

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE DESIGN
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ERGONOMIA-PPErgo

**A CONDIÇÃO DO TRABALHO NA RELAÇÃO ENTRE SATISFAÇÃO
E FRUSTRAÇÃO EM AMBIENTE PÚBLICO DE ENSINO SUPERIOR
SOB OLHAR DA ERGONOMIA ORGANIZACIONAL**

MARIA DE FÁTIMA PAES DE ANDRADE

**Recife,
2016**

MARIA DE FÁTIMA PAES DE ANDRADE

**A CONDIÇÃO DO TRABALHO NA RELAÇÃO ENTRE SATISFAÇÃO
E FRUSTRAÇÃO EM AMBIENTE PÚBLICO DE ENSINO SUPERIOR
SOB OLHAR DA ERGONOMIA ORGANIZACIONAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ergonomia da UFPE como requisito para obtenção do grau de Mestre.

Linha de pesquisa: Ergonomia e Usabilidade do Produto e Produções.

Orientador: Prof. Dr. Edgard Thomas Martins.

**Recife,
2016**

Catalogação na fonte
Bibliotecário Jonas Lucas Vieira, CRB4-1204

A553c Andrade, Maria de Fátima Paes de

A condição de trabalho na relação entre satisfação e frustração em ambiente público de ensino superior sob olhar da Ergonomia Organizacional / Maria de Fátima Paes de Andrade. – Recife, 2016.

124 f.: il., fig.

Orientador: Edgard Thomas Martins.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Artes e Comunicação. Design, 2016.

Inclui referências, anexo e apêndices.

1. Ergonomia. 2. Motivação. 3. Satisfação. 4. Trabalho. 5. Bem-estar. I. Martins, Edgard Thomas (Orientador). II. Título.

745.2 CDD (22. ed.)

UFPE (CAC 2016-223)



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ERGONOMIA

**PARECER DA COMISSÃO EXAMINADORA
DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO DO
MESTRADO PROFISSIONAL DE**

MARIA DE FÁTIMA PAES DE ANDRADE

“A Condição do Trabalho na Relação entre Satisfação e Frustração em Ambiente Público de Ensino Superior sob olhar da Ergonomia Organizacional”

Área de Concentração: Ergonomia e Usabilidade de Produtos, Sistemas e Produção.

A comissão examinadora, composta pelos professores abaixo, sob presidência do primeiro, considera a candidata **MARIA DE FÁTIMA PAES DE ANDRADE APROVADA**.

Recife, 07 de novembro de 2016

PROFºDRº EDGARD THOMAS MARTINS

PROFªDRª LAURA BEZERRA MARTINS

PROFºDRº SANDRO COZZA SAYÃO

Ao elo de Deus com a vida, ao meu amado Pai,
a minha amada Mãe, a minha amada Marília, a
minha princesa Alice, aos meus irmãos amados
e aos meus sobrinhos queridos.

AGRADECIMENTOS

A Deus, ser infinito de profunda grandeza. Aos meus pais Alfredo e Betinha, pelo inexprimível. Aos avós, Arnaldo e Olga (“in-memoriam”) paciência e amor nas séries iniciais, eternizados em meu coração.

A Marília, por ser minha filha. A Fátima Almeida, o incentivo.

A Edilene Cavalcanti, profissionalismo, ombro amigo, apoio incondicional.

A Rinaldo, o companheirismo.

A Márcio Souza, o querer bem.

Na representação de Ana Catarina Mascaro Grosso, aos colegas do Centro de Artes e Comunicação, o apoio e o incentivo.

Na representação de Valéria Cristina e Veruska Soares, aos colegas da turma pelo compartilhamento desse momento acadêmico tão valioso numa trajetória profissional.

Na representação de Claudina Karla Queiroz, aos colegas da Biblioteca Setorial Joaquim Cardozo, do CAC; da Biblioteca Setorial Professor Roberto Amorim, do CFCH; na representação de Elilson Góis, aos colegas da Biblioteca Central da UFPE, a atenção e ao profissionalismo.

A Pró-reitoria de Gestão de Pessoas – Progepe, o apoio à realização do Programa.

Ao orientador, Prof. Edgard Thomas, o direcionamento e incentivo.

Aos Membros da Banca Examinadora.

Ao Prof. Walter Franklin, o incentivo.

Ao Prof. Marcelo Márcio Soares, Coordenador do Programa.

Na representação da Profa. Vilma Villarouco, aos docentes do Programa de Pós-graduação em Ergonomia.

Na representação do Prof. Murilo Artur Araújo da Silveira, aos docentes do Centro de Artes e Comunicação que me incentivaram nessa trajetória acadêmica.

Ao Professor Antonio Carlos Xavier, apoio e incentivo.

Ao Professor Inaldo Soares, apoio e colaboração.

“Os computadores superarão os humanos graças à inteligência artificial em algum momento nos próximos cem anos”

Stephen Hawking

RESUMO

Este trabalho teve o propósito de observar, sob o olhar da ergonomia, a existência de satisfação de servidores públicos no ambiente de trabalho, buscando responder à seguinte questão: **Em que medida podemos averiguar a satisfação funcional do servidor na UFPE, sob a luz da Ergonomia Organizacional?** A pesquisa foi desenvolvida à luz do método analítico, prospectivo de grupo focal, com aplicação de questionário. Esta tarefa foi conduzida na presença da pesquisadora e em alguns casos, a pedido do participante, o questionário foi entregue e preenchido posteriormente. O embasamento teórico se apoia na literatura de estudos da ergonomia e em teorias motivacionais numa visão dos aspectos da condição humana do trabalho na relação da satisfação e frustração no ambiente organizacional e informacional. Foram abordados os conceitos de satisfação, bem-estar, ergonomia, motivação, vislumbrado na relação do ser humano, como indivíduo que não se dissocia das suas características humanas, na aplicação da ergonomia organizacional aos procedimentos que estabelecem os processos cognitivos. Dentro dos objetivos da linha de pesquisa do Programa de Mestrado em Ergonomia e Usabilidade do Produto e Produções, a exposição dos resultados, no contexto da usabilidade foi pensado na relação do bem-estar e em fatores de satisfação na associação da pessoa com a cultura organizacional, e nos em aspectos psicodinâmicos do trabalho. A partir dos dados, foi possível identificar registros de fatores motivacionais de satisfação em relação ao ambiente organizacional e elencar recomendações no intuito de incentivar e promover o bem-estar profissional, tendo em vista que a materialização do trabalho no serviço público se procede nas ações correlatas à interação do servidor com o ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Ergonomia. Motivação. Satisfação. Trabalho. Bem-estar

ABSTRACT

This study aimed to observe, under the eyes of ergonomics, the existence of satisfaction of public servants in the workplace, seeking to answer the following question: To what extent can we measure the functional satisfaction of the UFPE public servant, in the view of organizational ergonomics? This research was conducted in the light of the analytical method, prospective focal group with questionnaire. This task was conducted in the presence of the researcher and in some cases, at the participant's request, the questionnaire was delivered and completed later. The theoretical framework is based on ergonomic studies of literature and motivational theories in an overview of aspects of the human working conditions on the relationship of satisfaction and frustration in organizational and informational environment. The concepts of satisfaction, well-being, ergonomics, motivation, were reviewed glimpsed in the relation of the human being, as an individual that does not dissociate from its human characteristics, in the application of organizational ergonomics to the procedures that establish the cognitive processes were approached. Within the objectives of the research line of the Masters Program in Product and Productivity Ergonomics and Usability, the results presented, in the context of usability, was thought about the relationship of well-being and satisfaction factors in the association of the person with the organizational culture, and On the psychodynamic aspects of work. From the data, it was possible to identify records of motivational factors of satisfaction in relation to the organizational environment and to list recommendations in order to encourage and promote the professional welfare, reducing server frustration with a view that the materialization of the work in the public service is carried on actions related to server interaction with the desktop.

Keywords: Ergonomics. Motivation. Satisfaction. Work. Welfare.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1. Fluxograma Ergonomia Organizacional.....	21
Figura 2. Charlie Chaplin engolido pela máquina.	32
Figura 3. O indivíduo e a máquina.....	34
Figura 4. Expectativa da aposentadoria.....	35
Figura 5. A idade da Pedra Lascada ou Paleolítico.....	36
Figura 6. Ergonomia na Segunda Guerra Mundial.....	42
Figura 7. Fundamentos sociotécnicos revisistados pela Ergonomia.....	53
Representação gráfica das respostas da tabela 2.....	79
Representação em fluxograma das respostas abertas da tabela 2.....	80
Algoritmo Taxonômico adaptado de E. Martins (2007)	95

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Característica dos Participantes	75
Tabela 2 – Resultados Relativos Apresentados pelas Variáveis Qualitativas.....	77

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

UFPE – Universidade Federal de Pernambuco

CAC – Centro de Artes e Comunicação

NR – Norma Regulamentadora

EBSERH – Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

Reuni – Reestruturação das universidades

IPEA – Instituto de Pesquisa Aplicada

PDE - Plano de Desenvolvimento da Educação

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

D.O.U. – Diário Oficial da União

MTPS – Ministério do Trabalho e Previdência Social

GM – Gabinete do Ministro

SIT – Secretaria de Inspeção do Trabalho

Progepe: Pro-reitoria de Gestão de Pessoas

DGP – Diretoria de Gestão de Pessoas

TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

CNS – Conselho Nacional de Saúde

B.O. – Boletim oficial

P (...) - Participante

AED – Análise Exploratória de Dados

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. ABORDAGEM DOS CONCEITOS SATISFAÇÃO, BEM-ESTAR, ERGONOMIA, MOTIVAÇÃO	19
2.1 Ergonomia.....	19
3. O TRABALHO E A CONDIÇÃO HUMANA.....	23
4 ERGONOMIA: A ADAPTAÇÃO DO TRABALHO ÀS CONDIÇÕES DO SER HUMANO ..	36
4.1 A Ergonomia na Reconstrução do Sentido do Trabalho adaptado aos fatores humanos ...	47
4.2 O olhar da Ergonomia Organizacional na relação de fatores motivacionais no ambiente de trabalho	54
5. MÉTODO E AMOSTRA.....	70
5.1 A pesquisa e amostra.....	70
5.2 Instrumento de Coleta de Dados.....	71
5.3 Análise dos Dados.....	72
6. RESULTADOS E DISCUSSÕES	74
6.1 Características dos participantes:.....	75
6.2. Resultados com análises dos dados obtidos:	77
6.2.1 Demonstração percentual dos resultados:	77
6.2.2 Discussões:	81
6.2.3 Registros das categorias obtidos com a análise dos resultados:	94
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	100
7.1 O Futuro da UFPE e o trabalho não desempenhado pelo funcionário com a sua respectiva formação acadêmica.....	101
8. CONCLUSÃO	103
9. RECOMENDAÇÕES	105
REFERÊNCIAS	109
APÊNDICE.....	115
ANEXOS	122

1. INTRODUÇÃO

A sociedade atual é marcada por anseios. A aceleração da tecnologia em constante processo de mutação desencadeia na vida dos seres humanos a busca por condições de vida que contemplem o desejo pela manutenção das necessidades básicas aliadas as de consumo impostas pelo capitalismo.

Num cenário social de acirrada concorrência por uma vaga num emprego, a busca do trabalho se dá numa competitividade de ampla qualificação dos profissionais. É através do trabalho que se dá os recursos para o atendimento da sobrevivência.

Para a garantia da sobrevivência, o indivíduo busca no trabalho os recursos para a manutenção das necessidades do existir. No ambiente funcional, o bem-estar com é um fator associado às características humanas de ter satisfação. O indivíduo que trabalha, é o mesmo ser humano que comunga das atividades próprias da existência, que busca na segurança, a realização dos desejos e do viver bem.

Para Falcão (2015) apud Lallement,M.(2010) trabalhar é *agir em conjunto com outros indivíduos*, aprender e compartilhar *códigos comuns*, estabelecer compromissos [pessoais e coletivos] e lutar por eles, *socializar-se integrar em um mundo social*. Para o autor, a ação de trabalhar não se limita à contribuição para a gestão do mundo no benefício de uma remuneração, mas atuar na transformação de si mesmo na expectativa de “ganhos em termos de prazer, de inteligência e de autonomia”. Autonomia que não se dissocia do trabalhador, mas que através das competências se correlaciona na realização das tarefas aos recursos do indivíduo de conhecimento, habilidades e atitudes que permite a execução de certas tarefas na interação com as condições do ambiente de trabalho.

A evolução das formas de trabalho reduziu a utilização da força física para um trabalho intelectual, onde a competitividade se dá num mercado com ampla concorrência e a busca por uma colocação profissional se alia ao desejo da realização pessoal, concomitantemente com a necessidade de garantir um salário associado ao bem-estar da pessoa. Essa garantia se dá pelo trabalho, pelo pertencimento do indivíduo a um ambiente organizacional.

A ação do trabalho, própria do existir, é desenvolvida por pessoas que nas suas atividades não se dissociam das características humanas. A abordagem da Ergonomia Organizacional num ambiente público de ensino superior remeterá ao contexto do trabalho nas

estruturas organizacionais dos sistemas informacionais e das condições em relação ao desenvolvimento das atividades.

Nas instituições públicas de ensino superior, para os cargos da classe de técnico-administrativos, não há exigência de formação acadêmica específica. A segurança do salário é um atrativo pela motivação da garantia oferecida pela estabilidade no emprego.

O constante avanço tecnológico e a forma evoluída do trabalho para os aspectos da capacidade intelectual interagem com as condições do ambiente de trabalho que precisam ser pensadas para as condições psicossociais de adaptação aos seres humanos.

Não se pensa trabalho sem a pessoa e os fatores motivacionais. A “motivação” tem se tornado uma preocupação na existência da satisfação do indivíduo nos ambientes organizacionais, especialmente nos contextos das competências e da expectativa profissional com o esforço desprendido na realização de um sonho para uma qualificação que se depara num mercado de competitividade, que absorve a demanda de profissionais qualificados.

A preocupação com o bem-estar da pessoa na sua relação de trabalho tem sido objeto de constantes estudos e de preocupação na observância com os parâmetros para a regulação de fatores de adaptação do trabalho, a exemplo da Norma Regulamentadora NR17 (Ergonomia), do Ministério do Trabalho e Emprego, regulamentada pela Portaria nº 3.214, de 08 de junho de 1978 que rege esses parâmetros no âmbito da ergonomia.

Com referência as atividades do servidor público federal, a sua relação com os aspectos do ambiente de trabalho devem ser visualizadas em observância do bem-estar e aos preceitos referenciado no Código de Ética do Servidor Público Federal – Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, Capítulo I – Seção 1 Das Regras Deontológicas, nos seus Artigos; V – “O trabalho desenvolvido pelo servidor público perante a comunidade deve ser entendido como acréscimo ao seu próprio bem-estar, como cidadão, integrante da sociedade, o êxito desse trabalho pode ser considerado com o seu maior patrimônio.” VI – “A função pública deve ser tida como exercício profissional e, portanto, se integra na vida particular de cada servidor público. Assim, os fatos e atos verificados na conduta do dia-a-dia em sua vida privada poderão acrescer ou diminuir o seu bom conceito na vida funcional”.

Os fatores relacionados ao desempenho das atividades podem ser visualizados como aspectos motivacionais na relação entre a satisfação e frustração com as condições do bem-estar funcional.

Na estabilidade e no salário como fatores motivacionais para o ingresso no serviço público, a gestão pública se depara com o desafio da adequação de um ambiente organizacional que promova a existência de satisfação funcional, considerando que a promoção para outro cargo, com base no que estabelece a Constituição Federal de 1988, só se dá através da realização de concurso público.

Pela estabilidade, a busca por uma vaga no emprego público é fator de imensa concorrência nas realizações dos concursos públicos. As notícias mostram a crescente relação candidatos x vagas para concursos públicos. Uma publicação da agência de notícias¹ da UFPE, abordou que um emprego estável faz parte dos sonhos de muitos concursados, elevando a disputa, em 2014, para cargos de assistente em administração em 136,6 vaga, em relação a anos anteriores.

O ingresso no serviço público pode ser percebido como expectativa de um futuro seguro. A Universidade Federal de Pernambuco, como instituição federal de ensino superior, na sua missão de promover um ambiente adequado ao desenvolvimento de pessoas e à construção de conhecimentos e competências que contribuam para a sustentabilidade da sociedade, através do ensino, pesquisa, extensão e gestão, torna-se um fator para a inserção do indivíduo no setor público pelo atrativo da estabilidade financeira e ter a atividade do cargo de técnico administrativo inserida na missão de gestão da UFPE.

Segundo Albuquerque (2005) o constante avanço tecnológico trazido pelo advento da Revolução Industrial a partir de 1760, também marcado pelos movimentos trabalhistas na luta por melhores condições de trabalho, provocou a redução da mão-de-obra em atividades que passaram a ser desenvolvidas por máquinas.

Neste cenário, percebemos que a busca por um emprego se dá num vasto campo de competitividade profissional na busca de mecanismo de sobrevivência que satisfazem as necessidades do ser humano. Por necessidades humanas, segundo a Teoria da motivação desenvolvida por Maslow na hierarquia das necessidades; são as fisiológicas, vegetativas relacionadas com a fome, o cansaço, o sono, o desejo sexual, etc. e dizem respeito à sobrevivência da espécie humana e constituem pressões fisiológicas que inclinam o indivíduo na busca constante de sua satisfação; e as necessidades de segurança, que levam o ser humano a buscar proteção de todo perigo real ou imaginário, físico ou abstrato. O anseio pela segurança,

¹ Fonte: https://www.ufpe.br/agencia/index.php?option=com_content&view=article&id=38436:concursos--como-estudar-em-menos-de-um-mes-&catid=9&Itemid=73). Acesso: Dez, 2015.

o desejo de estabilidade, fuga ao perigo, busca de um mundo ordenado e previsível constituem manifestações típicas dessas necessidades de segurança. Assim como as fisiológicas, as necessidades de segurança estão relacionadas com a sobrevivência do indivíduo. (CHIAVENATO 2007:298-299)

O comportamento desalinhado com o cumprimento das atividades funcionais movido pela acomodação, pelo desejo de ascensão na busca da realização pessoal e elevação social tem sido foco de atenção nas discussões das políticas públicas de gestão dos recursos humanos. A implantação das ouvidorias e as avaliações de desempenho funcional é um avanço nos mecanismos de monitoramento da atuação do servidor junto aos usuários do serviço público. Para Faria (1999) a motivação busca explicar o porquê do comportamento humano, gerando interesse pelo fato de ele influenciar a produtividade. (MATHIAS; LARA apud FARIA, 2011).

O desempenho das atividades, quando movido pelo sentimento de insatisfação, poderá afetar o ambiente de trabalho aos quais os indivíduos estão submetidos num sistema institucional e, como seres humanos, são dotados das mesmas necessidades, sejam de subsistência, de realizações pessoais e são movidos por fatores da vontade influenciada pelo ambiente social.

As pessoas são diferentes, os valores são diferentes e, os anseios se manifestam pelos desejos que desencadeiam as buscas movidas por sentimentos, expectativas. Valores que permeiam a necessidade do trabalho, como ação inerente à condição humana.

Abordar a ergonomia organizacional se dá na perspectiva da visualização do servidor público como trabalhadores que recebem as informações, assimilam e respondem conforme a sua percepção aos meios disponíveis para a realização das tarefas.

Esta pesquisa teve como foco servidores públicos que atuam nas unidades gestoras do Centro de Artes de Comunicação, da Universidade Federal de Pernambuco.

Este trabalho se justifica pela contemplação das necessidades do bem-estar para a vida nos seus aspectos psicossociais, da realização do ser humano.

Extraímos do Dicionário Online de Português, a definição de que bem-estar é a condição de quem se encontra satisfeita (fisicamente ou mentalmente). Estado da pessoa tranquila; a condição de segurança e conforto. A reunião dos elementos que causam satisfação como: saúde, segurança, estabilidade financeira, conforto etc. Nesse contexto, a presente pesquisa refere-se ao bem-estar funcional, à satisfação com o ambiente de trabalho na realização das atividades inerentes ao cargo ocupado:

Ainda não existem na literatura concepções claras sobre o conceito de bem-estar no trabalho. Quando tratam do assunto, os pesquisadores escolhem conceitos diversos para representá-lo, quer seja um fator positivo como satisfação com o trabalho (Amaral & Siqueira, 2004) quer seja conceitos negativos como burnout (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) ou estresse (Byrne, 1994) [...] (SIQUEIRA, PADOVAM, 2008)

Nessa busca os aspectos motivacionais e as expectativas se configuram na adaptação das condições para a atuação profissional, nas oportunidades de competitividade estabelecidas pelo cenário econômico da sociedade.

O ingresso numa instituição pública de ensino superior, com a garantia da estabilidade atrai profissionais qualificados, com formação acadêmica para a realização de atividades diferentes da sua formação acadêmica e, o bem-estar funcional no ambiente de trabalho, no regime de progressão funcional para os servidores técnico-administrativos que não permite a mudança de cargo, a não ser através de outro concurso, justificam-se os objetivos desta pesquisa.

A problematização da pesquisa é a relação da satisfação e frustração com as expectativas do bem-estar profissional e como os sistemas de otimização dos processos sociotécnicos podem afetar a motivação no ambiente de trabalho.

Na busca da realização pessoal, as competências se sobrepõem às necessidades do trabalho e a qualificação diferenciada poderá interferir na relação do desempenho das atividades. Isso poderá desencadear um processo de conflitos e de interferência nas ações do desempenho do trabalho, pois o foco passa a ser a vontade de trabalhar como uma necessidade e as expectativas geradas pela busca da formação acadêmica trilharam o caminho para o suprimento das necessidades de sobrevivência.

Os conflitos podem ser originados por acomodação ou pela busca do desenvolvimento pessoal na perspectiva de realização de um novo concurso e investimento na carreira diante de um cenário social, no qual, diante dos outros, paira a necessidade de um papel social mais laborioso. Então, como estimular um servidor a exercer o seu papel e cumprir a missão para a qual foi designado com o concurso público? Rebeca Brasil expõe que:

Diariamente, milhares de brasileiros procuram desesperadamente um emprego para seu sustento e de sua família. Isso não é novidade. O desemprego está se tornando uma verdadeira doença social presente em todas as esferas de

governo. Atualmente, em uma época de conturbação financeira e política, não só no Brasil, mas em todo o mundo, o emprego fixo e certo é a grande esperança para se planejar a vida com maior segurança e previsibilidade. É no setor público que se verifica a famigerada estabilidade profissional, ou seja, a probabilidade de demissão é mínima. Há muito tempo se acredita que o ingresso nesse setor através de concurso público é a porta para se alcançar a dignidade humana, a partir do salário certo, justo e pontual. (BRASIL, 2005, meio digital).

A questão da problematização teve como o campo da pesquisa, dentre os mais de 4.000 servidores do quadro permanente da UFPE, servidores da classe de Técnico-Administrativos, lotados no Centro de Artes e Comunicação, os fatores motivacionais da sua competência e sua relação com o trabalho dentro dos aspectos ergonômicos, sem perder de vista os aspectos da Macroergonomia.

Não somente o aumento das instituições particulares acelerou as oportunidades para o ingresso numa formação acadêmica de nível superior, mas também as políticas de inclusão na educação superior com a implantação do Projeto REUNI – Plano de Reestruturação da Universidades Públicas Federais.

O Projeto Reuni, criado pelo Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007², dentro das ações do Plano de Desenvolvimento da Educação – PDE) teve como objetivo primordial a ampliação do acesso e a permanência no ensino da educação superior. Através das ações, o Reuni promoveu o aumento de vagas, através de novos cursos e aumento da oferta de cursos noturnos.

As oportunidades de inserção na formação do ensino superior elevam a qualificação profissional e as dificuldades enfrentadas com o cenário do desemprego levam a busca pelo ingresso no serviço público, que, na sua maioria, apresenta oportunidades sem exigência específica de formação acadêmica, apenas o nível superior em qualquer área, e essa busca se torna mais evidente e competitiva com o aumento do desemprego.

ALBRECHT e KRAWULSKI (2011) dizem que, se no setor privado, apesar da melhoria educacional, constata-se que a inserção e permanência no mundo do trabalho está cada vez mais difícil, no setor público a competitividade para o ingresso também é acirrada.

A crescente competitividade e cenário de desemprego enfrentado no Brasil, que segundo o IBGE, o número atual de desocupados é de quase 11,5 milhões de pessoas, um percentual de 18,6% em comparação ao trimestre anterior, representa um número de quase dois milhões de

² <http://reuni.mec.gov.br/o-que-e-o-reuni>

pessoas a mais sem emprego³ , a busca por um emprego público torna-se mais desejada e motivada pelos aspectos da condição socioeconômica dos brasileiros que, com a cultura do conhecimento, eleva a competência da qualificação profissional.

Devemos observar a perspectiva da estabilidade funcional e a expectativa com a existência de satisfação que podem ser percebidas na relação dos fatores motivacionais proporcionados pelo ambiente de trabalho. Essa expectativa, quando não atendida, pode promover a frustração. Na área do trabalho, assim como na área de saúde, a maneira de lidar ou de enfrentar a frustração tem se evidenciado como um dos fatores relacionados a desempenho e bem-estar dos trabalhadores e, a frustração é compreendida como um estado emocional que se tem mostrado relevante na compreensão da forma com que o indivíduo reage para superar os problemas (Moura 2008).

O sentido da frustração poderá ser evidenciado, eventualmente, como o não atendimento às expectativas com o desempenho das atividades?

Podemos perceber os fatores motivacionais relacionados ao bem-estar no ambiente organizacional de trabalho?

Em que medida a frustração influencia na satisfação no ambiente de trabalho?

O referencial teórico desta pesquisa apoiou-se na literatura de estudos da ergonomia e em teorias motivacionais numa visão dos aspectos da satisfação.

O objetivo geral: observar, sob olhar da ergonomia, a existência de satisfação de servidores públicos no ambiente de trabalho.

Objetivos específicos:

- a) Relacionar a partir de questionário um registro da demonstração de satisfação no trabalho em servidores técnico-administrativos no Centro de Artes e Comunicação com relação ao método e às condições do ambiente;
- b) Constatar a motivação em relação à expectativa profissional de servidores, incluindo os que não atuam na sua formação acadêmica.

Pergunta guia:

³ <http://g1.globo.com/bom-dia-brasil/noticia/2016/06/desemprego-cresce-e-esta-mais-dificil-ate-conseguir-um-bico.html>

Na visão da Ergonomia organizacional somos convergidos a seguinte pergunta: em que medida podemos averiguar a satisfação funcional do servidor na UFPE, sob a luz da Ergonomia Organizacional?

2. ABORDAGEM DOS CONCEITOS SATISFAÇÃO, BEM-ESTAR, ERGONOMIA, MOTIVAÇÃO

Segundo Iida (2005 p.4) a satisfação é o resultado do atendimento das necessidades e expectativas do trabalhador. Contudo, há muitas diferenças individuais e culturais. Uma mesma situação pode ser considerada satisfatória para uns e insatisfatórias para outros, dependendo das necessidades e expectativas de cada um. Os trabalhadores satisfeitos tendem a adotar comportamentos mais seguros e são mais produtivos que aqueles insatisfeitos.

Para Ferreira (2015) apud Ferreira (2012 p. 179) o bem-estar no trabalho é um sentimento agradável que se origina das situações vivenciadas pelo(s) indivíduo(s) na execução das tarefas. A manifestação individual ou coletiva do bem-estar no trabalho se caracteriza pela vivência de sentimentos (isolados ou associados) que ocorrem, com maior frequência, nas seguintes modalidades: alegria, amizade, ânimo, confiança, conforto, disposição, equidade, equilíbrio, estima, felicidade, harmonia, justiça, liberdade, prazer, respeito, satisfação, segurança, simpatia.

2.1 Ergonomia

Extraindo na definição de Ergonomia, dada pela Associação Internacional de Ergonomia (IEA - International Ergonomics Association), como uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos e outros elementos do sistema, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a fim de otimizar o bem-estar humano e o desempenho global do sistema.

Segundo Iida (2005), os especialistas trabalham com os domínios especializados da Ergonomia, tais como: Ergonomia Física, Ergonomia Cognitiva, Ergonomia Organizacional.

Dentre esses domínios, a Ergonomia Organizacional, na aplicação da Ergonomia Organizacional nos contextos da Ergonomia Informacional e da Ergonomia Cognitiva.

Do conceito de Ergonomia Organizacional, que segundo Iida (2005) abrange à otimização dos sistemas sócio-técnicos, estruturas organizacionais, políticas e processos, comunicações, projeto de trabalho, programação do trabalho em grupo, projeto participativo, cooperativo, cultura organizacional, organizações em rede, teletrabalho podemos evidenciar nessa abordagem os fatores da interação da pessoa contextualizada na relação organização x indivíduo x tecnologia, como um ser que não se dissocia das características humanas na inserção dos processos informacionais e cognitivos.

A Ergonomia Informacional é intimamente ligada ao processo de cognição do homem. [...] Montmollin (1970) apud Moraes (2002: p. 7) declara a Ergonomia como a “tecnologia das comunicações nos sistemas humano-máquinas” e que as comunicações entre homem e a “máquina” definem o trabalho. Moraes (2002: p. 7-13) lembra ainda que a Ergonomia utiliza, desde suas origens, o modelo de Shannon e Weaver, que definem a comunicação como “todos os procedimentos nos quais uma mente afeta a outra”. A esse modelo linear e unidirecional Wiener (1948) acrescentou um fluxo inverso, que vai do destino à fonte, do receptor para o emissor e justificou o feedback. Dentre os novos paradigmas para a modelagem comunicacional amplamente explorados pela autora, destaca-se a recepção das mensagens compreendido por quatro fenômenos distintos: 1. A atenção, que depende do nível de alerta do organismo; 2. A percepção, inserida no contexto cultural do indivíduo; 3. A compreensão, que a autora usa a teoria clássica para definir: “há compreensão quando há correspondência entre os sentidos da mensagem atribuídos pela fonte e pela audiência”; 4. A memorização, o fenômeno de retenção seletiva da mensagem (CHAMMAS; MORAES, 2007).

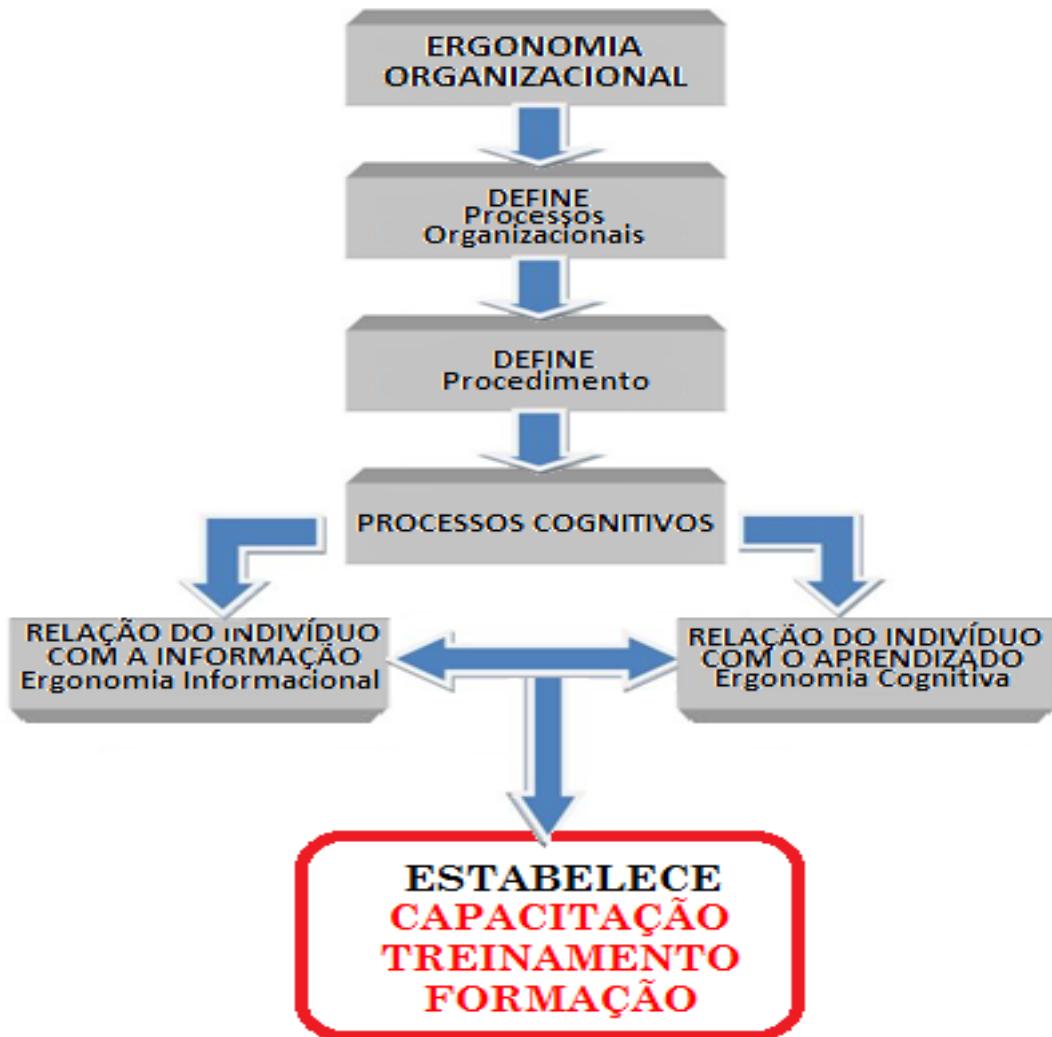
Novaes (2000), apoiando-se na definição de Fischer e Guimarães (2000) cita que a Ergonomia tem a finalidade de adaptar as condições do trabalho às características e restrições do usuário, de forma a trazer conforto e segurança para ele, observando que essa tarefa de adequação abrange diversas áreas de estudos desde a biomecânica até a psicologia.

A compreensão do bem-estar da pessoa no trabalho se relaciona à percepção do indivíduo em relação aos processos organizacionais, intermediado com o procedimento desses processos aos processos mentais. Na ação do trabalho o indivíduo não se dissocia de suas características humanas.

O fluxograma, ilustrado na figura 1, baseado nos E. de Edgard Martins, demonstra a relação do ser humano na aplicação da Ergonomia Organizacional, que define os processos organizacionais, os procedimentos que estabelecem os processos cognitivos aplicados na relação do indivíduo com a informação na Ergonomia Informacional e na relação do indivíduo

com o aprendizado na Ergonomia Cognitiva. Os processos cognitivos, na aplicação da Ergonomia Informacional e Cognitiva estabelecem a capacitação, o treinamento, a formação.

Figura 1. Fluxograma Ergonomia Organizacional.



Fonte: notas de aula Prof. Dr. Edgard Martins (2015).

A figura ilustra os fatores humanos na sua inter-relação aos fatores organizacionais. Os processos organizacionais são elaborados e posto como validados para a orientação dos procedimentos. Como esses procedimentos serão absolvidos envolve os processos mentais que nortearão as respostas do indivíduo. Nessa visão, os sistemas informacionais se correlacionam na interação do indivíduo com os sistemas do ambiente organizacional.

As condições do ambiente de trabalho se associam aos fatores motivacionais do indivíduo, nas suas características de percepção própria da condição humana.

Nessa perspectiva, abordamos os conceitos referenciados nas teorias motivacionais da Expectância de Vroom, dos Dois Fatores de Herzberg, nas da hierarquia das necessidades, desenvolvidas por Maslow e em literatura da ergonomia, apoiada em autores que tratam de aspectos do trabalho na vida do indivíduo, permeando os fatores da condição humana para a sobrevivência e os aspectos motivacionais que direcionam o trabalho como elemento de sustentação e bem-estar.

A Teoria da Expectância, desenvolvida pelo Psicólogo Victor Vroom nas abordagens dos conceitos de valência, instrumentalidade e expectativa e os conceitos da Teoria dos Dois Fatores, desenvolvida pelo americano Frederick Herzberg, publicada em seu livro “A Motivação para Trabalhar” (*The Motivation to Work - ANO*). Para Herzberg (apud PERIARD, 2011) o comportamento do trabalho é determinado por dois fatores: os higiênicos e os motivacionais, aspectos que causam satisfação e insatisfação no indivíduo.

A motivação para trabalhar reflete uma questão amplamente estudada e dentro dessas abordagens, as Teorias de processo referenciam a expectativa na valorização do esforço:

Juan Perez-Ramos, em seu artigo Motivação no trabalho, abordagens teóricas referem-se a estas teorias como partindo do princípio da decisão consciente da realização ou não de determinada atividade, numa visão do fator da expectância:

Desta forma, tais teorias focalizam sua orientação nos modelos e etapas do processo utilizado na tomada de decisões, conforme seu valor utilitário e as probabilidades alternativas (modelos normativos), ou, ainda segundo o desenvolvimento dos mecanismos psicológicos que os envolvem (modelos cognitivos). Em outras palavras, se o empregado percebe que o alto nível de desempenho poderá levá-lo a alcançar suas metas pessoais, decidirá esforçar-se para assim atingir graus de atuação cada vez mais elevados. Em caso contrário, se a sua percepção é a de que a probabilidade de alcançar as metas desejadas não é condizente com o esforço a ser dispendido, seu desempenho tenderá a decair. (PEREZ-RAMOS, 1990 p.132)

Para Chiavenato (2005 p.296) “o conceito de motivação tem sido utilizado com diferentes sentidos. De um modo genérico, motivo é a força ou impulso que leva a pessoa a agir de determinada maneira, isto é, dá origem a um comportamento específico (...). Percebe-se neste conceito que a qualidade dos serviços prestados poderá ser afetada pelo comportamento do profissional desmotivado para a realização das atividades e vários são os fatores que podem levar a desmotivação na observância dos fatores humanos como presente na percepção das ações para o trabalho e, no entendimento da ergonomia como a ciência do conforto, nesta

pesquisas os estudos da ergonomia serão evidenciados na obra de IIDA, Itiro Ergonomia: projeto e produção e de estudiosos e de pesquisadores dessa ciência, assim como estudos de autores correlacionados com os aspectos motivacionais dos seres humanos, aspectos esses que levam os indivíduos às ações conforme a sua forma de percepção das coisas na sua visão aos processos cognitivos que geram respostas às ações.

Percebendo a definição de motivo como a força ou impulso que leva a pessoa a agir de várias maneiras, esse conceito orienta a perspectiva de que a frustração é o sentimento que pode ser percebido quando os esforços e expectativa com um objetivo são percebidos como não atendido em suas proposições de necessidades.

As questões relacionadas ao bem-estar são contextualizadas na relação do servidor público, como indivíduo, que busca no trabalho o atendimento das necessidades de sobrevivência, inerente à condição humana do existir. A motivação para o trabalho tem foco na perspectiva em relação aos elementos do ambiente, que interagem com o indivíduo.

Neste contexto, sendo a Ergonomia a ciência que abrange os seres humanos, em suas características adaptadas ao trabalho, na promoção do bem-estar, a abordagem aos fatores humanos na sua condição do existir pode ser percebida na perspectiva que o bem-estar no trabalho não pode ser dissociado da vida em sua totalidade na constituição do indivíduo em Cabeça, Tronco, Membro, movidos por desejos do bem existir, aliado aos aspectos cognitivos de absorver as condições do ambiente organizacional na correlação indivíduo trabalho indivíduo.

3. O TRABALHO E A CONDIÇÃO HUMANA

O Ser humano se confronta com os constantes avanços e consequente mutações das condições de como existir e se adequar aos desenvolvimentos da espécie humana. A manutenção no mundo se dá na busca de meios para garantir a sobrevivência. Nessa expectativa, o indivíduo busca a motivação para o trabalho, numa perspectiva de buscar a satisfação para a realização pessoal.

Segundo Brym et al. (2010) a evolução das formas de trabalho passaram por momentos históricos e foram marcados por revoluções que se destacam como principais: a primeira, na fixação de território e cultivo de plantas e criação de animais; a Segunda na dos instrumentos

mecânicos, como o surgimento da máquina a vapor que aumentou a capacidade de abastecimento do mercado e, a Terceira pelo crescimento na oferta de diversos serviços.

A busca pelo trabalho é a busca do indivíduo pela sobrevivência nas condições da existência humana, que evoluem e precisam ser adaptadas, conforme o momento histórico social da humanidade.

Extraimos do conceito de IIDA, (2005:3), que a Ergonomia busca o conforto e, para o entendimento do surgimento dessa disciplina, com foco à abrangência do conceito da Ergonomia Organizacional à otimização dos sistemas sócio-técnicos, estruturas organizacionais, políticas e processos, comunicações, projeto de trabalho, programação do trabalho em grupo, projeto participativo, cooperativo, cultura organizacional, organizações em rede, teletrabalho aos aspectos da macroergonomia, percebe-se no trabalho um elemento fundamental à existência humana.

Os significados das palavras podem ser encontrados em diversos dicionários, alguns de formas suscintas, outros detalhados. Os significados das palavras contribuem para o entendimento da sua utilização no contexto o discurso no qual é apresentada.

O termo trabalho é usual nos discursos formais e informais, por exemplo, é comum ouvirmos “não vou me dar o trabalho de acordar cedo hoje” ou “não vou me dar o trabalho de sair à chuva”. Assim, percebe-se que o termo “trabalho” remete à realização de uma ação pelo indivíduo.

Segundo Luiz Maria da Silva Pinto (1832) trabalho significa exercício, ocupação corpórea, ou do entendimento. Incômodo do trabalho. Aflição do Espírito. Incômodo. No Diccionario da lingua portugueza segundo D. Rafal Bluteau, Antonio de Moraes Silva (1789), significa exercício corpóreo, rústico, ou mecânico. A dificuldade, incômodo do trabalhar. Coisa que incomoda, aflige o corpo ou o espírito De acordo com o Dicionário Michaelis (2016)⁴, dentre outras significações, trabalho é

1 Ato ou efeito de trabalhar. **2** Exercício material ou intelectual para fazer ou conseguir alguma coisa; ocupação em alguma obra ou ministério. **3** Esforço, labutaçao, lida, luta. **4** Aplicação da atividade humana a qualquer exercício de caráter físico ou intelectual [...]

⁴ Meio digital. Acesso em Abril/2016. Disponível em: <http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues-portugues&palavra=trabalho>.

O trabalho apresenta uma relação de dependência com o indivíduo e essa dependência, interação, é proposta dentro de condições para buscar o trabalho, para realizar o trabalho. Por sua vez, o termo “condição” significa “A denominação de circunstâncias de que se encontram dependentes indivíduos ou coisas.”(2016)⁵

A busca pela sobrevivência é condição da própria vida, do existir e estar no mundo. Hannah Arendt (2014:8).

Percebe-se no pensamento de Hanna Arendt a mundanidade como a condição humana do trabalho e o labor próprio da biologia dos seres humanos:

O labor é a atividade que corresponde ao processo biológico do corpo humano, cujos crescimento espontâneo, metabolismo e eventual declínio têm a ver com as necessidades vitais produzidas e introduzidas pelo labor no processo da vida. A condição humana do labor é a própria vida. O trabalho é a atividade correspondente ao artificialismo da existência humana, existência esta não necessariamente contida no eterno ciclo vital da espécie, e cuja mortalidade não é compensada por este último. O trabalho produz um mundo "artificial" de coisas, nitidamente diferente de qualquer ambiente natural. Dentro de suas fronteiras habita cada vida intelectual, embora esse mundo se destine a sobreviver e a transcender todas as vidas individuais. A condição humana do trabalho é a mundanidade. (ARENDT, 2007, p. 15.)

A condição humana do labor pode ser percebida como uma consequência do próprio existir. Nesse contexto, as condições biológicas são inerentes aos seres humanos, mesmo que essas condições se apresentem de formas diferentes nos indivíduos. O labor é próprio do existir, da vida, enquanto que o trabalho se refere às coisas do mundo, à materialidade, à necessidade de produzir algo para o permanecer, para o existir no mundo em sociedade.

A mundanidade como o habitat dos seres humanos impõe condições sociais que são marcadas por adventos do desenvolvimento social, dos avanços tecnológicos, das formas de organizações sociais. Viver pode significar estar em consonância com o senso comum e interagir no grupo de coisas postas. O trabalho surge como elemento norteador da obra do indivíduo que se concretiza através da materialização do que se produz. Materialização que pode ser apresentada em forma de “coisa, objeto palpável” ou “o trabalho intelectual, mental, da produção do conhecimento”.

⁵ Idem.

O trabalho surge como condição de sobrevivência, não é propriamente uma necessidade vital do indivíduo, mas um modo para suprir necessidade do convívio social e da manutenção estrutural do planeta. O trabalho se dá através das organizações na produção de bens e riqueza.

Ao longo da História, percebe-se o relato da obra do ser humano como algo para suprir as necessidades biológicas da sobrevivência e as transformações sociais são percebidas como norteadoras do trabalho.

O trabalho pode ser definido por meio das atividades, mas também através das representações que os homens (seres humanos) elaboram e por meio das ideias sobre o trabalho que eles têm. Se esta noção é objeto de tantos debates é, sem dúvida, em decorrência de sua ambiguidade de origem: o homem (ser humano) obtém sua existência por meio do trabalho, ao mesmo tempo em que ele sonha de se liberar. O trabalho está, por um lado, marcado pela infâmia e manchado de valor negativo, quando associado à generalização da escravidão, à ruína do artesanato ou à exclusão social característica das sociedades industriais. Por outro lado, o trabalho está marcado por um valor positivo na tradição bíblica e nos discursos ideológicos de progresso, ele é o fundamento da vida social, o princípio da existência do indivíduo e a condição do progresso social (MAGGI, TERSAC, 2004, p. 87).

Na citação do autor, pensar o trabalho e a condição humana é pensar a vida, como a vida se organiza, como fazer para sobreviver num ciclo vital de possibilidades entre o nascer e o morrer. O nascer e o morrer é do indivíduo, é condição do existir. Mas o indivíduo é um ser social e as sociedades vivem de formas organizadas. Viver não é para si, mas para um sistema condicionado por coisas do mundo, organizações do mundo. A evolução da espécie humana se vislumbra nas ações de transformações sociais. Essas transformações decorrem na busca para suprir as necessidades e essas são supridas através de elementos criados pelo “trabalho”.

Então, o trabalho se mostra como obra fundante para atender necessidades criadas pelas circunstâncias de estar num mundo, um mundo de coisas impostas pela condição humana. Na história da civilização, desde os primórdios, percebemos a necessidade do trabalho para suprir condições de viver, do viver em grupo. Desta forma, ratificando o trabalho como ação coletiva e elemento social:

Os conhecimentos principais a respeito da sociedade primitiva nos são fornecidos por dois ramos históricos: *a Arqueologia e a Etnografia*. A primeira dessas ciências reconstitui o passado histórico da humanidade por meio dos monumentos da sua cultura material; procura decobri-los, descrevê-los e classificá-los. Esses monumentos compreendem instrumentos de

trabalho, armas e utensílios, restos de habitações, obras de arte e objetos rituais. Os monumentos arqueológicos também caracterizam, ainda que de modo menos preciso, as ideologias vigorantes no seu tempo. Os arqueólogos exploram as antigas aglomerações (acampamentos e vilas) e as sepulturas. Eles escavam o estrato arqueológico, isto é, a camada de terreno que contém certos restos inorgânicos e orgânicos da vida e da atividade humana da época, que, em certos lugares chega a atingir algumas de metros de espessura. [...] (KOVALEV, DIAKOV, 1965, p.11, 12, grifo do autor).

Os estudos mostram que a condição humana é determinada pelas circunstâncias sociais e que o trabalho é elemento fundamental da organização social e esse elemento, na sua origem, percebido como força, como ação dos movimentos do corpo para produzir, como o desenvolvimento social e transformações das civilizações.

Segundo Kovalev e Diakov (1965), as sociedades primitivas se organizavam para viver em coletividade e os registros mostram que o trabalho é um instrumento norteador da condição de mundanidade e que surge para suprir uma necessidade, não própria do indivíduo enquanto ser humano, mas do indivíduo social. O trabalho não é para si, o trabalho é para o coletivo, é ato que não pertence à essência vital do ser, mas a sua sobrevivência. A condição humana surge com o aparecimento dos seres humanos:

Alguns investigadores explicam o aparecimento do homem como resultante da atuação de causas exteriores fortuitas. O Acadêmico Suchquine, por exemplo, apresenta como fator determinante o desaparecimento o desaparecimento das florestas: o fato de o macaco ter sido obrigado a viver sobre o solo provocou a diferenciação entre os seus membros e fez com que ele passasse a caminhar em posição erecta. Essa teoria nega a transformação regular do macaco em homem. [...] Uma explicação realmente científica do fenômeno é apresentada por Engels em sua obra *O Papel do Trabalho na Transformação do Macaco em Homem*. O autor afirma que o principal fator dessa transformação foi o trabalho. “O trabalho criou o homem”, afirma Engels. Mas, qual a razão de esse trabalho humano ter tido um começo? Os macacos podem manipular uma pedra ou um pedaço de pau, exatamente como fazia o australopiteco, mas nenhum macaco jamais conseguiu construir um instrumento, por mais primitivo que seja. E é pela fabricação de instrumentos que o trabalho aparece. (KOVALEV, DIAKOV, 1965, p.22, grifo do autor).

Percebemos na citação que o trabalho é inerente ao ser humano, à vida mudana, às coisas do mundo. O trabalho surge inicialmente para o suprimento das necessidades biológicas e de abrigo. Com o desenvolvimento social a necessidade de ser para o mundo aponta para a necessidade de o ser humano buscar a dignidade social através da afirmação profissional.

Na percepção do trabalho como elemento vinculado ao surgimento da vida dos seres humanos, a obra do "trabalhar" é percebida na primitividade pela criação de ferramentas a partir das pedras para possibilitar a caça e ações necessárias ao provimento de alimentos. Os elementos norteadores do trabalho tem momentos históricos de evolução conforme as transformações sociais ao longo dos séculos.

Inicialmente, o trabalho era norteado pela necessidade de suprir as necessidades fisiológicas de saciar a fome, de se proteger das condições metereológicas geográficas do ambiente e defesa do habitat, seja de animais ou de outros seres humanos. Em busca de elementos para a manutenção do corpo, o ser precisaria trabalhar para suprir tais necessidades. Mas, para esse suprimento, era necessário a imaginação e a criação de objetos, ferramentas que seriam o instrumento para execução da obra. Daí surgem a criação de elementos a partir das pedras, ajustando-as aos formatos que possibilissem o manuseio, a exemplo do surgimento do fogo adquirido através da "técnica" de friccionar uma pedra na outra e a criação de objetos pontiagudos criados a partir de elementos da natureza a fim de atingir a caça e também para a sua defesa.

O trabalho se apresenta na sociedade primitiva sob as condições da imaginação para a criação dos elementos, um trabalho puramente artesanal, sem obrigatoriedade, mas realizado com intuito de atender a demanda da sobrevivência conforme as necessidades de suprir a fome e proteger o corpo dos fenômenos naturais.

Com o transcorrer dos tempos, a humanidade foi crescendo e a exploração do mundo através de produção de riquezas foi gerando competitividade, mudando as formas de trabalho.

O que é relativo aos seres humanos é toda a história da criação do mundo, da evolução da sociedade através das transformações que são marcadas pela necessidade de sobrevivência e essa necessidade de sobrevivência aponta o "trabalho" como um elemento condicionante para atender à vida do ser humano, sem considerar os fatores individuais de conforto nas condições de saúde, limites físicos do corpo.

O surgimento de relações de poder entre os seres humanos deságua nas condições de exploradores de terras e explorados. Com as grandes navegações, começaram as grandes descobertas de terras pelo mundo e a formação de povos. Os aspectos sócioeconômicos da história da humanidade nortearam as transformações sociais e a forma de produção "do trabalho" caracterizou regimes trabalhistas os quais são denominados de Regimes de trabalho primitivo, escravo, feudal, capitalista e comunista. As transformações das organizações do

trabalho surgem a partir das condições existentes. Em seu livro “Vidas Desperdiçadas”, Zygmunt Bauman (2004:32) expõe que “para criarmos o novo faz-se necessário alterarmos algo que já existe, o novo não pode nascer a não ser que algo seja transformado” e o histórico da relação de trabalho na condição social da humanidade é norteada por processos de constantes transformações. Essas transformações foram ocorrendo sem a preocupação com o conforto do ser humano, mas alinhada ao desejo de “produção” e riqueza.

O Ser Humano com a evolução do trabalho em atendimento as demandas biológicas para a necessidade da existência para o mundo, passa a ser a "força" que move a máquina, que move os instrumentos de trabalho e que precisa se adaptar aos manuseios dos fantásticos avanços tecnológicos criados como otimizadores para a produção de bens e riquezas materiais.

Os movimentos de luta dos trabalhadores por melhores condições de vida podem ser percebidos na história a partir das condições de trabalho aos quais eram submetidos e as novas formas de organizações surgiram em 1774 com a criação da máquina de fiar, o tear mecânico e a máquina de vapor de James Watt.

A sociedade é norteada pelas relações do trabalho, e cabe a este, “o momento predominante no desenvolvimento do mundo dos homens, já que é nele que se produz o novo que impulsiona a humanidade a patamares sempre superiores de sociabilidade.” (LUKÁCS apud LESSA, 1996:10).

O mundo em desenvolvimento é marcado por fatos históricos das Revoluções Industriais nas quais o trabalho artesanal evoluiu para o trabalho assalariado e a busca pela sobrevivência aporta nas várias formas de organizações do trabalho.

As condições de produção buscam o desenvolvimento da máquina, impulsionando a sociedade para uma relação de trabalho que percebe o indivíduo como agente produtor que busca no trabalho a garantia para o seu sustento numa condição de provimento vital para a sua sobrevivência física.

Se o progresso industrial desabrocha as invenções maquinarias, a sociedade passa a ter um cenário de oferta de trabalho sem a preocupação com o indivíduo nos seus aspectos de ser dotado de sentimentos e anseios. O trabalho se mostra como elemento de engrandecimento e desenvolvimento social para o mundo. As péssimas condições de trabalho do ser humano como objeto de ascensão da indústria e de criação de produto, despertam movimentos socialistas e Karl Marx (2002), nos seus manuscritos econômicos filosóficos chama atenção para o estranhamento da natureza humana no trabalho.

O estranhamento da natureza humana pode ser percebido como alusão ao indivíduo como pessoa que não pode dissociar o seu “eu” interior e as ações próprias do ser humano, da pessoa que trabalha. A obra do trabalho não dissocia o corpo da mente humana. Os processos mentais do indivíduo na percepção das coisas são inerentes a cada ser humano.

Com as transformações organizacionais, as condições de trabalho passam a chamar atenção e teorias começam a ser criadas num intuito de otimizar o trabalho. Tais transformações aportam para mudanças sociais, nas quais as condições de trabalho passam a exigir habilidades profissionais adequadas à otimização da produção.

De acordo com o “Taylorismo”, método criado por Frederick Winslow Taylor (1911), é necessário racionalizar o tempo, aumentando a produção e a execução do trabalho por indivíduos especializados. Percebe-se nessa teoria a mudança do perfil do trabalhador que buscava se especializar numa determinada habilidade para operar o maquinário da produção.

As transformações sociais na história do trabalho avançam com a aplicação do Taylorismo e em 1914, inserido na 2ª Revolução Industrial, o “Fordismo”⁶, através da instituição da linha de montagem, direciona a máquina ao trabalhador, impondo um novo ritmo na dinâmica de trabalho.

O Fordismo resultou num aumento da produção e com isso a produtividade elevada assume fatores de desenvolvimento do trabalho voltado para a produção. O ser humano como máquina para a máquina. Seria a ferramenta uma extensão do ser humano ou o ser humano como a extensão, prolongamento da ferramenta?

A diferença decisiva entre ferramentas e máquinas talvez seja mais bem exemplificada com a discussão, aparentemente infundável, de se o homem deve ser “ajustado” à máquina ou se as máquinas à natureza do homem. (ARENNDT 2014:183).

A produção do homem como condição para suprir as necessidades e não por vontade, assim como a ideia de trabalhar para a classe rica, aumentam a produção e o rendimento a partir das forças físicas humanas do trabalhador.

⁶ Baseado nos princípios de padronização e simplificação de Frederick Taylor, o empresário norte-americano Henry Ford (1863-1947) desenvolveu sistemas de linha de produção e gestão revolucionários para indústria automobilística da época e os utilizou em sua montadora “Ford” de veículos automotivos.

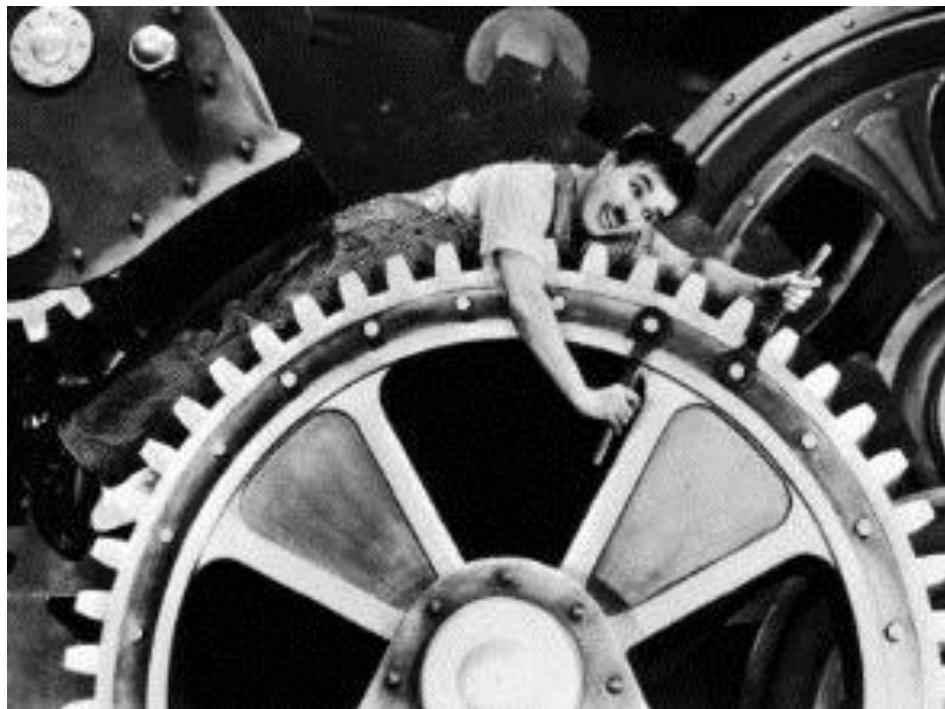
Segundo Karl Marx (2002), as formas organizacionais do trabalho apontam à alienação do ser humano que, submisso à produção de riqueza, observa sua força e seu trabalho como algo que não lhe pertence, mas lhe aprisiona, o torna alheio à sua essência de satisfação, de alegria, de prazer. O trabalho se apresenta como um produto para o engrandecimento material da sociedade, como um objeto que, numa visão filosófica, assinala a desvalorização do indivíduo em prol dos interesses sociais capitalistas e materialistas.

O desenvolvimento social tecnológico culmina para o aparecimento dos regimes de trabalho. Nesses regimes, a forma como as atividades eram realizadas, assim como as condições do trabalhador, eram fatores motivacionais para a busca de melhores condições e reconhecimento pelo trabalho desenvolvido. No entanto, a tecnologia traz a máquina, que por sua vez, precisa de operadores. E os trabalhadores assumem junto ao maquinário posturas de meros repetidores de movimento e são capacitados apenas para apertar um botão, manipular um comando.

Em sua obra “Tempos Modernos” (1936), Charlie Chaplin chama atenção ao modelo de trabalho vigente na época e que segundo ele, teve influência da Revolução Industrial (1760-1840). No filme, o cineasta faz o papel de um trabalhador, “O Vagabundo” (*The Tramp*), que submetido a uma densa demanda produtiva e exaustiva rotina de “apertador de parafusos”, entra em colapso nervoso, enlouquece, e desempregado, se torna vítima das engrenagens da industrialização moderna.

Chaplin traz um olhar crítico ao modelo de produção do início do século XX e desperta uma busca por alternativas face às imposições do arquétipo de vida desse período. Neste caso, o cinema atua como espaço de negociação, capaz de abrir fissuras e questionar os padrões vigentes na sociedade. O espectador como agente que assume uma posição ativa, que desconstrói e reconstrói suas percepções diante dos desafios cognitivos propostos pela obra, assim resignificando e direcionando uma visão questionadora ao seu entorno social. (RANCIÈRE, 2010).

Figura 2. Charlie Chaplin engolido pela máquina. Cena do filme “Tempos Modernos”, 1936



Fonte: Disponível em: <http://charliechaplin.com>. Acesso em: 10 abr. 2016.

Nos regimes de trabalho, a forma como as atividades eram realizadas desencadeavam o artificialismo da obra. O trabalhar como meio de existir, não como algo próprio da natureza do ser.

A evolução desses regimes aflora aos anseios dos indivíduos movidos pela expectativa de melhores condições ambientais e de remuneração. Nessa perspectiva, a luta dos trabalhadores contra as desigualdades sociais aflora no cenário de que a produção gera riqueza e aumento de patrimônio aos empresários. Portanto, o trabalho é movido por condições e é inerente ao indivíduo, aos seres humanos.

Com o avanço da ciência e a formação da sociedade do conhecimento:

[...] Temos agora de entender a conexão fundamental entre todo esse sistema de alienação – propriedade privada, espírito de aquisição, a separação do trabalho, capital e propriedade agrária, troca e concorrência, valor e desvalorização do homem, monopólio e concorrência, etc. – e o sistema do *dinheiro*[...]. Quanto mais o trabalhador se apodera pelo trabalho do mundo exterior, da característica sensível, mais se priva dos *meios de existência*, sob dois aspectos: primeiramente o mundo exterior sensível torna-se cada vez menos um objeto que pertence ao seu trabalho ou um *meio de existência* no sentido imediato, meio para a subsistência física do trabalhador.

Assim, em ambos os sentidos, o trabalhador torna-se escravo do objeto; em primeiro lugar, pelo fato de receber um objeto do trabalho, ou seja, d/e receber *trabalho*; depois pelo fato de receber *meios de subsistência*. Deste modo, o objeto habilita-o para existir. (MARX, 2002:111, 113).

A necessidade de atender ao labor é a própria condição do corpo humano, o corpo que assumiu nas invenções tecnológicas a força impulsora das máquinas e essa força impulsora desvendou o ser humano como um repetidor de movimentos. No entanto, o indivíduo não é só corpo, os processos mentais da assimilação da dinâmica industrial instigam e atrelam a condição da sequiosidade humana do labor à constante busca da satisfação de desejos.

Na perspectiva dos fatores inovadores dos avanços tecnológicos, o corpo operador de máquina desperta para um indivíduo social inserido na busca de novos valores: “a autonomia, o individualismo, o poder político, o Estado Nacional pleno, e por aí afora. (BORNHEIM, 1998).

[...] Mas parece que a isto chegamos: o corpo a serviço do descobrimento e o descobrimento a serviço do corpo. O lugar que permite o entendimento de toda essa verdadeira edificação do corpo humano mostra-se de modo muito privilegiado na feição moderna deste outro invento: máquina, e por ela toda a extensão do mundo da tecnologia. Pois acontece que a maneira usual, e correta, de interpretação do que seja a máquina prende-se exatamente à realidade biológica. O berço possibilitador desse tipo de interpretação encontra-se, com toda evidência, na Revolução Industrial; a máquina passa a construir então o prolongamento do corpo humano, que se faz, já via com clareza Marx, centrado em dois pontos: a máquina torna o corpo humano “maior” e, ao mesmo tempo, aumenta em muito a sua capacidade de produção. Um guindaste, se me permitirem a singeleza do exemplo, prolonga, e cada vez mais, o poder da mão humana, além de multiplicar, e em muito, a sua capacidade de produção. Por aí se tem acesso à percepção da força revolucionária que impulsiona a nova tecnologia. De um lado essa força se deixa estender a partir do conjunto dos fatores que compuseram os descobrimentos – incluída aí, e com ênfase, nova concepção da ciência, voltada ao calculado poder de dominação; de outro lado, percebe-se que a técnica, embasada no seu poder de manipulação, passa-se a ver inscrita em seu próprio destino a força transformadora das estruturas sociais. E o fato agora está em que a máquina entendida como exemplo do corpo humano já nem pode mais ser dispensada: ela passa a motivar a reformulação de toda a política do trabalho e do ócio, exige que se repense o conceito de trabalho e o conceito de ócio, a defrontar-se com o impacto dessas coisas na própria condição humana. (BORNHEIM, 1998: 43, 44).

A busca da afirmação social, a garantia do poder de consumo, como condição para o existir, desperta no indivíduo a motivação para a inserção no mercado de trabalho e nessa organização, de constante avanço tecnológico, os processos mentais nas estruturas

organizacionais despertaram o surgimento dos estudos das teorias motivacionais na condição humana do labor alimentada pela condição materialista da existência, a condição para o existir social, para o viver na mundanidade: o trabalho.

Figura 3 O indivíduo e a máquina.



Fonte: Disponível em: <http://www.fotosearch.com.br/fotos-imagens/ergonomia.html>. Acesso em: 9 abr. 2016.

Nesse universo de condições para o existir, no limiar da era tecnológica, o indivíduo se apresenta como uma ferramenta, constituinte de uma condição essencial para a materialização do trabalho, o ser de uma estrutura operacional de tronco - corpo - membros ao alcance dos comandos que impulsionam a máquina, o indivíduo para se adaptar ao ambiente, sem o pensar nos limites antropométricos, psicossociais próprios do existir humano, um indivíduo sem assimilação da visão dos elementos componentes do meio ao qual, ele, o indivíduo está inserido

Percebe-se na Revolução Industrial uma vontade nas organizações de produzir, a motivação pela indústria, pela geração de riqueza, de capital e consequentemente implementos para a melhoria do desenvolvimento das atividades das máquinas e a sociedade avança tecnologicamente.

A contribuição da imprensa, decorrente da criação da tipografia, em 1455, pelo alemão Joahnnes Gutemberg, teve influência fundamental na propagação do conhecimento pelo mundo.

No contexto dos avanços e da disputa pelo poder, surge a preocupação com a forma de trabalhar e com o advento da II Guerra Mundial, o despertar para as condições do trabalhador, para os aspectos da anatomia do ser humano, o pensar para a Ergonomia.

O ser humano começa a ser pensado para a máquina adaptada aos limites corpóreo "cabeça - tronco - membro" e a automação da sociedade no constante avanço da ciência desperta para as ações norteadas pelo processo cognitivo do indivíduo, nas características da espécie humana, num avanço da universalidade das peculiaridades que movem o ser humano, como indivíduos possuidores de necessidades de desejos, realização, plenitude e de existir numa sociedade do consumo, atrelados ao "labor", condição percebida como própria da existência humana.

Nesses avanços, percebe-se nos estudos históricos a evolução dos indivíduos, do trabalhador para o "saber", o conhecimento especializado para competências profissionais como diferencial para a conquista de uma vaga numa determinada função compatível com a formação do conhecimento e o conhecimento desponta numa sociedade capitalista como a chave da conquista profissional.

Figura 4. Expectativa da aposentadoria



Fonte: Jornal do Brasil, 19 de fev. 1997. Disponível em: <http://www.jb.com.br/capa/> Acesso em: 2 abr. 2016.

O Desenvolvimento tecnológico traz consigo o desenvolvimento da competência, o saber. O poder da ciência na evolução social torna o indivíduo convededor das possibilidades que as condições do existir podem proporcionar. A realização do trabalho, condição humana para existir, passa a ser pensada na adaptação do ser humano aos seus aspectos físicos, psicossociais, ao ambiente profissional no desempenho das atribuições.

A condição humana prima o destaque pelo saber. A expectativa com aquisição do conhecimento gera no ser humano o sentimento de valorização e constante busca de afirmação social pelo trabalho empreendido. A ciência avança, a tecnologia gera a sociedade da automação. No entanto, a essência do existir, a condição do ser igual e único numa sociedade de caminhos da automação é constituída por indivíduos dotados de necessidades: "As

necessidades são as condições internas ao indivíduo que são essenciais e necessárias para a manutenção da vida e para o crescimento e o bem-estar” (REEVE, 2006:13).

A condição vital do ser humano é o existir e o trabalho condição própria para a sobrevivência. Num mundo, no qual se percebe a máquina, como um elemento de extensão das atividades humanas, o indivíduo busca a satisfação pelo desempenho das atividades e reconhecimento profissional pela conquista do saber.

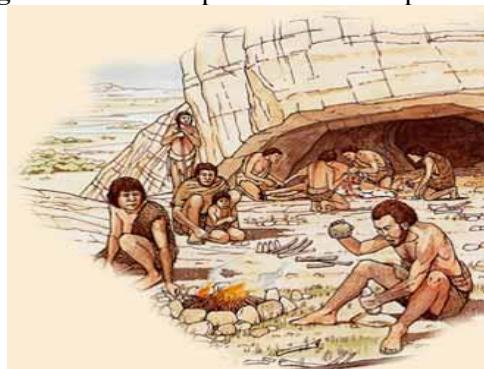
4 ERGONOMIA: A ADAPTAÇÃO DO TRABALHO ÀS CONDIÇÕES DO SER HUMANO

Desde os primórdios, percebem-se nos estudos da origem das civilizações a busca por formas de adequação à existência, ao provimento de elementos para satisfazer as condições internas ao indivíduo, necessidades para a manutenção da vida.

No segundo quarto do século passado, o arqueólogo dinamarquês Cr. Thomsen introduziu na classificação das descobertas arqueológicas, as idéias de três “idades” – a da pedra, a do bronze e a do ferro – em função do material essencial usado para o fabrico de utensílios, e esse princípio foi utilizado para estabelecer –se uma classificação da Pré-história. Em seguida, cada uma dessas idades foi dividida em três épocas: a Paleolítica (pedra antiga), Mesolítica (pedra média) e a Neolítica (pedra moderna), que se diferenciam umas das outras em relação ao modo de trabalhar a pedra e à finalidade dos utensílios fabricados. (DIACOV 1965:14).

A figura da idade da pedra lascada faz uma alusão ao texto citado, que configura a idade da pedra correspondente ao período paleolítico, circunscrito ao período de 600 mil a 10 mil a.C.

Figura 5: Idade da pedra lascada ou paleolítico



Fonte: Disponível em <http://arquivohistory.blogspot.com.br/2015/12/a-pre-historia.html>. Acesso em: 15 maio 2016.

Nos primórdios, os seres humanos buscavam mecanismos de acordo com a necessidade imediata de sobrevivência. Da forma puramente artesanal e de acordo com a imaginação surgiam elementos que atendiam as necessidades temporais do poder existir no mundo. Necessidades de adaptar ao mundo.

Na expectativa de sobrevivência, o indivíduo buscava então formas de manutenção das necessidades biológicas, de saciar a fome, de se abrigar das condições climáticas, de se proteger de animais ferozes e de outros fenômenos que surgissem, até mesmo de outros seres humanos que ameaçasse o seu “habitat” e esses elementos poderiam ser motivados pelas condições de adaptação às condições para o bem viver, para o bem-estar do indivíduo na sua forma de existir. As coisas aconteciam de forma artesanal e de acordo com as condições impostas pela natureza. As ações não eram pensadas e o avanço da ciência seria algo inimaginável numa sociedade puramente primitiva, a partir da qual as formas de trabalho e das condições humanas teriam um longo caminho a percorrer na história da humanidade e não foram por essas formas de trabalho artesanal e condições de criação desses elementos que surgiu uma ciência voltada para a adaptação do ser humano ao trabalho. Mas, os avanços tecnológicos impulsionam para a necessidade de se adequar as características humanas às formas de trabalho e surge uma ciência “moderna” voltada para esse fim: a Ergonomia, cujas aplicações remontam ao surgimento da vida:

Se o nascimento “oficial” da ergonomia pode ser definido com precisão, a mesma foi precedida de um longo período de gestação, que remonta à pré-história. Começou provavelmente com o primeiro homem pré-histórico que escolheu uma pedra de formato que melhor se adaptasse à forma e movimentos de sua mão, para usá-la como arma. As ferramentas proporcionavam poder e facilitavam as tarefas como caçar, cortar e esmagar. Assim, a preocupação em adaptar o ambiente natural e construir objetos artificiais para atender às suas conveniências, sempre esteve presente nos seres humanos desde os tempos remotos (IIDA 2005:5).

As formas de trabalho foram se transformando ao longo da história da humanidade, de acordo com os modelos culturais, sociais, políticos que se desenvolviam e foram construindo, transformando a natureza dos acontecimentos para o desenvolvimento da humanidade para uma sociedade intelectual e materialista, movida pelos constantes avanços tecnológicos.

Num cenário de avanços tecnológicos, a máquina assume o papel de maior poder produtivo e de força incomparável à força de produção humana num ritmo imposto pela máquina e não pelas condições biológicas do trabalhador:

O trabalho, mas não a obra, requer, para obter melhores resultados, uma execução ritmicamente ordenada e, na medida em que muitos operários se aglomeram, exigem uma coordenação rítmica de todos os movimentos individuais. Nesse movimento, as ferramentas perdem, e a clara distinção entre o homem e seus utensílios é toldada. O que preside o processo de trabalho e todos os processos da obra executados à maneira do trabalho não são o esforço propositado do homem nem o produto que ele possa desejar, mas o próprio movimento do processo e ritmo que este impõe aos trabalhadores. Os utensílios do trabalho são tragados por esse ritmo até que o corpo e a ferramenta voltem no mesmo movimento repetitivo, isto é, até que, no uso das máquinas – que, dentre todos os utensílios, melhor se ajustam à execução do *animal laborans* -, já não é o movimento do corpo que determina o movimento do utensílio, mas sim o movimento da máquina que compele os movimentos do corpo. O fato é que nada pode ser mais facilmente e menos artificialmente mecanizado que o ritmo do processo do trabalho, que, por sua vez, corresponde ao ritmo do processo vital, igualmente automático, e ao seu metabolismo com a natureza. Precisamente por não utilizar instrumentos e ferramentas para construir um mundo, mas para facilitar os trabalhos do seu próprio processo vital [...] (ARENDT 2014: 181,182, grifo do autor).

Nos avanços tecnológicos a adaptação do indivíduo se mostrava como fator primordial de operacionalidade do equipamento. A força de trabalho voltada ao uso da máquina, os movimentos repetitivos em séries que não consideravam as condições biológicas da constituição corpórea característica do indivíduo. A adaptação do trabalhador à máquina. A máquina foi pensada para a produção de bens em processo acelerado não comparável com a produção artesanal. Mas a máquina não trabalhava sozinha, o indivíduo precisaria alcançá-la para que ela funcionasse. A tecnologia avança. A máquina em prol do aumento da produção de bens e riquezas.

O final do século XIX é marcado pelo advento da Revolução Industrial que norteia os grandes investimentos em produção acelerada pela utilização das máquinas.

As transformações nas formas de trabalho despontam para uma necessidade de atenção aos processos de realização das atividades e o Século XX desponta com mudanças organizacionais nos sistemas de produção industrial, através do Taylorismo, criado por Frederick Winslow Taylor, no qual o trabalhador não precisaria saber o que estava fazendo, eram treinados para eliminar ações desnecessárias e consequentemente aumentando a produção

e do Fordismo, criado por Henry Ford, que implantou uma linha de montagem no qual o ritmo do trabalho era determinado pela máquina.

Nos sistemas citados percebe-se a necessidade de organização do trabalho. No Taylorismo, a implantação de uma técnica para o trabalhador, no Fordismo a organização do trabalho pelo desempenho de tarefas repetitivas, especializadas e como pouca qualificação num ritmo de produção determinado pela máquina.

O desenvolvimento industrial trazendo os avanços tecnológicos e a força humana em benefício dos artifícios da máquina. Os modelos de gestão foram reestruturados e adaptados às transformações sociais do desenvolvimento tecnológico a um caminho para uma sociedade do conhecimento. E as condições do ambiente de trabalho na consideração da interface ser humano/máquina primava por processos de reestruturação organizacional e estudos nessa área avançaram.

A relação ser humano máquina surge com as transformações do trabalho nos avanços tecnológicos e, no dia 12 de julho de 1949, na Inglaterra, quando oficialmente surge a Ergonomia, numa reunião de um grupo de pesquisadores e cientistas com interesses em discutir esse novo ramo interdisciplinar da ciência (IIDA 2005:5) e em 16 de fevereiro de 1950, numa reunião do mesmo grupo, criou-se o neologismo ergonomia, formados pelos termos gregos Ergon que significa trabalho e Nomos que significa regras (IIDA apud MURREL, 1965).

A adaptação do ser humano ao trabalho e do ser humano à máquina é permeada pelos conceitos e objetivos da Ergonomia:

A ergonomia é o estudo da **adaptação** do trabalho ao homem. O trabalho aqui tem uma acepção bastante ampla, abrangendo não apenas aqueles executados com máquinas e equipamentos, utilizados para transformar os materiais, mas também toda a situação em que ocorre o relacionamento entre o homem e uma atividade produtiva. Isso envolve não somente o ambiente físico, mas também os aspectos organizacionais. A ergonomia tem uma visão ampla, abrangendo atividades de planejamento e projeto, que ocorrem **antes** do trabalho a ser realizado, e aqueles de controle e avaliação que ocorrem **durante** e **após** esse trabalho (IIDA, 2005:2, grifo do autor).

A criação dessa ciência multidisciplinar a “Ergonomia” é intrínseca a história do trabalho. A indústria avança. As transformações nas formas do trabalho afloram, especialmente movidas pelas invenções de máquinas, em 1774, como as já referenciadas máquina de fiar, o tear mecânico e máquina de vapor de James Watt.

Os efeitos da Revolução Industrial, ocorrida na Inglaterra e disseminado aos países europeus e Estados Unidos provocaram a absolução de mão de obra e a busca de trabalhos operários. Essa nova realidade industrial não funcionaria sozinha, mas necessitava da mão humana para manusear as máquinas que aceleravam a produção em larga escala.

Nesse cenário, o trabalhador precisaria se adaptar a máquina, obedecer ao mecanismo. As mudanças organizacionais começaram a ser percebidas e métodos de gerenciamento foram sendo criados, como o Taylorismo que criou uma organização de produção, com a racionalização do tempo e a criação de postos de trabalhos para profissionais especializados. Henry Ford cria a linha de montagem, agora o trabalhador fica fixo e a máquina anda, a máquina determina o ritmo de trabalho.

Nos avanços da tecnologia, o trabalhador é pensado como elemento fundamental no processo de produção industrial. O Mercado profissional busca a mão-de-obra especializada, o operário precisa aprender o manuseio e produzir cada vez mais, é o trabalhador a serviço da máquina, o servo da revolução industrial. O ser humano adaptado às estruturas mecânicas e não as estruturas mecânicas adaptadas ao alcance das estruturas corpóreas do ser humano, único enquanto indivíduo, igual como constituinte da espécie humana.

Com a linha do Taylorismo, também chamada de croanálise, a empresas passaram a ter mais rigor na seleção de trabalhadores e os que não possuíam características físicas para atender aos ritmos das máquinas, a exemplos de mulheres e pessoas com mais de 40 anos eram banidas do Mercado de trabalho:

[...] **Décadas de 20, 30 e 40 nos Estados Unidos.** Desenvolvimento espetacular do processo industrial e da produtividade a partir dos princípios de tempos e métodos, croanálise e outros valores inerentes ao taylorismo; a seleção médica era muito rigorosa, privilegiando os fisicamente mais capazes e mais hábeis para determinadas atividades, com prejuízo nítido para mulheres e para pessoas em idade superior a 40 anos, quando a habilidade física e manual diminuem: o princípio máximo desta era foi expresso na frase **é necessário adaptar o homem ao trabalho;** por este prisma, a prioridade era construir a máquina e o posto: a tarefa seguinte era procurar homem/mulher que a ele se adaptasse [...] (COUTO 1995: 13, grifo nosso).

O ser humano era pensado como um instrumento e as consequências desses sistemas de organização de trabalho encobriam constrangimentos e danos à saúde, não somente a física como a saúde psicológica, associadas aos fatores dos movimentos repetitivos, da fadiga, do stress, à corrida pelos resultados através da produção, a criação de mão-de-obra especializada

numa determinada atividade que e mantinha no decorrer de toda a vida profissional. Destes fatores de condicionamento do ser humano à máquina faz nascer o conceito de Ergonomia, em 1948, quando da criação da cápsula especial norte-americana:

[...] **1948.** Através do projeto da cápsula espacial norte americana, nasce o conceito moderno de Ergonomia: naquele instante, foi necessário fazer todo um replanejamento de tempo e de meios de se fazer a viagem ao espaço, em decorrência do desconforto pelo qual passaram os astronautas no primeiro protótipo da cápsula espacial; surgia assim, através da antropometria, o conceito de que o fundamental não é adaptar o homem ao trabalho, **mas ao contrário, procurar adaptar as condições de trabalho ao ser humano.** Nascia assim o conceito moderno de Ergonomia: **um conjunto de ciências e tecnologias que procura fazer um ajuste confortável e produtivo entre o ser humano e seu trabalho, basicamente procurando adaptar as condições de trabalho às características do ser humano** (COUTO 1995: 14, grifo nosso).

Estudos anteriores ao surgimento da cápsula especial apontam para as direções da aplicação da Ergonomia, cujo termo já havia sido citado por Wojciech Jastrzebowski, em 1857, na apresentação do seu artigo “Ensaios de ergonomia ou ciência do trabalho, baseados nas leis objetivas da ciência sobre a natureza”.

Acontecimentos históricos como as transformações ocorridas na Europa e no mundo revelam a inquietação com a vida e revelam que as ações do trabalho ocorrem numa interação do ser humano com o ambiente.

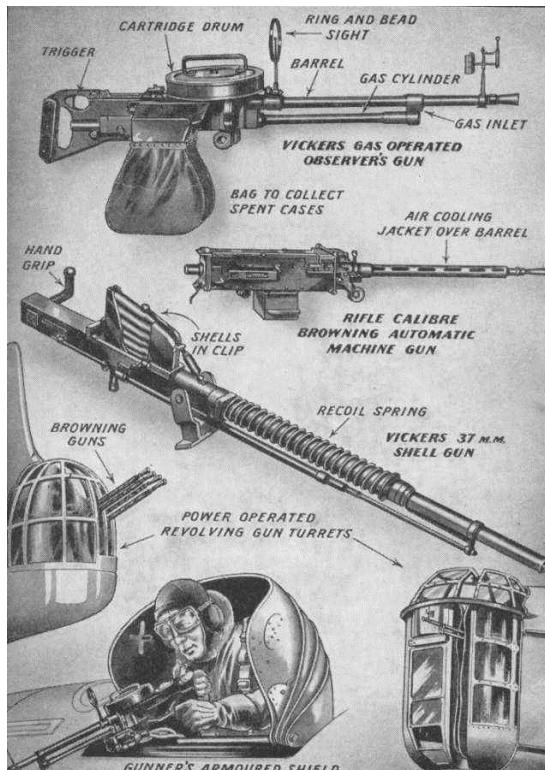
Na II Guerra Mundial essa interação mereceu um olhar para a interferência dos fatores humanos no manuseio do material bélico, em operações que exigiam do operador, atenção, concentração, habilidade, rapidez e as falhas humanas poderiam ocasionar perdas irreparáveis no contexto material e político que cercavam as ações do conflito mundial. O resultado final das operações não poderia ser limitado ao indivíduo mecanizado, seria preciso toda a ação do ser humano nos seus aspectos cognitivos para o manuseio dos equipamentos de guerra.

O ambiente de usabilidade dos equipamentos na Guerra não produziria “produtos” em série. Diferente do processo industrial, os agentes operadores precisavam saber o que estavam realizando e para o que estavam realizando. O acionamento dos comandos não produziria “objetos”, o produto final seria destruição de vidas, destruiriam cidades, destruiriam corpos e dessa ação a conquista dos objetivos e a afirmação dos vencedores.

A figura 6 retrata o artefato produzido para a II Guerra Mundial e remete a reflexão da interação do ser humano aos equipamentos; do indivíduo buscando se adaptar aos comandos da interface do arsenal de guerra.

O manuseio de material bélico exigia mais que a prática de apertar um botão e, a não adaptação desses equipamentos às características humanas, nos aspectos físicos psicossociais certamente levaria a ocorrência de falhas.

Figura 6. Armas produzidas para a II Guerra Mundial



Fonte: Disponível em: <https://grupo3cesusc.wordpress.com/category/uncategorized/>. Acesso em: 2 mai. 2016

Os avanços tecnológicos despontaram um cenário de trabalho para produção de bens e riquezas, ao contrário dos seres primitivos que usavam o arco e flecha para se protegerem e garantir a sobrevivência o manuseio de equipamentos bélicos figuram num contexto de supremacia e defesa de interesses sócio políticos. O arco e a flecha se ajustavam conforme a percepção de adequação para alcance da caça. O seu uso se dava em consonância com as necessidades biológicas, num ajuste natural das características humanas. O manuseio do material bélico envolvia as características humanas, físicas, em consonância com os processos cognitivos para a precisão do trabalho.

E nesse contexto da Segunda Guerra, após o conflito, com observação dos problemas e consequências causados pelo manuseio dos equipamentos, estudos foram iniciados por engenheiros, médicos e cientistas no intuito de adaptar o manuseio dos equipamentos bélicos

aos soldados de guerra, considerando especialmente as condições de realização desses comandos.

A preocupação com a interface humano-máquina começa a surgir nas organizações dos trabalhos. No Programa de Corrida Espacial e a Guerra Fria entre a URSS e Estados Unidos e a divulgação do desenvolvimento tecnológico pela NASA a Ergonomia se propaga e ganha dimensão nos Estados Unidos e Países Europeus.

A partir daí o surgimento da Ergonomia faz referência a três fases: a primeira voltada às dimensões do objeto utilizado pelos trabalhadores, ao redimensionamento dos postos de trabalho; a segunda amplia as aplicações da Ergonomia na relação do ser humano ao ambiente de trabalho, considerando as interferências de agentes como o frio, calor, ruído e fatores de interferência no ambiente de trabalho, assim, os projetos da ergonomia primam pela adequação do indivíduo ao ambiente e as dimensões dos objetos dos postos de trabalho. A terceira, na década de 80, voltada ao processo cognitivo do Ser Humano.

A Ergonomia, como uma ciência voltada à adaptação do ser humano ao ambiente do trabalho, a sua prática engloba outras ciências. A Ergonomia, apesar das divergências, se universalizou sob o prisma de duas vertentes: a anglo-saxônica e a francesa:

A ciência se universalizou e ganhou importância em vários países, onde estudiosos do tema propuseram os mais variados conceitos e definições para essa área, observando e respondendo às necessidades e carências locais. A forma de atuação e intervenção também se deu de acordo com o momento histórico e econômico de cada país onde a ergonomia foi aplicada. Essencialmente desenvolveram-se duas vertentes de estudo: a ergonomia anglo-saxônica ou clássica, mundialmente majoritária e liderada pelos americanos e britânicos, e a ergonomia francesa, praticada, sobretudo, nos países francófonos, mas que posteriormente se universalizou. [...] A base dessa divisão da ergonomia entre duas vertentes surgiu a partir das duas concepções diferentes do sistema de medidas francês e do sistema de medidas inglês. (ALMEIDA 2011: 3).

Segundo Almeida (2011) os pontos de divergência objetivam adequar o trabalho ao ser humano na prevenção de acidentes, na promoção de conforto. Dessa forma, melhora o rendimento proporcionando maior satisfação ao trabalhador.

A Ergonomia na relação do entendimento da interação dos fatores entre seres humanos e outros elementos de um sistema, a sua aplicação se amplia nos processos das respostas do

corpo humano à carga física e psicológica, aos processos cognitivos e às organizações dos processos sociotécnicos.

A **ergonomia**, ou *human factors* (fatores humanos) ou *human factors & ergonomics* (fatores humanos e ergonomia), expressões pelas quais é conhecida nos Estados Unidos da América, é a disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre seres humanos e outros elementos de um sistema, e também é a profissão que aplica teoria, princípios, dados e métodos para projetar a fim de otimizar o bem-estar humano e o desempenho geral de um sistema. Esta é a definição adotada pela Associação Internacional de Ergonomia (*International Ergonomics Association – IEA*) em 2000. Os ergonomistas contribuem para o projeto e avaliação de tarefas, trabalhos, produtos, ambientes e sistemas, a fim de torná-los compatíveis com as necessidades, habilidades e limitações das pessoas (PEGATIN, 2008, p. 1, grifo do autor).

A abordagem da Ergonomia à interação do humano aos sistemas impostos pelas condições de trabalho, se faz perceber na aplicação desses processos voltados para a atenção ao ser humano que necessita se manter no trabalho pela condição de meios de sobrevivência, que além de lhe proporcionar a segurança necessita associar o conforto no trabalho à satisfação com a atividade desempenhada e os estudos de teorias motivacionais são elementos de contribuição ao desenvolvimento da Ergonomia, na visão de que o “trabalho” figura na necessidade e na expectativa de afirmação do ser na sociedade.

Na utilização do arco e da flecha, o ser humano precisaria se ajustar aos seus movimentos. O animal atingido caçado pelo arco e a flecha poderia ser percebido como o objeto de satisfação pela obtenção do alimento, a realidade tecnológica impulsiona o ser humano a buscar a afirmação da realização pessoal através da atividade desempenhada no trabalho. Os momentos históricos e a evolução das condições humanas impulsionam o indivíduo à geração de mecanismos adaptados às suas próprias características. A sociedade avança, a ciência aflora a sociedade do conhecimento, a busca da satisfação é movida pela expectativa de crescimento e de afirmação.

A ciência avança da tecnologia para um processo de uma sociedade da automação e nesses constantes avanços a sociedade, o trabalho, em todo universo da tecnologia, é movido por indivíduos, com características psicossociais do sistema biológico da espécie humana.

Dentro das aplicações da Ergonomia, a Física, relacionada à anatomia humana e envolve os aspectos da antropometria, da fisiologia e biomecânicos; a Cognitiva relacionada aos processos mentais e envolve aspectos de percepção, memória, feedback nas interações dos seres

humanos nas interface com os sistemas dentro dos projetos que envolvem o indivíduo inserido na organização do trabalho; e a Ergonomia Organizacional, na abordagem dos sistemas sociotécnicos dentro da organização evidencia na sua aplicação na interação ser humano trabalho fatores relacionados à satisfação do indivíduo dentro do ambiente da organização de trabalho. Por organização de trabalho relacionam-se os métodos de trabalho e de produção, incluindo-se os mecanismos de recrutamento e seleção de pessoas e a essa organização estão fatores de realização de tarefa, carga horária, trabalho físico e mental, relações interpessoais, impossibilidade de ascensão funcional, pelas ausências de implementação de planos de cargos e salários e um dos enfoques dados ao comprometimento organizacional é o comportamento. “Dentro da convivência humano-tecnológico, a insatisfação dos empregados com as condições de trabalho e clima organizacional constituem fortes elementos ensejadores da ergonomia organizacional” (PINHEIRO, 2016).

Dentro dos sistemas sociotécnicos, a interação com os fatores internos e externos geram nas atividades expectativas em torno do ambiente. A figura 5, por exemplo, retrata a atividade do trabalho voltada à satisfação das necessidades individuais de sobrevivência (alimentação, proteção dos fenômenos da natureza, do perigo). A ação voltada às necessidades individuais próprias do ser humano. A figura 6 retrata o avanço tecnológico, através de equipamentos direcionados à operacionalização cujo funcionamento engloba sistema de percepção da interface humano/máquina, envolve sistemas de informações, exigindo conhecimento e percepção dos operadores, que precisariam de um sistema operacional adequado aos limites humanos, sejam físicos ou cognitivos. Na operação desses equipamentos, o trabalho realizado envolve um grupo de indivíduos com expectativas de resultados voltados a interesses político-sociais, abrangendo a necessidade de afirmação e de poder organizacional, em ações individuais, mas numa interface operacional de um conjunto envolvendo comandantes e comandados.

Na II Guerra as falhas em equipamentos foram atribuídas a erro humano. Erro que antecedeu a operacionalização, já que as características inerentes ao indivíduo não foram consideradas, entenda-se como características as abordadas na Ergonomia pelos fatores físicos do ambiente, antropométricos e cognitivos.

Com as transformações sociais, o avanço tecnológico impõe a reestruturação do sentido do trabalho. A Ergonomia avança e suas formas de aplicação se desenvolvem para a adaptação das organizações do trabalho às características psicossociais do ser humano. Características referidas nesta adaptação aos fatores de interação do ser humano com o ambiente de trabalho e

que possam interferir nos anseios de segurança para a sobrevivência e realização pessoal. Anseios esses na busca através do conhecimento intelectual, pela formação acadêmica, que projeta na qualificação profissional a motivação para um trabalho que ofereça segurança e realização pessoal. A busca dessa segurança se dá na conquista de uma colocação profissional que seja adaptada às expectativas das necessidades humanas.

As mudanças sociais impulsionam mudanças nas relações do ser humano com o mundo de trabalho, o ritmo acelerado da tecnologia ao tempo que contribui para o avanço da ciência causa inquietação nos indivíduos.

Nessa nova realidade, os avanços tecnológicos são de uma dimensão inimaginável e até inacreditável. A robótica e a microeletrônica, entre outros, envolvem a realidade do homem em todas as dimensões. E a cada onda de inovação ocorre uma espécie de ansiedade social, que é caracterizada pelo temor de que as máquinas venham a desalojar a mão-de-obra humana permanentemente. Paralelamente ao esforço de automação, as iniciativas das empresas de empreender processos de reengenharia, com o enxugamento de seus quadros, têm provocado, no ambiente interno dessas empresas, inquietações em seus trabalhadores relativas à sua inserção no mundo do trabalho em um futuro próximo (ALVES FILHO; ARAÚJO, 2001, p. 27).

A Ergonomia, na evolução das formas de organização do trabalho cria parâmetros para a regulação das adaptações do trabalho ao trabalhador. Entenda-se como trabalhador a pessoa que desenvolve qualquer atividade para atender as necessidades humanas. Esses parâmetros podem ser percebidos e aplicados em conformidade com normas reguladoras e no Brasil, a Norma Reguladora NR 17 - ERGONOMIA Publicação D.O.U. Portaria GM n.º 3.214, de 08 de junho de 1978 Atualizações/Alterações D.O.U. Portaria MTPS n.º 3.751, de 23 de novembro de 1990 26/11/90 Portaria SIT n.º 08, de 30 de março de 2007 02/04/07 Portaria SIT n.º 09, de 30 de março de 2007 02/04/07 Portaria SIT n.º 13, de 21 de junho de 2007 26/06/07 (Redação dada pela Portaria MTPS n.º 3.751, de 23 de novembro de 1990), preceitua:

17.1. Esta Norma Regulamentadora visa a estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.

17.1.1. As condições de trabalho incluem aspectos relacionados ao levantamento, transporte e descarga de materiais, ao mobiliário, aos equipamentos e às condições ambientais do posto de trabalho e à própria organização do trabalho.

17.6.1. A organização do trabalho deve ser adequada às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado.

Nestes itens, podemos perceber que a inserção das características humanas precisa ser ajustada ao ambiente do trabalho e nas competências para as realizações das tarefas, independente da sua natureza já que, no serviço público, as atividades não implicam em produção de materiais, e sim na prestação de serviços que promovam um bom atendimento ao público.

Os aspectos das condições de trabalho precisam ser inseridos no cenário da gestão pública, como fatores motivacionais para um quadro de profissionais com qualificação e formação de competências diferentes das especificidades das atividades desenvolvidas no ambiente organizacional do serviço público.

“Justifica-se atentar para o setor público como alternativa de inserção e permanência no mercado de trabalho, tendo em vista que esse segmento se apresenta na atualidade com expressivo destaque” (MARCONI, 2003; NOGUEIRA, 2005). “Profissionais com diferentes graduações procuram sua inserção no contexto produtivo através do setor público” (KRAWULSKI, 2004; PIMENTEL, 2007; SILVA, 2004), embora, de acordo com pesquisa de Silva (2004), a opção pelo trabalho nesse setor não decorra da natureza das suas atividades, expressando antes uma alternativa à insegurança mobilizada perante a instabilidade encontrada no mundo do trabalho na contemporaneidade. (ALBRECHT; KRAWULSKI, 2011:212).

Neste contexto a busca por um serviço público se dá pela motivação de uma estabilidade financeira na expectativa de atender as necessidades humanas de sobrevivência pela garantia do salário e de uma colocação profissional, mesmo que diferente da formação acadêmica, que permeia a sociedade do conhecimento e a busca por um emprego público num ambiente público de ensino superior pode gerar a expectativa de investimento na qualificação profissional.

As abordagens ergonômicas podem contribuir na adaptação de perfis diferenciados para a realização de atividades numa organização pública, mesmo que esta instituição não produza bens de consumo, mas tenha como produto a otimização e a qualidade nas prestações de serviços ao público e contribua para o comprometimento com a “*Res publica*’.

4.1 A Ergonomia na Reconstrução do Sentido do Trabalho adaptado aos fatores humanos

Na percepção antropocêntrica do ser humano como o Centro de Universo, tudo que envolve a vida concerne às atividades dos indivíduos, se configurando o trabalho na ação própria do ser humano.

Sendo o trabalho uma ação própria do ser humano, os elementos que constitui essa ação se configuram dentro dos fatores inerentes a constituição do indivíduo. Fatores vinculados às capacidades físicas, cognitivas, psicológicas, reflexos sensoriomotores, competências, experiência.(REMY, 2005).

A visão ampla da macroergonomia, na abrangência dos fatores organizacionais, dentre os quais, os de gestão de pessoas, direciona a atenção para a satisfação do indivíduo dentro da organização numa visão ao processo de interação ser humano - trabalho. Desta forma, considera os anseios sociais, já que a busca pela afirmação profissional se dá na expectativa dos desejos de realização pessoal manifestada no indivíduo com vontade própria de afirmação na vida.

A adaptação dos fatores humanos se configura na perspectiva das considerações dos fatores humanos atrelados ao clima organizacional. Segundo Chiavenato, (2003: 306) o clima organizacional refere-se ao ambiente interno existente numa organização e está relacionado com o grau de motivação de seus participantes.

[...] Mas transformar o trabalho - e esse objetivo é, quem sabe, mais importante ainda - é também ter um projeto para o ser humano, na empresa. O trabalho está no cerne da relação o ser humano e a empresa. Condiciona amplamente seu posicionamento. É o determinante principal do salário, por meio da classificação. É, ou não, oportunidade de qualificação e desenvolvimento profissional, solidariedade e satisfação. Incide consideravelmente sobre a saúde, os horários, a vida fora do trabalho. É uma alavanca de inserção, ou uma ocasião de exclusão. (REMY, 2005: XV)

A evolução do trabalho pode ser percebida nas suas diversas fases de organização que, no contexto histórico, podem ser percebidas desde a pré história, onde se baseava na obtenção de elementos para sobrevivência e na sua evolução para na busca de produtividade para geração de riquezas.

Em todas as fases da evolução do trabalho, a presença do ser humano é o fator primordial na realização das atividades, mas esse fator era notado como "uma força" para impulsionar a máquina.

Com o advento da Revolução Industrial as formas de aumentar a produção foram fatores de métodos de organização de trabalho voltada a otimizar a produção. Os fatores de otimização da produção despertaram para as formas de como eram desempenhadas as atividades sem a percepção organizacional dos fatores humanos; era o indivíduo adaptado aos movimentos de fabricação, aos ritmos das máquinas.

O avanço da tecnologia emerge para a sofisticação de equipamentos que seriam operados por trabalhadores. Nesses horizontes, as formas de trabalho são reconstruídas.

A reconstrução do sentido do trabalho pode ser percebida com o advento da II Guerra Mundial associado às transformações sociais na Europa e no Mundo, às inquietações com as reestruturações sociais e à inserção da pessoa nas organizações dos trabalhos.

Os fatores humanos despontam para os projetos de produtos e começam a serem pensados a partir das falhas nas operações da II Guerra Mundial, "tidas como humanas", em equipamentos que foram projetados para obter resultados satisfatórios.

Reconstruir o sentido de trabalho pode ser percebido como meio de aquisição de recursos para a sobrevivência num ambiente de ação mecanizada para uma visão de inserção dos fatores humanos nas organizações, das formas de trabalho.

A "falha humana" propicia perdas para o sistema - aviões atingidos pelos inimigos e que não cumprem a sua missão de bombardear os alvos programados, ou cidades inteiras expostas a ataques por não se detectarem a tempo as informações sobre violações do espaço aéreo. Aviões custam caro. Conquistar a confiança da população civil é fundamental para o esforço de Guerra. Existe uma interface no sistema homem-máquina cujos aspectos técnicos devem-se considerar no momento o projeto: há que se adaptar às máquinas às características físicas, cognitivas e psíquicas do homem. (MORAES; SOARES, 1989, p. 5).

Os aspectos técnicos do trabalho apontam para a interação humano/máquina. Os fatores humanos despontam nos projetos, o método de gerenciamento criado por Taylor emerge para um ponto de base num contexto além da capacidade de produção organizada, de força de trabalho para impulsionar a máquina.

Os aspectos humanos precisam estar associados à capacidade de execução de comandos. A Ergonomia surge para uma reconstrução do sentido do trabalho adaptado aos fatores humanos: "Human factors is a body of information about human abilities, human limitations, and other human characteristics that are relevant to design". (CHAPANIS, 1996, 11).

As fases da Ergonomia demonstram que o trabalho, ação do ser humano para o existir, precisa de associação com as correntes de conhecimentos de outras ciências.

the job of a radar or sonar operator does not require the exertion of much muscular effort. Instead, the operator has to perceive a changing pattern of information on a screen, and make decisions about what appears there. These are mental operations and the principles of motion economy were no longer appropriate to deal with the new problems created by such machines (CHAPANIS, 1999p. 5)

No intuito de dissolver a visão do indivíduo como extensão da máquina, a Ergonomia se engloba às características humanas e surge numa primeira fase com a abordagem dos aspectos dimensionais. Assim, elabora projetos com equipamentos dotados de comandos ao alcance da extensão do corpo humano de modo a promover a realização de tarefas com segurança em condições de trabalho confortáveis. Daí a Ergonomia passa a abranger, não apenas as condições dimensionais do local de trabalho, mas promover também a adequação das características individuais humanas ao ambiente de trabalho.

Em um segundo momento, a realização do trabalho nos seus aspectos de adequação das dimensões físicas e ambientais dos equipamentos e postos de trabalhos envolvem os aspectos da percepção humana. Em sua terceira fase, a Ergonomia desponta para o aprofundamento de aspectos científicos, onde se faz surgir a abordagem dos aspectos cognitivos.

A Ergonomia, disciplina do conforto e da adequação do trabalho ao ser humano, nos levam a compreender os avanços das suas fases na aglutinação dos aspectos humanos: desde os físicos, abordados em seu primeiro momento, aos voltados às condições do ambiente, subsequente às abordagens também dos aspectos cognitivos.

As abordagens dos estudos da Ergonomia na observância da recepção dos avanços tecnológicos migram para atenção dos aspectos organizacionais na visão do contexto social integrado com a Tecnologia, a organização e os indivíduos. Os avanços tecnológicos são movidos por pessoas:

Uma importante lição de Engenharia, proveniente da 2^a Guerra Mundial, é que as máquinas não lutam sozinhas. A guerra solicitou e produziu maquinismos novos e complexos, porém, geralmente, essas inovações não faziam o que se esperava delas. Tal ocorria porque excediam ou não se adaptavam às características e capacidades humanas. Por mais rápido e preciso que seja, será quase inútil, se o operador não puder interpretar as informações apresentadas

na tela e decidir a tempo. Similarmente, um avião de caça, por mais veloz e eficaz que seja, será um fracasso se o piloto não puder voá-lo com rapidez, segurança e eficiência. Mas se o homem avaliar a informação, decidir e agir. Por se desconsiderarem os fatores humanos, resultam falhas dos sistemas, o projeto de engenharia é eficaz, mas o desempenho não é eficiente. Tomam-se explicações e a culpa é do homem - o erro humano, a falha humana, o ato inseguro.(MORAES; SOARES, 1989, apud CHAPANIS, 1989, p. 4-5).

O texto ressalta a importância da pessoa inserida no processo organizacional. As falhas atribuídas ao erro do ser humano poderão ser atribuídas a não inclusão dos aspectos associados aos processos mentais do operador da máquina. Nesse contexto, a reconstrução do sentido do trabalho, no vislumbramento da necessidade de modernização com os avanços tecnológicos, engloba a aplicação da Ergonomia Organizacional que na abrangência dos aspectos gerenciais, envolve a vida da organização como um todo e o gerenciamento de pessoas pautado no clima organizacional.

Sobre clima organizacional, Pinheiro (2016) expõe que este integra as questões de organização do trabalho e portanto está incluso na Ergonomia Organizacional (macroergonomia). A autora cita que desta forma podemos dizer que o clima organizacional é o tempero das relações de trabalho.

A Ergonomia Organizacional aporta para a Macroergonomia numa visão de um sistema de intervenção aberto, no qual, todos os fatores que envolvem o trabalho e sua reconstrução de sentido precisam de um olhar para a força impulsionadora do ser humano, o indivíduo profissional, num pensar de integração ser humano versus decisões de trabalho.

Visualizando a aplicação da macroergonomia nas abordagens estruturais técnicas e da filosofia organizacional e as variantes que permeiam as condições próprias do ser humano nas suas características físicas e psicossociais, a Ergonomia Organizacional pode ser percebida como uma ferramenta de fundamental importância na base da reconstrução do sentido do trabalho.

Na estrutura da Ergonomia Organizacional, a pessoa é parte do processo da organização e é nesse ambiente de busca de meios para aquisição dos recursos para suprir a necessidade de sobrevivência, que o indivíduo almeja a sua afirmação social através da expectativa de bem-estar no exercício do trabalho.

A visão da Ergonomia Organizacional para o conjunto de fatores organizacionais não aborda o indivíduo de forma isolada, mas o gerenciamento dos recursos humanos. Por se tratar

de gestão de recursos humanos a "pessoa" precisa de elementos motivacionais para a contribuição dentro das diretrizes da gestão organizacional.

Dentro da citação de tópicos relevantes na Ergonomia Organizacional, a satisfação no trabalho e teoria motivacional podem ser percebidas como uma abordagem do profissional como indivíduo, na expectativa em relação ao seu ambiente de trabalho e a sua escolha profissional como elementos norteadores da realização pessoal.

A ergonomia organizacional ou macroergonomia está relacionada com a otimização dos sistemas socio-técnicos, incluindo sua estrutura organizacional, políticas e processos. Tópicos relevantes incluem: arranjo físico das instalações como um todo (lay out), trabalho noturno e em turnos, programação de trabalho, satisfação no trabalho, teoria motivacional, supervisão, liderança e trabalho em equipe, trabalho à distância ou tele trabalho, ética empresarial (incluindo responsabilidade sócio-ambiental), cultura organizacional, organizações em rede e gestão da qualidade. (ABRANTES, 2011, p. 4).

Dentro dos princípios da Ergonomia de contribuir para o conforto do ser humano e a este, a adaptação do trabalho, fatores dentro do ambiente podem gerar satisfação ou insatisfação no indivíduo. Esses fatores estão referidos como motivacionais à luz da "Teoria dos Dois Fatores", de Herzberg.

A motivação do indivíduo no trabalho pode estar condicionada à expectativa de uma recompensa aliada ao sentimento de valência. Esses fatores de expectativa são abordados à luz da Teoria da Expectância de Vroom.

Nos fatores da satisfação no trabalho e da motivação, os conceitos dessas teorias motivacionais podem ser aplicados dentro da abordagem dos sistemas sócio, técnicos, gerenciais, nos quais a pessoa está inserida dentro da gestão do clima organizacional.

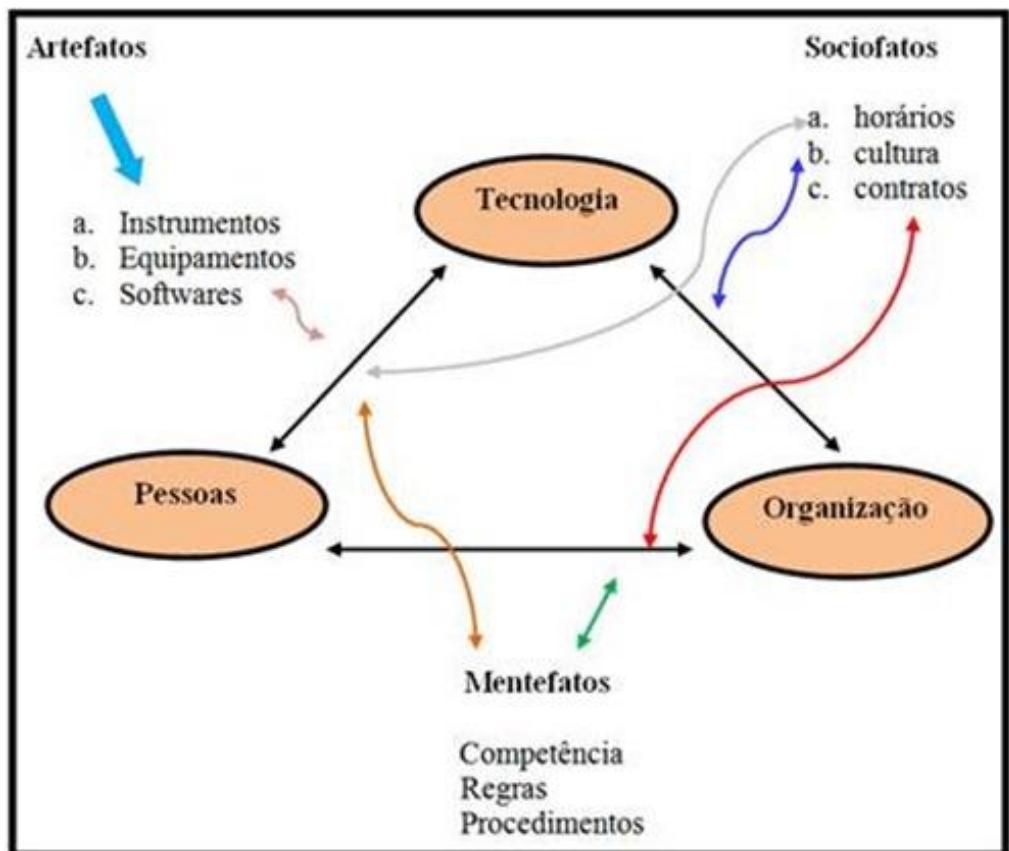
A figura 7, o quadro demonstra a interdisciplinaridade dos fatores sociotécnicos norteados pela tecnologia na relação pessoas organização. Entenda-se o termo interdisciplinaridade ao que implica relações entre várias disciplinas ou áreas de conhecimento.⁷

O modelo da Abordagem sociotécnica visa organizar o trabalho de tal forma que o comprometimento dos indivíduos seja estimulado e que o desempenho organizacional seja melhorado. Trata-se, de fato, de organizar o trabalho de maneira a corresponder às motivações

⁷ <https://dicionariodoaurelio.com/interdisciplinar>

intrínsecas e extrínsecas dos trabalhadores (KETCHUM; TRIST, 1992, apud GUIZZÉ, 2011). A concepção dos sistemas sociotécnicos considera vários aspectos extrínsecos que podem afetar o comprometimento no trabalho, tais como o salário, as condições físicas, materiais e as regras organizacionais (PINHEIRO, 2016).

Figura 7 Fundamentos sociotécnicos revisistados pela Economia



Fonte: Disponível em: <http://discsegtrab.blogspot.pt/2013/01/ergonomia-organizacional-parte-2.html> Acesso em: 10 abr. 2016.

Na sociedade tecnologicamente avançada, o saber, a formação de competências para o desenvolvimento profissional aflora num cenário de competitividade e o conhecimento surge como elemento norteador da afirmação profissional.

A compreensão dos processos gerenciais podem atuar de forma a promover diferentes reações na motivação do ser humano. É no trabalho que o indivíduo tem a perspectiva de crescimento e afirmação na busca da realização social.

As contribuições de teorias motivacionais para a Ergonomia Organizacional podem visualizadas nos aspectos que permeiam a motivação para a satisfação com o trabalho.

O clima organizacional está intimamente relacionado ao grau de motivação e necessidades individuais de seus participantes e refere-se às propriedades motivacionais do ambiente organizacional. Sob esta perspectiva, este clima organizacional tende a mostrar-se um fator favoável e positivo, entretanto, quando frustra a satisfação das necessidades dos participantes, tende a mostrar-se desfavorável e negativo (CHIAVENATO 2007, p. 306).

Visto que o ambiente organizacional inclui estruturas determinadas, a Ergonomia Organizacional na abordagem dos fatores do ambiente físico, do ambiente psicossocial, remuneração, jornada de trabalho, organização de trabalho, aplica-se aos aspectos de fatores que podem interferir na motivação para a satisfação no trabalho. Esses aspectos são percebidos dentro do contexto histórico social que envolve as circunstâncias da existência humana.

Ao falar de trabalho na conjuntura contemporânea, torna-se fundamental abordar os sentidos que tem para os sujeitos trabalhadores. Estudos sobre sentidos e significados atribuídos ao trabalho vêm sendo desenvolvidos nos últimos anos, como o de Tolfo, Coutinho, Almeida, Baasch e Cugnier (2005), os quais em revisão de literatura a respeito de abordagens utilizadas em pesquisas sobre significado e sentidos do trabalho identificaram quatro vertentes: sócio histórica, construcionista, cognitivista e humanista. Tais abordagens, guardadas suas devidas peculiaridades, demonstram semelhanças entre si, pois partem de uma compreensão pautada primordialmente nos contextos histórico e social nos quais os sujeitos estão circunscritos. Ressalte-se, conforme assinalam Tolfo et al. (2005), que de um modo geral os significados são construídos coletivamente em um determinado contexto histórico, ao passo que os sentidos são diferenciados, por serem balizados por uma apreensão pessoal dos significados coletivos (ALBRECHT; KRAWULSKI, 2011, p. 212)

Percebe-se que a busca pelo trabalho dentro dos contextos históricos se confirma na relação dos anseios humanos, no horizonte da plenitude pessoal que emerge do atendimento das necessidades de segurança para a satisfação da sobrevivência, vislumbrada pelo bem-estar social.

4.2 O olhar da Ergonomia Organizacional na relação de fatores motivacionais no ambiente de trabalho

Fatores motivacionais podem ser percebidos como algo que motiva, promove a motivação, impulsiona o fazer, move a realização. Esse algo que motiva pode ser percebido

como o despertar do indivíduo, com a expectativa que pode se caracterizar positivo ou negativo em relação ao objeto do desejo, seja do ponto de vista material ou na dimensão do sentimento da satisfação. Satisfação no trabalho pode ser determinada como o julgamento avaliativo, positivo ou negativo, que o colaborador faz sobre o seu trabalho ou a situação de trabalho Oliveira et al. (2014) apud Brief e Weis (2002).

No texto, a palavra colaborador pode ser entendida como atribuição a qualquer pessoa que trabalha. O julgamento avaliativo ou negativo pode ser decorrente da visão com as condições do trabalho, na abrangência dos aspectos que envolvem a realização das atividades com o ambiente organizacional.

A abordagem da motivação remete à essência do ser humano, e desponta em aspectos positivos e negativos. A motivação quando positiva gera a satisfação e quando negativa aporta para a frustração entendida como um rebatimento ao resultado negativo ao que foi proposto, idealizado, seja nos aspectos físicos ou psicossociais do indivíduo.

Na percepção do ambiente organizacional com um agregado de elementos disponibilizado à realização das atividades do trabalho, as condições circundantes podem ser percebidas pelos indivíduos, nele inserido aos fatores de bem-estar, refletidos nas necessidades dos seres humanos.

No sentido macroergonômico, o bem-estar objetivado pela ergonomia na observância dos limites antropométricos dos seres humanos para a adequação das características humanas se transpõe na observância de ações ergonômicas voltadas aos limites antropométricos associado às questões da percepção do indivíduo em relação ao que o ambiente de trabalho produz em relação à satisfação, refletida no bem-estar.

No contexto institucional, a ergonomia tem como princípio buscar elementos capazes de transformar o trabalho e produzir conhecimentos, além de reconhecer as competências dos trabalhadores sempre dentro dos limites do ser humano. [...] As instituições contemporâneas fazem uso da ergonomia a partir de duas dimensões, que segundo Falzon (2007) são: organização (eficiência, produtividade, qualidade) e pessoas (segurança, saúde, facilidade de uso, satisfação) (RODRIGUES; MERINO; CASAROTTO FILHO, 2013, p. 26).

Percebe-se na citação a abrangência das características humanas na ergonomia e ao aspecto da satisfação no indivíduo em relação ao trabalho. O aspecto da satisfação pode ser configurado pelos fatores motivacionais, que se constituem em um dos fatores psicossociais.

A monotonia, a fadiga e a motivação são três aspectos muito importantes que devem interessar a todos aqueles que realizam análise e projetos relacionados ao trabalho humano. A monotonia e fadiga estão presentes em todo os trabalhos e não podem ser totalmente eliminados, mas controlados e substituídos por ambientes mais interessantes e motivadores (IIDA 2005, p. 341).

A monotonia e a fadiga não constituem objetos de estudo desta pesquisa, apesar de sugerir aspectos relacionados ao bem-estar. A referência ao texto se dá na percepção da importância do ambiente de trabalho, que, segundo o autor, deve contemplar ações motivadoras, na percepção de que ao buscar o trabalho, se busca a expectativa de bem-estar, e a partir da atividade profissional se perceber no ambiente de trabalho o centro do pertencimento social, na perspectiva do atendimento às necessidades humanas. Necessidades essas adaptadas ao automatismo tecnológico do mundo contemporâneo. A evolução tecnológica e a concorrência no mercado estão exigindo das instituições um modelo de trabalho baseado numa perspectiva integrada e colaborativa onde o conhecimento é a chave para inovação. (RODRIGUES; MERINO; CASAROTTO FILHO, 2013, p. 29)

O conhecimento citado pelo autor como a chave para inovação, numa contextualização de inovação de tecnologia voltada ao artefato do trabalho no sentido da empresa, pode, também, se configurar num outro contexto, o de investimento profissional. Desta forma, o conhecimento pode se configurar como uma expectativa motivacional para a inserção dentro do mercado de trabalho.

No ambiente de trabalho, as expectativas para o existir são colocadas no conhecimento, na formação acadêmica para afirmação da competência buscada através da qualificação profissional. As expectativas podem ser percebidas como relacionadas à motivação. Segundo estudiosos, motivação como algo relacionado às ações dos seres humanos, do indivíduo, não se constitui num elemento de fácil entendimento:

Observa-se que atualmente, mesmo em organizações onde se comprehende a importância da motivação dos recursos humanos, ainda há, de um modo geral, uma grande deficiência em torno do entendimento quanto ao significado do termo motivação e quanto à natureza do processo motivacional, de modo que a busca de solução para problemas de baixo desempenho, de descontentamento e de aparente má vontade dos empregados tem se voltado principalmente para a adoção de “programas de motivação” simplistas que, muitas vezes, não passam de panacéias adquiridas por alto preço e cujos

resultados, quando positivos, desaparecem em pouco tempo. (GOMES; QUELHAS, 2003)

Percebe-se no texto que o entendimento da motivação não se configura no sentido da abrangência de uma questão simples. A abordagem do autor não referencia os objetivos dessa pesquisa, foi citado no intuito de refletir a abrangência do ambiente organizacional aos fatores motivacionais na relação do bem-estar das pessoas.

Na busca por um emprego a necessidade se sobrepõe à vocação profissional. Nesse contexto, o bem-estar assume patamares motivacionais que são evocados dentro das condições do ambiente organizacional, que precisa suprir, compensar as ações num cenário que circunda a visão de um ambiente organizacional voltado aos aspectos sociotécnicos no trabalho.

A teoria da expectância, segundo a qual a motivação dos indivíduos tem como principal característica a intencionalidade e envolve um processo de raciocínio que se fundamenta em expectativa quanto à obtenção de determinados resultados, valência destes resultados e instrumentalidade de determinado comportamento para alcançar os resultados. (GOMES; QUELHAS, 2003 apud Bueno, 2002; Heredia, 1999; id., 2002)

Diante da complexidade do tema, várias teorias abordam a questão da motivação nos indivíduos, considerando a visão da Ergonomia Organizacional, que inclui as estruturas organizacionais, na relação de fatores relacionados ao bem-estar, o aspecto da motivação no trabalho nesta pesquisa se relaciona a teorias que abordam a aplicação, dentre outras, aos aspectos da satisfação em relação ao ambiente do trabalho, mas especificamente ao campo desta pesquisa.

O trabalho como elemento primordial da existência humana é realizado por pessoas ou por elementos da ação humana (entenda-se como elementos de ação humana a criação de máquinas que realizam atividades antes realizadas pelo esforço físico do indivíduo). A Ergonomia aborda o conforto e adequação do trabalho às características humanas.

Buscando no trabalho o meio de sobrevivência, a busca dessa ação, do trabalho, se dá pela motivação de aquisição para suprimentos das necessidades humanas, na dimensão do indivíduo como um ser social. Essa motivação primordial da necessidade se amplia na

expectativa das condições do ambiente de trabalho, na consideração do contexto do clima organizacional.

Sendo os fatores humanos no trabalho abordados por características do organismo humano que influenciam no desempenho do trabalho, ao se analisar e projetar o trabalho, dentro de outras considerações, a motivação pode ser um fator inerente a forma de como são desempenhadas as atividades profissionais. (KANIKADAN, 2005).

A motivação tem sido objeto de estudos na abordagem de diversas teorias. A abordagem da questão da motivação como força motivadora no aspecto da adaptação da pessoa às circunstâncias das necessidades do existir e vinculada à necessidade de se manter no trabalho:

As pessoas são complexos sistemas adaptativos, e isso é importante, visto que os ambientes em que vivemos estão em contínua mudança. Por exemplo, as ofertas de emprego crescem e decrescem, as oportunidades educacionais surgem e desaparecem, as relações melhoram e pioram, uma temporada esportiva aumenta e diminui de intensidade, a saúde das pessoas sofre crises e se recupera, e assim por diante. A motivação beneficia a adaptação para essas circunstâncias de constante mudança porque o estado motivacional permite às pessoas serem sistemas adaptativos complexos no sentido de que, sempre que ocorrem discrepâncias entre as demandas momentâneas e o nosso bem-estar, experimentamos estados motivacionais que prontamente nos levam a tomar ações corretivas [...] Portanto, os estados motivacionais (p. ex. fome, estresse, competência) fornecem meios-chaves para os indivíduos serem bem-sucedidos ao enfrentarem as inevitáveis exigências da vida. (REEVE, 2006, p. 7).

Percebe-se no trabalho uma exigência da vida e por ser uma exigência, às vezes a opção por uma colocação profissional pode se dar pela garantia do salário. Para sentir-se motivado no trabalho não basta apenas a remuneração - pois este se insere nas necessidades humanas - mas dispor de elementos motivacionais que envolvam a organização do trabalho, tais como os que abordam um clima organizacional.

O indivíduo precisa do emprego, precisa do trabalho e se esse ambiente de trabalho, além do benefício da remuneração não atender às expectativas de bem estar, seja em relação ao ambiente físico, seja em relação ao clima organizacional, desencadeará um processo de insatisfação movido pelas condições organizacionais. Como condições organizacionais entendam-se as condições do espaço físico, dos equipamentos, dos processos informacionais, da gestão dos recursos humanos. No entendimento do trabalho como uma condição determinante para suprir as necessidades de sobrevivência, a sua configuração poderá ser

percebida como uma imposição, no qual o indivíduo está sujeito às regras, como cumprimento de carga horária, realização de atividades condizentes com os objetivos da organização.

Numa empresa industrial o foco é a produção voltada à obtenção de lucro, num ambiente público de ensino, o servidor não produz "material", mas o seu foco está no desempenho para atender ao perfil da instituição voltada a processos burocráticos na missão de bem atender ao público e os fatores motivacionais abrange um cenário diferenciado na percepção do pertencimento a uma classe diferenciada, cujo ingresso através de concurso público pode se configurar no desempenho de atividades movido por expectativas diferentes em relação ao ambiente organizacional.

Algumas características peculiares das instituições do setor público influenciam a motivação e o comportamento dos funcionários de forma distinta dos padrões observados nas empresas privadas. Para Houston (2000), as pessoas ocupadas no setor público têm valores e motivos diferentes daquelas empregadas em organizações privadas. Crewson (1997) reforça que, além de motivações, os funcionários públicos têm expectativas diferentes em comparação aos empregados de empresas privadas. Ele ressalta que o estudo do comportamento humano nas organizações deve contemplar a investigação das relações entre os contextos organizacionais, sistemas de recompensa, motivação dos funcionários e padrões de resultados.

A nobreza da missão do serviço público é percebida, por muitos autores, como o mais potente fator de motivação dos funcionários para o trabalho. Para Mann (2006), o motivo para servir o bem público é prevalente na força de trabalho das instituições públicas e essa diferença deve ser aproveitada como força motivadora pelos gestores. Chanlat (2002:7) reforça esse entendimento ao afirmar que "o orgulho de pertencer a uma categoria que se define pelo serviço dos outros é um poderoso fator de motivação, quando realmente assim vivido". O autor acredita que a reflexão sobre a motivação para o trabalho no setor público passa, obrigatoriamente, pela importância e pelo papel que representa a ética do bem comum, inerente ao tipo de trabalho desenvolvido (RODRIGUES; REIS NETO; GONÇALVES FILHO, 2014, p. 256-257).

O ambiente organizacional pode apresentar características diferentes, mas a sua centralidade está no capital humano como parte desse sistema e como ser humano dispõe das mesmas necessidades e de motivação para o bem-estar. E motivo, na sua abrangência de sentido também é definido como “adj. que pode ou faz mover; que é causa ou origem de alguma coisa. s.m. Razão, móvel; aquilo que nos leva a fazer algo, ou justifica o nosso comportamento; explicação, justificativa.” (DICIONÁRIO ONLINE DE PORTUGUÊS)⁸

⁸ Disponível em: <http://www.dicio.com.br/motivo/> Acesso: Jul. 2016.

As motivações para trabalhar podem ter abordagens diferentes conforme as formas do trabalho. O uso da força, da coerção, pode ser percebido como fatores motivacionais, no sentido de impulsionar, de obrigar.

Com o desenvolvimento tecnológico e as novas organizações de trabalho, o olhar para fatores motivacionais ganham uma nova dimensão. A motivação pode ser abordada através dos fatores organizacionais, ou seja, da cultura organizacional que retrata o perfil da empresa. "Em outras palavras, a cultura organizacional representa as normas informais e não escritas que orientam o comportamento dos membros de uma organização no dia-a-dia e direcionam suas ações para o alcance dos objetivos organizacionais". (CHIAVENATO, 2007, p.28).

Considerando na Ergonomia Organizacional a sua aplicação na cultura organizacional, os elementos que envolvem que caracterizam, que apresentam a organização podem ser percebidos nas ações do indivíduo. Ações que podem ser entendidas como decisões a partir da percepção individual em relação ao método de trabalho, ou seja, ao desempenho do trabalho.

O capital humano pode ser refletido na cultura organizacional como o elo de ligação com os componentes do trabalho, com a interface humano-máquina na abordagem da Ergonomia Cognitiva, que também pode ser aplicada a Ergonomia Organizacional.

Percebendo que a Ergonomia Cognitiva se refere aos processos mentais, o comportamento do indivíduo motivado pela sua percepção aos estímulos recebidos na interação com o ambiente de trabalho envolve fatores motivacionais relacionados ao seu modo de agir frente à realização das tarefas que lhe são impostas (impostas não no sentido de imposição pela força física), mas como elemento coercitivo, pela condição da responsabilidade pela ação, pela natureza da ocupação profissional.

De um modo genérico, motivo é a força ou impulso que leva a pessoa a agir de determinada maneira, isto é, dá origem a um comportamento específico. Esse impulso à ação pode ser provocado por um estímulo externo (Provindo do ambiente) ou poder ser gerado internamente nos processos mentais do indivíduo. Nesse aspecto, a motivação está relacionada com o sistema de cognição do indivíduo. Cognição (ou conhecimento) representa o que as pessoas sabem a respeito de si mesmas e do ambiente a seu redor; O sistema cognitivo de cada pessoa inclui seus valores pessoais e é profundamente pelo ambiente físico e social, por sua estrutura fisiológica, processos fisiológicos e por suas necessidades e experiências anteriores. Assim, todos os atos do indivíduo são guiados pela cognição - pelo que ele sente, pensa e acredita. No fundo, as pessoas veem o mundo tal qual elas são (CHIAVENATO 2007, p. 296).

Pensando o indivíduo como o capital humano do trabalho, vários são os fatores motivacionais que podem interferir no ambiente organizacional. Inclua-se nesse contexto os movidos pelas necessidades humanas estudados na Teoria das Hierarquias das necessidades de Maslow, na qual percebe-se que a motivação se dá pela satisfação das necessidades humanas.

O indivíduo trabalhador é o mesmo ser humano que têm os anseios próprios das necessidades humanas, e a motivação, poderá ser percebida como decorrente dos anseios da satisfação dessas necessidades.

Na visão do profissional como a pessoa que trabalha num contexto da realização da sua atividade aos interesses da organização, essa percepção pode sugerir a ideia de dissociação, mas o indivíduo é a mesma pessoa dentro e fora do trabalho.

Normalmente, a atividade do trabalho é distinguida com nitidez da atividade humana em geral. Nos formulários administrativos, as mulheres sem atividade remunerada são obrigadas a declarar sem profissão. Aquele que "não trabalha", que "não consegue encontrar trabalho" é um desempregado. Diz-se habitualmente de um estudante "que ele nunca trabalhou" e de um aposentado "que ele parou de trabalhar". Alguém que conserta sua própria máquina de lavar, ou põe papel de parede na sua sala, não trabalha, se "distraí". Em que suma, o trabalho é uma atividade específica inerente à "vida ativa". Expressão significativa que, tomada ao pé da letra, implica, implica que o estudante, a dona-de-casa, o aposentado não tem atividade. Consequentemente, não é a atividade em si, mas sua finalidade, que caracteriza o trabalho. É exterior ao homem considerado como indivíduo isolado, ou seja, social numa acepção bem particular da palavra: o homem não tem domínio sob as condições nem sobre os resultados de sua atividade profissional. É nesse sentido que alguns autores definiram o trabalho como atividade imposta. O regime assalariado é a forma atual dessa imposição (FORNASIER, 2005 apud GUÉRIN et al, 2001 p. 16).

No Brasil, a possibilidade de formação acadêmica é ampliada pela grande oferta de universidades particulares que abrigam as pessoas que não conseguem ingressar numa universidade pública. Essa oferta proporciona que as pessoas adquiram uma formação acadêmica. A citação do autor do termo "sem profissão" ou desempregado referenciada no texto, no cenário atual são substituídas, nessa condição, pela formação acadêmica profissional da pessoa que mesmo sem trabalhar ou desempregada, a formação lhe atribui uma afirmação social.

Na citação do autor sobre a falta de domínio do trabalhador sobre a sua atividade e a imposição do trabalho, o dinheiro pode se configurar como um fator motivacional, mesmo que essa atividade não seja a desejada, mas imposta pelo trabalho, mesmo que a realização dessa

atividade não gera satisfação, mas é motivado pelo salário, na expectativa de garantir a segurança para se manter na vida. O papel do dinheiro é, também, abordado por Hersey & Blanchard (1974, p. 34 e 49), que destacam que, “em geral, o interesse das pessoas não é pelo dinheiro em si, mas sim pelo que ele representa em termos de possibilidade de satisfação das necessidades, e isto não apenas das fisiológicas, mas das necessidades de todos os níveis.” (GOMES; QUELHAS, 2003).

Na visão do trabalho como uma imposição, fatores motivacionais devem estar presentes nas estruturas organizacionais. Com a qualificação das pessoas, o salário como um forte motivador é buscado e realizado como elemento de expectativa de um retorno pelo esforço empreendido. A motivação dentro das empresas passou a ser pensada com as mudanças históricas decorrentes das formas de trabalho.

A motivação tem sido considerada como um fator importante, e aqui considerada especificamente, no trabalho. A literatura tem mostrado que, desde a Antigüidade, existe uma preocupação com as razões pelas quais as pessoas agem ou pelas quais decidem o que fazer. Fatores que impulsionam as pessoas a fazerem algo, estão relacionados a uma hierarquia de necessidades como exercer um cargo, ter reconhecimento e progresso profissional, entre outros (BATISTA ET AL., 2005, p. 86)

A motivação pode desencadear satisfação nas pessoas e essas motivações podem ser pensadas como fatores externos aos indivíduos, fatores esses entendidos como o que move a vontade interior do indivíduo que impulsiona a busca da satisfação para atender uma expectativa da pessoal. Esses fatores impulsionam e podem ser pensados como o que impulsiona o desejo, à vontade para o atendimento do objetivo pensado como uma recompensa.

Bergamini (1993) e Broxado (2001, p.03) afirmam que a motivação é um impulso que tem suas fontes de energia no interior do indivíduo. Os impulsos externos do ambiente são apenas condicionantes, posição corroborada por Maciel e Sá (2007), e que confronta os pressupostos da linha behaviorista da motivação (MATHIAS; LARA, 2011, p. 167).

Na citação do autor, percebendo a motivação como um impulso oriundo do indivíduo, esse impulso é o elemento que busca a satisfação. Para satisfação, entenda-se o significado de

“Ação ou efeito de Contentamento; prazer resultante daquilo que se espera ou do que se deseja”.⁹

A abordagem da motivação, com a evolução das formas do trabalho, tem se tornado um elemento de importância nos gerenciamentos de recursos humanos. As práticas de gestão de pessoas tem se tornado um desafio, considerando as competências e qualificação profissional que precisam ser absolvidas dentro do contexto do ambiente organizacional.

Considerando a motivação da pessoa, as teorias dos dois fatores de Herzberg e a Teoria da Expectância de Vroom abordam em seus estudos questões da motivação do indivíduo no trabalho.

2.4.1 – Os dois fatores

A teoria dos Dois Fatores Herzberg aponta para o comportamento da pessoa no trabalho. Essa teoria tem como preceitos elementos externos e internos ao indivíduo no trabalho, apontando que a motivação nos indivíduos depende de dois fatores, aos quais atribui como fatores higiênicos e motivacionais.

Os fatores higiênicos são os que podem provocar insatisfação na pessoa, mas não promove a satisfação e os motivacionais que estão intrínsecos ao indivíduo, promovem a satisfação:

1. *Fatores higiênicos ou fatores extrínsecos*: localizam-se no ambiente que rodeia o indivíduo e referem-se às condições dentro das quais desempenha o seu trabalho. Os fatores higiênicos não estão sob o controle do indivíduo, pois são administrados pela empresa. Entre os principais fatores higiênicos estão: salários, benefícios sociais, tipo de chefia ou supervisão que o indivíduo recebe, condições físicas de trabalho, políticas de empresa, clima de relações entre a direção e o indivíduo, regulamentos internos. São fatores de contexto e situam-se no ambiente externo que circunda o indivíduo.

2. *Fatores motivacionais ou fatores intrínsecos*: estão relacionados com conteúdo do cargo ou com a natureza das tarefas que o indivíduo executa. Por hábito, as tarefas têm sido definidas e arranjadas com a única preocupação de atender aos princípios de eficiência e economia, esvaziando os componentes de desafio e oportunidade para a criatividade e significação psicológica para o indivíduo que as executa. Com essa abordagem mecanicista, as tarefas passaram a criar um efeito de “desmotivação” e, como resultado, a apatia e o

⁹Fonte: Dicionário online de português. Disponível em: <http://www.dicio.com.br/satisfacao> Acesso: jul. 2016.

desinteresse do indivíduo, já que não lhe oferecem nada além de um lugar decente para trabalhar (CHIAVENATO, 2007, p. 300, 301).

Na exposição do autor, esses fatores motivacionais são questões que interferem na motivação do indivíduo e buscando a contribuição da ergonomia organizacional para os aspectos de organização no trabalho, o conforto físico no trabalho pode contribuir para a motivação para trabalhar, embora não provocando a satisfação, evita a insatisfação com o ambiente de trabalho. Pensar as condições de trabalho e incentivar o trabalhador com políticas sociais e de bom salário pode oferecer ótimos resultados na produção do trabalho, embora, por serem percebidos como fatores que precisam sempre de incentivos, esses podem ser visto como fatores que impedem a insatisfação por um período, dessa forma necessitam sempre de novos incentivos estímulos para evitar a insatisfação no trabalho, cujo incentivo ao trabalhador é o recebimento de benefícios e salários que nem sempre atende as expectativas de bem estar na realização pessoal, porém, trabalhar num ambiente decente é um fator que não gera satisfação, mas que evita a insatisfação.

Os fatores motivacionais são os que se apresentam em relação ao conteúdo do cargo, ao que o indivíduo realiza e ao que ele pode gerar satisfação. Pode-se perceber que a ambientação e condições de trabalho para a realização das tarefas não promove a realização do indivíduo e pode interferir nas formas como executam as atividades. Num ambiente que proporcione bom salário, boas condições de trabalho e de relacionamento, poderá ser evitado no indivíduo o sentimento de insatisfação, mas se a realização das tarefas não são as que condizem com as competências e formação acadêmica, a expectativa com o trabalho poderá ser frustrada, numa percepção da não satisfação com o que se propôs a fazer.

Os fatores higiênicos quando valorizados pela organização proporciona o bem-estar ambiental, seja nas condições físicas, de gerenciamento da hierarquia, do relacionamento interpessoal e se direciona ao bem material, ao físico.

Os fatores motivacionais, próprios dos indivíduos são os que serão manifestados na satisfação, no prazer, da realização pessoal. A realização da atividade com prazer pode demonstrar a motivação da pessoa e isso se percebe quando se faz o que se deseja, quando se exerce o cargo alinhado ao seu desejo de trabalhar.

O prazer-sofrimento no trabalho tem sido estudado pela psicodinâmica do trabalho desde os anos 80, como um constructo dialético. Pesquisas realizadas por Mendes (1995, 1999), Mendes e Linhares (1996) e Mendes e Abrahão

(1996) indicam que o prazer é vivenciado quando o trabalho favorece a valorização e reconhecimento, especialmente, pela realização de uma tarefa significativa e importante para a organização e a sociedade. O uso da criatividade e a possibilidade de expressar uma marca pessoal também são fontes de prazer e, ainda, o orgulho e admiração pelo que se faz, aliados ao reconhecimento da chefia e dos colegas. As vivências de sofrimento aparecem associadas à divisão e à padronização de tarefas com subutilização do potencial técnico e da criatividade; rigidez hierárquica, com excesso de procedimentos burocráticos, ingerências políticas, centralização de informações, falta de participação nas decisões e não-reconhecimento; pouca perspectiva de crescimento profissional. (FERREIRA; MENDES, 2001).

Pode ser percebida na Ergonomia organizacional, na sua abrangência dos processos sociotécnicos, a contribuição dos fatores motivacionais de Herzberg para o bom desempenho dentro do ambiente organizacional. A visão dos fatores higiênicos pode ser considerada como uma contribuição para a não insatisfação do indivíduo com o trabalho.

Imensa é a literatura que aborda as questões motivacionais e elementos percebidos em uma podem ser visualizados e percebidos em outras abordagens. Nos fatores motivacionais abordados por Herzberg pode ser refletido uma visão de expectativa do indivíduo, que busca através na realização das tarefas os instrumentos de Valência na perspectiva de uma recompensa, se os fatores higiênicos são valorizados pela organização, a realização das tarefas busca o salário e o benefício, embora possa não satisfazer aos desejos de realização pessoal. As abordagens motivacionais de expectativa são abordadas em outra teoria motivacional, a Teoria da Expectância de Vroom.

2.4.2 – A Expectância

A Expectância é uma teoria motivacional, desenvolvida por Vroom que trouxe ampla colaboração aos estudos dos fatores motivacionais. Esta teoria se ampara nos conceitos intrínsecos de valência dos esforços que alimenta a expectativa para alcance de algo desejado.

Vroom (1964:15), ao dar uma definição mais descritiva, afirmou “que a motivação seria a disposição de fazer alguma coisa, quando esta coisa é condicionada por sua capacidade de satisfazer alguma necessidade do indivíduo”. Consequentemente, a motivação é vista como uma força propulsora, cujas origens se encontram na maior parte do tempo escondidas no interior do indivíduo. É a motivação intrínseca e se aplica às pessoas de uma maneira geral, tanto para ações no trabalho quanto fora dele (RODRIGUES; REIS NETO; GONÇALVES FILHO, 2014, p.255)

Percebe-se nesta teoria uma relação da motivação movida por necessidades que podem ser associadas à satisfação do indivíduo tanto no trabalho como em outros aspectos da vida. A recompensa do esforço do trabalho se configura na expectativa para satisfazer ou alcançar um objetivo. Se esse objetivo se mostrar como algo relevante, de importância para o indivíduo, o esforço no anseio da recompensa será intenso, amparado pela expectativa. Porém, pode ser percebido neste contexto da expectativa o valor da recompensa.

Quando o objetivo não é alcançado, a depender da intensidade da expectativa, a frustração poderá se apresentar numa intensidade proporcional ao esforço empreendido e o resultado negativo se vislumbrar na insatisfação.

A expectativa pode ser percebida como elemento medidor do instrumento e da valência para se alcançar o objetivo.

O empenho na realização da tarefa vislumbra a forma de como a atividade é realizada para o alcance do desejo. Pelas abordagens teóricas e pela definição de Frustração podemos perceber que quanto maior for a expectativa no alcance do desejado, maior será a frustração quando essa expectativa não é atendida em relação ao esforço empregado para a realização do desejo, da meta, do que se desejou alcançar.

As expectativas podem ser percebidas a partir da concepção, da forma de como o indivíduo se situa nas possibilidades de concretizar o desejo.

Na Teoria da Expectância de Vroom, segundo Chiavenato (2007), a motivação para produzir determina o nível de produtividade individual e depende de forças que atuam e que são intrínsecas as pessoas:

1. *Expectativas*: os objetivos individuais e a força de atingir tais objetivos; os objetivos individuais são variados e podem incluir, por exemplo: dinheiro, segurança no cargo, aceitação social e reconhecimento, ou uma infinidade de combinações de objetivos que cada pessoa tenta satisfazer simultaneamente.
2. *Recompensas*: a relação percebida entre a produtividade e o alcance dos objetivos industriais. Se uma pessoa tem por objetivo pessoa obter um salário melhor e trabalha na base da remuneração por produção, poderá ter uma forte motivação para produzir mais. Se sua necessidade de aceitação social pelos outros colegas de grupo é mais importante, porém, ela poderá produzir abaixo do nível que o grupo consagrou como padrão informal de produção, pois produzir mais, neste caso, poderá significar a rejeição do grupo.
3. *Relações entre expectativas e recompensas*: a capacidade percebida de influenciar sua produtividade para satisfazer suas expectativas com recompensas; se uma pessoa acredita que um grande esforço despendido tem pouco efeito sobre o resultado, tenderá a não se esforçar muito, pois não vê relação entre nível de produtividade e recompensa (CHIAVENATO, 2007, p 303, grifo do autor).

O autor expõe que a motivação do indivíduo é impulsionada pelos três fatores, independente das circunstâncias e que esse modelo se apoia no modelo de expectação de motivação.

A obtenção dos resultados reflete a relação da expectativa com o instrumento, a valência do empreendimento nas ações realizadas. O esforço pode ser percebido como uma manifestação da motivação.

A frustração se desponta quando o resultado desejado não é alcançado. Percebendo a Teoria da Expectância movida por fatores de recompensa, o resultado só é válido se corresponder ao esforço empregado. Resultado que quando válido é percebido como a satisfação com a valência do esforço.

No fator de recompensa o autor cita a relação entre a produtividade e o alcance dos objetivos, vale salientar que esses fatores podem ser aplicados em qualquer ambiente organizacional, já que toda ação do indivíduo pode ser percebida como um instrumento de recompensa e aplicados ao que é próprio do indivíduo e nos casos de servidores públicos, pela natureza das tarefas, essa materialização do trabalho pode ser percebida no próprio indivíduo:

Os Servidores Públicos comprometidos com sua função social, devem fazer de si próprios a materialização das normas constitucionais na oportunidade da prestação de serviços públicos de qualidade, pois o servidor é o elo entre as instituições e a sociedade. Exercer suas atividades, atentos aos anseios da sociedade, ou seja, à necessidade da coletividade é a nossa maior missão (AMARAL, 2016).

Percebendo o indivíduo que atua no setor público como responsável pela materialização do trabalho, os fatores motivacionais podem sofrer a interferência das formas da gestão pública e da organização do ambiente, sejam nas condições físicas, sejam no benefício dos salários, seja pela segurança oferecida pela estabilidade no trabalho.

Por excelência, o mecanismo de motivação, na administração pública burocrática é o da promoção por mérito em carreiras formalmente estabelecidas. Por meio desse mecanismo, em que o tempo, além dos custos, a avaliação de desempenho e os exames são essenciais, o administrador ascende de forma lenta na profissão... A segunda motivação é a da profissionalização no serviço público, não apenas por meio de concursos e processos seletivos, mas principalmente por um sistema de promoções na

carreira em função do mérito acompanhadas por remuneração correspondente maior. Dada, entretanto, a dinâmica de desenvolvimento tecnológico das sociedades contemporâneas, esse sistema de carreira foi se tornando crescentemente superado [...] Torna-se assim, essencial repensar o sistema de motivação dos servidores público brasileiros. Não há dúvida de que a motivação positiva fundamental é aquela relacionada como sentido da missão do servidor (AIRES E FERREIRA, 2016 p 72 apud CHIAVENATO, 2012, p 203).

Os instrumentos apresentados na Teoria de Vroom, a valência, recompensa e expectância, na percepção do texto do autor podem ser visualizados nos aspectos organizacionais, nas condições do ambiente e a recompensa pelo desempenho do trabalho vislumbrada na forma de gestão e das condições de trabalho para a realização das atividades. “A valência expressa quanto uma pessoa deseja determinada recompensa [...] A instrumentalidade representa o julgamento subjetivo do indivíduo de que o desempenho alcançado será valorizado e recompensado [...]” (MATHIAS: LARA, 2011, p 171)

Nas abordagens da Ergonomia referidas nos itens 2.1 ao 2.3, as teorias motivacionais contribuem na aplicação da Ergonomia Organizacional. A teoria dos dois fatores aponta fatores gerenciais relacionados aos que não provocam satisfação, mas impedem a insatisfação e motivacionais que norteiam a satisfação. Esses fatores apresentam-se em contextos externos e internos ao indivíduo no trabalho.

Na teoria da Expectância, a força da motivação é impulsionada pelo interior do indivíduo, parte da necessidade do indivíduo e podem ser percebidos como necessidades dos indivíduos geradas pelo trabalho e por outras necessidades da vida.

Ferreira (2012) define ergonomia como uma abordagem científica antropocêntrica que se fundamenta em conhecimentos interdisciplinares das ciências humanas e da saúde para, de um lado, compatibilizar os produtos e as tecnologias com as características e necessidades dos usuários e, de outro, humanizar o contexto sociotécnico de trabalho, adaptando-o tanto aos objetivos do sujeito e do grupo, quanto às exigências das tarefas e das situações de trabalho (SANTOS; FERREIRA, 2014 apud FERREIRA 2012, p. 139).

Entendendo a ergonomia com a adaptação das características humanas ao trabalho, a satisfação pode ser percebida nas teorias motivacionais como resultante dos estímulos proporcionado pela gestão organizacional, sejam na visão do indivíduo no trabalho e nos aspectos da vida que dependem da atividade no trabalho.

O trabalho do servidor público pode ser percebido como uma posição de status profissional, pois garante a estabilidade e um regimento mais flexível em comparação ao do setor privado.

Na visão de que o trabalho do servidor público tem a percepção dentro de um contexto social de prestação de serviços à comunidade e agrega no seu quadro funcional profissionais com várias formações acadêmicas e competências diferenciadas, os fatores motivacionais nesse ambiente precisam estar voltados aos desejos de realizações de segurança às necessidades de sobrevivência próprias dos seres humanos na concepção de que o seu trabalho, em consonância com o Código de Ética do Servidor, deve ser entendido como acréscimo ao próprio bem-estar do indivíduo que atua no serviço público:

V - O trabalho desenvolvido pelo servidor público perante a comunidade deve ser entendido como acréscimo ao seu próprio bem-estar, já que, como cidadão, integrante da sociedade, o êxito desse trabalho pode ser considerado como seu maior patrimônio.¹⁰

No trabalho do servidor público como extensão do seu próprio bem-estar, os fatores relacionados às condições físicas do ambiente, condições psicossociais, políticas salariais são questões que se aplicam à Ergonomia Organizacional, na otimização dos sistemas sociotécnicos e que podem interferir como elementos de expectativas nos aspectos motivacionais.

Segundo Faria (1999), constatou-se ainda que o conteúdo e a natureza do trabalho, os aspectos emocionais, os grupos informais e as recompensas sociais afetam o moral e a eficiência do trabalhador. A organização, por sua vez, passou a ter a função econômica e a função social de distribuir satisfações, sendo que o conflito entre elas deve ser evitado. (MATHIAS: LARA, 2011, p 166)

As teorias motivacionais referidas podem ser percebidas como uma contribuição aos pressupostos de uma visão da Ergonomia Organizacional no setor público, considerando a percepção antropocêntrica da Ergonomia e a extensão do trabalho do servidor público ao seu próprio bem-estar.

¹⁰http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm DECRETO Nº 1.171, DE 22 DE JUNHO DE 1994.

Porém, é possível, de acordo com Bergamini (1997), sustentar as pessoas motivadas avaliando suas necessidades e oferecendo fatores de satisfação. Isso desloca a responsabilidade da administração de motivar as pessoas para a responsabilidade de proporcionar um ambiente motivador capaz de garantir a satisfação das necessidades dos indivíduos (MATHIAS: LARA, 2011, p 167).

Nesse contexto, dentro da abrangência das várias teorias motivacionais, a Teoria dos Dois Fatores de Herzberg, na relação do trabalhador às coisas circundantes do trabalho e a Teoria da Expectância, partindo a força da motivação do indivíduo podem se aplicar à abrangência dos fatores da Ergonomia Organizacional, numa percepção dos aspectos organizacionais em relação aos fatores motivacionais que possam gerar satisfação ao indivíduo em relação ao bem-estar com o ambiente de trabalho.

5. MÉTODO E AMOSTRA

5.1 A pesquisa e amostra

O foco da pesquisa é um ambiente público de ensino superior, com direcionamento a uma amostra de servidores da classe Técnico-administrativo, que desempenham atividades diferentes da formação acadêmica. O campo da amostra é o Centro de Artes e Comunicação.

Pesquisa foi aplicada nas unidades gestoras do Centro de Artes e Comunicação – CAC, um dos 10 (dez) Centros Acadêmicos que compõem o Campus Recife da Universidade Federal de Pernambuco, criado no ano de 1975, através da junção da Escola das Belas Artes, da Faculdade de Arquitetura, do Departamento de Letras e do Curso de Biblioteconomia e apresenta como missão, a promoção do desenvolvimento da cultura, ciência e tecnologia no âmbito das artes e comunicação.

Situado na Av. da Arquitetura, Campus UFPE, Cidade Universitária, Recife, a estrutura do CAC conta com a Diretoria, Biblioteca Setorial Joaquim Cardozo, Coordenação Setorial de Extensão, 08 departamentos que administram as atividades acadêmicas dos cursos de Arquitetura e Urbanismo, Ciência da Informação, Comunicação Social, Design, Expressão Gráfica, Letras, Música, Teoria da Arte. Com exceção do Departamento de Expressão Gráfica, os programas de pós-graduação compõem a estrutura acadêmica dos departamentos.

O CAC também conta com a Galeria Capibaribe, que recebe exposições de artistas locais e regionais; o Teatro Milton Bacarelli, a Comissão de Direitos Humanos D. Helder Câmara e o Núcleo de Línguas de Culturas.

Abrigando cerca de 5.000 alunos, o CAC conta com um quadro funcional de 144 servidores técnicos administrativos e 294 docentes ativos e 37 substitutos (dados fornecidos em 10 de junho de 2016, pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida – PROGEPE, Departamento d Gestão de Pessoas, Coordenação de Apoio do DGP, quantitativo em maio de 2016)

A pesquisa foi desenvolvida à luz do método analítico, prospectivo de grupo focal, com aplicação de questionário. Esta tarefa foi conduzida na presença da pesquisadora e em alguns casos, a pedido do participante, o questionário foi entregue e preenchido posteriormente. A coleta de dados se deu no período de fevereiro de 2016, através de questionário estruturado com perguntas a respostas determinadas pela proposta da questão.

A pesquisa foi realizada com 23 (vinte e três servidores), pertencentes à classe funcional de Servidores Técnicos Administrativos em Educação, de unidades departamentais do CAC, cuja participação voluntária e com garantia do anonimato dos servidores se deu em contato pessoal, direto, através de preenchimento de questionário.

O preenchimento se deu na presença da pesquisadora e em alguns casos, a pedido do participante, o questionário foi entregue e devolvido posteriormente,

Os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE, conforme Resolução 466/2012 do CNS).

No decorrer dos estudos, foram realizados ajustes no título e aos objetivos propostos, ações inerentes ao processo de estudos na construção de uma pesquisa, que se deram pela necessidade declareamento para o entendimento do projeto proposto.

5.2 Instrumento de Coleta de Dados

O instrumento de coleta de dados se traduz em um questionário escrito e específico. O questionário é um “instrumento de coleta de dados constituído por uma série de perguntas, que devem ser respondidas por escrito” (COSTA 2016) apud (Marconi & Lakatos, 1999 p.100).

As perguntas do questionário foram estruturadas a partir dos objetivos da pesquisa e se deu no campo exploratório, a partir da vivência profissional da pesquisadora no campo da investigação. Oriunda do ramo de emprego em empresa privada e tendo ingressado no serviço

público federal através de concurso público, em 1994, a vivência profissional contribuiu para a elaboração do instrumento da coleta de dados.

A estruturação da pesquisa foi realizada sob a perspectiva de variáveis qualitativas, numa abordagem de questões correlacionadas entre si, visando atender a proposta dos objetivos da pesquisa, na obtenção de registros de satisfação dos servidores no ambiente de trabalho, na relação com o seu bem-estar.

A aplicação do método analítico teve como intuito a aplicação do estudo empírico para a mensuração dos dados que foram aplicados e avaliados na relação do embasamento teórico da satisfação em relação aos sistemas organizacionais norteadores da motivação do grupo avaliado na amostra.

O modelo do questionário (ver página 2 do apêndice) foi baseado no axioma de perguntas e respostas que possam sugerir um registro da demonstração de satisfação com relação ao método e as condições do ambiente, buscando constatar a sua expectativa motivacional na atuação de atividades diferentes da sua formação acadêmica.

Na elaboração das questões foram considerados os aspectos de clareza e conceituações teóricas de modo a permitir ao entrevistado respostas direcionadas ao conhecimento do objeto empírico.

O questionário aplicado foi elaborado em duas partes: a primeira com perguntas sobre os dados do pesquisado sexo, faixa etária, nível de escolaridade, tempo de serviço na UFPE. A segunda parte foi estruturada com três perguntas abertas, proporcionando ao participante a resposta de forma espontânea e doze perguntas para respostas afirmativas (sim) ou negativas (não) com aplicação de variáveis qualitativas.

5.3 Análise dos Dados

Analisamos a partir da compilação dos dados obtidos nos questionários. As perguntas e respostas foram estruturadas por participantes, aos quais foram atribuídos a nomenclatura P.1, P.2...P.20, visando garantir o anonimato.

A partir da visualização das variáveis (sim, não, neutro, conteúdo) e da percepção das relações apontadas entre si, os dados foram levantados e demonstrados com a utilização de tabelas, gráficos e algoritmo adaptado de E. Martins (2007).

A ordem atribuída não se correlaciona com a identificação do participante, mas a um número atribuído ao questionário, ratificando assim o anonimato.

A caracterização dos sujeitos da amostra é demonstrada através da tabela 1.

A partir da amostra, os dados foram disponibilizados, agrupados por perguntas em planilha Excel e compilados para demonstração sob uma perspectiva de estatística descritiva, utilizando como medida de resumo a visão de uma tabela, ilustrada em gráfico de barras.

A estatística descritiva, cujo objetivo básico é o de sintetizar uma série de valores de mesma natureza, permitindo dessa forma que se tenha uma visão global da variação desses valores, organiza e descreve os dados de três maneiras: por meio de tabelas, de gráficos e de medidas descritivas. [...] Variável: é a característica que vai ser observada, medida ou contada nos elementos da população ou da amostra e que pode variar, ou seja, assumir um valor diferente de elemento para elemento. Não basta identificar a variável a ser trabalhada, é necessário fazer-se distinção entre os tipos de variáveis: Variável qualitativa: é uma variável que assume como possíveis valores, atributos ou qualidades. [...] Também são denominadas variáveis categóricas. [...] Variável qualitativa ordinal: é uma variável que assume como possíveis valores atributos ou qualidades e estes apresentam uma ordem natural de ocorrência. [...] Gráfico é um recurso visual da Estatística utilizado para representar um fenômeno. Sua utilização em larga escala nos meios de comunicação social, técnica e científica, devem-se tanto à sua capacidade de refletir padrões gerais e particulares do conjunto de dados em observação, como à facilidade de interpretação e a eficiência com que resume informações dos mesmos. (GUEDES et al 2016 p.1-3, 17).

Para os resultados e discussões, os dados foram abordados a partir das análises das perguntas fechadas, qualitativas com resultados das variáveis “sim”, “não” e dos conteúdos nas perguntas abertas. Os resultados das perguntas fechadas são abordados na forma do resumo seguindo um modelo de tabela com frequência relativa, dada em porcentagem, na relação percentual do número de resposta/número total de participantes da amostra x 100.

Variáveis Qualitativas: Medem uma qualidade, podendo ser: ordinais (possuem uma ordem natural), como, por exemplo, o índice de aprovação de um político: péssimo, ruim, regular, bom ou ótimo) [...] Tabela de Freqüência: Indica a freqüência observada (relativa ou absoluta). No exemplo, se queremos saber, dentre as mulheres estudadas, quantas se encontram em cada categoria de exercício, obtemos a tabela. [...] Mostra a frequência com que cada observação aparece nos dados (também pode se referir a classes de observações). [...] Frequência absoluta: número de eventos observados de um tipo Frequência relativa: dada em porcentagem (ou como fração). Se foram observados x_i do tipo i , dentre n dados, a frequência relativa percentual será: $(x_i/n)*100$ (MARTINS 2016, p. 15, 19, 20).

Para a exposição dos resultados, foram considerados os percentuais observados no resumo da tabela, associado à análise exploratória (AED) numa perspectiva da análise de conteúdo, citada por Albrecht e Krawulski (2011) Apud Bardin (1979) “que é um conjunto de técnicas de análise que visam obter, através de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores que permitam a inferência de conhecimentos relacionados às condições de produção dessas mensagens”

As variáveis que foram abordadas nos dados se deram na perspectiva de variáveis qualitativas, na qualidade ordinal (sim ou não) e nominais na característica dos sujeitos e, qualitativas, que se associam em medidas correlatas entre si. Nas qualitativas, por não apresentarem quantidades, as operações numéricas não são se aplicam.

Variáveis Qualitativas possuem uma série de medidas associadas a elas, mas, por não serem quantidades de algo, existem várias operações que não fariam sentido se aplicadas (como somar), mesmo se as variáveis se apresentarem na forma de um número (o número do RG de uma pessoa, por exemplo) (MARTINS 2016).

Na observação dos percentuais, os registros das variáveis foram julgados a partir da relação das variáveis qualitativas e dos conteúdos extraídos dos comentários das perguntas abertas. A partir dessas abordagens, foram possíveis extrair os elementos que ensejaram o registro de fatores que na percepção da Ergonomia Organizacional se relacionam com o bem-estar no ambiente organizacional.

6. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados são apresentados sob a forma de tabelas, com demonstração dos elementos percentuais obtidos através das respostas do questionário, que abordará os detalhes da análise dos dados. Esses resultados são demonstrados em gráficos e no algoritmo de Edgard Thomas (2007), adaptado de Rasmussen.

Na visualização das características dos participantes da amostra, a maioria atua no serviço público a mais de 10 anos e possuem formação superior a partir do nível de graduação. Esses resultados demonstram que o fator estabilidade é compensado pelas condições do ambiente e pelos registros de satisfação com o regime de trabalho, com a carga horária, com o relacionamento favorável nas condições organizacionais e o incentivo aos treinamentos através dos cursos.

Não indicaram registros de satisfação os fatores relacionados à infraestrutura física e tecnológica, com destaque para o mau funcionamento da internet; a comunicação que precisa ser melhorada em todos os aspectos, no âmbito da UFPE; a forma de avaliação funcional.

Os fatores que podem melhorar a motivação e valorização dos servidores, inclusive dos que atuam em área diferente da formação acadêmica, foram referenciados ao incentivo com participação de projetos institucionais, reconhecimento das competências através de premiação e designação para funções gratificadas, articulação institucional para adequação das atividades ao perfil da formação acadêmica, promoção.

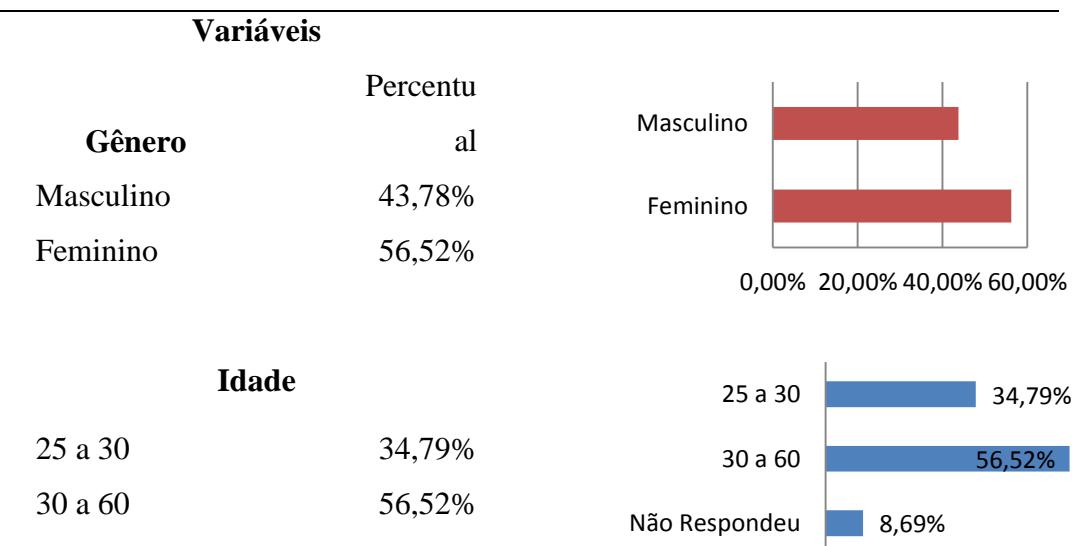
A demonstração desses resultados segue através da abordagem de cada categoria que permitiu a indicação do agrupamento dos fatores motivacionais relacionados ao bem-estar em relação ao ambiente de trabalho sob a visão da ergonomia organizacional.

6.1 Características dos participantes:

As características dos participantes, todos servidores públicos que ingressaram através de concursos públicos, com formação acadêmica a partir do nível de graduação, com tempo de serviço na UFPE entre 1 mês e 37 anos. As características são apresentadas na tabela 1.

Tabela 1 – Características dos Participantes – Por Variáveis Qualitativas

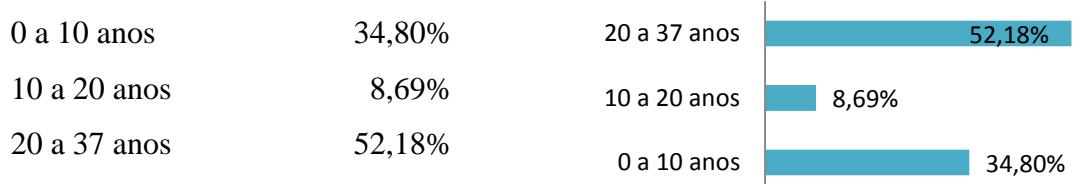
Nominais



Escolaridade



Tempo de Serviço na UFPE



$$\text{Porcentagem} = \frac{\text{número das variáveis}}{\text{P23 (número total de participantes)}} \times 100$$

Na observação do resumo apresentado nas tabelas pode-se perceber que os participantes possuem formação acadêmica de nível universitário. Na tabela 1, 60% dos participantes tem entre 30 e 60 anos, 70% possui pós-graduação latu-sensu e 10% stricto-sensu. Na tabela 2, amostra restrita, 50% dos participantes tem entre 30 e 60 anos, 62,5% possui pós-graduação latu-sensu e 25% stricto-sensu. Quanto ao tempo de serviço, a amostra aponta os percentuais de 40% entre 0 a 10 anos e 50% entre 20 e 37 anos.

Nos percentuais apresentados, podem-se perceber os elementos norteadores dos objetivos desta pesquisa, tanto para o objetivo geral “Observar, sob olhar da ergonomia, a existência de satisfação ou insatisfação de servidores públicos no ambiente de trabalho quando atuam em área diferente de sua formação acadêmica”, quanto para os objetivos específicos “Averiguar a partir de questionário um registro da demonstração de satisfação no trabalho em servidores técnico-administrativos no Centro de Artes e Comunicação com relação ao método e as condições do ambiente”; Constatar a motivação em relação à expectativa profissional de servidores que realizam atividades diferentes, incluindo os que não atuam na sua formação acadêmica.

Os percentuais apresentados caracterizam os participantes e pelo perfil apresentado constituem elementos norteadores dos objetivos das pesquisas.

Os percentuais, característicos do perfil, não constituem registros de satisfação ou insatisfação, nem a relação entre expectativa e motivação profissional.

A resposta à pergunta norteadora da pesquisa:

Em que medida podemos averiguar a satisfação funcional do servidor na UFPE, sob a luz da Ergonomia Organizacional? poderá ser verificada na observação dos registros dos dados obtidos através dos percentuais e conteúdos textuais extraídos dos resultados da amostra.

6.2. Resultados com análises dos dados obtidos:

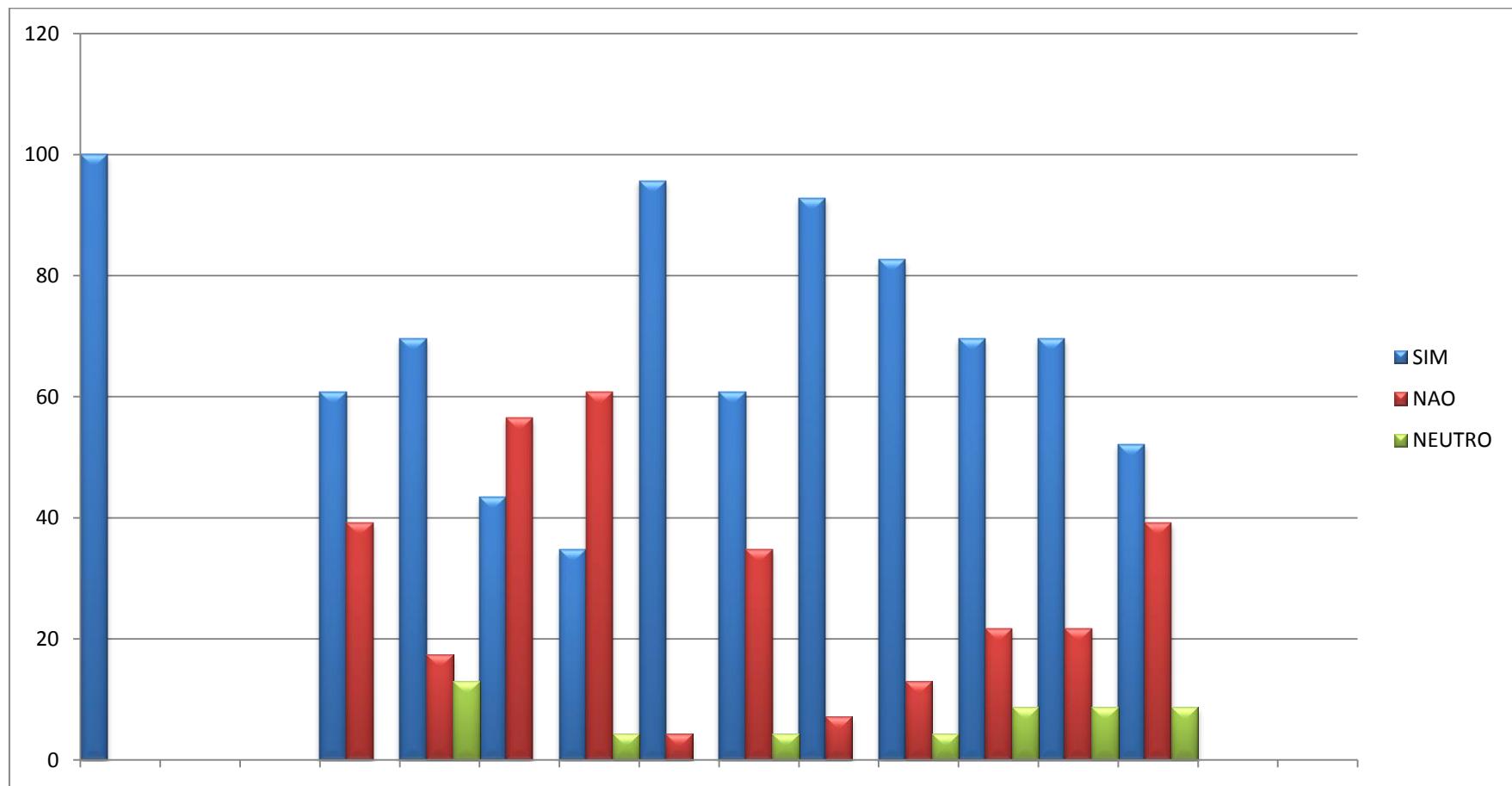
6.2.1 Demonstração percentual dos resultados:

Tabela 2: Resultados Relativos Apresentados pelas Variáveis Qualitativas

	PERGUNTAS	PERCENTUAL		
		SIM	NAO	NEUTRO
01	O Regime de trabalho é adequado ao desempenho das atividades na UFPE?	100		
02	De que forma a UFPE poderia avaliar melhor o desempenho do seu trabalho? (QUALITATIVA)			
03	De que forma a UFPE poderia valorizar o seu desempenho do trabalho no seu setor? (QUALITATIVA)			
04	As condições de trabalho oferecidas pela UFPE promovem um relacionamento satisfatório no seu ambiente de trabalho?	60,86	39,14	
05	O desempenho funcional em área diferente da formação acadêmica é importante para o trabalho realizado?	69,56	17,40	13,04
06	A infraestrutura tecnológica para o desempenho das atividades é adequada ao desempenho das atividades?	43,48	56,52	
07	A remuneração salarial na UFPE pode ser equiparada à de outros órgãos do Governo Federal?	34,79	60,87	4,34
08	A Comunicação entre as unidades da UFPE pode melhorar?	95,66	4,34	
09	Já atuou em outras unidades? Se sim: a mudança de local de trabalho promoveu melhoria profissional "sob o aspecto profissional" (esta pergunta não tem caráter pessoal). Se sim: a mudança de local de trabalho promoveu melhoria profissional "sob o aspecto profissional" (esta pergunta não tem caráter pessoal).	60,87 92,85	34,79 7,15	4,34
10	A UFPE realiza treinamento para melhorar o desempenho funcional dos servidores?	82,61	13,05	4,34
11	Os treinamentos recebidos são aplicados na realização das atividades?	69,56	21,75	8,69

12	Existe expectativa de aperfeiçoamento dentro do seu campo de trabalho? Se a resposta é não, comente.	69,56	21,75	8,69
13	A Formação acadêmica é adequada com a atividade desempenhada	52,18	39,13	8,69
14	Mesmo se considerando motivado, o que poderia ser feito para um eventual aumento da motivação? QUALITATIVA			
15	Sabemos que muitos desempenham atividades diferentes de sua formação acadêmica, mas o desempenho em outra área poderá proporcionar outros conhecimentos e habilidades profissionais. Quais fatores contribuem para a satisfação desses servidores?			

Representação gráfica das respostas na tabela 2: As respostas da tabela 2 são representadas em gráfico e através da indicação dos conteúdos textuais das perguntas abertas, referentes aos fatores motivacionais:



DEMONSTRAÇÃO DAS RESPOSTAS REFERENTES AOS FATORES MOTIVACIONAIS

De que forma a UFPE poderia avaliar melhor o desempenho do seu trabalho?



De que forma a UFPE poderia valorizar o seu desempenho do trabalho no seu setor?



Mesmo se considerando motivado, o que poderia ser feito para um eventual aumento da motivação?



Sabemos que muitos desempenham atividades diferentes da sua formação acadêmica, mas o desempenho em outra área poderá proporcionar outros conhecimentos e habilidades profissionais. Quais fatores contribuem para a satisfação desses servidores?



6.2.2 Discussões:

Dos resumos apresentados na perspectiva da tabela 2, os resultados foram realizados a partir dos apontamentos das variáveis qualitativas de aspecto ordinal e dentro da perspectiva da análise de conteúdo de Bardin apresentar uma análise na associação das variáveis com o registro de elementos sugestivos de satisfação ou insatisfação em relação a fatores motivacionais no ambiente organizacional e bem-estar funcional sob o olhar da Ergonomia Organizacional.

Os resultados agrupados seguem apreciados na associação das respostas a cada pergunta do questionário:

01) O Regime de trabalho é adequado ao desempenho das atividades na UFPE?

A variável “sim” apresentou a frequência relativa de 100%. A partir dos conteúdos textuais apresentados, foram percebidos que a redução da carga horária para 06 horas promove uma expectativa de melhoria na qualidade dos serviços, proporciona bom desempenho e bem-estar e que:

- a) podem haver vários graus de flexibilidade de jornada de trabalho, mas essas indicações apontam para maior rigidez e controle dos horários.
- b) que as respostas foram direcionadas com reflexo na Resolução 02/2014 – Conselho de Administração que estabelece normas sobre a jornada de trabalho dos Servidores Técnico-Administrativos na UFPE, publicada no B.O. UFPE, RECIFE V.49 nº 122, ESPECIAL PÁG.01 – 20 18 DE NOVEMBRO DE 2014.

O percentual de 100% sugere a satisfação dos participantes com o regime de trabalho. De acordo com Iida (2005, a jornada de trabalho é citada como uma das fontes de insatisfação do trabalhador. O autor cita “que com o progresso tecnológico e o aumento da produtividade, há uma tendência histórica de se reduzir a jornada de trabalho”.

O aspecto do regime de trabalho sugere a satisfação com o regime e pode ser percebido como fator motivacional. Os conteúdos textuais são embasados na resposta do participante 6 (P6):

“Respondo considerando a discussão e a política em processo de implantação de redução de carga horária. Acredito que esta adequação da C.H é fundamental para a saúde - entendida em sentido amplo de trabalhadores(as), com possibilidade de rebatimentos na melhoria da qualidade do serviço”(P.6).

02) De que forma a UFPE poderia avaliar melhor o desempenho do seu trabalho?

Nos conteúdos textuais percebe-se que o atual modelo de avaliação de desempenho através do formulário eletrônico, disponibilizado pelo sistema Sig@ufpe é visto como centralizado. As respostas apontam que um modelo descentralizado, com participação de servidores das classes de técnico-administrativo, docente, discente, promoveria o diálogo, tornando o critério de avaliação mais humanizado.

Na visualização das respostas, o modelo centralizado num sistema eletrônico e a ausência de diálogo no processo de avaliação podem ser percebidos como fatores de insatisfação com o modelo de avaliação do desempenho do trabalho. Os conteúdos textuais são embasados na resposta do participante (P.11):

“A avaliação atual via apenas formulário eletrônico é abstrata, impessoal e formal. Sente-se a necessidade uma interlocução mais humanizada com a instituição” (P.11).

03) De que forma a UFPE poderia valorizar o seu desempenho do trabalho no seu setor?

Os conteúdos apresentados apontam os seguintes fatores para a valorização no trabalho:

- a) o envolvimento do servidor em projetos e grupos de trabalhos institucionais,
- b) a promoção de cursos e incentivo à qualificação
- c) bonificação financeira,
- d) reconhecimento das competências
- e) boas condições de trabalho

Houve referência a critérios de avaliação de funcional, já referido na resposta anterior como centralizado. Esse fator, abordado como insatisfação, pode interferir em outros elementos motivacionais relacionado ao desempenho das atividades.

Os fatores citados como os que poderiam melhorar o desempenho podem ser percebidos como fatores que evitariam a insatisfação, mas que necessariamente não promovem a satisfação. Segundo a Teoria dos Dois Fatores, de Herzberg, são atribuídos como os higiênicos, pois independe do indivíduo, ou seja, partem da organização.

[...] Os fatores higiênicos não estão sob o controle do indivíduo, pois são administrados pela empresa. Entre os principais fatores higiênicos estão: salários, benefícios sociais, tipo de chefia ou supervisão que o indivíduo recebe, condições físicas de trabalho, políticas da empresa, clima de relações entre a direção e o indivíduo [...] (CHIAVENATO 2007 p.300).

Na perspectiva da Ergonomia Organizacional os fatores citados podem ter a configuração de ensejadores de insatisfação, na perspectiva de que boas condições de trabalho, entendida como condições físicas, ambientais, psicossociais, valorizam o desempenho das atividades.

Os elementos referenciados indicam uma expectativa em relação ao reconhecimento do desempenho do trabalho e se não são atendidos podem ser percebidos como os ensejadores de insatisfação, afetando a motivação.

Os conteúdos textuais são embasados na resposta do participante (P.21):

“Oferecendo boas condições de trabalho. Um bom estímulo também seriam os ganhos reais para o setor, a citar, verba extra para o atingimento de metas. Para ganhos financeiros para o servidor, para valorização do bom desempenho, a permanência da AVALIAÇÃO "B" até a aposentadoria. Hoje, após atingir todas as avaliações de desempenho "B" o servidor não progride mais, a não ser através de qualificação” (P21).

04) As condições de trabalho oferecidas pela UFPE promovem um relacionamento satisfatório no seu ambiente de trabalho?

O percentual de 60,86 % para a variável “sim”, representando mais de a metade da frequência relativa dos 100%, sugere a satisfação com o relacionamento no ambiente de trabalho. Nos conteúdos textuais, as respostas apontaram que a estrutura, tida como básica, foi citada como satisfatória apesar da necessidade de uma área de convivência. Na citação, pode ser percebido o desejo por um bem-estar nas condições físicas nos espaços de convivência. A divisão de tarefas e a colaboração dos colegas foram relacionadas aos elementos ensejadores do relacionamento satisfatório. Com base nas respostas, as condições das relações no ambiente

de trabalho podem ser percebidas como um elemento de satisfação. Os conteúdos textuais são embasados na resposta do participante (P.11):

“No ambiente de trabalho em si, a estrutura neste sentido é um tanto básica, mas satisfatória em relação aos intervalos. O ideal comportaria, por exemplo uma área de conveniência mais aparelhada que a atual copa” (P.11).

O percentual de 39,14 % para a variável “não” aborda a falta de investimento em mobiliário e equipamento, climatização, internet oscilante, burocracia, salário, espaço físico, insegurança, foram apontados como elementos que promovem um relacionamento insatisfatório com o ambiente de trabalho.

Percebe-se que as citações de não satisfação referem-se aos fatores de remuneração e valorização do servidor e a distribuição dos espaços físicos. Pode-se perceber que a satisfação apresenta uma relação com a valorização do indivíduo e as condições físicas, que promovem o bem-estar. Na visão da Ergonomia Organizacional, a interação dos fatores organizacionais se faz presente nos fatores humanos dos trabalhadores.

“uma situação que se mostra satisfatória para uma pessoa, poderá não ser pra outra, pois a satisfação é o resultado do atendimento das necessidades e expectativas do trabalhador, contudo existem as diferenças individuais e culturais. (IIDA 2005 p.4)

Os conteúdos textuais são embasados na resposta do participante (P.21):

“A internet é oscilante; a burocracia é grande; a remuneração é baixa (valorização baixa do servidor da educação); a distribuição dos espaços físicos é desigual (poucas salas de aula); pouca segurança (insegurança) (P.21).

05) O desempenho funcional em área diferente da formação acadêmica é importante para o trabalho realizado?

O percentual de 69,56% para a variável “sim” aborda os fatores de agregação de conhecimentos, interdisciplinaridade, desenvolvimento de habilidades e competência, destacados como os importantes no trabalho realizado. Esses fatores podem ser vistos como recompensas ao trabalho desempenhado em área diferente da formação acadêmica e podem ser percebidos na categoria da expectativa. O embasamento do conteúdo textual é abordado na resposta do participante (P.2):

“Todo ser humano é dotado de múltiplas habilidades, sua formação acadêmica é algo centralizado a partir de suas competências, onde foca maior desempenho e rendimento, com isso há possibilidades do exercício de tarefas diversas (comuns) e específicas” (P.2).

O percentual de 17,40 % para a variável “não” aborda a incoerência com das atividades com a formação acadêmica e a habilidade em lidar com o cotidiano do trabalho foram fatores citados como aspectos negativos na atuação. Esses elementos são percebidos como os insatisfatórios. Os conteúdos textuais podem ser percebidos na resposta do participante (P.21):

“Não é desempenhado por um profissional que estudou para exercer determinada função. É até incoerente em uma instituição de educação superior, que forma semestralmente vários estudantes em variadas profissões, direcionar um servidor de nível médio, pagando pela função gratificada menos de 10% do que pagaria para um servidor de nível superior” (P.21).

O percentual de 13,04 % para a variável “neutro” reflete no conteúdo textual ao aspecto da importância do fator “satisfação” no trabalho, seja ele compatível ou não com a formação acadêmica. Os conteúdos textuais são embasados na resposta do participante (P.20):

“A UFPE chegou até hoje com muitos trabalhadores (servidores(as) que nunca pensaram em enfrentar o espaço de discente também, outros(as) trilharam o caminho não só de servidor, como também de estudante (em número muito menor ao que vemos hoje de graduados, mestres e doutores). O desempenho funcional que torne o trabalho realizado com grau de satisfação à UFPE e ao servidor deve

ser aquele em que independente da formação, o servidor se sinta feliz ao realizá-lo” (P.20).

06) A infraestrutura tecnológica para o desempenho das atividades é adequada ao desempenho das atividades?

O percentual de 43,48% para a variável “sim” aborda a necessidade de melhoria no acesso à internet e aos equipamentos. Os conteúdos textuais são embasados na resposta do participante (P23)

“Embora haja aspectos um pouco falho. Como: Rede de computadores instável; softwares instáveis; suporte técnico pouco eficaz; equipamentos mal distribuídos entre os setores; desordem do cabeamento; falta de manutenção” (P.23).

O percentual de 56,52 % para a variável não, aborda a não adequação da infraestrutura ao desempenho das atividades. Assim, percebe-se a insatisfação com os serviços de acesso à internet, manutenção e instabilidade nos sistemas interligados de comunicação.

Numa sociedade tecnologicamente automatizada, percebe-se que a infraestrutura tem seu apoio nos recursos da comunicação virtual, em especial na natureza das atividades desenvolvidas num ambiente público de ensino superior, cujos sistemas de informação dependem de acesso à internet.

Na percepção textual das respostas, a visão dos aspectos da macroergonomia podem ser percebidos como fatores de motivação para a satisfação do indivíduo na associação dos aspectos sociotécnicos, na interação humano-máquina.

“O escopo da ergonomia ampliou-se bastante a partir da década de 1980. Essa versão ampliada foi chamada de macroergonomia (Hendrick, 1995). Segundo essa nova visão, a ergonomia é definida como “desenvolvimento e aplicação da tecnologia na interface homem-máquina, em um nível macro, ou seja, em toda a organização” (IIDA 2005 p.18).

Os conteúdos textuais são embasando na resposta do participante (P.11):

“Há carência de ramais telefônicos e equipamentos auxiliares à qualificação e atualização do pessoal para lidar com os equipamentos e sistemas de forma ótima” (P.11).

07) A remuneração salarial na UFPE pode ser equiparada à de outros órgãos do Governo Federal?

No percentual de 34,79 % para a variável “sim” poder ser percebido na observação do conteúdo textual das respostas que o entendimento da pergunta se deu na perspectiva da indagação de “vir a ser equiparada” e não como uma afirmação de que é comparada. Isso se justifica na medida em que a equiparação foi citada como um estímulo essencial ao servidor e como forma de valorizar a educação. O conteúdo textual é embasado na resposta do participante (P.21):

“A educação é uma das que paga menos o seu servidor. A remuneração é insatisfatória e injusta se comparada à justiça e à área fiscal. Como formar bons e qualificados profissionais se cada vez mais sucateiam os servidores e a própria instituição” (P.21).

No percentual de 60,87 % para a variável “não”, pode ser percebido no conteúdo textual que a universidade paga o pior salário e a indagação pela razão da não equiparação com outros órgãos. A não equiparação salarial se configura como um elemento de insatisfação.

[...] Contudo, os trabalhadores, em geral, são mais sensíveis aos ganhos **relativas**, ficando incomodados com as injustiças salariais, em relação aos seus colegas, do que propriamente com os seus valores absolutos. Isto está associado à questão de prestígio, status, e do reconhecimento do seu mérito pela empresa” (IIDA 2005 p.388).

O embasamento do conteúdo textual pode ser percebido na resposta do participante (P6):

“Não conheço bem a média da remuneração dos órgãos do Governo Federal, mas o comentário que costumo ouvir é de que o executivo não paga tão bem quanto legislativo e judiciário e que no

interior do executivo as universidades pagam pior do que os demais órgãos” (P.6).

A variável neutro apresentou um percentual de 4,34%

08) A Comunicação entre as unidades da UFPE pode melhorar?

O percentual de 95,66% para a variável “sim” aborda nos conteúdos textuais que a forma de comunicação entre as unidades precisa melhorar tanto nos aspectos formais quanto nos relacionamentos interpessoais, é necessário mais diálogo.

A citação do diálogo pode refletir a necessidade da observação dos fatores humanos. Na interface ser humano-máquina a tecnologia abrange as informações e o contato pessoal cede espaço aos meios de comunicação informatizados. Nesse contexto do avanço tecnológico, da informatização, a comunicação assume um nível de exigência automatizado e precisa se mostrar eficaz e eficiente.

O sucesso de um trabalho em equipe depende muito das comunicações entre seus membros. Isso se torna mais importante à medida que a complexidade dos sistemas vai crescendo e muitas decisões devem ser tomadas. Por exemplo, até a década de 1980, os programas de computador eram relativamente simples e podiam ser desenvolvidos por um único programador. Os ergonomistas analisavam o trabalho desse programador solitário e depois generalizavam as suas conclusões para o grupo. Hoje, as programações complexas dependem da cooperação mútua entre várias pessoas e intensa troca de informações entre eles” (IIDA 2005 p.350)

Os conteúdos textuais são embasados na resposta do participante (P.23):

“Devem! O canal de comunicação entre todos os níveis deve ser melhorado/ampliado. Não há eficiência. Há apenas uma formalidade que não funciona” (P.23).

A variável não apresentou um percentual de 4,34%

09) Já atuou em outras unidades? Se sim: a mudança de local de trabalho promoveu melhoria profissional "sob o aspecto profissional" (esta pergunta não tem caráter pessoal).

No percentual de 60,87% para a variante “sim”, 92,85% responderam que a mudança promoveu melhoria sobre o aspecto profissional. 7,15% responderam que não.

Foram referidos fatores motivacionais relacionados à supervisão e a qualidade vida, numa relação com a expectativa do bem-estar com a mudança do local do trabalho. Porém, o não atendimento a essa expectativa poderá gerar a frustração.

Os conteúdos textuais são embasados na resposta do participante (P.20):

“É importantíssimo trabalhar no que se gosta. Só que o poder de decisão que permite que isso aconteça está nas mãos de hierarquias que nem sempre permite que a qualidade de vida do servidor possa ser atendida, frustrando o seu dia-a-dia.” (P.20).

10) A UFPE realiza treinamento para melhorar o desempenho funcional dos servidores?

O percentual de 82,61 % para a variante “sim” tem na demonstração textual do conteúdo a percepção do desejo de adequação da proposta dos treinamentos aos fatores do trabalho, como a conciliação da carga horária com a jornada de trabalho e aos interesses do servidor. Pode-se perceber “interesses do servidor” numa visão de melhor realização das atividades associada à melhoria do salário, já que o regime da carreira dos técnico-administrativos não permite uma progressão vertical, ou seja, uma promoção e sim um ajuste conforme o nível alcançado através dos cursos realizados compatíveis com carga horária.¹¹ Os conteúdos textuais são embasados na resposta do participante (P.11):

“O incentivo à qualificação para o trabalho é válido, mas a sobrecarga horária inviabiliza uma dinâmica mais constante e efetiva de aperfeiçoamento. Penso que deveria haver o mínimo desconto nas horas de trabalho, quando o servidor estiver em algum curso ou treinamento” (P.11).

¹¹ http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12772.htm

No percentual de 13,05% da variante “não” nas abordagens textuais, puderam ser percebidos os fatores referidos à falta de informações sobre a realização, já que apontam fatores relacionados à periodicidade e às mudanças nas realizações dos cursos. O fator informação pode ser referenciado como um elemento ensejador de insatisfação. O conteúdo textual tem embasamento na resposta do participante (P.22):

“O último treinamento realizado por mim foi há cinco anos e, desde então, houve mudanças e não foram realizados outros treinamentos” (P.22).

A variante neutro apresentou um percentual de 4,34%

11) Os treinamentos recebidos são aplicados na realização das atividades?

No percentual de 69,56 % para a variante “sim”, são abordados nos conteúdos textuais como aplicados na realização das atividades. Na perspectiva os cursos apresentam uma correlação com o ambiente organizacional, embora os relatos sugerem que poderiam acontecer com maior frequência. Os conteúdos textuais apresentam embasamento na resposta do participante (P.21):

“Quando acontecem os treinamentos, os conhecimentos adquiridos puderam ser aplicados nas atividades do setor” (P.21)

O percentual de 21,75% para a variante “não”, aborda nos relatos a interferência de fatores informacionais sobre a não aplicabilidade dos conhecimentos às atividades realizadas. O conteúdo textual pode ser embasado na resposta do participante (P.6):

“Pelos comentários que ouvi de colegas” (P.6).

12) Existe expectativa de aperfeiçoamento dentro do seu campo de trabalho? Se a resposta é não, comente.

Com um percentual de 69, 56% para a variante “sim”, 21,75% para a variante “não”; os relatos do percentual de 8,69% para a variante “neutro” abordam nos conteúdos textuais a relação da expectativa com a articulação institucional para a adequação das atividades.

Fatores de inadequação das atividades burocráticas foram vinculados a necessidade de vivência e experiência prática, fatores esses não visualizados no conhecimento teórico do aperfeiçoamento. O conteúdo textual apresenta embasamento na resposta do participante (P.6).

“Estou contratado para uma área que não é a minha e estou ciente disso e da demanda da Universidade. Porém, se houver demanda para minha formação não parece existir articulação institucional para que seu seja melhor aproveitado” (P.6).

13) A Formação acadêmica é adequada com a atividade desempenhada?

No percentual de 52,18 % para a variante “sim”, os conteúdos abordam que a busca pela ampliação do conhecimento promove a busca de uma adequação ao desempenho das atividades. Essa adaptação pode ser visualizada como um fator de motivação na aquisição de novos conhecimentos. Os conteúdos textuais são embasados na reposta do participante (P.23):

“Uma das minhas graduações sim. Embora atividades que desempenho estejam aquém disso. Já com o que pretendo seguir como profissão, não há adequação. ” (P.23).

O percentual de 62% para a variante “não” aborda que a atividade desempenhada não é adequada com a formação acadêmica. Nos conteúdos textuais foram abordados que fatores organizacionais motivam o ingresso no serviço público, mesmo em atividade diferente da formação acadêmica. O conteúdo textual tem embasamento na resposta do participante (P.21):

“Embora eu tenha nível superior e seja pós-graduada, meu conhecimento acadêmico não corresponde à função. Além disso, na UFPE sou categoria D (nível intermediário). ” (P.21).

O percentual de 25% para a variante “neutro”, abordou no conteúdo textual.

A importância da formação acadêmica na apreciação das especificidades das tarefas. O conteúdo textual pode ser embasado na resposta do participante (P.20):

“A primeira formação acadêmica se concilia só no aspecto de ver a informação como um recurso que deve ser bem tratado. A formação em andamento [...] é totalmente adequada às atividades que pratico ou acompanha meu local de trabalho”. (P.20)

- 14) Mesmo se considerando motivado, o que poderia ser feito para um eventual aumento da motivação?

A motivação se reflete na satisfação e através de fatores organizacionais que podem impulsionar e manter a pessoa no foco da realização de um objetivo. Na relação da satisfação com o ambiente de trabalho, puderam ser percebidos nos relatos que os fatores que dependem da organização foram citados como os motivadores.

Foram citados fatores como a participação com incentivos financeiros com vistas a promoção de projetos institucionais e grupos de trabalho, a equiparação salarial, estrutura física, mobiliário, premiação. Percebe-se no contexto que a necessidade de reconhecimento e de bem-estar pode se visualizar na forma da relação com os fatores organizacionais. Esses fatores, na perspectiva da Teoria dos Dois Fatores, de Herzberg dependem da Instituição e podem evitar a insatisfação, mas não são percebidos como fatores motivadores de satisfação, na consideração de que o indivíduo, como ser humano e na perspectiva da Teoria da Expectância, possui elementos norteadores motivacionais que podem ser pensados a partir das suas necessidades. Segundo Reeve (2006 p.4) “*As necessidades são condições internas do indivíduo que são essenciais e necessárias à manutenção da sua vida e à promoção de seu crescimento e bem-estar*”

Os fatores citados podem ser percebidos como motivadores para uma relação de bem-estar no ambiente de trabalho e o atendimento desses fatores sugerem uma relação entre satisfação e frustração no ambiente organizacional. Dentre os fatores citados o salário é percebido como o elemento motivacional para o atendimento às outras necessidades do ser humano.

Os conteúdos textuais podem ser embasados nas abordagens da resposta do participante (P.23):

“Política de progressão salarial melhor; Maior envolvimento do servidor com a instituição através de políticas de RH, entre outras; Maior dinamicidade das atividades” (P.23).

15) Sabemos que muitos desempenham atividades diferentes de sua formação acadêmica, mas o desempenho em outra área poderá proporcionar outros conhecimentos e habilidades profissionais. Quais fatores contribuem para a satisfação desses servidores?

Pelos relatos, puderam ser percebidos que os fatores de incentivo financeiro, melhores condições de trabalho, treinamento estão relacionados às políticas de gestão e podem evitar a insatisfação com o desempenho das atividades, foram relatados como os contribuidores para a satisfação.

A citação dos fatores de valorização do trabalho e a atribuição de uma função gratificada podem ser percebidas na associação de uma progressão profissional e constituem elementos motivadores para a satisfação com o bem-estar.

Podem ser percebidos nos conteúdos textuais os fatores que podem impedir a satisfação como pertencentes ao ambiente organizacional, dependente da instituição, enquanto os outros fatores de valorização e atribuição de uma função gratificada podem ser percebidos como resultados do esforço empreendido, numa compensação do exercício de uma atividade diferente da formação acadêmica.

A relação dos elementos apresentados visualiza uma relação entre a frustração e a satisfação nos elementos norteadores da motivação para o bem-estar do indivíduo. Os conteúdos textuais podem ser embasados na resposta do participante (P.20):

O simples conhecimento que no exercício de suas atividades, quem deve executá-la é o servidor, de nível médio, concursado para isso, que vê a sociedade que paga o seu salário, merecedora de todo empenho e atenção quando for precisar dos seus serviços. Os servidores que executam suas tarefas sem se desapegar dos títulos que vão além do nível médio, devem procurar o caminho dessa realização, como muitos, buscar tarefas que paguem pelo exercício delas na realidade que a estrutura organizacional oferece. Mas, será que todos veem o que é real na organização? ” (P.20).

Relação entre a satisfação e frustração em relação ao bem-estar no ambiente organizacional na visão da Ergonomia Organizacional:

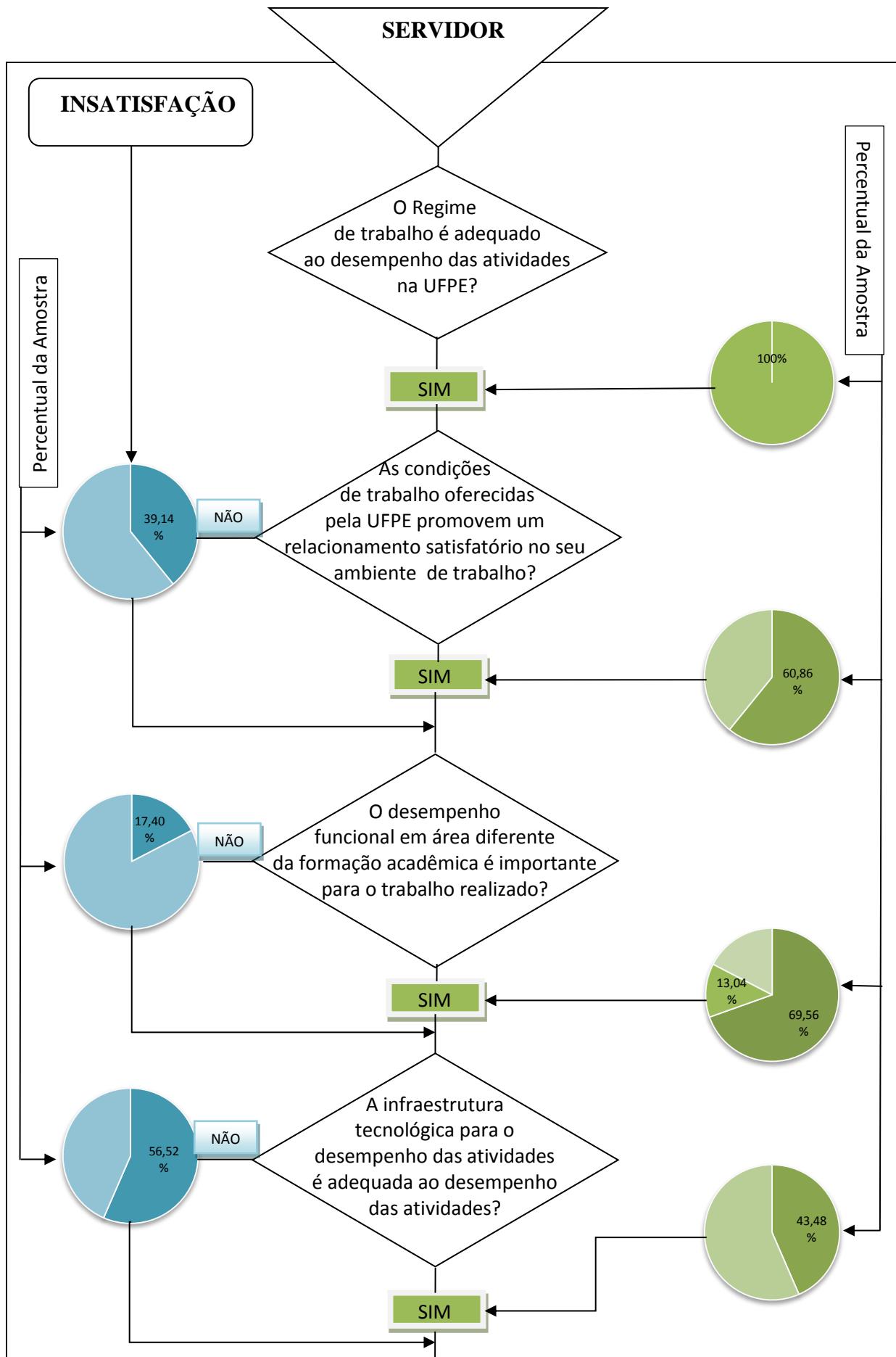
No intuito de perceber registros na relação entre a satisfação ou insatisfação com o bem-estar no ambiente de trabalho, especialmente na atuação de atividades diferentes da formação acadêmica, dentro da linha de pesquisa Ergonomia Usabilidade, norteado pela pergunta: **Em que medida podemos averiguar a satisfação funcional do servidor na UFPE, sob a luz da Ergonomia Organizacional?** O questionário aplicado abordou as questões de fatores organizacionais relacionados com o ambiente de trabalho, proporcionando aos participantes alternativas sim ou não, com abertura para comentários sobre as questões de bem-estar do servidor em relação ao desempenho das atividades.

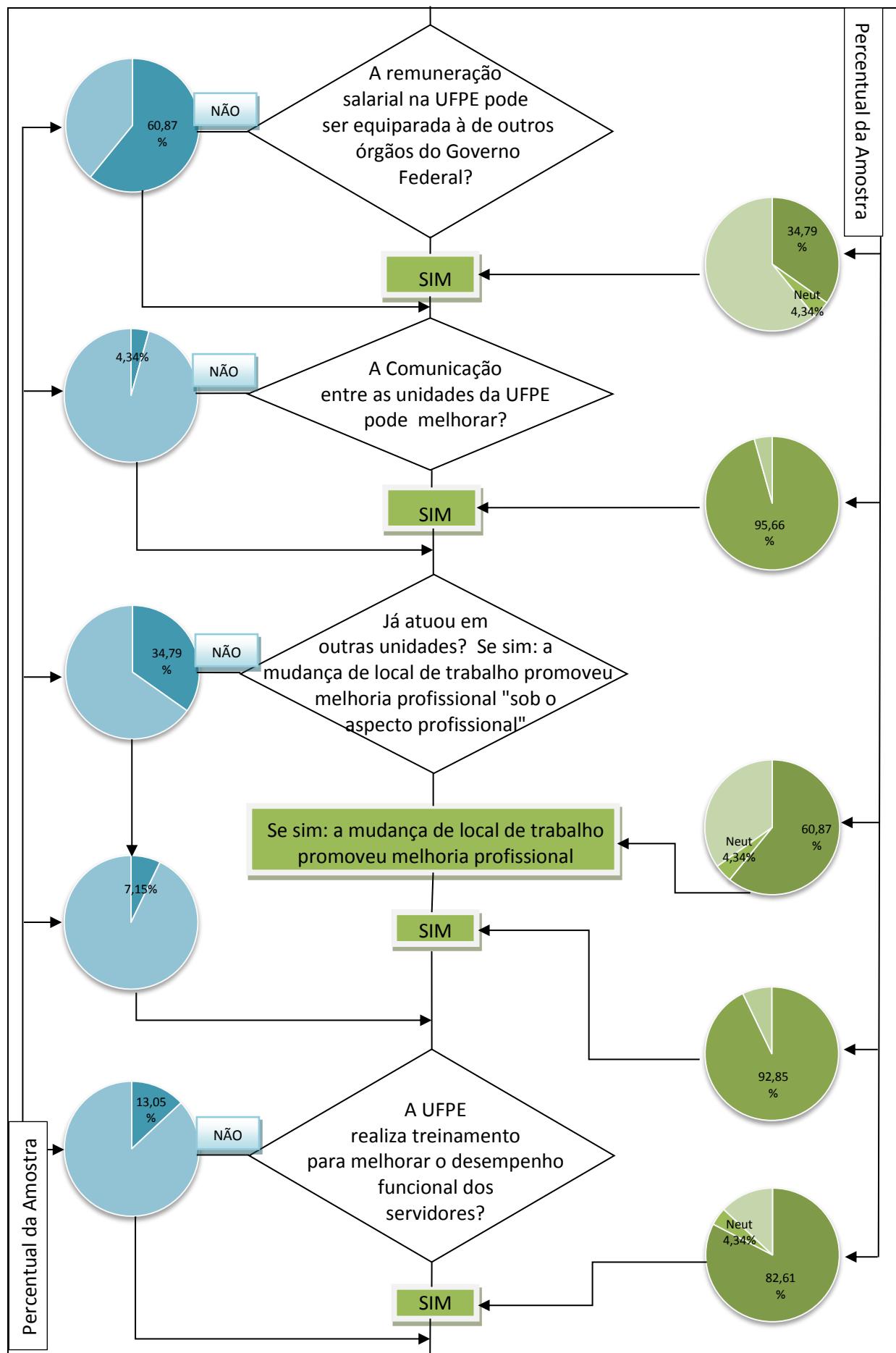
Considerando que as alternativas buscaram um registro da satisfação ou insatisfação em relação a fatores motivacionais na visão da Ergonomia Organizacional, os resultados buscados não foram na abordagem da motivação em referência ao comportamento do indivíduo, nem a medida da satisfação pessoal voltado aos anseios do indivíduo, mas como as condições do ambiente de trabalho se relacionam com o bem-estar.

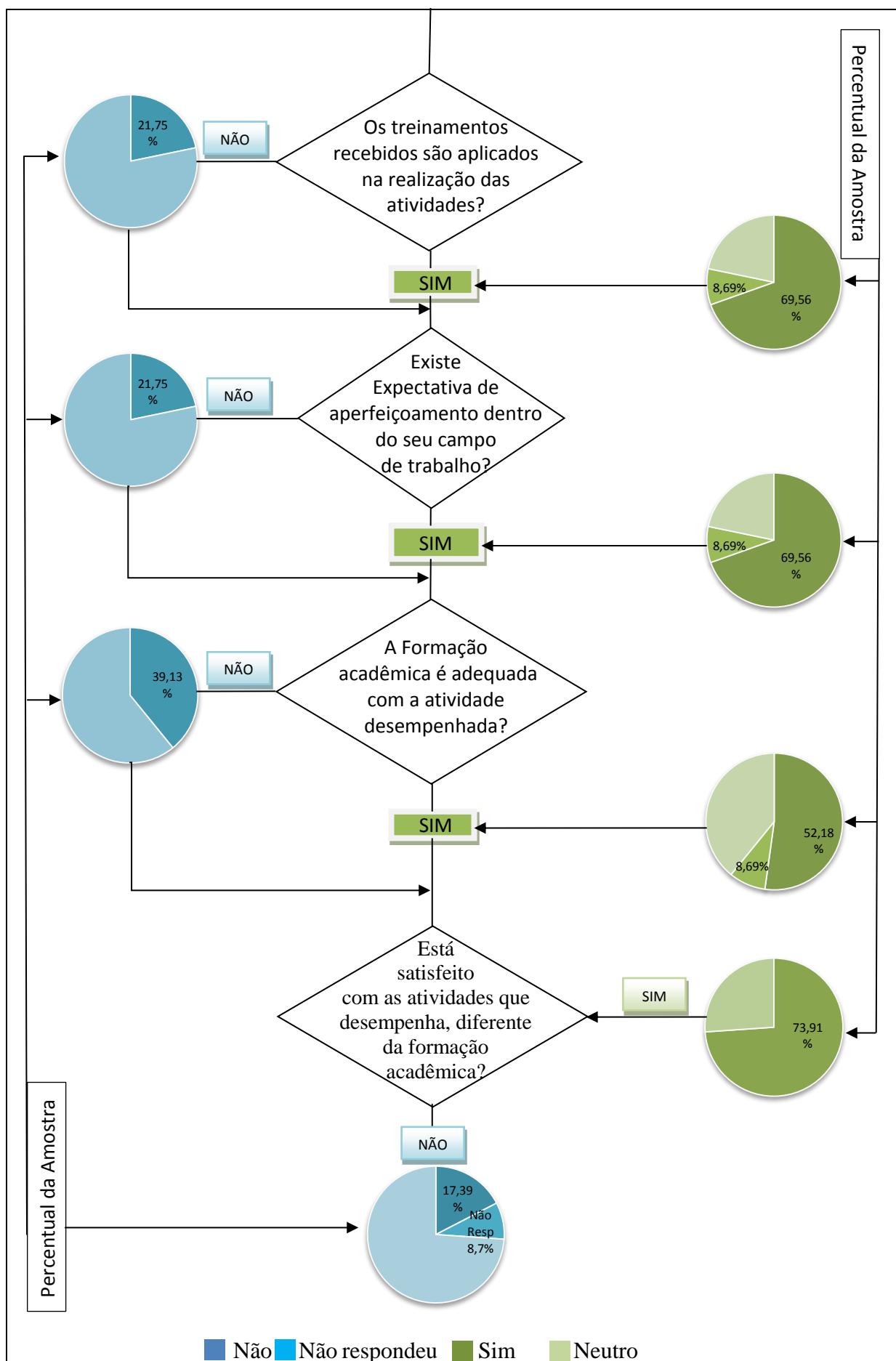
Nas abordagens, puderam ser percebidos os registros de satisfação e de insatisfação em relação ao ambiente organizacional.

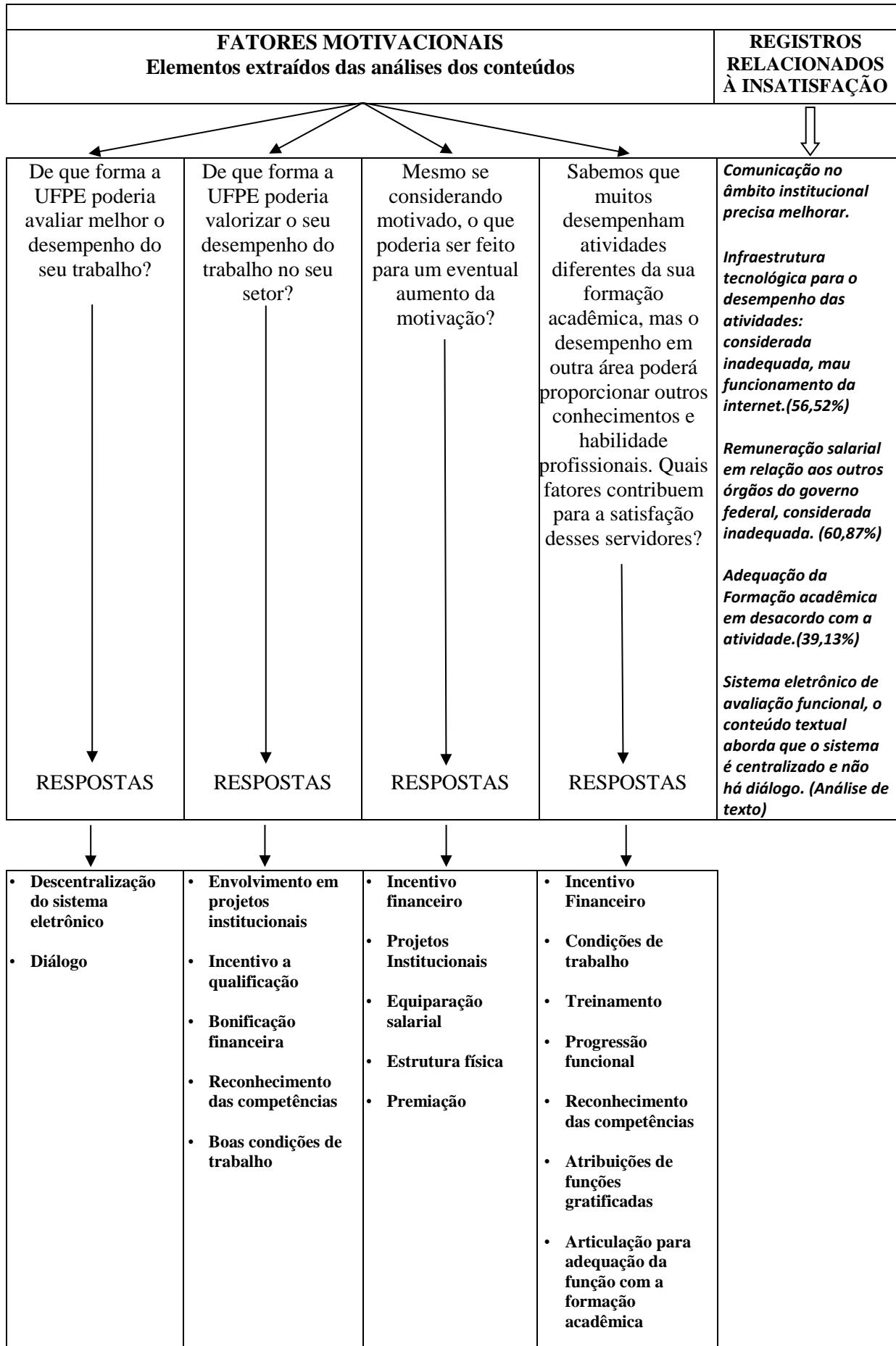
6.2.3 Registros das categorias obtidos com a análise dos resultados:

O sentimento de satisfação ou de insatisfação pertence ao indivíduo. Nesta pesquisa não avaliamos a profundidade e/ou reflexo do sentimento. Objetivando determinação de indicação de satisfação, de insatisfação, de expectativa, de fatores motivacionais do servidor aplicados à análise procedida nesta pesquisa, apresentamos o algoritmo taxônomico, adaptado de E. Martins (2007). Nesta apresentação, a indicação de insatisfação é relacionada aos percentuais da variável “NÃO”, ilustrada na margem esquerda e de satisfação, na indicação da variável “SIM”, margem direita. Salientamos, no entanto, que na referência ao percentual de 95,66% para a variável “SIM” de que a comunicação na UFPE pode melhorar, pelos comentários extraídos das perguntas, este percentual sugere insatisfação com a comunicação:

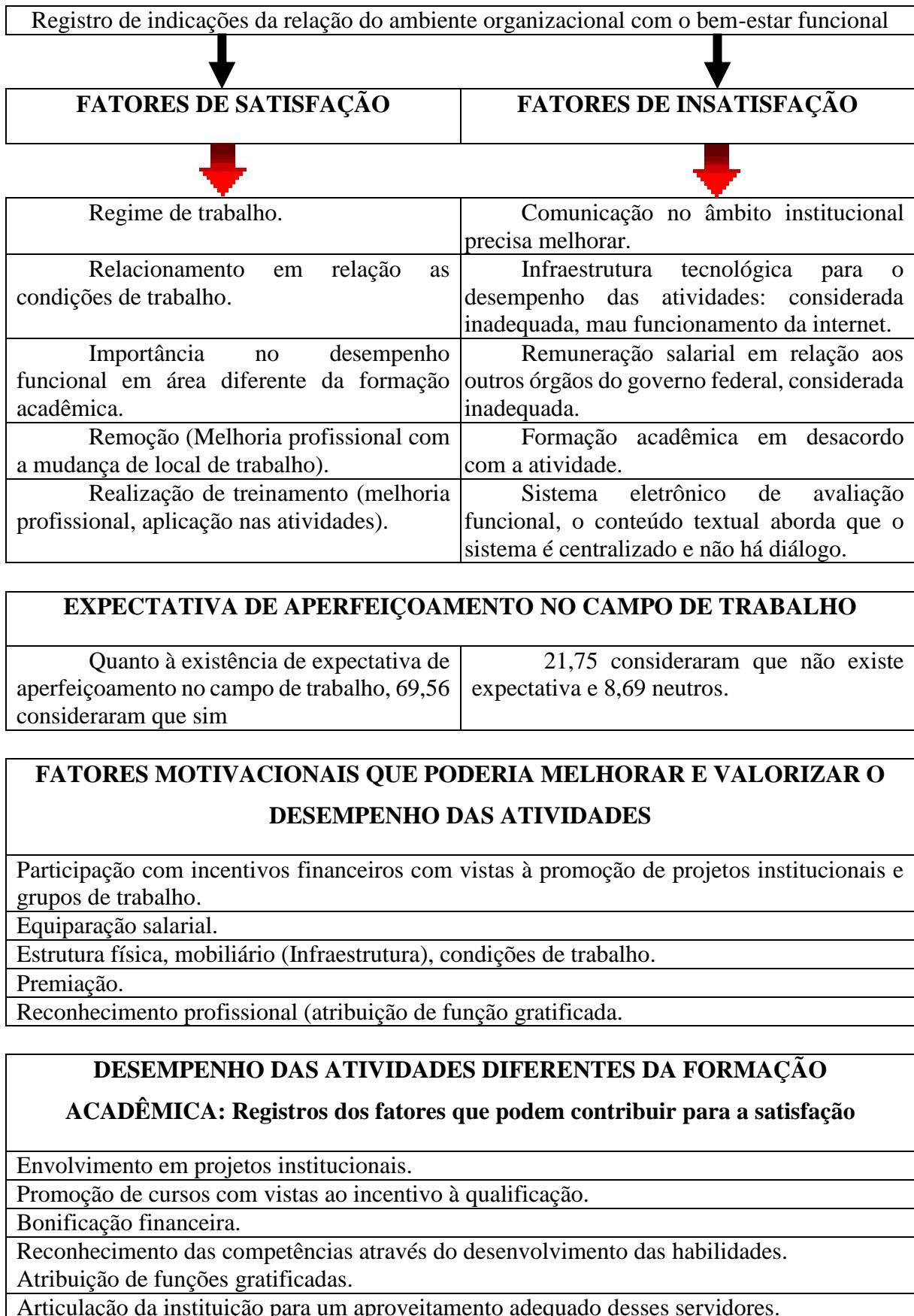








FINAL



7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As exposições dos resultados focaram nos objetivos da linha de pesquisa do Programa de Mestrado, Ergonomia e Usabilidade do Produto e Produções.

Neste contexto, a usabilidade foi pensada na relação do bem-estar e em fatores de satisfação. A satisfação no trabalho pode ser percebida como a associação da pessoa com a cultura organizacional, em aspectos psicodinâmicos do trabalho.

Os elementos da pesquisa produziram uma reflexão sobre os aspectos que precisam ser evidenciados para motivar os servidores que desempenham atividades diferentes da formação acadêmica e promover o bem-estar com o ambiente organizacional, numa perspectiva através de incentivos possíveis dentro da gestão pública.

O contexto abordado reflete que o intuito da pesquisa se deu na perspectiva de alcançar resultados que pudessem contribuir com a instituição pública de ensino superior na melhoria das políticas organizacionais, de modo a promover o bem-estar do servidor técnico administrativo e através dos dados poder citar as recomendações baseadas nos resultados alcançados.

FALCÃO (2015) citando LALLEMENT, M (2010) expõe que “Trabalhar é não somente contribuir para a gestão do mundo e se beneficiar de uma remuneração, mas também participar ativamente da transformação de si mesmo para ganhar, sempre que possível, em termos de prazer, de inteligência e de autonomia.

O prazer, a inteligência e a autonomia podem constituir o bem-estar proporcionado pela estabilidade no emprego. A partir dos resultados da pesquisa, a abordagem da satisfação se deu contextualizada ao indivíduo como um ser humano, na interação com a interface do ambiente de trabalho. O ser humano que tem necessidades de segurança para a sua sobrevivência, segundo Maslow, na abordagem das hierarquias das necessidades (página 17)

As análises dos dados permitiram uma visualização dos registros de satisfação com o bem-estar e que possibilitou a identificação da necessidade de melhoria da infraestrutura nos aspectos físicos e tecnológicos, especialmente com a internet, necessidade de aprimoramento nos sistemas de comunicação e uma revisão da forma de avaliação funcional.

A articulação da instituição para a adequação das atividades ao perfil da formação acadêmica do servidor é um fator que requer atenção da gestão da instituição. A partir daí, o fortalecimento das competências contribuiriam para a melhorias dos fatores motivacionais com o ambiente organizacional aliado ao benefício da estabilidade funcional.

7.1 O Futuro da UFPE e o trabalho não desempenhado pelo funcionário com a sua respectiva formação acadêmica

Os programas de qualificação e capacitação implementados pela Coordenação de Qualidade de Vida devem vislumbrar a inserção do diálogo com os servidores, para que os programas transponham os limites da legislação e possam promover o aumento da satisfação do servidor pelo sentimento de pertencimento a instituição.

Segundo Amaral (2016) a administração pública brasileira tem traços peculiares, historicamente construídos. Para o entendimento dessas características, são destacados o modelo híbrido de carreiras de servidores; o tipo de federalismo brasileiro; e o ambiente organizacional marcado por grande heterogeneidade social e econômica.

A Universidade Federal de Pernambuco surgiu a partir da fundação da Universidade do Recife, criada pelo Decreto-Lei da Presidência da República nº 9.388, de 20 de junho de 1946, teve início em 11 de agosto de 1946. Após 19 anos, a Universidade do Recife passa a integrar o grupo de instituições federais do novo sistema de educação do País, recebendo a denominação de Universidade Federal de Pernambuco, autarquia vinculada ao Ministério da Educação.

Decorridos 70 anos da criação, a Universidade Federal de Pernambuco, está entre as melhores universidades do País em ensino de graduação e pós-graduação e pesquisa científica, sendo a melhor do Norte-Nordeste, segundo avaliações dos Ministérios da Educação (MEC) e de Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI).¹²

O crescimento da Universidade com os incentivos do Governo Federal pode ser percebido pela grandiosidade da sua infraestrutura

A complexidade da gestão administrativa da universidade se relaciona ao ambiente organizacional e sua heterogeneidade pode ser percebida através da representação, da sua estrutura através dos dados, que pela dinâmica, estão em constantes alterações. Esse crescimento vislumbra a sugestão de planejamento organizacional para um futuro institucional com sugestões para o bem-estar funcional dos servidores.

A Lei nº 11.091 de 12 de janeiro de 2005, que dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos, no âmbito das instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências, no Art 4º estabelece: Caberá à Instituição Federal de Ensino avaliar anualmente a adequação do quadro de pessoal às suas

¹² https://www.ufpe.br/ufpenova/index.php?option=com_content&view=article&id=99&Itemid=178

necessidades, propondo ao Ministério da Educação, se for o caso, o seu redimensionamento, consideradas, entre outras, as seguintes variáveis:

- I - demandas institucionais;
- II - proporção entre os quantitativos da força de trabalho do Plano de Carreira e usuários;
- III - inovações tecnológicas; e
- IV - modernização dos processos de trabalho no âmbito da Instituição.

A dimensão e importância da Universidade Federal com o expressivo quantitativo dos servidores técnico-administrativos dentro do cenário social da competência e do conhecimento, o nível de qualificação dos servidores que ingressam através de concurso, mesmo que o cargo não exija, constitui a formação de um quadro funcional com formação acadêmica diversificada. Pela natureza da Universidade, o ambiente de ensino superior se mostra numa perspectiva que além da segurança proporcionada pela estabilidade do emprego, vislumbra as oportunidades de ampliação do conhecimento.

Considerando as políticas de valorização dos servidores técnicos administrativos na qualificação e a expansão da UFPE, a diversidade das formações dos servidores que estão ingressando através de concurso público, aliada a experiência e ao investimento no desenvolvimento através dos incentivos de mestrado profissional, o futuro da UFPE nessa dimensão é de uma articulação para a expansão da atuação desses servidores nas designações para cargos de direção.

Atualmente os servidores já contam com a inserção na ocupação de Pró-reitorias, a exemplo da PROGEPE, PROEXT, PROGEST, cargos de coordenações de infraestrutura, administração, de diretorias administrativas na administração central. As políticas de inclusão social proporcionam oportunidades de ingresso nas universidades e consequente aumento de profissionais qualificados que não são absolvidos pelo mercado de trabalho. O concurso público abre as portas para um emprego seguro e as multicompetências vislumbram um quadro funcional com elevado nível de qualificação. Nesse contexto, a gestão de recursos humanos precisa de ações de reconhecimento do servidor através da ampliação das oportunidades de designações de funções de gestão para a classe funcional dos servidores técnico-administrativo como um incentivo além do financeiro, que poderá promover a satisfação funcional com o desempenho das atividades fora das respectivas formações acadêmicas.

O futuro da UFPE em relação ao desempenho do servidor com a sua respectiva formação acadêmica, mesmo num sistema híbrido do plano de carreiras do servidor público

federal poderá ser vislumbrado com o desenvolvimento através da articulação para o fortalecimento das ações propostas pela PROGEPE, através da Coordenação de Capacitação e Qualificação (anexo), na reafirmação dos compromisso com a formação continuada dos recursos humanos, proposta pelo Plano Plano de Capacitação e Qualificação dos servidores da UFPE.

"Entende-se por capacitação o processo permanente e deliberado de aprendizagem, com o escopo de contribuir para o desenvolvimento de competências institucionais, por meio do desenvolvimento de competências individuais; Frente a legislação que regulamenta o Plano de Cargos e Carreiras dos Servidores Técnico-administrativos (Lei 11.091/05 e Decreto nº 5.824/06), o programa de capacitação apresenta subprogramas que se interagem e se complementam, nas suas diferentes metodologias e linhas de desenvolvimento: o subprograma de educação continuada e o subprograma de aprimoramento profissional." (PROGEPE).

Segundo Amaral (2016) o foco da abordagem frente as políticas de qualificação e capacitação dos servidores públicos, não mais repousa sobre a atribuição formal de um posto de trabalho. As competências, sabemos, só são constatadas quando utilizadas em situação profissional, a partir da qual são passíveis de validação. Nesse sentido, cada órgão público deve passar a identificá-las, avaliá-las, validá-las e fazê-las evoluir. Estamos falando, aqui, de uma mudança radical frente ao modelo tradicional de posto de trabalho.

Adequar o perfil do servidor às atividades da UFPE, como um indivíduo que interage com o ambiente organizacional através da assimilação do que lhe é informado constitui um futuro que demandará incentivos na geração da motivação e contribuirá para o entendimento da inter-relação do indivíduo nos processos organizacionais.

O incentivo da adequação do perfil do servidor será um fator motivacional que promoverá o sentimento da recompensa pelo esforço empreendido para o ingresso num cargo diferente da sua formação e o reconhecimento irá contribuir para a prestação de um serviço público com qualidade e excelência, na promoção da satisfação funcional.

8. CONCLUSÃO

Pensar na adaptação do trabalho ao ser humano é vislumbrar na Ergonomia a interação do bem-estar funcional do indivíduo com a psicodinâmica do trabalho. Esse bem-estar funcional insere o trabalhador interagindo com os processos organizacionais.

É através do indivíduo que a organização se mostra, se apresenta. A abordagem do bem-estar na relação com a satisfação na visão da Ergonomia Organizacional se constitui num desafio, pois a satisfação nesse contexto se associa ao trabalhador na ação da sua percepção do ambiente como um trabalhador, dissociável do que ele é como ser humano.

Abordar motivação aos aspectos do ambiente e não da emoção e do comportamento desperta para uma perspectiva de um estudo aprofundado desses elementos norteadores da Ergonomia interagindo com a satisfação tecnológica e com as expectativas de atendimentos das necessidades humanas através da ação do indivíduo interagindo com os avanços tecnológicos e os objetivos da organização.

Sob a ótica da Ergonomia Organizacional, os fatores relacionados à comunicação, à infraestrutura tecnológica, à adequação da remuneração salarial, ao desempenho da formação acadêmica quando em desacordo com as atividades e o sistema de avaliação de desempenho demonstrado na pesquisa nos leva a certificar que existe bem-estar funcional do indivíduo, nas suas respectivas relações com o ambiente de trabalho. Entretanto observamos queixas, conforme relacionado anteriormente, em relação a este ambiente de trabalho.

Essa relação se faz presente no indivíduo através das respostas aos estímulos gerenciais, conforme a sua percepção informacional disponível através da cultura organizacional.

A Ergonomia organizacional se aplica na correlação da satisfação funcional técnico-administrativo em relação ao seu ambiente de trabalho e o servidor, como indivíduo, devido à natureza das atividades peculiares, heterogênea da gestão pública, emite, recebe, processa informações e se materializa com o resultado do próprio trabalho.

Dessa forma, concluímos que os processos de comunicação institucional precisam melhorar para fortalecer a interação do servidor técnico-administrativo aos processos da gestão para o entendimento dos processos organizacionais. Dentro desse ambiente organizacional, o olhar para as características humanas na promoção do bem-estar funcional abrange os princípios da Ergonomia nas atividades do servidor público na adaptação do trabalho ao indivíduo e do indivíduo ao trabalho.

Nos resultados apresentados nesta pesquisa, fomos levados a concluir que a condição humana se relaciona com a questão do bem-estar funcional na percepção que as necessidades de subsistência são buscadas através do trabalho e, conforme referenciamos na problematização, prosseguimos com os questionamentos, evidenciando que a estabilidade, em consonância com os fatores motivacionais no emprego promove a satisfação pela segurança no emprego, pela garantia do atendimento às necessidades de sobrevivência.

O emprego estável, mesmo com o desempenho diferente da formação acadêmica, garante a segurança. A relação do sentido da frustração pode ser compensada com o atendimento da satisfação do bem-estar funcional, mesmo com as queixas apresentadas em relação à equiparação salarial com outros órgãos, sistema de avaliação funcional, sistema de comunicação e infraestrutura.

9. RECOMENDAÇÕES

Os resultados da pesquisa nos permitiram elaborar recomendações no intuito de contribuir para a satisfação funcional do servidor. Esses tópicos são contemplados por procedimentos administrativos que se adequam à legislação instituída pelo governo federal, mas que necessitam de integração dos componentes humanos da gestão.

Os dados da pesquisa nos permitem concluir que a comunicação no âmbito da Universidade Federal de Pernambuco precisa melhorar. A criação, em 2014, da Pró-reitoria de Comunicação, Informação e Tecnologia da Informação constitui importante ação no alinhamento das políticas de transparência da gestão pública.

Com a modernidade tecnológica é imprescindível que se façam investimentos em tecnologias da informação. A Comunicação através de meios eletrônicos é de fundamental importância para o registro das informações e disponibilidade de acesso. Segundo Luz e Luz Júnior (2007), podemos relacionar a complexidade do processo de comunicação, tendo em vista que os símbolos verbais e visuais usados para descrever a realidade estão distantes de serem exatos, precisamos considerar que os seres humanos percebem e interpretam a realidade conforme seus valores, suas necessidades emocionais e experiências individuais. Extraímos desse enunciado a importância da consideração das pessoas.

No número expressivo que compõe a infraestrutura dos recursos humanos na UFPE, cerca de 40 mil pessoas, os processos de comunicação precisam ser evidenciados com políticas de interação pessoal, as sugestões elencadas visam contribuir para que as informações cheguem até as pessoas através de uma política abrangente, considerando a importância do contato pessoal e não apenas na excelência da disponibilidade tecnológica. Os meios eletrônicos se tornam eficientes para a divulgação global da instituição, mas o servidor público que atua na instituição precisa conhecer e ser considerado nos processos comunicacionais através do conhecimento prático dos preceitos normativos. A comunicação faz parte do ser humano, se

processa a todo instante e em qualquer lugar. Como é um atributo ligado à atividade humana, dela depende o entendimento familiar, social e profissional. Uma comunicação eficaz e hábil é o início do sucesso para qualquer atividade profissional ou organizacional. (Luz e Luz Júnior).

O sistema de avaliação de desempenho também foi considerado insatisfatório pela pesquisa. A crítica ao sistema eletrônico aborda a falta de diálogo entre o avaliador e o avaliado. A sistemática de avaliação é regida pelas PORTARIA NORMATIVA N.º 07, DE 09 DE MAIO DE 2006 Ementa: Avaliação de Desempenho dos Servidores Técnico-Administrativos no Estágio Probatório e RESOLUÇÃO N.º 6/2006 EMENTA: Institui Programa de Gestão do Desempenho dos servidores técnico-administrativos da UFPE. Os critérios de avaliação atendem aos preceitos legais dispostos na Lei n.º 8.112 de 11 de dezembro de 1990, Lei nº 11.091 de 12 de janeiro de 2005, alterada pela Lei nº 11.233/05; considerando o disposto no Decreto nº 5.825 de 29 de junho de 2006. Retomando as questões dos processos de comunicação, a falta de diálogo se refere a um sistema de avaliação centralizado e a recomendação da revisão desse critério eletrônico é no intuito de reduzir a insatisfação funcional com os resultados obtidos sem o diálogo com o avaliado.

A resolução contempla em seu Art. 8º: Participarão do processo de avaliação de desempenho todos os integrantes da equipe de trabalho e usuários, sendo a competência de coordenação do chefe imediato do servidor ou, nos impedimentos deste, de seu substituto eventual, denominado avaliador, para os fins previstos nesta Resolução. Pode ser percebido neste artigo que a resolução contempla a participação do avaliado. Essa participação promoverá uma visão para uma avaliação dentro dos critérios estabelecidos no Art 2º Os servidores técnico-administrativos submeter-se-ão à avaliação de desempenho, obedecidos os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, eficácia, efetividade, do contraditório e da ampla defesa e dará ao avaliador subsídios para a observância do que estabelece o Art. 4º: O Programa de Avaliação de Desempenho, como processo pedagógico, coletivo e participativo, abrangerá, de forma integrada, a avaliação: I. das ações da UFPE; II. das atividades das equipes de trabalho; III. das condições de trabalho; IV. das atividades individuais, inclusive as das chefias.

Podemos extrair dos preceitos legais estabelecidos, que a recomendação quanto à avaliação do desempenho aponta para a contribuição da atuação prática dos procedimentos que legislação estabelece. A partir do diálogo perceber a atuação do servidor na sua visão do seu desempenho com a sua respectiva resposta aos procedimentos organizacionais, o que fornecerá subsídios para uma avaliação numa correlação do entendimento do servidor às propostas da

gestão para um julgamento equilibrado na atribuição dos conceitos vão de insuficiente a excelente. Mas, como julgar sem o diálogo com o avaliado?

O incentivo para participação em projetos institucionais e a ampliação das funções gratificadas e de direção sugerem uma recomendação que visa reduzir a insatisfação funcional da valorização e reconhecimento das competências e habilidades do servidor público que, apresenta hoje um perfil da qualificação, com uma diversidade de conhecimento formal de nível elevado.

Essa recomendação sugere junto ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento, proposta de implantação de coordenações administrativas pedagógicas para apoiar as chefias dos departamentos e coordenações de cursos, visando contribuir para a otimização e a excelência dos serviços acadêmicos e administrativos. Essas coordenações seriam designadas a servidores técnico-administrativos, considerando a experiência profissional na instituição e a sua respectiva qualificação.

A melhoria na infraestrutura do acesso à internet é uma recomendação fundamental para o bom funcionamento das demandas administrativas acadêmicas, que se apoiam em recursos disponibilizados na mídia eletrônica. A tramitação dos processos gerenciais dos sistemas eletrônicos, orientados através do sig@ precisa deste recurso tecnológico (internet) para cumprir com a sua proposta de otimização e agilidade dos processos que instruem e orientam as ações da gestão.

A revisão do sistema de avaliação funcional, a valorização do servidor público no aproveitamento da sua experiência profissional, a adequação das formas da comunicação pela gestão institucional vislumbra chamar a atenção para a satisfação funcional do servidor através da melhoria da qualidade dos serviços prestados alinhada as orientações legais que normatizam a gestão do serviço público federal. A partir dessas recomendações, extraímos os seguintes tópicos como sugestões mediante o resultado apresentado pelos dados da pesquisa.

- 1) Revisão dos meios de comunicação, através de um estudo empírico em cada unidade gestora visando identificar os problemas na comunicação no âmbito da UFPE com a participação dos servidores técnico-administrativos
- 2) Identificação dos problemas que afetam o mau funcionamento com a Internet
- 3) Diálogos institucionais sobre as diferenças salariais em relação aos outros órgãos do Governo Federal.
- 4) Incentivo a participação dos servidores nos processos decisórios, atribuir desafios de gestão.

- 5) Revisão no sistema eletrônico de avaliação funcional, considerando a necessidade de diálogo com o avaliado no processo.
- 6) Incentivo a participação de servidores técnico-administrativo em projeto institucionais com incentivos financeiros
- 7) Implantação de políticas de interação através de Fóruns entre os servidores das unidades da Administração Central, dos Centros Acadêmicos, dos Órgãos Suplementares
- 8) Atribuições de funções com gratificação aos níveis de chefia de unidades gestoras. O desafio de uma gestão promoverá a motivação e contribuirá para a aceitação em processos decisórios de mudanças. Pessoas com conhecimentos diferentes podem encontrar soluções e agregar valores a resultados numa gestão.
- 9) Articulação da PROGEPE para adequar o perfil do concursado ao ambiente organizacional compatível com a sua formação acadêmica, incentivando para a contribuição do desempenho das atividades com a gestão administrativa.
- 10) Promoção de políticas de gestão para a transparência através do diálogo e fortalecimento dos incentivos ao regime de trabalho, ao relacionamento satisfatório em relação às condições do ambiente, a políticas descentralizadas de inserção do servidor técnico-administrativo nos processos de gestão pública organizacional.

REFERÊNCIAS

- ABERGO. O que é ergonomia? Disponível em: <http://www.abergo.org.br/internas.fez?pg=o_que_e_ergonomia>. Acesso em: 16 set. 2015.
- ABRAHÃO, Júlia Issy; PINHO, Diana Lúcia Moura. As transformações do trabalho e desafios teórico-metodológicos da Ergonomia. **Estudos de Psicologia**, Brasilia, n. 7, p.42-52, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf//epsic/v7nspe/a06v7esp.pdf>>. Acesso em: 28 jun. 2016.
- ABRANTES, José. A Ergonomia Cognitiva e as Inteligências Múltiplas. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 7, 2011, Rio de Janeiro. **Artigo**. Rio de Janeiro: Correio.aedb.br, 2011. p. 01 - 14. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos11/55314676.pdf>. 15 jul. 2011.
- AIRES, Vanessa Fernandez Gonzales; FERREIRA, Viviane Paula. Motivação: importante ferramenta para gestão de pessoas no setor público. **Humanidades & Inovação**, Tocantins, v. 1, n. 3, p.66-77, 2016.
- ALBRECHT, Priscila Anny Tomachski; KRAWULSKI, Edite. Concurseiros e a busca por um emprego estável: reflexões sobre os motivos de ingresso no serviço público. **Cadernos de Psicologia Social no Trabalho**, São Paulo, v. 14, n. 2, p.211-226, 2011. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172011000200005>. Acesso em: 20 jul. 2017.
- ALBUQUERQUE, Camila. **Resumo sobre a Revolução Industrial**. Disponível em: <<http://www.estudopratico.com.br/resumo-sobre-a-revolucao-industrial/x29/07/2015>>. Acesso em: 29 jul. 2015.
- ALMEIDA, Rodrigo Gomes de. A ergonomia sob a ótica anglo-saxônica e a ótica francesa. **Vértices**, Campos dos Goytacazes, RJ, v. 13, n. 1, p.115-126, 2011. Disponível em: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.essentiaeditora.iff.edu.br/index.php/vertices/article/download/1223/646&gws_rd=cr&ei=JntyV7OwAsW1wQT12Z2ICQ>. Acesso em: 28 jun. 2016
- ALVES FILHO, Antonio; ARAÚJO, Maria Arlete Duarte de. Um estudo da força motivacional dos funcionários do banco do brasil à luz da teoria da expectativa. **Caderno de Pesquisa em Administração**, São Paulo, v. 2, n. 8, p.27-40, 2001. Disponível em: <[http://www.feca.br/download/Estudo sobre a motivação dos funcionários do banco do Brasil - Teoria de expectativas.pdf](http://www.feca.br/download/Estudo%20sobre%20a%20motivação%20dos%20funcionários%20do%20banco%20do%20Brasil%20-%20Teoria%20de%20expectativas.pdf)>. Acesso em: 20 jul. 2016.
- AMARAL, Helena Kerr do. Desenvolvimento de competências de servidores na administração pública brasileira. **Revista do Serviço Público**, Brasilia, v. 57, n. 4, p.549-563, 2006. Disponível em: <<file:///G:/211-758-1-PB.pdf> competencias.pdf>. Acesso em: 21 set. 2016.
- AMARAL, Lenita Almeida. **Código de Ética**. Disponível em: <https://www.ufpe.br/progepe/images/progepe/cartilha_do_servidor/sumario/codigodeetica.pdf>. Acesso em: 01 ago. 2016.
- ARENKT, Hannah. **A Condição Humana**. Rio de Janeiro: Forense Universitária. 2014.
- BATISTA1, Anne Aires Vieira et al. Fatores de motivação e insatisfação no trabalho do enfermeiro. **Rev Esc Enferm Usp**, São Paulo, v. 1, n. 39, p.85-91, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v39n1/a11v39n1>>. Acesso em: 21 jul. 2016.

BAUMAN, Zygmunt. **Vidas desperdiçadas**. Rio de Janeiro: Editora Zahar, 2005.

BORNHEIM, Gerd et al (Org.). **A Descoberta do Homem e do Mundo**. São Paulo: Schwarcz, 1998. v. 1.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.senado.gov.br/legislacao/const/con1988/CON1988_14.12.2000/art_41_.shtm>. Acesso em: 02 ago. 2015.

BRASIL. **Lei nº 9.527**, 10 de dezembro de 1997. Brasília, DF, 1997. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9527.htm>. Acesso em: ago. 15

BRASIL. **Lei nº 8.112**, 11 de novembro de 1990. Brasília, DF, 1990. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8112compilado.htm>. Acesso em: ago. 15

BRASIL, Rebeca. **As contradições da estabilidade no setor público**. 2005. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=303>. Acesso: ago. 15.

BRYM, Robert J. et al. **Sociologia Sua Bússola para um Novo Mundo**. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

BUENO, Marcos; MACEDO, Kátia Barbosa de. A clínica psicodinâmica do trabalho: de Dejours às pesquisas brasileiras. **Ecos: Estudos Contemporâneos da Subjetividade**, Campos dos Goytazes, RJ, v. 2, n. 2, p.306-18, 2012. Disponível em: <www.uff.br/periodicoshumanas/index.php/ecos/article/download/1010/723>. Acesso em: 05 set. 2016.

CALDAS, Igor Lúcio Dantas Araújo Lemos. **A avaliação periódica de desempenho do servidor público estável: efeitos do princípio da eficiência sobre o desempenho do servidor público**. Brasilia: Conteudo Juridico, 2011. Disponivel em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.31760&seo=1>>. Acesso em: 24 set. 2016.

CAMPOS, Guilherme da Conceição; OLIVEIRA, Pâmella Gabriela. Macroergonomia aplicada em postos de trabalho de uma empresa de reciclagem mecânica de plástico. **Gepros Gestão de Produção, Operações e Sistemas**, Bauru, n. 2, p.83-94, 2013. Disponível em: <<http://revista.feb.unesp.br/index.php/gepros/article/view/911>>. Acesso em: 14 jul. 2016.

CHAMMAS, Adriana Stella; MORAES, Anamaria de. Ergonomia Informacional: fundamentos e aplicação. In: ENCUENTRO LATINOAMERICANO DE DISEÑO, 2., 2007, Palermo. **Actas...** Palermo: Facultad de Diseño y Comunicación, 2007. p. 01-04. Disponível em: <ido.palermo.edu/servicios_dyc/encuentro2007/02_auspicios_publicaciones/actas_diseño/articulos_pdfs/ADC089.pdf>. Acesso em: 13 set. 2016.

CHAPANIS, Alphonse. **Human Factors in Systems Engineering**. New York: Wiley-Interscience Publication, 1996.

COSTA, Andrea. **Técnicas de coleta de dados e instrumentos de pesquisa**. Disponível em: <<https://docente.ifrn.edu.br/andreacosta/desenvolvimento-de-pesquisa/tecnicas-de-coletas-de-dados-e-instrumentos-de-pesquisa>>. Acesso em: 09 ago. 2016.

COUTO, Hudson de Araújo. **Ergonomia Aplicada ao Trabalho O Manual Técnico da Máquina Humana**. Belo Horizonte: Ergo, 1995. 1 v.

DIAS, Daniela et al. As Relações de Trabalho na Sociedade Líquido-Moderne: Desafios para Psicologia Organizacional e do Trabalho. In ENCONTRO REGIONAL SUL DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PSICOLOGIA SOCIAL, 15, 2014, Londrina. **Anais eletrônicos...** Londrina: UEL, 2014. p. 1-09. Disponível em: <http://www.encontroregionalsul2014.abrapso.org.br/resources/anais/13/1409014384_ARQUIVO_ABRAPSO-AsrelacoestrabalhonaSociedadeLiquido-Moderne.pdf> Acesso: nov. 2015.

EBSERH. **Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares.** Disponível em: <http://www.ebsrh.mec.gov.br/images/pdf/concurso_ufpe/administrativo/Candidatos%20por%20vaga%20UFPE%20Administrativo.pdfm>. Acesso: Dez, 2015.

FALCÃO, Jorge Tarcisio da Rocha. Consequências e habilidades críticas em contexto de trabalhos de instituições federais de ensino superior: alguns casos ilustrativos trabalho. In: ENCONTRO DE QUALIDADE DE VIDA NO SERVIÇO PÚBLICO, 7, 2015, Porto Alegre. **Anais.** Porto Alegre: Jorge Tarcisio da Rocha Falcão, 2015. 24 slides, color.

FERREIRA, Leonardo; GURGUEIRA, Giovana Pimentel. Ergonomia como fator econômico no pensamento Enxuto: uma análise crítica bibliográfica. **Gepros Gestão de Produção, Operações e Sistemas,** Bauru, v. 8, p. 39-51, 2013. Disponível em: <<http://revista.feb.unesp.br/index.php/gepros/article/view/560/500>>. Acesso em: 14 jul. 2016.

FERREIRA, Mário César; MENDES, Ana Magnólia. Atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. **Estud. Psicol.** Natal, v. 6, n. 1, p.93-104, 2001. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/s1413-294x2001000100010>>. Acesso em: 30 ago. 2016.

FORNASIER, Cleuza Bitencourt Ribas. **Modelo organizacional de autogestão para projetos sociais: uma ação de design.** 2005. 148 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia de Produção, Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/101601/224005.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 29 ago. 2016.

GOMES, Alcindo Arcenio Pinheiro; QUELHAS, Osvaldo Luiz Gonçalves. A motivação no ambiente organizacional. **Revista Produção Online**, Santa Catarina, v. 3, n. 3, p.00-00, 2003. Disponível em: <<https://producaoonline.org.br/rpo/article/view/567>>. Acesso em: 25 ago. 2016.

GUEDES, Terezinha Aparecida et al. Estatística Descritiva. Disponível em: http://www.each.usp.br/rvicente/Guedes_et.al_Estatistica_Descritiva.pdf. Acesso em: 24 abr. 2016.

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

HEIDEGGER, Martin. **Ser e Tempo.** 11. ed. Petropólis: Vozes, 2002. (Pensamento Humano).

IIDA, Itiro. **Ergonomia:** projeto e produção. São Paulo: Edgar Blücher, 2001.

KANIKADAN, Andréa Yumi Sugishita. **Ergonomia em Serviços.** 2005. FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO SÉRIE DE WORKING PAPERS WORKING. Disponível em: <https://scholar-google-com-br.ez16.periodicos.capes.gov.br/scholar?cluster=10641724102668061119&hl=pt-BR&as_sdt=2005&sciodt=0,5>. Acesso em: 21 jul. 2016.

KOVALEV, S; DIAKOV, V. **História da antiguidade.** Sociedade primitiva e oriente. São Paulo: Fulgor, 1965. v. 1.

KROEMER, Karl H. E.; GRANDJEAN, Etienne. **Manual de ergonomia:** adaptando o trabalho ao homem. Porto Alegre: Bookman, 2005.

LESSA, Sérgio. A centralidade ontológica do trabalho em Lukács Sérgio. **Serviço Social & Sociedade**, n. 52, a. 17, 1996. Disponível em: <<file:///C:/Users/Cyber/Downloads/A-centralidade-ontologica-do-trabalho-em-Lukacs.pdf>>. Acesso em: nov. 2015.

LUZ, Dulce Elaine Saul da; LUZ JUNIOR, Roberto da. A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO INTERNA EM UM ÓRGÃO PÚBLICO FEDERAL: O CASO HUSM. **Revista Sociais e Humanas**, Porto Alegre, v. 20, p. 279-294, 26, 2007. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/sociaisehumanas/article/view/846/582>>. Acesso em: 24 set. 2016.

MAGGI B.; TERSAC. G. O trabalho e a abordagem ergonômica. In: DANIELLOU, F. et al. **A ergonomia em busca de seus princípios:** debates epistemológicos. São Paulo: Edgard Blucher, 2004.

MARTINS, André. **Estatística descritiva:** tabelas e gráficos. São Paulo, 2016. 75 slides, color. Disponível em: <<http://www.each.usp.br/amartins/Aula8.pdf>>. Acesso em: 31 ago. 2016.

MARTINS, Edgard Thomas. **Psicologia Cognitiva.** Recife: Edgard Thomas Martins, 2015. 264 slides, color. Aulão Mestrado e Especialização – Universidade Federal de Pernambuco.

MARX, Karl. **Manuscritos Econômicos Filosóficos.** São Paulo: Editora Martin Claret. 2002.

MATHIAS, Haroldo José Andrade; LARA, Luis Fernando. Satisfação e Motivação no Trabalho em uma Escola Pública Municipal de Irati, PR, sob uma Perspectiva de Aproximação entre a Teoria dos Dois Fatores e a Teoria da Expectativa. **Publicatio Uepg**, Ponta Grossa, Pr, v. 19, n. 19, p.163 - 191, 2011. Disponível em: <<http://www.revistas2.uepg.br/index.php/humanas>>. Acesso em: 19 jul. 2017.

MAURER, Ricardo Augusto. **Análise causal de acidentes como ferramenta para melhorias nas condições de segurança em uma construtora de pequeno porte.** 2011. 74 f. TCC (Graduação) - Curso de Engenharia de Produção, Engenharia de Produção, Universidade Federal do Pampa, Bagé, 2011. Disponível em: <http://porteiras.s.unipampa.edu.br/labesi/files/2011/11/o_maurer_2011.pdf>. Acesso em: 28 set. 2016.

MORAES, Anamaria de; SOARES, Marcelo M. **Ergonomia no Brasil e no Mundo:** um quadro, uma fotografia. Rio de Janeiro: ABERGO; UERJ, 1989.

CORREIA, Rony Rodrigues. Associações entre princípios sociotécnicos e compartilhamento de conhecimento: estudo de caso em projetos de sistemas de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 1, n. 3, p.175-191, 2013. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc>>. Acesso em: 05 jul. 2016.

MOURA, Cristiane Faiad de. Reação à frustração: construção e validação da medida e proposta de um perfil de reação. 2008. 169 f., il. Tese (Doutorado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações)-Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

NOVAES, Gabriela Alves de et al. Ergonomia do Produto: Um estudo sobre a relação de idosos com o computador. In: V WORSHOP DE ANÁLISE ERGONÔMICA DO TRABALHO; II ENCONTRO MINEIRO DE ESTUDOS EM ERGONOMIA, 2011, Viçosa, MG. **Estudo.** Viçosa: Livrozilla, 2011. p. 1-14. Disponível em: <<http://livrozilla.com/doc/730433/ergonomia-do-produto--um-estudo-sobre-a-relacao-de-idosos>>. Acesso em: 03 set. 2016.

NUNES, Paulo. **Teoria da Burocracia Conceito de Teoria da Burocracia.** 2015. Disponível em: <<http://knoow.net/cienceconempr/gestao/teoria-da-burocracia/>>. Acesso em: 14 jan. 2016.

OLIVEIRA, Elisete Alice Zanpronio de et al. **Cultura Organizacional**. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional, 2014.

PEGATIN, Thiago. **O que é Ergonomia?** 2008. Disponível em: <<https://topergonomia.wordpress.com/2008/03/27/o-que-e-ergonomia/>>. Acesso em: 30 jun. 2016.

PÉREZ-RAMOS, Juan. Motivação no trabalho: abordagens teóricas. **Psicologia-usp**, São Paulo, v. 2, n. 1, p.12-140, 1990.

PERIARD, Gustavo. **Tudo sobre a Teoria dos Dois Fatores de Frederick Herzberg**. 2011. Disponível em: <<http://www.sobreadministracao.com/tudo-sobre-a-teoria-dos-dois-fatores-de-frederick-herzberg/>>. Acesso em: 29 jul. 2015.

PILATTI, Luiz Alberto. Qualidade de vida no trabalho e a teoria dos dois fatores de Herzberg: possibilidades-limite das organizações. In: **QUALIDADE de vida no ambiente corporativo. Campinas: IPES Editorial**, p. 51-62, 2008. Disponível em: <<https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&q=teoria+dos+dois+fatores&btnG=&lr>>. Acesso em: 29 jul. 2015.

PINHEIRO, Monica. **Ergonomia Organizacional**. Disponível em: <http://www.sistemaambiente.net/Monica_Pinheiro/Monica_Pinheiro_Ergonomia_organizacional.htm>. Acesso em: 17 jul. 2016.

PINTO, Luiz Maria da Silva. **Diccionario da lingua brasileira**. Disponível em: <http://dicionarios.bbm.usp.br/pt-br/dicionario/edicao/3>

RANCIÈRE, Jacques. **O Espectador Emancipado**. Lisboa: Orfeu Negro, 2010.

REEVE, Johnmarshall. **Motivação e emoção**. 4. ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 2006.

REPORTAGENS: Edição 1883 de 7 a 13 de agosto de 2011. Por que o jovem tanto busca o serviço público. Disponível em: <<http://www.jornalopcao.com.br/posts/reportagens/por-que-o-jovem-tanto-busca-o-servico-publico>>. Acesso em: 10 set. 2015.

RIBEIRO, Ana Regina B.; SILVA, Débora Eleonora Pereira da; MEDEIROS, Denise Dumke de. A Influência da Ergonomia Organizacional na Motivação dos Funcionários da Área de Saúde. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 25., 2005, Porto Alegre. Anais eletrônicos... Porto Alegre: ABEPROM, 2005. Disponível em: <<https://ri.ufs.br/bitstream/123456789/352/1/A%20influencia%20da%20ergonomia%20organizacional%20na%20motivacao%20dos%20funcionarios%20da%20area%20de%20saude.pdf>>. Acesso em: 18 set. 2016.

RIBEIRO, Assis. **Admirável Mundo Novo**. 2014. Disponível em: <<http://assisprocura.blogspot.com.br/p/admiravel-mundo-novo.html>>. Acesso em: 27 mai. 2014.

RODRIGUES, Ricardo Furtado; MERINO, Eugenio Andrés Díaz; CASAROTTO FILHO, Nelson. Contribuição da Ergonomia no processo de inovação das instituições. **Ação Ergonômica - Revista Brasileira de Ergonomia**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 1, p. 24-32, 2013.

RODRIGUES, Weslei Alves; REIS NETO, Mário Teixeira; GONÇALVES FILHO, Cid. As influências na motivação para o trabalho em ambientes com metas e recompensas: um estudo no setor público. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 48, n. 1, p.253-73, 2014. Print version ISSN 0034-7612. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122014000100011>. Acesso em: 30 ago. 2016.

SALGADO, Lia. **Concurso sem dúvida.** Disponível em: <<http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2011/11/saiba-quando-o-funcionario-publico-tem-direito-estabilidade.html>>. Acesso em: 02 ago. 15.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; PADOVAM, Valquiria Aparecida Rossi. Bases Teóricas de Bem-Estar Subjetivo, Bem-Estar Psicológico e Bem-Estar no Trabalho. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasilia, v. 2, n. 24, p.201-209, 2008.

VOLPI, Sylvia. **Ergonomia como fator de qualidade de vida global.** Disponível em: <<http://www.cpsol.com.br/website/artigo.asp?cod=1872&idi=1&id=4140>>. Acesso em: 22 ago. 2015.

VROOM, V. H. **Work and motivation.** New York: Wiley, 1995.

APÊNDICE

Universidade Federal de Pernambuco
Programa de Pós-Graduação em Ergonomia
PESQUISA DE MESTRADO PROFISSIONALIZANTE

QUESTIONÁRIO DE COLETAS DE DADOS DA PESQUISA

**TÍTULO: RELAÇÃO ENTRE EXPECTATIVA E FRUSTRAÇÃO EM
AMBIENTE PÚBLICO DE ENSINO SUPERIOR SOB OLHAR DA
ERGONOMIA ORGANIZACIONAL**

Maria de Fátima Paes de Andrade

Orientador: Edgard Thomas Martins, D.Sc
Co-Orientador: Prof. Walter Franklin M. Correia, D.Sc.

Dados sobre o pesquisado:

Gênero: Feminino () Masculino () Não especificado ()

Idade: () de 25 a 35 () de 35 a 60

Nível de Escolaridade: Nível médio () Nível Superior

() Pós-graduação Lato Sensu

() Pós-graduação Stricto Sensu

Tempo de serviço na UFPE _____

01) O Regime de trabalho é adequado ao desempenho das atividades na UFPE?

() sim () não

Comentários:

02) De que forma a UFPE poderia avaliar melhor o desempenho do seu trabalho?

03) De que forma a UFPE poderia valorizar o seu desempenho do trabalho no seu setor?

04) As condições de trabalho oferecidas pela UFPE promovem um relacionamento satisfatório no seu ambiente de trabalho?

() sim

() não

Comentários:

05) O desempenho funcional em área diferente da formação acadêmica é importante para o trabalho realizado?

() sim

() não

Comentários:

06) A infraestrutura tecnológica para o desempenho das atividades é adequada ao desempenho das atividades?

() sim

() não

Comentários:

07) A remuneração salarial na UFPE pode ser equiparada à de outros órgãos do Governo Federal?

() sim

() não

Comentários:

08) A Comunicação entre as unidades da UFPE podem melhorar?

() sim

() não

Por quê?

09) Já atuou em outras unidades da UFPE?

() Sim () não

Se sim:

a mudança de local de trabalho promoveu melhoria profissional para você "sob o aspecto profissional" (esta pergunta não tem caráter pessoal)?

() Sim () não

Comentários:

10) A UFPE realiza treinamento para melhorar o desempenho funcional dos servidores?

() sim () não

Comentários:

11) Os treinamentos recebidos são aplicados na realização das atividades?

() sim () não

Comentários:

12) Existe expectativa de aperfeiçoamento dentro do seu campo de trabalho?

Se a resposta é não, comente:

13) A formação acadêmica é adequada com a atividade desempenhada?

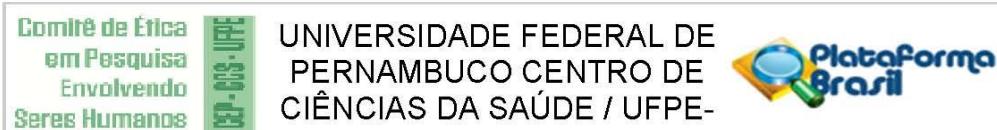
14) Mesmo se considerando motivado, o que poderia ser feito para um eventual aumento da motivação?

15) Sabemos que muitos desempenham atividades diferentes de sua formação acadêmica, mas o desempenho em outra área poderá proporcionar outros conhecimentos e habilidades profissionais. Quais fatores contribuem para a satisfação desses servidores?

Obrigada!

ANEXOS

ANEXO A: Parecer consubstanciado do CEP - Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: RELAÇÃO ENTRE EXPECTATIVA E FRUSTRAÇÃO EM AMBIENTE PÚBLICO DE ENSINO SUPERIOR SOB OLHAR DA ERGONOMIA ORGANIZACIONAL

Pesquisador: Maria de Fátima Paes de Andrade

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 50894315.4.0000.5208

Instituição Proponente: Universidade Federal de Pernambuco - UFPE

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 1.383.593

Este é um projeto de pesquisa apresentado ao Programa de Pós-graduação em Ergonomia pela pesquisadora Maria de Fátima Paes de Andrade, para obtenção do Mestrado Profissionalizante, orientado pelo professor Edgard Thomas Martins e co-orientado pelo professor Walter Franklin M. Correia. Para responder ao questionamento "em que medida a ergonomia organizacional mas especificamente do servidor público está relacionada a questão do bem estar?", serão aplicados questionários com 20 participantes, servidores técnicos-administrativos dos oito departamentos, biblioteca e diretoria do Centro de Artes e Comunicação da UFPE.

Objetivo da Pesquisa:

Apresentar, sob olhar da ergonomia, o grau de motivação de servidores no ambiente de trabalho quando atuam em área diferente de sua formação acadêmica.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Adequados para o desenvolvimento do estudo.

Endereço: Av. da Engenharia s/nº - 1º andar, sala 4, Prédio do CCS
Bairro: Cidade Universitária
CEP: 50.740-600

UF: PE **Município:** RECIFE

Telefone: (81)2126-8588

E-mail: cepccs@ufpe.br