciam algumas realidades vividas pelas pessoas que escolhem - ou necessitam - trabalhar neste ramo. Através da análise dos resultados do questionário, considera-se que cargas horárias excessivas simultâneas à baixa remuneração e associadas à alta rotatividade e baixo índice de ascensão profissional são características definitivas do trabalho no setor de alimentos e bebidas. Tais fatores, contribuindo para um elevado estresse ocupacional, parecem relacionar-se com altos índices de insatisfação, que ultrapassam o horário de trabalho e influenciam na forma como os trabalhadores dirigem suas vidas pessoais. Não se deve, portanto, desconsiderar a possível relação entre a carreira profissional no setor de alimentação fora do lar e a ocorrência de patologias graves como a depressão, o transtorno de ansiedade e a dependência química.

Diante da exposição proporcionada pelo trabalho, avalia-se incompatível a relação entre remuneração, riscos associados e essencialidade desta profissão, demandando intervenções de melhorias voltadas para a saúde física e psíquica do trabalhador - responsabilidade cabível aos empregadores e ao poder público. Salienta-se também a necessidade de ações para a prevenção de discriminação laboral de grupos marginalizados, como pretos e transgêneros, não só como política pública mas como iniciativa dos restaurantes: é papel da instituição empregatícia não tolerar qualquer tipo de discriminação nos processos de recrutamento, treinamento, remuneração, avaliação ou promoção de seus empregados, dando atenção especial aos membros de grupos que recorrentemente vivem situações de vulnerabilidade social (MENEZES; DE OLIVEIRA; NASCIMENTO, 2018).

Espera-se, por fim, que este trabalho sirva de estímulo para que novos estudos sobre o profissional de restaurante e seu ambiente de trabalho sejam realizados, investigando profundamente esta realidade e proporcionando melhorias significativas.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Diego César Terra de; RAMOS, Heidy Rodriguez. Cursos de Gastronomia, profissionais com formação acadêmica e mercado de trabalho. **Observatório de Inovação do Turismo**, [S. L.], v. 4, n. 2, p. 85-100, mar. 2016. Disponível em: <http://publicacoes.unigranrio.edu.br/index.php/raoit/article/view/3420/0>. Acesso em: 22 mar. 2021.
- ARAÚJO, R. R.; SACHUK, M. I. Os sentidos do trabalho e suas implicações na formação dos indivíduos inseridos nas organizações contemporâneas. **Revista de Gestão**, v. 14, n. 1, p. 53-66, 2007.
- ARCOVERDE, Erice Oliveira. **Perfil profissional de trabalhadores de restaurantes self-service em Teresina-Piauí**. 2016. 44 f. TCC (Graduação) - Curso de Tecnologia em Gastronomia, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Teresina, 2016. Disponível em: <http://bia.ifpi.edu.br/jspui/handle/prefix/253>. Acesso em: 3 mar. 2021.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES (ABRASEL). **Cerca de 300 mil restaurantes fecharam as portas no Brasil em 2020**. 2021. Disponível em: <https://crps.abrasel.com.br/noticias/noticias/cerca-de-300-mil-restaurantes-fecharam-as-portas-no-brasil-em-2020/>. Acesso em: 6 abr. 2021.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES (ABRASEL). **Pesquisa Nacional Final: situação na retomada**. 2020. Disponível em: https://redeabrasel.abrasel.com.br/upload/files/2020/11/psEu1p8f3OUIclf6YYiM_04_583ddb8e2c5f8e3ddefbd4ba9fb8a690_file.pdf. Acesso em: 5 mar. 2021.
- ASSUNÇÃO, Adriana Terezinha Chagas; ROCHA, Fernando Goulart; RIBAS, Liz Cristina Camargo. Perfil dos trabalhadores de cozinha da via gastronômica de Coqueiros e notas sobre a qualificação profissional no setor de alimentos e bebidas no município de Florianópolis/SC. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, [S.L.], v. 4, n. 3, p. 24-40, 30 dez. 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.7784/rbtur.v4i3.332>. Acesso em: 3 mar. 2021.
- BACHA, Edmar Lisboa. O subemprego, o custo social da mão-de-obra e a estratégia brasileira de crescimento. **Revista Brasileira de Economia**, Rio de Janeiro, v. 26, n. 1, p. 105-116, jan. 1976. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rbe/article/view/73>. Acesso em: 9 mar. 2021.
- BASTOS, Francisco Inácio Pinkusfeld Monteiro; VASCONCELLOS, Mauricio Teixeira Leite de; DE BONI, Raquel Brondini; REIS, Neilane Bertoni dos; COUTINHO, Carolina Fausto de Souza. (Org.). **III Levantamento Nacional sobre o uso de drogas pela população brasileira**. Rio de Janeiro: FIOCRUZ/ICICT, 2017. 528 p. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/34614>. Acesso em: 9 mar. 2021.
- BONASSI, Bruna Camillo et al. Vulnerabilidades mapeadas, Violências localizadas: experiências de pessoas travestis e transexuais no Brasil. **Quaderns de Psicologia**, [S.L.], v. 17, n. 3, p. 83-98, 31 dez. 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.5565/rev/qpsicologia.1283>. Acesso em: 2 mar. 2021.
- BRASIL. **Lei nº 13.467/2017**, de 13 de julho de 2017. Brasília, DF.

BUFQUIN, Diego et al. Employee work status, mental health, substance use, and career turnover intentions: an examination of restaurant employees during covid-19. **International Journal Of Hospitality Management**, [S.L.], v. 93, n. 1, p. 1-9, fev. 2021. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102764>. Acesso em: 22 fev. 2021.

BURNOUT. *In*: LEXICO, Powered by OXFORD. Oxford University Press, 2021. Disponível em: <https://www.lexico.com/definition/burnout>. Acesso em: 3 abr. 2021.

BUSH, Donna M.; LIPARI, Rachel N.. Substance Use and Substance Use Disorder by Industry. *In*: U.S.. Substance Abuse And Mental Health Services Administration. Department Of Health And Human Services. **The CBHSQ Report**. Rockville, Md: CBHSQ, 2015. p. 1-18. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK343542/>. Acesso em: 10 mar. 2021.

COUTINHO, M. C. Sentidos do trabalho contemporâneo: as trajetórias identitárias como estratégia de investigação. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, [S. l.], v. 12, n. 2, p. 189-202, 2009. DOI: 10.11606/issn.1981-0490.v12i2p189-202. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25749>. Acesso em: 24 fev. 2021.

DEERY, Margaret; JAGO, Leo. Revisiting talent management, work-life balance and retention strategies. **International Journal Of Contemporary Hospitality Management**, [S.L.], v. 27, n. 3, p. 453-472, 13 abr. 2015. <https://dx.doi.org/10.1108/ijchm-12-2013-0538>. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1108/ijchm-12-2013-0538>. Acesso em: 2 mar. 2021.

DOMINGUES, Janaína. **Formação em gastronomia: ingredientes e temperos de um profissional**. 2008. 159 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Turismo e Hotelaria, Planejamento e Gestão do Turismo e da Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú, 2008. Disponível em: <https://siaiap39.univali.br/repositorio/handle/repositorio/1331>. Acesso em: 22 fev. 2021.

FELIX JUNIOR, Itamar José; SCHLINDWEIN, Vanderléia de Lurdes dal Castel; CALHEIROS, Paulo Renato Vitória. A relação entre o uso de drogas e o trabalho: uma revisão de literatura psi. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 1, p. 104-122, jul. 2016. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-42812016000100007&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 22 fev. 2021.

GIMENES-MINASSE, Maria Henriqueta S. G.. A formação superior em gastronomia e a realidade do mercado de trabalho no estado de São Paulo: percepções de coordenadores e empregadores. **Turismo Visão e Ação**, [S.L.], v. 21, n. 1, p. 121-143, 20 dez. 2018. Disponível em: <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/13757>. Acesso em: 3 mar. 2021.

GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, [S.L.], v. 35, n. 3, p. 20-29, jun. 1995. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/s0034-75901995000300004>. Acesso em: 4 mar. 2021.

GORAYEB, Daniela S.; SARRIS, Georgia C; FILLETI, Juliana de P.; CARDOSO de MELO, Maria Fernanda; **Mulheres no mercado de trabalho no 1º trimestre de 2020**. In FACAMP Boletim NPEGen Mulheres no Mercado de Trabalho. Campinas: Editora FACAMP, volume 02, número 01.

GOUVÊA DE SOUSA GS & THE NPD GROUP. Pesquisa CREST® 2019. São Paulo, 2019.

HELAL, Diogo Henrique; FONG, Tahnee Milfont; PAIVA, Kely César Martins de. JOVENS, MERCADO DE TRABALHO E GASTRONOMIA: um estudo com estudantes de gastronomia em recife-pe e caruaru-pe. **Cultur - Revista de Cultura e Turismo**, [S.L.], v. 14, n. 01, p. 1-24, 24 set. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.36113/cultur.v14i01.2694>. Acesso em: 22 mar. 2021.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Brasileiro de 2010**. Rio de Janeiro: IBGE, 2012.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Mensal de Serviços**: janeiro 2021. Rio de Janeiro: IBGE, 2021.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Nacional de Saúde de 2019**. Rio de Janeiro: IBGE, 2020.

ICOM – Instituto Comunitário Grande Florianópolis (org.). **Projeto Sinais Vitais Florianópolis**: checkup 2007. Florianópolis, 2008. Disponível em: https://www.icomfloripa.org.br/sinais_vitais_07/. Acesso em: 5 mar. 2021.

International Labor Office. **Alcohol and Drug Problems at Work**: the shift to prevention. Genebra: ILO, 2003.

KJÆRHEIM, Kristina; MYKLETUN, Reidar; HALDORSEN, Tor. Selection into the restaurant business based on personality characteristics and the risk of heavy drinking. **Personality And Individual Differences**, [S.L.], v. 21, n. 4, p. 625-629, out. 1996. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/0191-8869\(96\)00086-4](https://doi.org/10.1016/0191-8869(96)00086-4). Acesso em: 10 mar. 2021.

KOERICH, Guilherme Henrique; SOUSA, Richard Perassi Luiz de; FIALHO, Francisco Antonio Pereira. GASTRONOMIA COMO IDENTIDADE DE MARCA PARA DESTINOS TURÍSTICOS EM CIDADES CRIATIVAS. **Cultur: Revista de Cultura e Turismo**, [S. L.], v. 12, n. 2, p. 88-104, jun. 2018. Disponível em: <http://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/2294>. Acesso em: 5 mar. 2021.

LGBTQIA. In: LEXICO, Powered by OXFORD. Oxford University Press, 2021. Disponível em: <https://www.lexico.com/definition/lgbtqia>. Acesso em: 3 abr. 2021.

MACIEL, Ticiania Regina Santos. **Fatores interferentes na satisfação dos trabalhadores de uma unidade de alimentação e nutrição hospitalar**. 2002. 95 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia de Produção, Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/82323>. Acesso em: 22 mar. 2021.

MCGINLEY, Sean et al. A grounded theory approach to developing a career change model in hospitality. **International Journal Of Hospitality Management**, [S.L.], v. 38, n. 1, p. 89-98, abr. 2014. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.01.003>. Acesso em: 3 mar. 2021.

MENEZES, Moisés Santos De; DE OLIVEIRA, Antônio Carlos; NASCIMENTO, Ana Paula Leite. LGBT e mercado de trabalho: uma trajetória de preconceitos e discriminações. E-book **Conquer**. Campina Grande: Realize Editora, 2018. p. 419-430. Disponível em: <https://editorarealize.com.br/artigo/visualizar/40228>. Acesso em: 2 mar. 2021.

MENTAL HEALTH AMERICA. **Mind the Workplace**: MHA workplace health survey 2021. Alexandria, Va: Mental Health America, Inc., 2021. Disponível em: <https://mhanational.org/research-reports/2021-mind-workplace-reportey%202021%202.12.21.pdf>. Acesso em: 4 abr. 2021.

MENTAL HEALTH AMERICA. **Mind the Workplace**: workplace wellness report. Alexandria, VA: Mental Health America, Inc., 2017. Disponível em: <https://www.mhanational.org/research-reports/mind-workplace-workplace-wellness-report>. Acesso em: 10 mar. 2021.

MOSER, Gisele Palma; PERINI, Krisciê Pertile. O Tradicional e o Contemporâneo: Florianópolis, cidade unesco da gastronomia. **Revista Rosa dos Ventos**: Turismo e Hospitalidade, [S.L.], v. 8, n. 4, p. 510-522, 23 out. 2016. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.18226/21789061.v8i4p510>. Acesso em: 5 mar. 2021.

MULLER, Christopher C.; WOODS, Robert H.. An expanded restaurant typology. **The Cornell Hotel And Restaurant Administration Quarterly**, Ithaca, NY, v. 35, n. 3, p. 27-37, jun. 1994. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/0010-8804\(94\)90109-0](https://doi.org/10.1016/0010-8804(94)90109-0). Acesso em: 30 mar. 2021.

NON-BINARY. *In*: LEXICO, Powered by OXFORD. Oxford University Press, 2021. Disponível em: https://www.lexico.com/definicion/non_binary. Acesso em: 3 abr. 2021.

PRAUN, Luci. A Espiral da Destruição: legado neoliberal, pandemia e precarização do trabalho. **Trabalho, Educação e Saúde**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 3, p. 1-8, 21 ago. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00297>. Acesso em: 19 mar. 2021.

ROCHA, Fernando Goulart. Gastronomia: ciência e profissão. **Arquivos Brasileiros de Alimentação**, Recife, v. 1, n. 1, p. 3-20, 5 maio 2015. Disponível em: <http://www.journals.ufrpe.br/index.php/ABA/article/view/417>. Acesso em: 2 mar. 2021.

RUGUÊ, Maria Bernadete Serravalle. **Qualidade das condições de trabalho x produtividade: estudo de caso: indústria de alimentação em goiânia**. 2001. 121 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia de Produção, Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/80350>. Acesso em: 22 mar. 2021.

SANTA CATARINA. **Lei Complementar nº 760/2020**, de 4 de março de 2020. Florianópolis, SC.

SEBRAE. **Bares e restaurantes: um setor em expansão.** um setor em expansão. 2013. Disponível em: [https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/bares-e-restaurantes-um-setor-em-expansao,1038d53342603410VgnVCM100000b272010aRCRD#:~:text=Com%20expans%C3%A3o%20anual%20em%20torno,Bares%20e%20Restaurantes%20\(Abrasel\)](https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/bares-e-restaurantes-um-setor-em-expansao,1038d53342603410VgnVCM100000b272010aRCRD#:~:text=Com%20expans%C3%A3o%20anual%20em%20torno,Bares%20e%20Restaurantes%20(Abrasel).). Acesso em: 2 mar. 2021.

SILVA, Mônica Lyra Moreira da. **Percepção dos trabalhadores de um restaurante da Grande Florianópolis em relação à rotatividade.** 2008. 69 f. TCC (Graduação) - Curso de Psicologia, Universidade do Sul de Santa Catarina, Palhoça, 2008. Disponível em: <https://www.riuni.unisul.br/handle/12345/1467>. Acesso em: 24 fev. 2021.

SOUTHGATE, Alice Nogueira Novaes. **A Satisfação no Trabalho: uma aplicação no setor de alimentos e bebidas nos hotéis do distrito sede de florianópolis.** 2014. 201 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú, 2014.

TRANSGENDER. *In*: LEXICO, Powered by OXFORD. Oxford University Press, 2021. Disponível em: <https://www.lexico.com/definicion/transgender>. Acesso em: 3 abr. 2021.

WHO – World Health Organization. **Coronavirus disease 2019 (COVID-19): situation report.** 82. ed. [S. L.]: WHO, 2020. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331780/nCoVsitrep11Apr2020-eng.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2020.

ZANDONADI, Renata Puppim et al. **Atitudes de risco do consumidor em restaurantes de auto-serviço.** *Revista de Nutrição*, [S.L.], v. 20, n. 1, p. 19-26, fev. 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1415-52732007000100002>. Acesso em: 22 mar. 2021.

Perfil profissional dos trabalhadores de restaurantes em Florianópolis

O! Obrigado por topar responder à nossa pesquisa :)

Me chamo Fabrício Callegaro Corrêa Kader e sou acadêmico do curso superior de tecnologia em gastronomia do Instituto Federal de Santa Catarina. Este questionário faz parte de meu trabalho de conclusão de curso.

O intuito desta pesquisa é levantar dados sobre os profissionais que atuam em restaurantes na cidade de Florianópolis, proporcionando visibilidade e permitindo melhorias mais direcionadas para este setor.

Sua participação é MUITO importante! E só vai te tomar em média 10 minutos.
Responda as perguntas com sinceridade e fique tranquilo: todas as respostas são anônimas :)

Este questionário destina-se àquelas pessoas que atualmente trabalham em um estabelecimento de alimentos e bebidas na cidade de Florianópolis.
Se você se enquadra nesta descrição, fique a vontade para respondê-lo.

Primeiramente, gostaríamos de conhecê-lo melhor!
Estas perguntas iniciais são sobre sua origem e sua identificação :)

1. Qual a sua nacionalidade?

Marcar apenas uma oval.

- Brasileiro
 Outra: _____

2. Você é natural de que estado?

Marcar apenas uma oval.

- Sou estrangeiro
 Acre
 Alagoas
 Amapá
 Amazonas
 Bahia
 Ceará
 Distrito Federal
 Espírito Santo
 Goiás
 Maranhão
 Mato Grosso
 Mato Grosso do Sul
 Minas Gerais
 Pará
 Paraíba
 Paraná
 Pernambuco
 Piauí
 Rio de Janeiro
 Rio Grande do Norte
 Rio Grande do Sul
 Rondônia
 Roraima
 Santa Catarina
 São Paulo
 Sergipe
 Tocantins

3. Quantos anos você tem?

4. Qual é a sua cor ou raça/etnia autodeclarada?

Marcar apenas uma oval.

- Branca
- Preta
- Parda
- Amarela
- Indígena
- Outra: _____

5. Como você se identifica?

(Cisgênero: indivíduo que se identifica com o sexo biológico com o qual nasceu. Transgênero: indivíduo que não se identifica com o sexo biológico com o qual nasceu)

Marcar apenas uma oval.

- Mulher Cis
- Mulher Trans
- Homem Cis
- Homem Trans
- Não binário

6. Considera-se LGBTQIA+?

(LGBTQIA+: Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transgêneros, Queer, Intersexuais, Assexuais, +)

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

7. Qual o seu grau de escolaridade?

Marcar apenas uma oval.

- Ensino Fundamental Incompleto
- Ensino Fundamental Completo
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Ensino Superior Incompleto
- Ensino Superior Completo
- Pós-graduação

8. Qual é o seu estado civil?

Marcar apenas uma oval.

- Solteiro
- Casado
- Separado
- Divorciado
- Viúvo
- Outro

9. Você possui dependentes financeiros?

(Pessoas que dependem financeiramente de você)

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

10. Em que bairro você reside?

11. Qual opção melhor define a sua residência?

Marcar apenas uma oval.

- Moro em uma república
- Moro com amigos
- Moro com minha família
- Moro sozinho

12. Em média, quanto você gasta com despesas de moradia (aluguel, condomínio, luz, água, internet)

Marcar apenas uma oval.

- Até 300 reais
- De 300 a 500 reais
- De 500 a 700 reais
- De 700 a 900 reais
- De 900 a 1100 reais
- De 1100 a 1300 reais
- De 1300 a 1500 reais
- De 1500 a 1700 reais
- De 1700 a 1900 reais
- Acima de 1900 reais

Agora, nos fale um pouco mais sobre o seu trabalho!

As próximas perguntas são sobre seu emprego e o dia a dia no restaurante.

13. Que opção melhor define o seu tipo de contrato de trabalho?

Marcar apenas uma oval.

- Estágio
- Contrato intermitente
- Fixo com carteira assinada
- Fixo (informal)
- Freelancer (informal)

14. Há quanto tempo você trabalha no setor de alimentos e bebidas?

Marcar apenas uma oval.

- Menos de um mês
- De 1 a 3 meses
- De 4 a 6 meses
- De 7 meses a 1 ano
- De 1 a 2 anos
- De 2 a 3 anos
- De 4 a 5 anos
- Mais de 5 anos

15. O restaurante em que você trabalha atualmente fica em que bairro?

16. Há quanto tempo você trabalha neste local?

Marcar apenas uma oval.

- Menos de um mês
- De 1 a 3 meses
- De 4 a 6 meses
- De 7 meses a 1 ano
- De 1 a 2 anos
- De 2 a 3 anos
- De 4 a 5 anos
- Mais de 5 anos

17. Que função ou funções você exerce atualmente?

Marcar tudo o que for aplicável.

- Garçom/garçonete
- Caixa
- Auxiliar de cozinha
- Cozinheiro
- Chef de cozinha
- Chefe de bar
- Bartender
- Serviços Gerais
- Gerente
- Sócio/proprietário

Outra: _____

18. Há quanto tempo você exerce esta função neste local?

Marcar apenas uma oval.

- Menos de um mês
- De 1 a 3 meses
- De 4 a 6 meses
- De 7 meses a 1 ano
- De 1 a 2 anos
- De 2 a 3 anos
- De 4 a 5 anos
- Mais de 5 anos

19. Quanto você recebe, em média? (sem contar vales, gorjetas, 10%...)

Marcar apenas uma oval.

- Até um salário mínimo (\leq R\$1215,00)
- Entre 1 e 1,5 salários mínimos ($>$ R\$1215,00 e \leq R\$1823,00)
- Entre 1,5 e 2 salários mínimos ($>$ R\$1823,00 e \leq R\$2430,00)
- Entre 2 e 3 salários mínimos ($>$ R\$2430,00 e \leq R\$3645,00)
- Acima de 3 salários mínimos ($>$ R\$3645,00)

20. Você recebe 10%?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

21. Você recebe vale transporte?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

22. Você recebe vale alimentação?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Faço refeição no local

23. Possui uma segunda fonte de renda?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

24. Em torno de quantas horas você trabalha por dia?

Marcar apenas uma oval.

- Até 5 horas
- 6 horas
- 7 horas
- 8 horas
- 9 horas
- 10 horas
- 11 horas
- 12 horas
- Acima de 12 horas

25. Você trabalha por quantos dias na semana?

Marcar apenas uma oval.

- 1 dia
- 2 dia
- 3 dias
- 4 dias
- 5 dias
- 6 dias
- 7 dias

26. Que dias da semana você folga normalmente?

Marcar tudo o que for aplicável.

- Segunda-feira
- Terça-feira
- Quarta-feira
- Quinta-feira
- Sexta-feira
- Sábado
- Domingo

27. Você trabalha em que turnos?

Marcar tudo o que for aplicável.

- Manhã
- Tarde
- Noite

28. Como você se desloca até o seu trabalho geralmente?

Marcar apenas uma oval.

- A pé
- Bicicleta
- Transporte público
- Taxi convencional
- Aplicativos de transporte
- Carona
- Veículo próprio

29. Quanto tempo você demora para se deslocar até o seu trabalho?

Marcar apenas uma oval.

- Menos de 10 minutos
- Entre 10 e 20 minutos
- Entre 20 e 30 minutos
- Entre 30 e 40 minutos
- Entre 40 e 50 minutos
- Entre 50 e 60 minutos
- Entre 60 e 90 minutos
- Entre 90 e 120 minutos
- Acima de 2 horas

30. O que te motiva a trabalhar em um restaurante?

Marcar apenas uma oval.

- Vocação
- Remuneração
- Oportunidade
- Ocasião
- Outra: _____

31. Possui formação ou capacitação na área de alimentos e bebidas?

Marcar apenas uma oval.

- Sim, ensino superior
- Sim, capacitação
- Não possui

Hábitos e percepções

Nesta próxima sessão gostaríamos de saber o que você costuma fazer e como você se sente de verdade. Lembramos que suas respostas são anônimas e são extremamente importantes para o propósito de nossa pesquisa :)

32. Você costuma visitar restaurantes (como cliente) com que frequência?

Marcar apenas uma oval.

- Quase todos os dias
- Em torno de 4-5 vezes na semana
- Em torno de 2-3 vezes na semana
- Em torno de 1 vez por semana
- Em torno de 1 vez a cada duas semanas
- Em torno de 1 vez ao mês
- Menos de 1 vez ao mês
- Não costumo visitar restaurantes

33. Você costuma pedir comida (delivery) de restaurantes com que frequência?

Marcar apenas uma oval.

- Quase todos os dias
- Em torno de 4-5 vezes na semana
- Em torno de 2-3 vezes na semana
- Em torno de 1 vez por semana
- Em torno de 1 vez a cada duas semanas
- Em torno de 1 vez ao mês
- Menos de 1 vez ao mês
- Não costumo pedir comida de restaurantes

34. Em uma palavra, como você descreveria o seu ambiente de trabalho?

35. Você se sente sobrecarregado em suas funções?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

36. Fazendo uma auto-avaliação psicológica: você se sente ansioso e/ou deprimido com frequência?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

37. Você faz ou já fez acompanhamento psicológico e/ou psiquiátrico?

Marcar apenas uma oval.

- Sim, faço
 Sim, já fiz
 Não

38. Você consome bebidas alcoólicas? Com que frequência?

Marcar apenas uma oval.

- Sim, diariamente
 Sim, em torno de 4-5 vezes na semana
 Sim, em torno de 2-3 vezes na semana
 Sim, em torno de 1 vez na semana
 Sim, em torno de 1 vez a cada duas semanas
 Sim, em torno de 1 vez ao mês
 Sim, menos de 1 vez ao mês
 Não costumo consumir bebidas alcoólicas

39. Você fuma cigarros, ou outra forma de consumo de tabaco?

Marcar apenas uma oval.

- Sim, diariamente
 Sim, ocasionalmente
 Não costumo fumar tabaco

40. Você faz uso de drogas ilícitas? Com que frequência?

Marcar apenas uma oval.

- Sim, diariamente
 Sim, em torno de 4-5 vezes na semana
 Sim, em torno de 2-3 vezes na semana
 Sim, em torno de 1 vez na semana
 Sim, em torno de 1 vez a cada duas semanas
 Sim, em torno de 1 vez ao mês
 Sim, menos de 1 vez ao mês
 Não costumo consumir drogas ilícitas

Pandemia de COVID-19

No ano de 2020 vivemos radicais mudanças causadas pela pandemia do novo coronavírus. O setor de alimentos e bebidas foi, com toda certeza, um dos mais afetados pela crise política, econômica e sanitária neste ano. Frente à tamanho impacto, queremos saber como você se sente durante este período.

41. Em relação a pandemia de COVID-19, você se sente seguro dentro do seu ambiente de trabalho?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

42. Você se sente instruído quanto aos procedimentos de higienização e prevenção da COVID-19 em seu ambiente de trabalho?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

43. Considerando os decretos e medidas de segurança adotados pela cidade de Florianópolis sobre o funcionamento de bares e restaurantes, transporte e espaços públicos durante a pandemia, você se sente seguro?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

44. Você teve sua renda afetada pela crise econômica decorrente da pandemia de COVID-19? (perda de emprego, redução salarial, queda de vendas)

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

Desabafos, comentários, críticas e sugestões

Por fim, deixamos um espaço para ouvir de você.
Como você se sente enquanto trabalhador de restaurante?
Gostaria de fazer algum comentário sobre sua rotina de trabalho que não foi abordado pela nossa pesquisa?
Possui alguma sugestão para nos auxiliar neste trabalho?

45. Fique à vontade, este espaço é seu.
