



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM ERGONOMIA

JOSEANNE SANTANA DE GOIS

**A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO E SUA INFLUÊNCIA NAS ATIVIDADES DOS
SERVIDORES E COLABORADORES DO HOSPITAL VETERINÁRIO DA
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO**

RECIFE
2020

JOSEANNE SANTANA DE GOIS

**A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO E SUA INFLUÊNCIA NAS ATIVIDADES DOS
SERVIDORES E COLABORADORES DO HOSPITAL VETERINÁRIO DA
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Profissional em Ergonomia, da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do Título de Mestre em Ergonomia.

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

Orientador: Prof. Dr. Edgard Thomas Martins.

RECIFE

2020

Catálogo na fonte
Bibliotecária Jéssica Pereira de Oliveira, CRB-4/2223

G616o Góis, Joseanne Santana de
A organização do trabalho e sua influência nas atividades dos servidores e colaboradores do Hospital Veterinário da Universidade Federal Rural de Pernambuco / Joseanne Santana de Góis. – Recife, 2020.
78f.: il.

Orientador: Edgard Thomas Martins.
Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco. Centro de Artes e Comunicação. Programa de Pós-Graduação Profissional em Ergonomia, 2020.

Inclui referências, apêndice e anexo.

1. Hospital Universitário. 2. Organização do trabalho. 3. Condições de trabalho. I. Martins, Edgard Thomas (Orientador). II. Título.

620.8 CDD (22. ed.) UFPE (CAC 2020-45)

JOSEANNE SANTANA DE GOIS

**A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO E SUA INFLUÊNCIA NAS ATIVIDADES DOS
SERVIDORES E COLABORADORES DO HOSPITAL VETERINÁRIO DA
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Profissional em Ergonomia, da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do Título de Mestre em Ergonomia.

Aprovada em: 14/02/2020.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Edgard Thomas Martins (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. José Guilherme Santa Rosa (Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Isnard Thomas Martins (Examinador Externo)
Universidade Estácio de Sá

AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida, por sua infinita bondade e por ser o centro da minha vida.

A minha mãe por seu amor, dedicação e por sempre acreditar nos meus sonhos. Sou eternamente grata a minha tia-avó Maria (*In memoriam*), por cada ensinamento, cuidado e amor despendido durante minha infância, estará sempre em meu coração.

Ao meu filho Ian, minha grande inspiração, meu amor incondicional, minha vida, ele que me faz ter forças para vencer obstáculos e impulsiona a seguir em frente. Te amo tanto pequeno.

Aos meus irmãos, Geraldo, Conceição, Jocelma e Getúlio pelo apoio e incentivo. E não poderia deixar de falar neles, Pedro Henrique, Yasmim, Samuel, Lavínia e João Miguel, meus sobrinhos, fonte de amor e da presença maravilhosa de Deus na nossa família,

Ao meu orientador Professor Dr. Edgard Thomas, por compartilhar seus ensinamentos de forma tão leve.

A Universidade Federal Rural de Pernambuco que me proporcionou a realização desse mestrado. A Alexsandra Barbosa, minha querida amiga, e a Norma Nancy, dois anjos da UFRPE que Deus colocou em meu caminho, incentivando e orientando até a concretização desse sonho.

Aos membros do Programa de Pós Graduação em Ergonomia da Universidade Federal de Pernambuco pelas orientações e suportes os quais foram essenciais durante essa trajetória e aos queridos mestre por todo o conhecimento transmitido.

E por fim minha gratidão a todos os servidores e colaboradores do Hospital Veterinário que me receberam muito bem e dispuseram seu tempo para participarem da pesquisa.

RESUMO

O trabalho pode ser estimulador ou desencadeador de insatisfação nos profissionais. Compreender a percepção dos trabalhadores em relação a seu ambiente laboral permite que a gestão reveja estratégias e planejamentos para implementação de melhorias organizacionais. Esta pesquisa teve como motivação a necessidade de oferecer conhecimentos (muitas vezes negligenciados) sobre os problemas vivenciados nas relações entre trabalho e organização tendo como foco a Universidade Federal Rural de Pernambuco e em especial o Hospital Universitário. É um trabalho de campo de natureza qualitativa e quantitativa, optando por questionário como recurso metodológico. Para levantamento dos dados foi utilizado um formulário e nele aplicada a Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho. A escala é composta por 30 itens representados pelos fatores: organização do trabalho, condições de trabalho e relações sociais de trabalho. A comparação dos percentuais encontrados nos níveis dos fatores avaliados foi feita pelo teste Qui-quadrado para comparação de proporção. Para o escore da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho foi avaliada a normalidade pelo teste Shapiro-Wilk. Através do resultado da pesquisa, pretende-se elaborar mudanças no ambiente e processos de trabalho, colaborando para a redução de afastamentos e possibilitando um maior desempenho profissional.

Palavras-chave: Hospital Universitário. Organização do trabalho. Condições de trabalho.

ABSTRACT

Work can stimulate or trigger dissatisfaction among professionals. Understanding the perception of workers in relation to their work environment allows management to review strategies and plans for implementing organizational improvements. This research was motivated by the need to offer knowledge (often neglected) about the problems experienced in the relationship between work and organization, focusing on the Federal Rural University of Pernambuco and especially the University hospital. It is a qualitative and quantitative fieldwork, opting for a questionnaire as a methodological resource. To survey the data, a form was used and the Work Context Assessment Scale was applied. The scale consists of 30 items represented by the factors: work organization, work conditions and social work relationships. The comparison of the percentages found in the levels of the evaluated factors was made using the Chi-square test for comparison of proportions. For the score of the Work Context Assessment Scale, normality was assessed by the Shapiro-Wilk test. Through the result of the research, it is intended to elaborate changes in the work environment and processes, collaborating to reduce the leaves and enabling a greater professional performance.

Keywords: University Hospital. Organization of work. Work conditions.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Trabalho prescrito x trabalho real.....	22
Figura 2 - Relação de interdisciplinaridade da ergonomia	27
Figura 3 - Exemplo de cadeira ergonômica.....	69

LISTA DE FOTOS

Foto 1 - Hospital Veterinário (A).....	34
Foto 2 - Hospital Veterinário (B).....	34
Foto 3 - Centro cirúrgico do ambulatório de pequenos animais (A)	36
Foto 4 - Centro cirúrgico do ambulatório de pequenos animais (B)	36
Foto 5 - Consultório 2 (A)	37
Foto 6 - Consultório 2 (B)	37
Foto 7 - Condições de trabalho do consultório 2 (A)	37
Foto 8 - Condições de trabalho do consultório 2 (B)	37
Foto 9 - Vista do consultório 8 e da sala de enfermagem (A)	38
Foto 10 - Vista do consultório 8 e da sala de enfermagem (B).....	38
Foto 11 - Fluidoterapia	39
Foto 12 - Mobiliário na fluidoterapia	39
Foto 13 - Bancada na fluidoterapia (A).....	39
Foto 14 - Bancada na fluidoterapia (B).....	39
Foto 15 - Posição do microscópio binocular.....	40
Foto 16 - Posto de trabalho do apoio didático	40
Foto 17 - Entrada do Ambulatório (A).....	41
Foto 18 - Entrada do Ambulatório (B).....	41
Foto 19 - Recepção (A)	41
Foto 20 - Recepção (B)	41
Foto 21 - Secretaria (A)	42
Foto 22 - Secretaria (B)	42
Foto 23 - Coordenação do curso.....	42
Foto 24 - Cadeira fornecida aos servidores.....	42
Foto 25 - Local de atendimento e aprisco (A).....	43
Foto 26 - Local de atendimento e aprisco (B).....	43
Foto 27 - Espaço destinado aos cavalos (A)	43
Foto 28 - Espaço destinado aos cavalos (B)	43
Foto 29 - Local de descanso dos terceirizados (A)	44
Foto 30 - Local de descanso dos terceirizados (B)	44
Foto 31 - Mobiliário existente (A).....	44
Foto 32 - Mobiliário existente (B).....	44

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 -	Distribuição dos profissionais segundo o sexo.....	51
Gráfico 2 -	Distribuição dos profissionais segundo a faixa etária.....	51
Gráfico 3 -	Distribuição dos profissionais segundo o grau de escolaridade.....	51
Gráfico 4 -	Distribuição dos profissionais segundo o estado civil	52
Gráfico 5 -	Distribuição dos profissionais segundo o tempo de instituição	52
Gráfico 6 -	Distribuição dos profissionais segundo o tempo de cargo	52
Gráfico 7 -	Prevalência das ações relacionadas à organização do trabalho que frequentemente/sempre são realizadas	54
Gráfico 8 -	Prevalência das condições do trabalho que frequentemente/sempre são vivenciadas.....	55
Gráfico 9 -	Prevalência das relações socioprofissionais que frequentemente/sempre são vivenciadas.....	57
Gráfico 10 -	Classificação da EACT para o domínio Organização do Trabalho	58
Gráfico 11 -	Classificação da EACT para o domínio Condições de Trabalho	58
Gráfico 12 -	Classificação da EACT para o domínio Relações socioprofissionais	59

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Dimensões, definição e componentes do CBPS	47
Quadro 2 - Tratamento e Análise dos Resultados da EACT	48
Quadro 3 - Média de cada fator (OT, CT, RS).....	49

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Categoria funcional e quantitativo dos servidores e colaboradores do ambulatório de pequenos e grandes animais do hospital veterinário.....	45
Tabela 2 - Distribuição do perfil pessoal e institucional dos profissionais avaliados	50
Tabela 3 - Distribuição da frequência dos itens relacionados à organização do trabalho	53
Tabela 4 - Distribuição da frequência dos itens relacionados às condições de trabalho	55
Tabela 5 - Distribuição da frequência dos itens relacionados à relações socioprofissionais	56
Tabela 6 - Análise do escore e da classificação da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT).....	58
Tabela 7 - Média e desvio padrão do escore da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT).....	60
Tabela 8 - Recomendação de Iluminância no Hospital Veterinário	68

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABERGO	Associação Brasileira de Ergonomia
CBPS	Contexto de Produção de Bens e Serviços
CEP/CCS/UFPE	Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Saúde da Universidade Federal de Pernambuco
CMT	Carga Mental de Trabalho
CT	Condições de Trabalho
DQV	Departamento de Qualidade de Vida
EACT	Escala Avaliação do Contexto do Trabalho
EPI	Equipamentos de Proteção Individual
HV	Hospital Veterinário
IEA	International Ergonomics Association
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
NBR	Normas Brasileiras
NR's	Normas Regulamentadoras
OCT	Organização Científica do Trabalho
OIT	Organização Internacional do Trabalho
ON	Orientação Normativa
OT	Organização do Trabalho
PROPLAN	Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional
RS	Relações Socioprofissionais
SELF	<i>Société d'ergonomie de Langue Française</i>
UFRPE	Universidade Federal Rural de Pernambuco

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	JUSTIFICATIVA.....	15
1.2	PROBLEMATIZAÇÃO	16
1.3	OBJETIVOS.....	17
1.3.1	Objetivo geral.....	17
1.3.2	Objetivos específicos	17
1.4	MOTIVAÇÃO	17
2	MARCO TEÓRICO.....	18
2.1	ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO.....	18
2.1.1	Significado de tarefa.....	20
2.1.2	Carga de trabalho	22
2.2	ERGONOMIA	26
2.2.1	Ergonomia física.....	29
2.2.2	Ergonomia cognitiva	30
2.2.3	Ergonomia organizacional.....	31
3	MÉTODO E OBJETO DE ESTUDO	33
3.1	NATUREZA DA PESQUISA	33
3.2	MÉTODO DA PESQUISA.....	33
3.3	OBJETO DE ESTUDO.....	34
3.3.1	Local de estudo	35
3.3.2	População do estudo.....	45
3.3.3	Aspectos éticos	45
3.4	INSTRUMENTOS PARA COLETA DE DADOS	46
4	ANÁLISE E RESULTADO	50
5	DISCUSSÃO E CONSIDERAÇÕES	61
6	RECOMENDAÇÕES ERGONÔMICAS.....	66
7	CONCLUSÃO.....	70
	REFERÊNCIAS	71
	APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO ..	74
	ANEXO A - QUESTIONÁRIO DE PESQUISA DE CAMPO	76

1 INTRODUÇÃO

A crise econômica dos anos 70 fez emergir um novo modelo de acumulação de capital baseado na flexibilização dos processos e mercados de trabalho, produtos e padrões de consumo. Se por um lado, com o novo sistema chamado capitalista houve uma ascensão das inovações tecnológicas e comerciais, por outro tivemos o advento da precarização do trabalho e das relações humanas.

A precarização do trabalho teve como consequência o aumento do número de desempregos, implicando em uma nova realidade em que os trabalhadores perderam suas garantias trabalhistas, direitos adquiridos e conquistas que os protegiam não apenas socialmente, mas psiquicamente. Os gestores utilizavam da possibilidade de demissão para pressionar os trabalhadores, fazendo exigências cada vez maiores, e estes, para não perderem seu emprego, passaram a viver sob pressão, na tentativa de cumprir as demandas.

Inspirado em Hannah Arendt (2000), criadora do conceito de banalização do mal, Dejours (2003) fala em banalização da injustiça social quando se refere ao sofrimento ao qual eram levados os trabalhadores, sendo submetidos a agir contra seus princípios morais nesse novo sistema capitalista.

Longo foi o percurso para que o trabalho fosse reconhecido como o responsável por algum prejuízo à saúde ao trabalhador. A criação de organizações como a Organização Internacional do Trabalho (OIT) representou um avanço considerável nesse processo, tendo em vista que os estudos e as estatísticas produzidas por esses organismos ajudaram a compreender a realidade do mundo laboral. A OIT, além de mapear uma lista com as doenças desencadeadas pelo trabalho, organizou uma coletânea de textos sobre Patologia do Trabalho e prevenção, com o lançamento da enciclopédia Organização e Saúde, à qual recebeu, em 1983, o *status* de enciclopédia sobre Saúde e Segurança Ocupacional, com tradução em diversos idiomas.

Diante desse cenário verificamos que alguns estudos foram realizados na temática de adoecimento do trabalho em determinadas classes devido à relevância do tema.

Entre as categorias profissionais, merecem destaque os trabalhadores do ambiente hospitalar, em atenção a uma variedade de situações em que são submetidos diariamente, proporcionando tanto equilíbrio e satisfação, como tensão,

desajustes e adoecimento do trabalhador. Aliado a isso temos a precarização das condições de trabalho resultado, em se tratando de hospitais públicos, da falta de investimento do governo em saúde, levando os profissionais a um panorama psicodinâmico bastante complexo, pois é no âmbito laboral que se estabelecem as demandas de tarefas, e nele o profissional experimenta vários graus de controle sobre as atividades que executa, podendo resultar no estresse profissional.

Aprofundaremos na questão principal da pesquisa, em que serão apresentadas as considerações e as acepções acerca do trabalho, utilizando a colaboração de autores de diversas áreas do conhecimento, em especial da psicodinâmica do trabalho e da Ergonomia. Será investigado o problema do trabalho prescrito e trabalho real no contexto de uma instituição pública e a sua relação com a organização.

1.1 JUSTIFICATIVA

O sistema público de saúde brasileiro é marcado pela precariedade na sua estrutura física e de atendimento, isso decorre da ausência de investimentos numa das áreas mais significativas para a sociedade. Assim, o cenário atual da maior parte dos hospitais é caracterizado por ambiente inadequado para a realização das atividades, carência de materiais de consumo, sem procedimento de trabalho, sucateamento, demanda de tarefas, falta de motivação. Já no caso do hospital veterinário, foco da nossa pesquisa, soma-se os riscos constantes de arranhões e mordedura de animais, vivenciando dessa forma uma rotina de tarefas estressantes com desgaste emocional, cansaço físico e sobrecarga, resultando em elevados índices de absenteísmo e afastamento por doença.

As funções diárias exercidas em condições inadequadas podem levar ao surgimento de problemas de saúde de ordem física e/ou psicológica. Portanto, é necessário estudar as condições de trabalho e seus possíveis reflexos no rendimento dos profissionais, conforme enfatiza IIDA (2005).

A demanda para esse estudo surgiu do ambiente ao qual a pesquisadora está inserida como engenheira de segurança do trabalho de um Instituto Federal de Ensino Superior, atuando no Departamento de Qualidade de Vida, em que compete propor ações voltadas à promoção da saúde e à humanização do trabalho, em

especial a melhoria das condições laborais, prevenção de acidentes, de agravos à saúde e de doenças ocupacionais, sendo oportuno investigar a organização e sua relação com as atividades. Como local de análise foi escolhido o hospital veterinário por ser o ambiente em que, atualmente, apresenta o maior registro de acidentes relacionados ao trabalho na Instituição foco do estudo. Por meio do resultado da pesquisa, pretende-se elaborar metas de mudanças no ambiente e processo de trabalho, colaborando para a redução de afastamentos e possibilitando um maior desempenho profissional.

De acordo com Martins (2010), pessoas mentalmente saudáveis desenvolvem um valor próprio racional, percebendo a realidade como ela é, dessa forma estão aptas a aceitar suas limitações e possibilidades, assim como responder aos seus desafios, exercendo suas responsabilidades. São capazes de estabelecer e manter relações estreitas, e são capazes de lidar com os outros, prosseguindo os trabalhos que se adaptam a seu talento e formação, com uma sensação de preenchimento que torna os esforços da vida diária útil.

1.2 PROBLEMATIZAÇÃO

A Universidade Federal Rural de Pernambuco foi fundada em 1912, com os primeiros cursos de Medicina Veterinária e Agronomia, nessa época era chamada de Fundação da Escola Superior de Agricultura. Com seu crescimento ao longo dos anos, o novo perfil da Instituição passou a abranger 55 cursos de graduação e 56 de pós-graduação, com mestrados e doutorados, além da criação de Estações de cana-de-açúcar, Hospital Veterinário e diversos Campus e unidades. O nosso estudo concentrar-se-á nos ambulatórios de pequenos e grandes animais do Hospital Veterinário, possuindo esses setores uma demanda diária, em decorrência da prestação do serviço realizada de forma gratuita.

Esta dissertação dedica-se a dar voz, e a receber as contribuições para descrever a relação entre o trabalho e sua organização, vindo o seguinte questionamento: de que forma a organização do trabalho no hospital veterinário da Universidade Federal Rural de Pernambuco impacta negativamente nas atividades dos servidores e colaboradores ali lotados?

Além disso, propõe-se a compreender a relação da organização de trabalho e as atividades dos servidores e colaboradores por intermédio da ergonomia.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo geral

Registrar em que medida se dá os efeitos físicos na dinâmica do trabalho dos servidores e colaboradores do Hospital Veterinário da UFRPE.

1.3.2 Objetivos específicos

- discutir o trabalho prescrito e o trabalho real no Hospital Veterinário da UFRPE;
- propor medidas para contribuir para mudanças necessárias na gestão da organização, visando reduzir o número de absenteísmo relacionado à saúde do servidor;
- identificar e registrar o grau de insatisfação dos servidores e colaboradores no ambiente de trabalho;
- avaliar quais os fatores que aumentam o nível de insatisfação dos servidores e colaboradores no ambiente de trabalho.

1.4 MOTIVAÇÃO

Essa pesquisa deve oferecer conhecimentos (muitas vezes negligenciados) sobre os problemas vivenciados nas relações entre trabalho e organização, sendo utilizada uma proposta de abordagem qualitativa, optando por questionários como recurso metodológico para entender como o trabalho pode ser estimulador ou desencadeador de insatisfação nos servidores e colaboradores. Pretende-se, com isso, ajudar a gestão a refletir e rever estratégias, planejamentos e recursos humanos dentro da Universidade e em especial no Hospital Universitário.

A relação homem-trabalho é bastante subjetiva, entretanto, os efeitos podem ser observados no modo como são manifestados os sentimentos: não execução das tarefas como planejado, absenteísmo sem justificativa, greves, doenças, demissão. Assim, faz-se necessário um olhar para o comportamento, com o intuito de compreender a motivação de tais posturas e, sobretudo, o impacto que provocam.

2 MARCO TEÓRICO

Nesta seção serão discorridas as referências conceituais que darão suporte a pesquisa, com a contribuição da base teórica da psicodinâmica do trabalho e da Ergonomia para apreender a organização do trabalho.

2.1 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Durante praticamente todo o século XX, a forma de produção dominante nas indústrias era caracterizada pelo binômio taylorismo-fordismo, com grandes indústrias concentradas em produção em série, controle de cronômetros, empresas verticalizadas e geradoras de um operariado produtivo de massa (o filme de Charles Chaplin, Tempos Modernos, retrata esse padrão produtivo). Taylor propôs a Organização Científica do Trabalho (OCT) e sua tripla divisão: divisão de modo operatório, divisão entre órgãos de concepção intelectual e execução, e divisão dos homens na busca de eliminar a subjetividade do trabalho, por meio do controle dos corpos dos trabalhadores e de suas mentes. Dessa forma, quanto mais baixa a hierarquia, menor seria o reconhecimento nos processos de construção da organização do trabalho.

Com a crise estrutural do sistema de capital, iniciada nos anos 70, já não se podia mais manter o processo de acumulação em escala mundial, ocasionando com isso níveis decrescentes nas taxas de lucros e o esgotamento ao sistema taylorismo. Em várias partes do mundo havia novas formas de acumulação de capital, esse modelo chamado de toyotista, diferentemente do anterior, envolvia o trabalhador no processo da empresa e se apropriava de todo o seu conhecimento intelectual, fazendo-o perceber como necessário ao crescimento do sistema. No sistema taylorista a relação é de um trabalhador por máquina, enquanto no toyotista o trabalho é em equipe, e a cobrança ocorre na mesma proporção, considerando que se um operário falta a produtividade do grupo cai, sendo o coletivo incitado a controlar a qualidade do seu produto.

Observando a concepção de organização de trabalho, verifica-se que no taylorismo apenas os detentores de maior posição hierárquica eram capazes de expressar seus anseios, pensamentos e desejos, e aos trabalhadores de menor

posição na hierarquia piramidal cabia apenas cumprir o que lhe foi traçado, portanto nesse modelo o processo de subjetivação está relacionado com a organização do trabalho e com as relações de poder. Esse método de envolver a subjetividade do trabalhador, para alguns autores, seria manipulado e subordinado aos interesses exclusivos da empresa e do capital.

As relações de poder dentro das organizações ficam mais evidentes e trazem consequências sociais e psicológicas para o coletivo de trabalhadores. Segundo Faria (2007), a análise das organizações necessita desvendar o mundo do poder e as formas de controle que impetra para se sentir autorizada a compreender essas organizações e suas finalidades.

A reestruturação produtiva dos anos 90 gerou inúmeras mudanças na relação entre o homem trabalhador e as organizações. De acordo com Mendes (2007, p. 49):

instala-se a lógica da racionalidade econômica, principal fonte inspiradora para as novas formas de organização do trabalho, que por sua vez, criam novas formas de subjetivação, de sofrimento, de patologias e de possibilidades de reação e ação dos trabalhadores.

Vários pesquisadores procuram entender de que forma o trabalho pode ser menos sofrido ou, até mesmo, mais prazeroso. Abordaremos alguns conceitos da psicodinâmica do trabalho para entender melhor a construção desse campo de pesquisa.

Segundo Mendes e Ferreira (2012), a ação de trabalhar pode ser entendida como possibilidade de desenvolvimento das capacidades humanas, de acesso à autonomia, à construção de sentidos para o sujeito e a sociedade. Acrescenta que o trabalho não deve ser submetido a situações que levem à fragmentação das suas capacidades individuais e coletivas, e nem anulem a experiência da singularidade.

O trabalho é mais que a relação de troca entre força de trabalho e remuneração, constitui fator de pertencimento a grupos e a direitos sociais. De acordo com Heloani e Lancman (2004), possui também uma função psíquica, devido à constituição do sujeito e a sua rede de significados. Dessa maneira, o trabalho desempenha papel central na vida das pessoas, como um meio de inserção social e possibilitando a formação de redes de relações sociais e de trocas afetivas e econômicas.

A permanência do trabalho é citada por Lima (2007) como uma categoria central e, portanto, essencial na compreensão dos processos de construção identitária do homem contemporâneo. Sustenta informando que o afastamento do trabalho, seja por doença, acidente, ou mesmo aposentadoria, continua a ser fonte de grande vazio existencial, agravando os casos de doenças já existentes ou criando outros.

O processo de trabalho ajuda o indivíduo a descobrir e formar sua identidade, diferenciando-o de outras pessoas e estabelecendo seu reconhecimento por parte da sociedade, deve ser algo satisfatório, prazeroso, ter sentido, possuir seus objetivos definidos e significativos para, desse modo, apresentar os resultados esperados.

Da nova definição de trabalho apresentada por Dejours (2008), em que homem e organização abrem espaço à criação, às invenções, pode-se pensar o conceito de sofrimento em psicodinâmica do trabalho, exposto por Dejours *et al.* (2007, p. 15) que acontece quando “a relação homem-organização do trabalho fica bloqueada” e “começa o domínio do sofrimento – e da luta contra o sofrimento”. Assim, como menciona Mendes (2007), o sofrimento surge quando não é mais possível uma negociação entre o sujeito e as imposições da organização do trabalho.

Ainda não há respostas para muitas questões sobre saúde mental, de acordo com Martins (2010), assim como o conhecimento e os tratamentos estão disponíveis para uma pequena parte da população, devido ao aspecto da determinação social.

2.1.1 Significado de tarefa

Para a psicodinâmica do trabalho devem ser consideradas a divisão das tarefas e a divisão dos homens quando se fala em organização do trabalho. Na divisão das tarefas temos a configuração de tudo que é prescrito pelo organizador do trabalho, ou seja, são os objetivos da tarefa, os modos de gestão, normas, procedimentos técnicos e regras. A divisão dos homens é a repartição das tarefas e a hierarquia, implicando nas relações humanas, sendo que esses fatores são possíveis influenciadores de um trabalho saudável ou de um trabalho adoecido.

Na esfera do significado da tarefa, Dejours (2012) afirma que os trabalhadores nunca se limitam à execução estrita das prescrições, segundo ele, os

profissionais transformam as ordens, cometem infrações, trapaceiam nos procedimentos, mas não pelo prazer de transgredir ou por indisciplina, e sim para ajustar a sua dinâmica do trabalho. Assim, apesar dos maiores níveis hierárquicos determinarem a forma como as tarefas serão distribuídas, as percepções da necessidade de mudança são estabelecidas pelos trabalhadores da linha de frente.

A tarefa é entendida como o trabalho prescrito a partir da concepção do cargo traçado pela organização, devendo existir as atribuições do trabalhador e a maneira de executá-las, ou seja, a tarefa é pré-existente à atividade e é resultante da concepção formal e informal de quem determina a execução do trabalho (AZEVEDO, 2010). Ela prescreve parâmetros que determinam quem vai fazer, o que vai ser feito, como, quando e com que equipamentos/instrumentos, em que tempo, com que prazos, em que quantidade, com que qualidade. A ausência de prescrição explícita, de acordo com alguns autores, leva o trabalhador a autoprescrição, que pode se tornar perigosa, devido uma fixação de ideais inatingíveis, levando em alguns casos a um sentimento de fracasso.

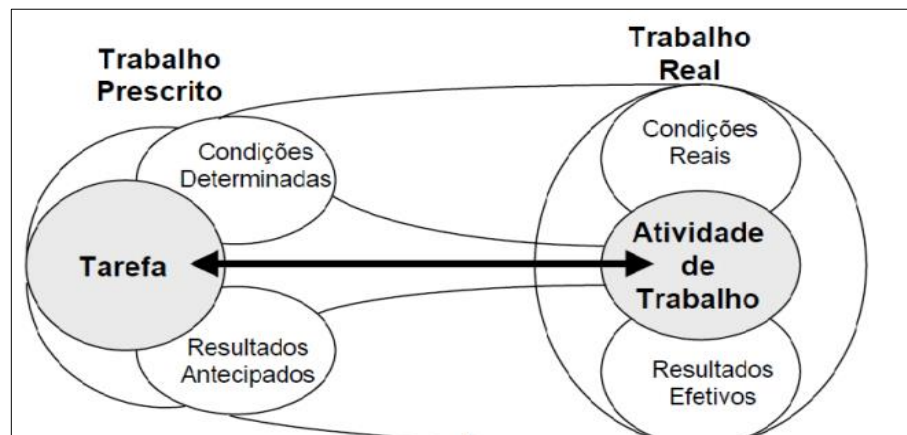
Objetivos e prescrições são fundamentais para que os trabalhadores desenvolvam suas tarefas, entretanto, são elaboradas por eles uma série de estratégias operatórias que usualmente são caracterizadas pelo perfil do indivíduo, pela competência profissional, pelo seu estado de saúde e pela forma como o trabalho está organizado. Tais estratégias servem para lidar com os desequilíbrios e incompatibilidades existentes, ou seja, para ajustar as condições aos quais estão inseridos.

A divisão das tarefas e o modo operatório incitam o sentido e o interesse do trabalho para o sujeito, enquanto a divisão de homens solicita sobretudo as relações entre pessoas e mobiliza os investimentos afetivos, o amor e o ódio, a amizade, a solidariedade, a confiança etc.

Na Figura 1 a seguir observamos as principais características entre o trabalho prescrito e o trabalho real.

O trabalho prescrito indica a prescrição das performances exigidas pelo trabalho e dos conhecimentos prévios que se supõem necessários para a sua efetivação, já o trabalho real é caracterizado pelos processos utilizados, pelas condutas, pelas performances realizadas e pelos resultados obtidos, compreendidos de maneira não isolada.

Figura 1 - Trabalho prescrito x trabalho real



Fonte: adaptado de Guérini *et al.*, 2001.

Falzon (2018), com base nas ideias de outros autores, traz uma distinção referente ao conceito de tarefas explícita e esperada. A primeira, nada mais é que a oficialmente prescrita: são as normas, procedimentos, descrições técnicas das atividades; já a segunda é a que é preciso realmente executar, apesar dos acasos técnicos e organizacionais (prescrição implícita), são as estratégias usadas para melhor realizá-las.

O sofrimento no trabalho começa quando o trabalhador não consegue dar conta da tarefa, apesar dos seus ajustes, arranjos, invenções. Porém, quando consegue propor soluções convenientes têm-se o prazer. Portanto, prazer e sofrimento não é um suplemento de alma, eles são estritamente indissociáveis do trabalho, segundo Dejours (2012), que descreve ainda zelo no trabalho e o comprometimento da subjetividade, construindo o que há de melhor, mas também resultando na doença mental.

2.1.2 Carga de trabalho

O final do século XX e início do século XXI foi um período marcado pelo crescimento de doenças musculoesqueléticas e incidência de transtornos mentais, sendo os seus efeitos atribuídos à sobrecarga física e mental à qual estavam submetidos os trabalhadores. Numa abordagem literária da questão, observamos a preocupação dos pesquisadores com a carga de trabalho e a exigência da tarefa que uma pessoa pode assumir, assim sendo um consenso que essa relação desencadeia efeitos na saúde do trabalhador.

A carga de trabalho pode ser descrita como a interação de fatores internos e externos ao trabalhador, resultando em uma experiência subjetiva. Diniz e Guimarães (2004) definem a carga como sendo o efeito que a demanda tem sobre o trabalhador, em termos de esforço mental e físico, relacionando a quantidade de informação processada e o esforço empregado para o desempenho da tarefa. A avaliação da carga de trabalho é realizada sob o ponto de vista de quem executa a tarefa e não da tarefa propriamente dita, dessa forma, constitui-se de características individuais.

A relação entre constrangimentos (nível de exigência) impostos pela tarefa, pela interface, pelos instrumentos e pelo ambiente (carga funcional), em junção com as atividades desempenhadas, e a capacidade de trabalho do operador é definida por Moura (1998) como carga de trabalho. A análise da carga de trabalho consiste em determinar esses constrangimentos sendo no trabalho que requer mobilização física, medida através da quantidade de ácido láctico, consumo de oxigênio, variações do eletromiograma, tempo de recuperação. Já em trabalhos que requer mobilização mental, a carga é medida através da taxa de erros, capacidade de efetuar uma atividade em paralelo, qualidade dos resultados (FALZON, 2018).

Conforme citam Frutuoso e Cruz (2005), carga de trabalho é uma construção teórica resultante da necessidade de compreender que, para uma determinada situação de trabalho, há uma tensão permanente entre as exigências do processo e as capacidades biológicas e psicológicas dos trabalhadores para respondê-las. Está intrinsecamente relacionada aos conceitos de trabalho prescrito (tarefa) e trabalho real (atividade), conforme cita Azevedo (2010), pois a passagem do que foi prescrito pela organização do trabalho para sua realização propriamente dita implica num maior ou menor custo ao trabalho humano.

Muitos são os conceitos encontrados na literatura, dentre eles a divisão da carga de trabalho em física, psíquica e cognitiva, estando esses aspectos inter-relacionados e bastante frequentes.

As cargas físicas são decorrentes principalmente das exigências técnicas para a transformação do objeto de trabalho, enquanto que a carga psíquica faz alusão à interação afetiva entre o trabalhador e seu trabalho em termos de significância. Já a carga cognitiva seria a carga de trabalho induzida por aspectos informacionais e de decisão da tarefa. As cargas psíquica e cognitiva, mais difíceis de serem avaliadas, pois se referem à capacidade percepto-cognitiva do indivíduo,

incluindo os processos de atenção, concentração, memorização, decisão e os afetos mobilizados para atender às exigências da atividade (CORRÊA, 2003).

A carga mental geralmente é associada as tarefas que qualificamos de intelectuais, entretanto, mesmo as atividades em que não se observa nenhuma exigência intelectual, aquelas que demandam de maior dispêndio de energia física, existe uma carga mental associada que pode ser referida a qualquer natureza de atividade.

Em seu trabalho de mestrado, Nascimento (2016) faz referência ao conceito de carga mental desenvolvido por Arquer (2004), o qual menciona a relação das tensões induzidas numa pessoa tais como o processamento de informação através do conhecimento, a memorização, a procura de soluções em determinados momentos, com as exigências do trabalho e as capacidades mentais de que dispõe para fazer. Esta relação acarreta fundamentalmente processos cognitivos tais como, a concentração, a atenção, a memorização, a coordenação de ideias e a tomada de decisão, sendo que a execução do trabalho requer uma certa intensidade de esforço mental necessário para um bom desempenho profissional.

No conceito de Carga Mental de Trabalho (CMT) têm-se, ainda, questões referentes à meta, propósitos, e as restrições individuais impostas sobre o desempenho como precisão ou rapidez para a realização da tarefa. Diniz e Guimarães (2004), faz alusão aos termos utilizados em pesquisas relacionadas à CMT nas ciências cognitivas e fisiológicas, a sua origem, e possuem diversos significados. Os termos mais empregados no conceito da CMT são:

- demanda da tarefa;
- carga de trabalho;
- esforço.

A demanda da tarefa é determinada por meta e submetas estabelecidas conforme a interpretação subjetiva da tarefa, com base na precisão ou velocidade a ser realizada. Nesse contexto, a complexidade da tarefa está diretamente relacionada à demanda, e, além de ambos serem considerados fatores externos, dependendo da meta estipulada para o desempenho da tarefa, a complexidade é diretamente proporcional aos estágios do processo requerido na efetuação da tarefa. A descrição dos efeitos da demanda sobre o operador relativo aos esforços físicos e

mentais é utilizado pela carga de trabalho, que está relacionada a quantidade de informação processada e o esforço utilizado para o desempenho da tarefa, em que a sua percepção depende das habilidades adquiridas para aplicação do conhecimento, e capacidades individuais. Quanto ao termo esforço, utiliza-se como o processo de mobilização espontânea das capacidades para lidar com a demanda, refletindo, dessa forma, como a reação do operador frente à demanda da tarefa (DINIZ; GUIMARÃES, 2004).

Existe uma abundância de conhecimento sobre os fatores que aumentam a carga de trabalho mental, de acordo com Young (2015), entre eles, a elevação necessária no trabalho percebida para alcançar um objetivo e a diminuição do tempo disponível para concluir essa meta, que podem aumentar a carga de trabalho subjetiva. Além disso, o desempenho e a carga de trabalho são, em certa medida, uma correlação negativa, de tal maneira que, a falha de desempenho está associada a maior carga de trabalho, percebido por Hancock (1989 *apud* YOUNG, 2015). Por outro lado, parece haver menos certeza sobre os fatores que podem reduzir a carga de trabalho mental. Essa redução do número de opções de decisão disponíveis foi associada a uma diminuição da carga de trabalho (OKADA, 1992 *apud* YOUNG, 2015).

Estes fatores impactantes acabam por resultar em consequências para o trabalhador e para a empresa, tais como: baixa satisfação no trabalho, Síndrome de Burnout, ansiedade, depressão, doenças cardíacas, aumento do absenteísmo, assédio moral, baixo engajamento com o trabalho, redução do desempenho, aumento dos níveis de estresse, comprometimento do sistema imunológico, influência na pressão arterial e hormonal (PANARI *et al.*, 2012).

O estudo das dimensões físicas e psicológicas da carga de trabalho é uma condição importante para a compreensão do processo de adoecimento do trabalhador, dessa forma métodos de mensuração são necessários para determinar uma taxa ideal de carga laboral. Analisar as ações e as consequências desses atos e das relações interpessoais é necessário para compreender o processo de sofrimento, principalmente, sob controle coercitivo de sanções, punições, precárias condições físicas do ambiente e da organização do trabalho.

As pausas formais e informais devem existir para que o trabalhador reponha as suas forças físicas e psíquicas, sendo que o esforço despendido na realização da atividade de trabalho deve ser adequadamente dimensionado. A carga de trabalho é

uma complexa função de duração da atividade, ritmo e intensidade do esforço, tipo de tarefa, estratégias de regulação, ciclos e pausas, podendo ser impactada por fatores como expectativas, habilidades, motivações, experiências anteriores.

A dinâmica do trabalho, conforme relata Frutuoso e Cruz (2005), influencia na carga de trabalho, ao passo que resulta no equilíbrio da compatibilidade entre as exigências implícitas e explícitas na tarefa, e pelas capacidades do indivíduo em realizá-las. A percepção de bem-estar ou adoecimento, geralmente está associada às variações da carga consequente de modificações das condições físicas e organizacionais.

A carga de trabalho depende da implicação subjetiva do trabalhador em seu trabalho, podendo ser algo prazeroso, se realizado de forma voluntária, ou penoso, se realizado sob coerção (LIMA, 2010). O trabalho deve fazer sentido para o trabalhador, para que ele possa se reconhecer como integrante da organização. Dejours (2012) acrescenta que em razão desse comprometimento da subjetividade com o zelo no trabalho que este jamais pode ser neutro diante do eu e diante da saúde mental. Ele pode produzir o que há de melhor, a ponto de, em certos casos, o trabalho se tornar um mediador essencial na construção da saúde, mas também pode produzir o que há de pior e resultar na doença mental.

2.2 ERGONOMIA

Os estudos sistemáticos na área da Ergonomia iniciaram com o Renascimento europeu, pela busca de tornar científico o conhecimento das inúmeras variáveis da dinâmica do trabalho, do corpo, da produção, do movimento, entre outros, sendo essa fase denominada de precursora. Diversas condições históricas e geográficas contribuíram de forma decisória para que a ergonomia tivesse seu desenvolvimento, e assim, a literatura divide este ramo do conhecimento nos fatos que antecederam e aconteceram durante a Primeira Guerra Mundial, e durante e após a Segunda Grande Guerra.

Durante a Primeira Guerra Mundial, o estudo da dinâmica do trabalho consolida-se em 1915, na Inglaterra, com a formação de um comitê composto por médicos, fisiologistas e engenheiros destinados a pesquisar sobre a saúde dos trabalhadores empregados na indústria da guerra. O desenvolvimento da ergonomia

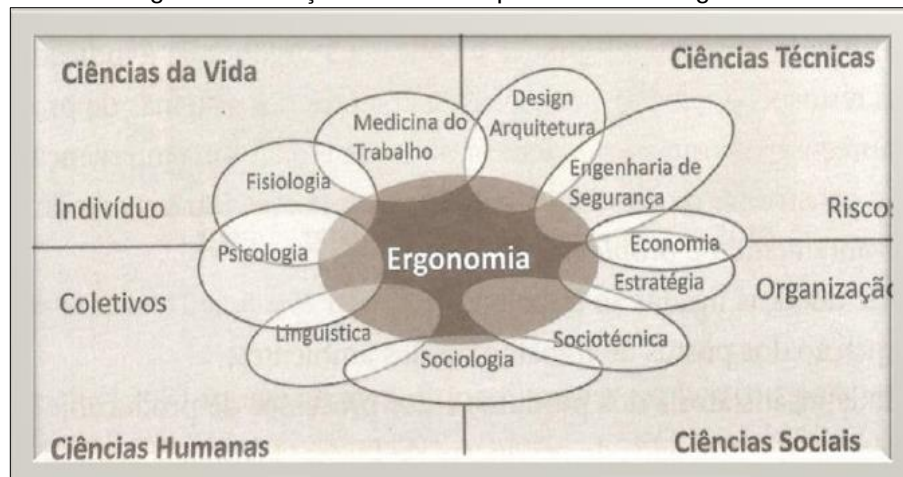
está relacionado com a produção de armamentos, os quais, em alguns casos, eram muito sofisticados para os usuários. Isso fez com que surgisse o interesse em estudar o relacionamento do homem com seus instrumentos de trabalho.

Com o início da Segunda Guerra percebeu-se que os instrumentos bélicos eram cada vez mais complexos, exigindo maior habilidade do operador, ocasionando crescimento no índice de acidentes de trabalho e até mesmo mortes. Essas condições fizeram com que fossem redobrados os esforços para investigar formas de adaptação dos instrumentos utilizados na Guerra às características e capacidades dos operadores, com o objetivo de reduzir a fadiga e consequentemente, os acidentes.

Na década de 70, a *Société d'Ergonomie de Langue Française* (SELF) propôs o conceito de ergonomia como a adaptação do trabalho ao homem ou aplicação de conhecimentos científicos relativos ao homem para conceber máquinas, ferramentas e dispositivos que possam ser utilizados com o máximo de conforto e segurança.

No ano de 2000, em seu 15º Congresso, ocorrido na cidade de San Diego, Estados Unidos, a *International Ergonomics Association* (IEA) anunciou a seguinte definição de ergonomia: “A ergonomia (ou fatores humanos) é a disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos e outros elementos do sistema e a aplicação da teoria, princípios, dados e métodos ao design, a fim de otimizar o bem-estar humano e a melhoria de desempenho do sistema”. A ergonomia interage nos campos das ciências da vida, técnicas, humanas e sociais, sendo comum a diversas disciplinas.

Figura 2 - Relação de interdisciplinaridade da ergonomia



Fonte: Másculo e Vidal, 2011.

A Ergonomia é definida como sendo o estudo do comportamento humano em relação ao seu trabalho, sendo o objeto desta pesquisa o homem e a relação com seu ambiente espacial. A pesquisa ergonômica é usada na adaptação das condições de trabalho à natureza física e psicológica do homem, resultando no mais importante princípio da Ergonomia – adaptar a tarefa ao homem.

Os pressupostos ou fundamentos conceituais da Ergonomia orientam tanto a pesquisa quanto a sua aplicação, caracterizando aquilo que é próprio dessa ciência, classificados em quatro, conforme mencionaremos a seguir:

O primeiro pressuposto, de acordo com Guérin *et al.* (2001), refere-se à distinção entre tarefa e atividade, sendo a primeira a função do trabalho prescrita, e a segunda, a adaptação das condições práticas feitas pelo trabalhador. O segundo pressuposto está associado ao conceito de variabilidade, relacionando-se, portanto, com a diferença entre a prescrição e a realidade da atividade de trabalho. Para Abrahão (2000), a variabilidade no trabalho é, no contexto da ergonomia, um elemento de melhoria na condição do trabalho. Segundo o autor, quando se integram as noções de variabilidade, a distância entre o previsto e o realizado torna-se um fator positivo para a produtividade e incorpora as competências do trabalhador.

O terceiro pressuposto trata do conceito de carga de trabalho associado às diferentes dimensões humanas mobilizadas pelo o sujeito que trabalha, englobando sua dimensão biológica, cognitiva e subjetiva. O quarto pressuposto, o conceito de modo operatório que decorre dos conceitos anteriores e representa a resposta individual às determinantes de uma situação de trabalho, ou seja, modo operatório é a maneira como as atividades ou trabalhos devem ser executados.

Segundo a Associação Brasileira de Ergonomia (2000), a Ergonomia está categorizada em:

1. ergonomia física: abrangem as características da anatomia humana, antropometria, fisiologia e biomecânica, todos relacionados à atividade física;
2. ergonomia cognitiva: compreende os processos mentais, como a memória, raciocínio e percepção;
3. ergonomia organizacional: envolvem as estruturas organizacionais, políticas e de processos.

As três categorias da Ergonomia estão relacionadas ao indivíduo e a organização de trabalho.

2.2.1 Ergonomia física

A ergonomia física tem dado grandes contribuições para o meio ambiente de trabalho, buscando adequar projetos de interface a relação homem-máquina. Uma grande fonte de tensão no trabalho causadoras de fatores determinantes do desconforto, aumento no risco de acidente e possivelmente nos agravos a saúde são as condições de trabalho como excesso de calor, ruídos e vibrações. Dessa forma, as pesquisas devem estar voltadas para a contribuição da melhoria das normas técnicas, bem como para o desenvolvimento de instrumentos legais e manuais de orientação que as complementem, no sentido de proporcionar uma orientação aos profissionais que estão envolvidos nos projetos.

Como nosso local de pesquisa um ambiente hospitalar, importante levar em consideração a concepção de alguns pesquisadores no tocante a ergonomia física e o trabalho em hospital.

A ergonomia física liga as características do ambiente ao impacto no trabalho dos profissionais, de acordo com Hamilton (2004), buscando a possível compreensão de que modo a melhoria do projeto físico pode tornar os hospitais menos arriscados e estressantes para o trabalhador. Esses lugares podem ser intensos agentes causadores de estresse e agravos de ordem psicossocial, interferindo na saúde e nas relações de trabalho. Se não corrigidas as causas, esses fatores somados podem precipitar o estresse, produzindo aumento nos afastamentos ao trabalho e prejudicando a boa prestação dos serviços ao qual se propõe os hospitais. Assim sendo, os projetos para instituições de saúde devem possuir o caráter de funcionalidade e conter ferramentas que valorizem a dimensão espacial, fluxos, iluminação, cor, textura, conforto climático, além da perspectiva estética favorável à humanização, acolhimento, segurança e satisfação dos usuários.

Além dos riscos de acidentes e doenças de ordem física aos quais os trabalhadores hospitalares estão expostos, o sofrimento psíquico é também bastante comum e parece estar em crescimento, diante da alta pressão social e psicológica a

que estão submetidos, tanto esfera de trabalho quanto fora dela. As difíceis condições de trabalho e de vida podem estar relacionadas com a ocorrência de transtornos mentais como a ansiedade e a depressão (MOREIRA; MENDES, 2005).

2.2.2 Ergonomia cognitiva

Surgiu a partir de 1980, segundo Lida (2016), como resposta às demandas originadas da rápida difusão da informática no mundo do trabalho, mediante a introdução de postos de trabalho informatizados e máquinas programáveis em todos os setores da atividade humana. Essas mudanças trouxeram novos desafios para a ergonomia, que passou a focar em conhecimentos através da percepção, ou seja, atenção, memória, raciocínio, juízo, imaginação, pensamento e linguagem. Os tópicos relevantes abrangem a carga mental do trabalho, a interação entre o homem e o computador, o desempenho de habilidades e erro humano.

Conforme Moraes e Mont'Alvão (2003), a Ergonomia Cognitiva caracteriza-se por aspectos relacionados com as questões da compreensão, lógica, compatibilização de repertórios e informações, significação de mensagens, complexidade da tarefa, dentre outros aspectos que resultam em perturbações para a seleção de informações, para as estratégias cognoscitivas e comprometem sua autonomia na resolução de problemas e tomada de decisões, como as dificuldades de decodificação, aprendizagem e memorização, em face de inconsistências lógicas e de navegação dos subsistemas comunicacionais e dialogais. O olhar do ergonomista não se contenta em apontar características humanas pertinentes aos projetos de postos de trabalho, segundo Vidal (2000), ou de se limitar a entender a atividade humana nos processos de trabalho por meio de uma perspectiva puramente física. Assim, a ergonomia cognitiva valoriza os processos mentais utilizados pelo trabalhador na realização das suas tarefas.

De um modo geral, a ergonomia cognitiva estuda os processos cognitivos em situação de trabalho, ou seja, o modo que as pessoas conceituam e processam as informações absorvidas em seu ambiente laboral. O indivíduo com problemas cognitivos pode apresentar dificuldades de percepção, absorção e retenção de informações se submetido a fatores como carga mental, estresse, pressão psicológica, entre outros que fazem parte do cotidiano das empresas.

A análise de uma determinada atividade de trabalho requer o estudo do sistema comportamental, devendo evitar uma abordagem reducionista que considere apenas o posto de trabalho ou as consequências geradas ao longo do circuito. No decorrer da análise das exigências da tarefa que o analista consegue elencar o conjunto de variáveis que influenciam o desencadeamento de consequências, expressas nos indicadores de produção, desempenho e saúde (AZEVEDO, 2010). Iida e Guimarães (2016), atentam sobre a preservação da saúde e a segurança do trabalhador no ambiente laboral, tão logo as exigências do trabalho e do posto estiverem dentro das capacidades e limitações desse indivíduo, sem ultrapassar certos limites fisiológicos e cognitivos, de modo a evitar as situações de estresse, fadiga, riscos para ocorrência de erros e acidentes e de doenças ocupacionais.

2.2.3 Ergonomia organizacional

A partir da década de 80 surgiu uma nova versão da Ergonomia, chamada de macroergonomia. Iida (2005) definiu como sendo o desenvolvimento e aplicação da tecnologia da interface homem-máquina, em nível macro, ou seja, em toda a organização. Sendo assim, passou a ser considerado o sistema global, com a participação da ergonomia em projetos e gerências das organizações, tomando decisões em nível superior da empresa, uma vez que está inserida a percepção do gerenciamento de recursos de pessoas, projetos de trabalho, cultura organizacional, forma de comunicação, organização em rede, gestão de qualidade e modo temporal do trabalho.

Guimarães (2002) considera a macroergonomia como a quarta fase da ergonomia, dentro de um contexto mais amplo, deixando de se restringir a questões pontuais (como o posto ou o ambiente físico de trabalho) para atuar, também, no processo organizacional. Para a autora, a visão macro da ergonomia atual focaliza o ser humano, o processo de trabalho e a organização, o ambiente e a máquina como um todo de um sistema mais amplo, atuando com quatro subsistemas: o tecnológico, o de pessoas, o do trabalho e o do ambiente externo, que consiste na estrutura organizacional e processos. A ergonomia passa a contribuir nas demandas acerca da atividade de trabalho como um todo, abrangendo questões organizacionais, sociais, de conforto e até a prevenção de acidentes.

Ainda de acordo com a pesquisadora, a abordagem da macroergonomia é, ao mesmo tempo, *topdown* (porque adota uma abordagem estratégica), *bottom-up* (porque a abordagem é participativa) e *middle-out* (porque foca no processo). Para processamento de informações em setores de serviço, sua aplicação é conduzida dos níveis mais abrangentes (macro), até os níveis mais restritos e pontuais do problema (micro), sendo que o nível de intervenção será determinado pelas condições da empresa quanto a fatores organizacionais, formalização dos níveis de padronização, grau de centralização das informações e tomadas de decisões.

A *International Ergonomics Association* (IEA, 2003) propôs a definição de Ergonomia (ou fatores humanos) como disciplina científica dedicada ao conhecimento das interações entre o ser humano e outros elementos de um sistema, e a profissão que aplica teorias, princípios, dados e métodos para o projeto, de modo a otimizar o bem-estar do ser humano e o desempenho do sistema como um todo.

A ergonomia organizacional está relacionada à otimização dos sistemas sócio- técnicos, incluindo estruturas organizacionais, políticas e processos de trabalho (IEA, 2000). É caracterizada, segundo Moraes e Mont'Alvão (2003), pelos problemas ligados à falta de parcelamento adequado das atividades, participação, gestão, jornada de trabalho com avaliação de horário, turnos e escalas, bem como da falta de seleção e treinamento de pessoal, visando capacitação para as atividades produtivas.

3 MÉTODO E OBJETO DE ESTUDO

Usamos um procedimento metodológico visando associar o trabalho às exigências da ciência, mediante instrumentos e métodos necessários para atingir o objetivo, a partir de respostas aos problemas da pesquisa que possam ser consideradas válidas e fidedignas.

3.1 NATUREZA DA PESQUISA

A pesquisa aplicada utilizada nesse estudo teve como motivação a necessidade de gerar conhecimentos para a aplicação prática direcionada as soluções dos problemas encontrados na realidade. Os dados foram coletados de formas diferenciadas, tais como pesquisa de campo, gravações em áudio, questionário e análise de documentos.

De acordo com os objetivos, trata-se de uma pesquisa exploratória, na qual é necessário familiarizar-se com o problema para a formulação de hipóteses, pesquisas bibliográficas e estudos de caso.

3.2 MÉTODO DA PESQUISA

Nossa pesquisa tem características qualitativa e quantitativa. A primeira busca entender um sentido que os indivíduos atribuem a um problema social ou humano, enquanto que a segunda, devido ao método que se caracteriza pela quantificação tanto na coleta dos dados, quanto no tratamento dos mesmos por meio de técnicas estatística, utiliza números para traduzir as informações obtidas para serem classificadas e analisadas.

A técnica empregada para levantamento de dados consistiu em pesquisa bibliográfica em livros, revistas, trabalhos acadêmicos e endereços eletrônicos relacionados com a psicodinâmica do trabalho, organização do trabalho, trabalho prescrito e trabalho real.

Para a coleta de dados, além da observação *in loco*, foi necessário o método inquisitivo, observação direta extensiva, com a aplicação de questionários para obtenção de informações mais precisas, diretamente com os servidores e colaboradores.

Segundo Lakatos e Marconi (1991, p. 200), “questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. O questionário deve conter entre 20 e 30 perguntas e demorar cerca de 30 minutos para ser respondido, sendo que esse tempo varia de acordo com a pesquisa e com os informantes.

O estudo também foi analítico-descritivo, com o objetivo de identificar as relações entre as variáveis estudadas, aplicado como instrumento um questionário adaptado da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho, desenvolvido pelos professores Dr. Mário César Ferreira e Dra. Ana Magnólia Mendes, composto por 30 itens abordando fatores como organização e condições de trabalho e relações socioprofissionais. Além desses variantes, esse questionário possibilitou identificar e avaliar quais os fatores que aumentam o nível de insatisfação dos servidores e colaboradores no ambiente de trabalho.

3.3 OBJETO DE ESTUDO

O estudo foi realizado no Hospital Veterinário (HV) da Universidade Federal Rural de Pernambuco, localizado no Bairro de Dois Irmãos, na cidade do Recife, sendo um hospital-escola, fundado com os objetivos de ensino, pesquisa e extensão.

Foto 1 - Hospital Veterinário (A)



Fonte: Google Imagens, 2019.

Foto 2 - Hospital Veterinário (B)



Fonte: Google Imagens, 2019.

A estrutura do HV é composta por quatro áreas (clínica, prevenção, reprodução e patologia), atendendo animais de pequeno e grande porte. O atendimento é feito através de agendamento e encaixe, nesse último caso quando

há alguma desistência anteriormente agendada, sempre priorizado o encaixe para animais em situações mais graves, não sendo realizados casos de emergência. Todos os atendimentos são executados com a presença de estudantes, considerando assim o objetivo principal da criação do hospital, direcionado ao ensino e aprendizagem dos graduandos do curso de Medicina Veterinária.

3.3.1 Local de estudo

A nossa pesquisa concentrar-se-á nos ambulatórios de pequenos e grandes animais, em que são levados pela população para se beneficiar do atendimento e tratamento. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h:00min, com intervalo de almoço das 12h00min às 14h00min, possuindo um fluxo constante de atendimento, com um quadro composto por servidores, residentes e colaboradores, além de estagiários.

O ambulatório de pequenos animais é constituído pelo centro cirúrgico, consultórios, enfermagem, fluidoterapia, laboratório de patologia clínica, apoio didático, entrada do ambulatório, recepção, secretaria, coordenação do curso de Medicina Veterinária e coordenação de pós graduação. No entanto, esses dois últimos setores, apesar de não estarem subordinados a direção do Hospital Veterinário, estarão inseridos no grupo da pesquisa, por não possuírem entrada independente, com as salas localizadas no ambulatório.

O centro cirúrgico é a área mais restrita do hospital, composto por oftalmologia, quatro salas de cirurgia, expurgo, raio-X e sala de equipamentos (autoclave e estufa). É obrigatório o uso constante de equipamentos de proteção individual (EPI) como touca, jalecos e propés nesses espaços, entretanto, verificamos a circulação de profissionais com essas vestimentas nas demais dependências do ambulatório, disseminando o agente ambiental. Recebemos muitas queixas dessa situação, especialmente dos profissionais dos setores administrativos que alegaram exposição indireta a agentes insalubres e não percepção do adicional. A questão da insalubridade decorre da Orientação Normativa (ON) nº 4, de 14 de fevereiro de 2017, do Ministério do Planejamento Desenvolvimento e Gestão, que não caracteriza pagamento nas atividades em que o servidor somente mantenha

contato em área de convivência e circulação, ainda que o funcionário permaneça nesses locais.

Foto 3 - Centro cirúrgico do ambulatório de pequenos animais (A)



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Foto 4 - Centro cirúrgico do ambulatório de pequenos animais (B)



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Ainda no centro cirúrgico temos o expurgo, ambiente que recebe todos os instrumentos contaminados do hospital para fazer a lavagem e posteriormente enviar para a esterilização. Os instrumentos contaminados chegam através de uma janela existente na sala. Não é necessário o trabalhador vindo de outra área entrar no centro cirúrgico, pois pelo corredor ele sinaliza e a colaboradora recebe para iniciar os procedimentos de descontaminação. O pessoal que realiza o trabalho nesse setor e na limpeza é de uma empresa terceirizada.

O raio-X não estava em funcionamento nos momentos das visitas em campo. A sala dos equipamentos possui três autoclaves e uma estufa, e no momento de atividade, nenhum trabalhador permanece na sala devido a temperatura elevada.

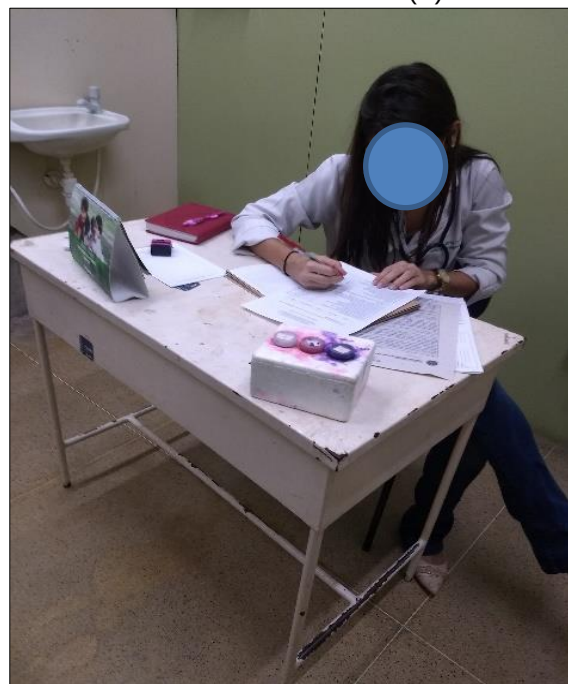
O atendimento aos animais é realizado em oito consultórios, sendo que dois deles, os consultórios 7 e 8 têm disposições diferentes, com acesso apenas pelo corredor do ambulatório. Essas salas também não possuem divisórias totalmente fechadas, fazendo com que o barulho fique circulando no ambiente e os profissionais em atendimento demandem de esforço para falar. Os consultórios 1 e 6 possuem entrada pela parte externa do hospital, sendo os ambientes precários e apresentando muitos problemas como o restante das áreas hospitalar, ar condicionado sem limpeza dos filtros, paredes danificadas, iluminação deficiente, mobiliário antigo, sem atender a real necessidade das atividades e oferecer as mínimas condições de conforto.

Foto 5 - Consultório 2 (A)



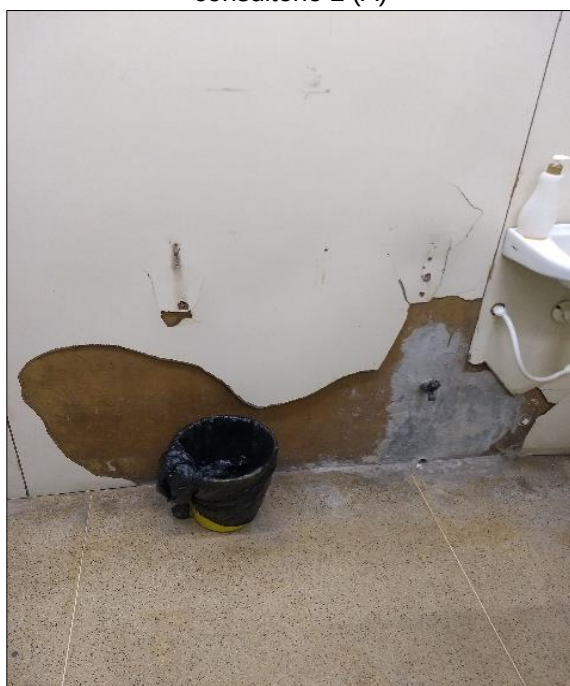
Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Foto 6 - Consultório 2 (B)



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Foto 7 - Condições de trabalho do consultório 2 (A)



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Foto 8 - Condições de trabalho do consultório 2 (B)

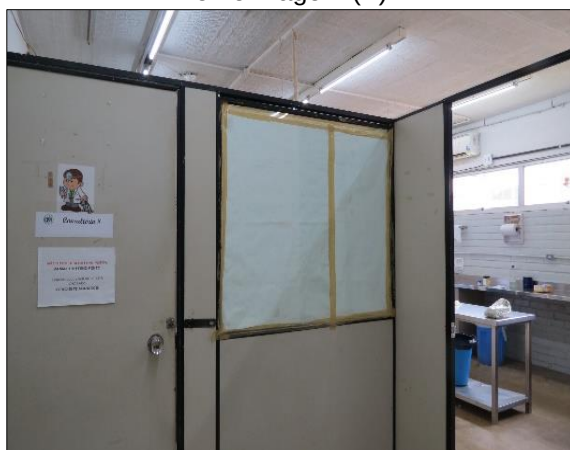


Fonte: Arquivo da autora, 2019.

A enfermagem fica entre os consultórios 7 e 8, exemplo de precariedade no sistema, com apenas uma maca para realização dos procedimentos solicitados pelos médicos veterinários. Os profissionais muitas vezes se valem de estratégias para não comprometer o atendimento.

Aliado a isso, existe a questão da higiene no local de trabalho (lixeiras quase todas são abertas, não encontramos álcool em gel para realização de assepsia rápida), mobiliários antigos sem condições de conforto, instalações elétricas oferecendo riscos, sistema de ventilação ineficaz, contrariando as disposições contidas nas Normas Regulamentadoras (NR's) do Ministério do Trabalho.

Foto 9 - Vista do consultório 8 e da sala de enfermagem (A)



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Foto 10 - Vista do consultório 8 e da sala de enfermagem (B)



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

O local destinado ao descanso da enfermagem fica no mesmo corredor da enfermaria, possuindo quatro mesas de escritório, uma mini mesa para o computador, pia, geladeira, micro-ondas e armários. Na entrada da sala à esquerda há um banheiro construído para uso exclusivo de homens, ao qual constatamos pela presença de mictórios, porém como os outros banheiros existentes são mais distantes e frequentados pela comunidade usuária dos serviços hospitalar, colaboradores e colaboradoras fazem uso dessa instalação sanitária.

A fluidoterapia foi criada com o objetivo de realizar tratamentos de suporte nos animais, corrigindo desequilíbrios hídricos, eletrolíticos e auxiliando no tratamento de doenças primárias. É um ambiente bastante quente, principalmente em dias ensolarados, em que verificamos ar condicionado quebrado, bancada de concreto com sua estrutura danificada, mobiliário inadequado, lixeira sem tampa, sabonete usado de forma coletiva (sabonete em barra), aumentando o risco de contaminação.

Foto 11 - Fluidoterapia



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Foto 12 - Mobiliário na fluidoterapia



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Foto 13 - Bancada na fluidoterapia (A)



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Foto 14 - Bancada na fluidoterapia (B)



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

O laboratório de patologia clínica realiza a análise de todo o material proveniente do hospital. Por conta de problemas de falhas no sistema de ar condicionado, está com algumas atividades suspensas, tendo em vista que os equipamentos são sensíveis a altas temperaturas. Outro contratempo diagnosticado

é a bancada inapropriada para utilização de microscópio biológico com duas cabeças binoculares, não há como posicionar um assento para o usuário da direita visualizar as lâminas em posição ergonomicamente correta.

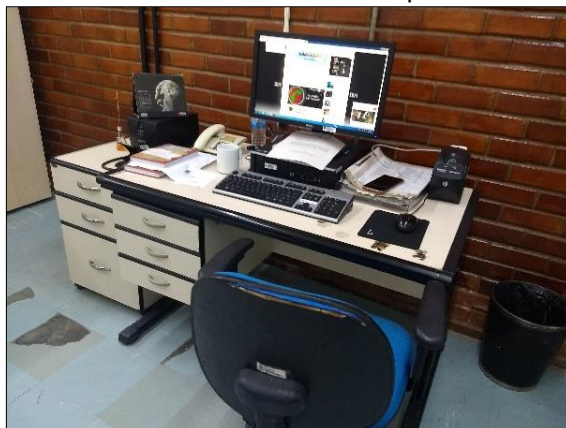
Foto 15 - Posição do microscópio binocular



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

O apoio didático, apesar de realizar atividades meramente administrativas, fica localizado bem próximo às áreas de atendimento do hospital. Apenas duas servidoras laboram nesse local, que constatamos apresentar umidade na parede e mobiliário incorreto. Existem queixas realizadas por elas quanto ao fluxo de pessoas entrando na sala e fazendo uso do jaleco, porém essa situação torna-se quase inevitável devido a disposição da sala com os ambientes do hospital.

Foto 16 - Posto de trabalho do apoio didático



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

A entrada do ambulatório é um espaço em que se controla o fluxo de pessoas, possui um balcão de atendimento e cadeiras para espera dos usuários. Muitas inconformidades foram encontradas como armários danificados, porta em estado de corrosão, temperatura elevada e excretas de roedores nos cantos das paredes.

Foto 17 - Entrada do Ambulatório (A)



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Foto 18 - Entrada do Ambulatório (B)



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Ao lado da entrada do ambulatório há a recepção, local de bastante estresse, em que a população muitas vezes manifesta insatisfações com os trabalhadores desse ambiente. Os prontuários de atendimento ficam guardados nessa área, aos quais devem ser fornecidos aos donos dos animais antes do atendimento. O calor é observado no local (ar condicionado sem funcionamento), assim como poeiras provenientes dos arquivos.

Foto 19 - Recepção (A)



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Foto 20 - Recepção (B)

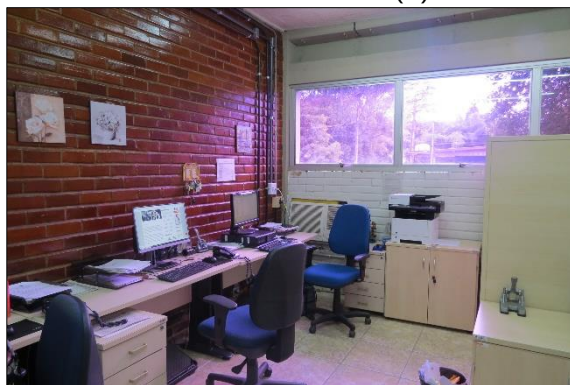


Fonte: Arquivo da autora, 2019.

No final do corredor, lado oposto ao centro-cirúrgico, encontramos os três últimos setores, os quais são secretaria, Coordenação do curso de Medicina Veterinária e a Coordenação de Pós-Graduação. A secretaria possui uma entrada em que fica a recepcionista, e ao lado uma sala em que permanecem dois

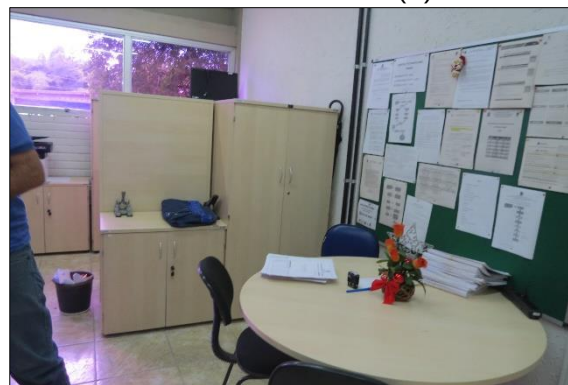
servidores administrativos e a diretora de Departamento. As outras coordenações ficam vizinhas, um pouco mais afastadas do fluxo hospitalar. As queixas que obtivemos foram relacionadas ao banheiro não ser de uso exclusivo de servidores e colaboradores, como também a entrada de pessoas nessas áreas administrativas utilizando o jaleco, disseminando os contaminantes para o ambiente. Na coordenação de Pós-Graduação foi pontuado sobre as cadeiras tipo presidente que estavam sendo fornecidas e que não se adequavam a necessidade dos usuários, conforme mostra a Foto 24.

Foto 21 - Secretaria (A)



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Foto 22 - Secretaria (B)



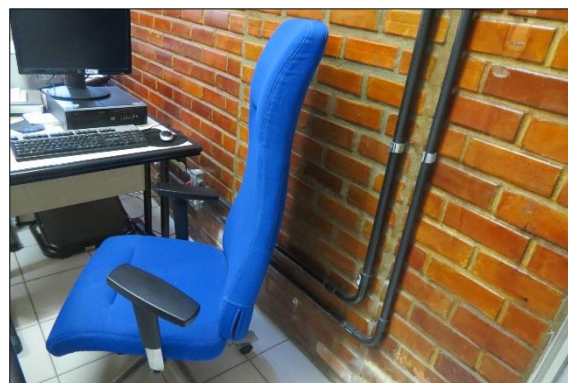
Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Foto 23 - Coordenação do curso



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Foto 24 - Cadeira fornecida aos servidores



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Saindo do ambulatório de pequenos animais, temos o ambulatório de grandes animais dividido em três espaços: o interno destina-se ao atendimento de cabras, ovinos, suínos e bois, o externo para atendimento de cavalos e o centro cirúrgico. Esses recintos consistem-se em galpões, cobertos com telhas de amianto, ventilação natural.

Não é necessário agendamento para atendimento nesse ambulatório, funcionando nos fins de semana em escala de plantão para dar assistência aos animais internados, com uma equipe formada por quatro residentes e quatro professores.

O centro cirúrgico realiza vários tipos de intervenções em animais: traumas, cortes, cesariana, mastectomia, remoção de tumor, cirurgias ortopédicas, castração, porém por falta do aparelho anestésico, não é feita a cirurgia abdominal em cavalos. A estrutura física desses ambientes é bastante precária como podemos observar nas fotos a seguir.

Foto 25 - Local de atendimento e aprisco (A)



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Foto 26 - Local de atendimento e aprisco (B)



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Foto 27 - Espaço destinado aos cavalos (A)



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Foto 28 - Espaço destinado aos cavalos (B)



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Outro ambiente a ser considerado na nossa análise para posterior avaliação das variáveis relacionadas a insatisfação do trabalhador é o local de descanso dos colaboradores, sendo estes do sexo masculino e da empresa terceirizada.

Verificamos que os espaços destinados a depósito de materiais estão sendo utilizados para esta finalidade, por não existir outro ambiente. Dessa forma encontramos um ambiente apresentando condições de riscos como poeira, falta de ventilação, iluminação precária e assentos danificados.

Foto 29 - Local de descanso dos terceirizados (A)



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Foto 30 - Local de descanso dos terceirizados (B)



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Foto 31 - Mobiliário existente (A)



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

Foto 32 - Mobiliário existente (B)



Fonte: Arquivo da autora, 2019.

3.3.2 População do estudo

A amostra foi constituída por 36 profissionais de ambos os sexos, divididos em 10 categorias funcionais.

Tabela 1 - Categoria funcional e quantitativo dos servidores e colaboradores do ambulatório de pequenos e grandes animais do hospital veterinário

SUJEITO	CATEGORIA FUNCIONAL	QUANTIDADE
01	Coordenador do Hospital Veterinário	01
02	Médico Veterinário	05
03	Médico Veterinário Residente	07
04	Técnico Administrativo	01
05	Assistente em Administração	05
06	Tratador de Animal	01
07	Auxiliar de Veterinária e Zootecnia	01
08	Auxiliar de Agropecuária	05
09	Auxiliar em Administração	04
10	Auxiliar de Serviços Gerais	06
TOTAL		36

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

O público-alvo para inclusão consistiu na população de servidores e colaboradores alocados no ambulatório de animais de pequeno e grande porte do Hospital Veterinário campus Dois Irmãos: 18 servidores, sete médicos residentes e 11 funcionários da empresa terceirizada. O critério de exclusão consistiu nos profissionais que estiveram ausentes por motivos de férias ou licenças. O intuito foi conseguir uma amostra que trouxesse um grau de confiança de, pelo menos 95% as análises, com margem de erro de 5%.

3.3.3 Aspectos éticos

A adesão à pesquisa foi realizada após a concordância e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice A), respeitando os aspectos éticos

presentes na Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde, que aprova as diretrizes e normas regulamentadoras da pesquisa envolvendo seres humanos.

Todas as informações desta pesquisa serão confidenciais e divulgadas apenas em eventos ou publicações científicas, não havendo identificação dos voluntários, a não ser entre os responsáveis pelo estudo, assegurando o sigilo sobre a sua participação. Os dados coletados nesta pesquisa (entrevistas, fotos, filmagens etc.), ficarão armazenados em pastas de arquivo e computador pessoal, sob a responsabilidade do pesquisador, pelo período mínimo 5 anos.

O risco da pesquisa foi de constrangimento devido as perguntas referentes ao local de trabalho. Por isso, para minimizar possíveis queixas, o questionário foi realizado de forma individual.

Os benefícios diretos para os voluntários não existem, entretanto, indiretamente pretende-se propor mudanças no ambiente e processo de trabalho, colaborando para um ambiente saudável e com satisfação para os servidores.

3.4 INSTRUMENTOS PARA COLETA DE DADOS

A maneira como os trabalhadores percebem o seu ambiente laboral constitui um desafio para abordagem das ciências do trabalho, uma vez que ele pode ser visto como algo prazeroso, satisfatório, frustrante ou opressor. Nessa perspectiva faz-se necessário entender o contexto ao qual o trabalhador está inserido, encontrando quais problemas estão presentes na organização, para assim desenvolver um melhor desempenho organizacional e profissional. Segundo Ferreira e Mendes (2008), o Contexto de Produção de Bens e Serviços (CBPS) é formado por três dimensões com interdependência entre si e que formam as bases teóricas para a definição dos fatores da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT). As definições são as seguintes: Organização do Trabalho (OT); Condições de Trabalho (CT) e Relações Socioprofissionais (RS), conforme apresentado no quadro a seguir.

Quadro 1 - Dimensões, definição e componentes do CBPS

Dimensões analíticas	Definição	Componentes
Organização do Trabalho (OT)	É constituída pelos elementos prescritos (formal ou informalmente) que expressam as concepções e as práticas de gestão de pessoas e do trabalho presente no lócus de produção e que balizam o seu funcionamento.	– Divisão do trabalho: hierárquica, técnica, social. – Produtividade esperada: metas, qualidade, quantidade. – Regras formais: missão, normas, dispositivos jurídicos, procedimentos – Tempo: duração da jornada, pausas e turnos. – -Ritmos: prazos e tipos de pressão. – -Controles: supervisão, fiscalização e disciplina. – Características da tarefa: natureza e conteúdo.
Condições de Trabalho (CT)	É constituída pelos elementos estruturais que expressam as condições de trabalho presentes no lócus de produção e caracterizam sua infraestrutura e apoio institucional	– Ambiente físico: sinalização, espaço, ar, luz, temperatura, som. – Instrumentos: ferramentas, máquinas, documentação. – Equipamentos: materiais arquitetônicos, aparelhagem, mobiliário. – Matéria prima: objetos materiais/simbólicos, informacionais. – Suporte organizacional: informações, suprimentos, tecnologias.
Relações Socioprofissionais	É constituída pelos elementos internacionais que expressam as relações socioprofissionais de trabalho, presentes no lócus de produção e caracterizam sua dimensão social.	– Interações hierárquicas: chefias imediatas, chefias superiores. – Interações coletivas intra e intergrupos: membros da equipe de trabalho, membros de outros grupos de trabalho. – Interações externas: usuários, consumidores, representantes institucionais (fiscais, fornecedores).

Fonte: Ferreira; Mendes, 2008, p.113.

Essa pesquisa propôs captar, tratar e analisar as representações que os indivíduos fazem do seu contexto de trabalho para adoção de medidas, visando o bem-estar físico e mental, utilizando-se para isso a Escala Psicométrica chamada de Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT), desenvolvida pelos professores Dr. Mário César Ferreira e da Dra. Ana Magnólia Mendes, da

Universidade de Brasília, do Departamento de Psicologia Social e do Trabalho. Esta escala é parte integrante do Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) e sua utilização é usada para fins de intervenção nas organizações.

A utilização dessa escala permitiu diagnosticar as condições, a organização e as relações socioprofissionais de trabalho sob a ótica dos servidores e colaboradores. A escala foi composta por um questionário com 30 itens representados por três dimensões analíticas independentes: organização do trabalho, condições de trabalho e relações sociais de trabalho, em que foram coletadas informações de como o trabalho atual é compreendido, sendo que as respostas foram dadas em uma escala representadas pelas alternativas: 1 (nunca), 2 (raramente), 3 (às vezes), 4 (frequentemente) e 5 (sempre).

Para análise dos dados foi construído um banco de dados na planilha eletrônica Microsoft Excel, o qual foi exportado para o software SPSS, versão 18, para a realização da análise. Para caracterizar o perfil pessoal e institucional dos profissionais avaliados foram calculadas as frequências percentuais e construídas as respectivas distribuições de frequência. Ainda, foram construídas as distribuições para os itens da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT). A comparação dos percentuais encontrados nos níveis dos fatores avaliados foi feita pelo teste Qui-quadrado para comparação de proporção. Para o escore da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho foi avaliada a normalidade pelo teste Shapiro-Wilk. Uma vez indicada a normalidade foram calculadas as estatísticas média e desvio padrão. A comparação da média do escore, para cada domínio da escala, entre os fatores do perfil pessoal e institucional dos profissionais avaliados, foi feita pelo teste t de *Student* para grupos independentes e o teste da ANOVA. Todas as conclusões foram tiradas considerando o nível de significância de 5%.

Quadro 2 - Tratamento e Análise dos Resultados da EACT

Organização do Trabalho (N=9)	Condições de Trabalho (N=10)	Relações socioprofissionais (N=11)
OT= soma dos valores atribuídos aos itens divididos por 9	CT= soma dos valores atribuídos aos itens divididos por 10	RS= soma dos valores atribuídos aos itens divididos por 11
1 a 9	10 a 19	20 a 30

Fonte: Ferreira; Mendes, 2008, p.113.

Com base na média de cada fator (OT, CT e RS), utilizou-se a pontuação conforme o quadro a seguir, para avaliar e interpretar os resultados, criados pelos mesmos autores.

Quadro 3 - Média de cada fator (OT, CT, RS)

1	2,3	3,7	5
Satisfatório	Crítico	Grave	
Resultado positivo e produtor de bem-estar no trabalho. Aspecto a ser mantido e consolidado no ambiente organizacional.	Resultado mediano. Indicador de “ situação-limite ”, potencializando vivências de mal-estar no trabalho e risco de adoecimento. Sinaliza estado de alerta , requerendo providências imediatas a curto e médio prazos.	Resultado negativo e produtor de mal-estar no trabalho. Forte risco de adoecimento requerendo providências imediatas nas causas para eliminá-las e/ou atenuá-las no ambiente organizacional.	

Fonte: Ferreira; Mendes, 2008, p.113.

As pesquisas de Ferreira e Mendes (2008) permitem mapear as representações dos trabalhadores nos seguintes aspectos: condições de trabalho (físicas, materiais, instrumentais, suporte); organização do tempo (tempo, controle, traços de tarefas, sobrecarga, prescrições); relações socioprofissionais de trabalho (pares, chefias, comunicação, ambiente harmonioso, conflitos); reconhecimento e crescimento profissional (reconhecimento no trabalho, desenvolvimento profissional); e elo trabalho-vida social (instituição, trabalho, analogias com a vida social). Eis o motivo da escolha desses instrumentos.

4 ANÁLISE E RESULTADO

Na tabela 2 verifica-se que a maioria dos profissionais possui idade de até 30 anos (36,1%), estudou até a pós-graduação (41,7%), é solteiro (50,0%), trabalha na instituição há no máximo 5 anos (41,7%) e atua no cargo há no máximo 5 anos (44,4%). Mesmo sendo encontrada maior prevalência de profissionais com o perfil descrito, o teste de comparação de proporção foi significativo apenas no fator estado civil ($p\text{-valor} = 0,005$), indicando que o número de casados e solteiros é relevantemente maior em comparação aos que possuem outro estado civil. Para os demais fatores o teste de comparação de proporção não foi significativo ($p\text{-valor}$ maior que 0,05), indicando que o número de profissionais em cada nível dos fatores avaliados, são semelhantes.

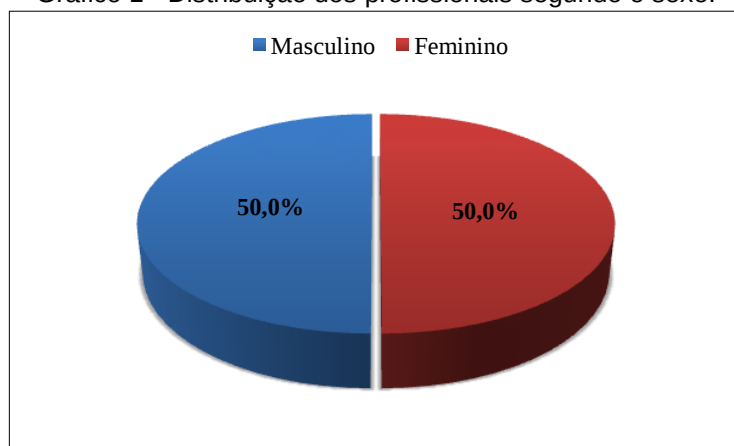
Tabela 2 - Distribuição do perfil pessoal e institucional dos profissionais avaliados

Fator avaliado	n	%	p-valor ¹
Sexo			
Masculino	18	50,0	1,000
Feminino	18	50,0	
Idade			
Até 30 anos	13	36,1	0,920
31 a 45 anos	11	30,6	
Acima de 45 anos	12	33,3	
Escolaridade			
1º e 2º Grau	10	27,7	0,558
Superior	11	30,6	
Pós-graduação	15	41,7	
Estado civil			
Casado (a)	15	41,7	0,005
Solteiro (a)	18	50,0	
Outros	3	8,3	
Tempo de instituição			
Até 5 anos	15	41,7	0,338
Acima de 5 a 10 anos	8	22,2	
Acima de 10 anos	13	36,1	
Tempo de cargo			
Até 5 anos	16	44,4	0,338
Acima de 5 a 10 anos	9	25,0	
Acima de 10 anos	11	30,6	

¹p-valor do teste Qui-quadrado para comparação de proporção.

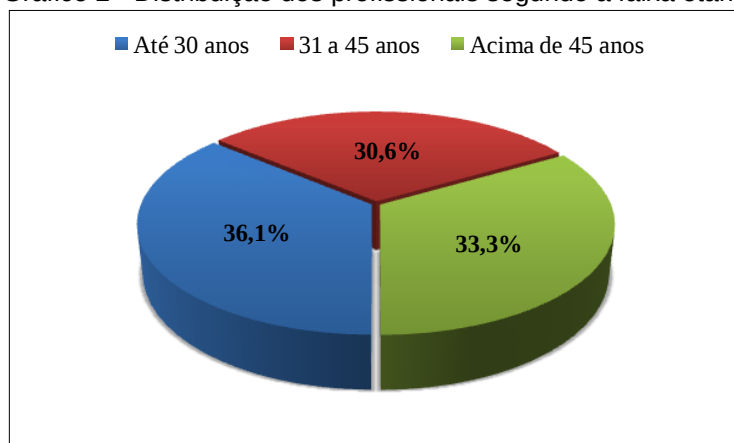
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Gráfico 1 - Distribuição dos profissionais segundo o sexo.



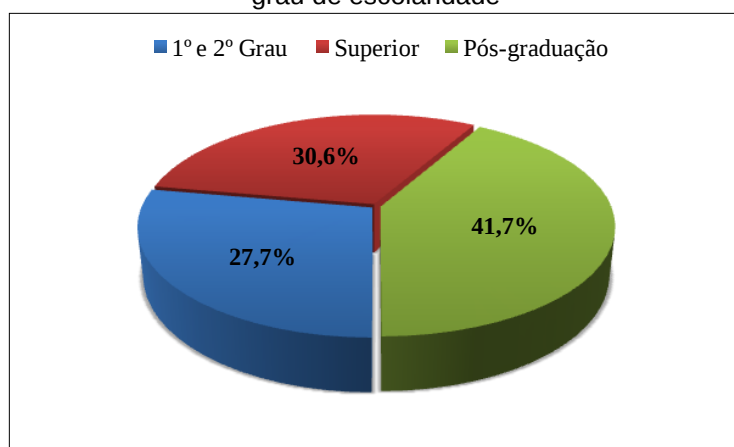
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Gráfico 2 - Distribuição dos profissionais segundo a faixa etária



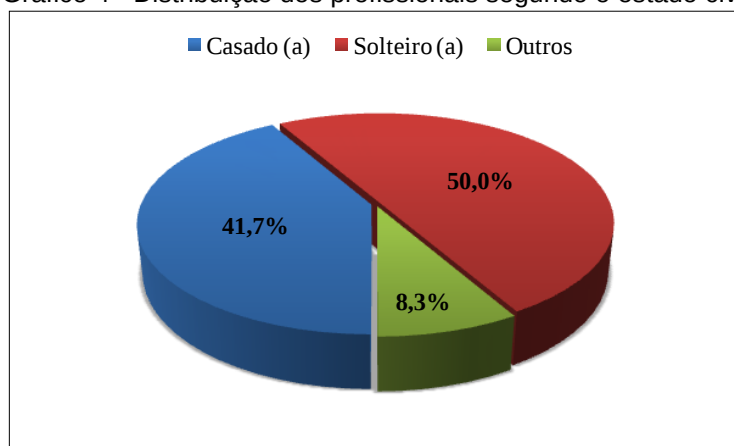
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Gráfico 3 - Distribuição dos profissionais segundo o grau de escolaridade



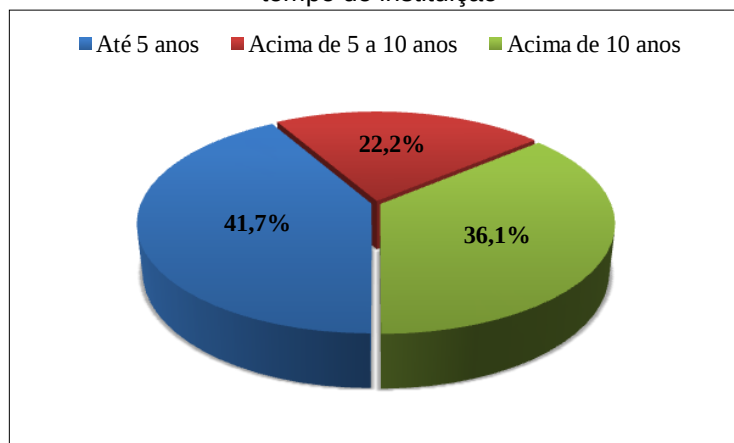
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Gráfico 4 - Distribuição dos profissionais segundo o estado civil



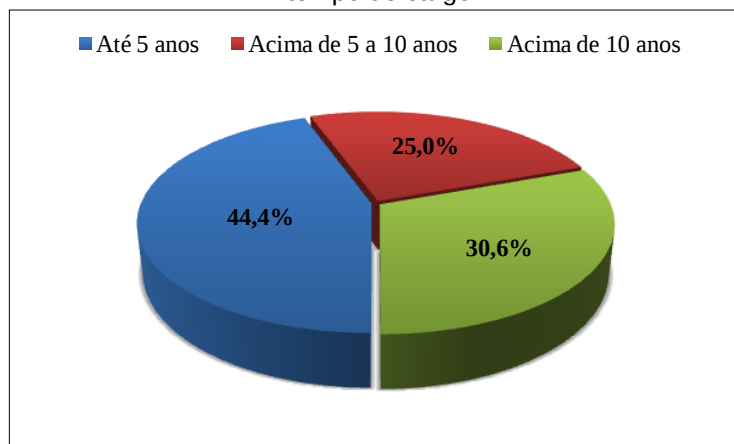
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Gráfico 5 - Distribuição dos profissionais segundo o tempo de instituição



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Gráfico 6 - Distribuição dos profissionais segundo o tempo de cargo



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Na tabela 3 temos a distribuição da frequência dos itens relacionados à organização do trabalho. Verifica-se que a maioria dos profissionais afirmou que frequentemente/sempre ocorre de: o ritmo do trabalho é intenso (63,9%); a cobrança por resultados é presente (44,1%); as normas para execução das tarefas são rígidas (41,7%); existe fiscalização do desempenho (38,9%) e existe divisão entre quem planeja e quem executa (41,2%). Ainda, observa-se que a maioria dos profissionais afirma que nunca/raramente ocorre: pressão de tempo para o cumprimento das tarefas (41,7); as normas para execução das tarefas são rígidas (41,7%); o número de pessoas é insuficiente para se realizar a tarefa (44,4%); os resultados esperados estão fora da realidade (61,0%) e falta tempo para realizar descanso no trabalho (41,6%).

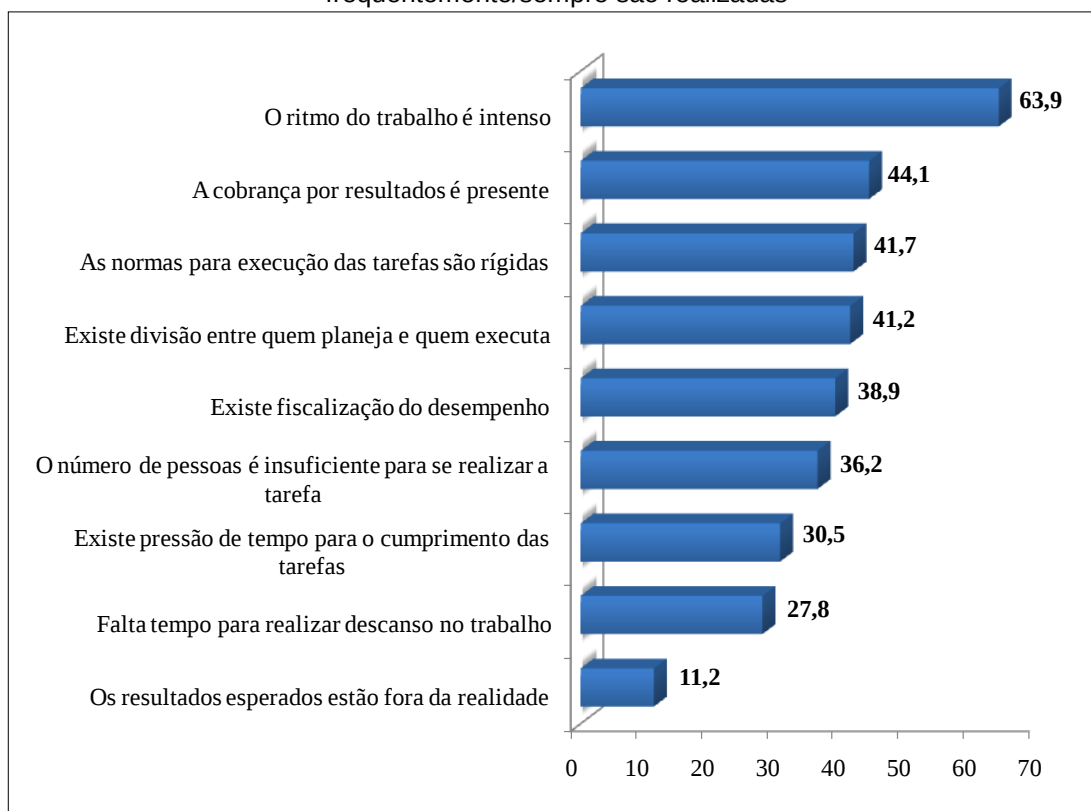
Tabela 3 - Distribuição da frequência dos itens relacionados à organização do trabalho

Itens avaliados	Distribuição da frequência				
	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
1 - O ritmo do trabalho é intenso	1 (2,8%)	3 (8,3%)	9 (25,0%)	14 (38,9%)	9 (25,0%)
2 - Existe pressão de tempo para o cumprimento das tarefas	5 (13,9%)	10 (27,8%)	10 (27,8%)	7 (19,4%)	4 (11,1%)
3 - A cobrança por resultados é presente*	3 (8,8%)	6 (17,6%)	10 (29,5%)	8 (23,5%)	7 (20,6%)
4 - As normas para execução das tarefas são rígidas	6 (16,7%)	9 (25,0%)	6 (16,7%)	9 (25,0%)	6 (16,7%)
5 - Existe fiscalização do desempenho	0 (0,0%)	9 (25,0%)	13 (36,1%)	5 (13,9%)	9 (25,0%)
6 - O número de pessoas é insuficiente para se realizar a tarefa	9 (25,0%)	7 (19,4%)	7 (19,4%)	4 (11,2%)	9 (25,0%)
7 - Os resultados esperados estão fora da realidade	14 (38,9%)	8 (22,1%)	10 (27,8%)	2 (5,6%)	2 (5,6%)
8 - Falta tempo para realizar descanso no trabalho	8 (22,2%)	7 (19,4%)	11 (30,6%)	2 (5,6%)	8 (22,2%)
9 - Existe divisão entre quem planeja e quem executa*	6 (17,6%)	2 (5,9%)	12 (35,3%)	7 (20,6%)	7 (20,6%)

* o número de observações não coincide com o número total de observações pois alguns profissionais não responderam à questão avaliada.

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Gráfico 7 - Prevalência das ações relacionadas à organização do trabalho que frequentemente/sempe são realizadas



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Na tabela 4 temos a distribuição da frequência dos itens relacionados às condições de trabalho. Verifica-se que a maioria dos profissionais afirmou que frequentemente/sempe: as condições de trabalho são precárias (44,5%); o ambiente físico é desconfortável (44,4%); existe barulho no ambiente de trabalho (38,9%); o mobiliário existente no local de trabalho é inadequado (61,1%); as condições de trabalho oferecem riscos às condições físicas das pessoas (54,3%) e o material de consumo é insuficiente (44,5%). Ainda, observa-se que a maioria dos profissionais afirma que nunca/raramente ocorre de: os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar a tarefa (47,3%); o posto de trabalho é inadequado para realização da tarefa (58,3%); os equipamentos necessários para realização das tarefas são inadequados (47,2%) e o espaço físico para realizar o trabalho é inadequado (47,2%).

Tabela 4 - Distribuição da frequência dos itens relacionados às condições de trabalho

Itens avaliados	Distribuição da frequência				
	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
10 - As condições de trabalho são precárias	2 (5,5%)	8 (22,2%)	10 (27,8%)	6 (16,7%)	10 (27,8%)
11 - O ambiente físico é desconfortável	2 (5,6%)	8 (22,2%)	10 (27,8%)	4 (11,1%)	12 (33,3%)
12 - Existe barulho no ambiente de trabalho	2 (5,6%)	7 (19,4%)	13 (36,1%)	5 (13,9%)	9 (25,0%)
13 - O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado	2 (5,6%)	7 (19,4%)	5 (13,9%)	13 (36,1%)	9 (25,0%)
14 - Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar a tarefa	7 (19,4%)	10 (27,9%)	7 (19,4%)	5 (13,9%)	7 (19,4%)
15 - O posto de trabalho é inadequado para realização da tarefa	12 (33,3%)	9 (25,0%)	9 (25,0%)	4 (11,1%)	2 (5,6%)
16 - Os equipamentos necessários para realização das tarefas são inadequados	8 (22,2%)	9 (25,0%)	9 (25,0%)	4 (11,1%)	6 (16,7%)
17 - O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado	12 (33,3%)	5 (13,9%)	10 (27,8%)	5 (13,9%)	4 (11,1%)
18 - As condições de trabalho oferecem riscos às condições físicas das pessoas*	1 (2,8%)	7 (20,0%)	8 (22,9%)	10 (28,6%)	9 (25,7%)
19 - O material de consumo é insuficiente	2 (5,5%)	5 (13,9%)	13 (36,1%)	6 (16,7%)	10 (27,8%)

* o número de observações não coincide com o número total de observações pois alguns profissionais não responderam à questão avaliada.

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Gráfico 8 - Prevalência das condições do trabalho que frequentemente/sempre são vivenciadas



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Na tabela 5 temos a distribuição da frequência dos itens relacionados às relações socioprofissionais. Verifica-se que a maioria dos profissionais afirmou que nunca/raramente: as tarefas não estão claramente definidas (63,9%); a autonomia é inexistente (48,6%); a distribuição das tarefas é injusta (62,8%); existem dificuldades na comunicação com a chefia (54,3%); existem disputas profissionais no local de trabalho (58,4%); existe individualismo no ambiente de trabalho (52,8%); existe falta de clareza na geração de uma tarefa (69,5%); a comunicação entre servidores e colaboradores é insatisfatória (63,9%); as informações que consigo para executar minhas tarefas são de difícil acesso (75,0%) e falta apoio da gestão para o meu desenvolvimento profissional (47,3%).

Tabela 5 - Distribuição da frequência dos itens relacionados com as relações socioprofissionais

Itens avaliados	Distribuição da frequência				
	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
20 - As tarefas não estão claramente definidas	13 (36,1%)	10 (27,8%)	9 (24,9%)	2 (5,6%)	2 (5,6%)
21 - A autonomia é inexistente*	7 (20,0%)	10 (28,6%)	11 (31,4%)	4 (11,4%)	3 (8,6%)
22 - A distribuição das tarefas é injusta*	11 (31,4%)	11 (31,4%)	8 (22,9%)	2 (5,7%)	3 (8,6%)
23 - Há exclusão na participação das decisões*	9 (25,7%)	4 (11,4%)	14 (40,0%)	3 (8,6%)	5 (14,3%)
24 - Existem dificuldades na comunicação com a chefia*	10 (28,6%)	9 (25,7%)	8 (22,9%)	5 (14,3%)	3 (8,5%)
25 - Existem disputas profissionais no local de trabalho	16 (44,5%)	5 (13,9%)	7 (19,4%)	5 (13,9%)	3 (8,3%)
26 - Existe individualismo no ambiente de trabalho	11 (30,6%)	8 (22,2%)	8 (22,2%)	7 (19,4%)	2 (5,6%)
27 - Existe FALTA de clareza na geração de uma tarefa	11 (30,6%)	14 (38,9%)	9 (24,9%)	1 (2,8%)	1 (2,8%)
28 - A comunicação entre servidores e colaboradores é Insatisfatória	15 (41,7%)	8 (22,2%)	10 (27,8%)	2 (5,5%)	1 (2,8%)
29 - As informações que consigo para executar minhas tarefas são de difícil acesso	16 (44,4%)	11 (30,6%)	6 (16,7%)	2 (5,5%)	1 (2,8%)
30 - Falta apoio da gestão para o meu desenvolvimento profissional	11 (30,6%)	6 (16,7%)	5 (13,9%)	4 (11,0%)	10 (27,8%)

* o número de observações não coincide com o número total de observações pois alguns profissionais não responderam à questão avaliada.

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Gráfico 9 - Prevalência das relações socioprofissionais que frequentemente/sempre são vivenciadas



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Na tabela 6 temos a média, desvio padrão e a distribuição da classificação da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT). Verifica-se maior média no domínio condições de trabalho (média = 3,11 pontos) e menor média no domínio relações socioprofissionais (média = 2,34 pontos). O teste de comparação de média foi significativo ($p\text{-valor} < 0,001$), indicando que há diferença significativa das médias do escore entre os domínios avaliados. Ao realizar a comparação dos domínios, dois a dois, foi observado que os domínios organização do trabalho e condições de trabalho apresentam média semelhante e que diferem da média do domínio relações socioprofissionais.

Para a distribuição da classificação do escore no domínio organização do trabalho, verifica-se que a maioria dos profissionais apresenta estado crítico (61,2%), e para o grave houve uma prevalência de 19,4%. No domínio condições de trabalho a maioria apresenta classificação crítica (55,6%) e houve uma prevalência de 27,8% para grave. No domínio relações socioprofissionais houve maior

prevalência de classificação satisfatória (47,2%) e crítico (47,2%). O teste de homogeneidade foi significativo (p -valor = 0,010), indicando que a classificação dos profissionais acerca dos domínios avaliados difere, sendo a relações socioprofissionais o que apresenta distribuição divergente das demais.

Tabela 6 - Análise do escore e da classificação da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT)

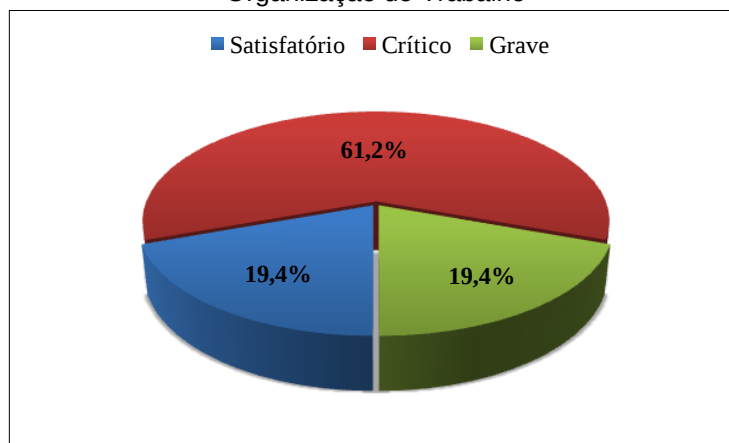
Domínios avaliados	Média	Desvio Padrão	Classificação		
			Satisfatório	Crítico	Grave
Organização do Trabalho	3,01	0,53	7(19,4%)	22(61,2%)	7(19,4%)
Condições de Trabalho	3,11	0,86	6(16,6%)	20(55,6%)	10(27,8%)
Relações socioprofissionais	2,34	0,88	17(47,2%)	17(47,2%)	2(5,6%)
p-valor	<0,001 ¹		0,010 ²		

¹ p-valor do teste de Friedman.

² p-valor do teste de Qui-quadrado para homogeneidade.

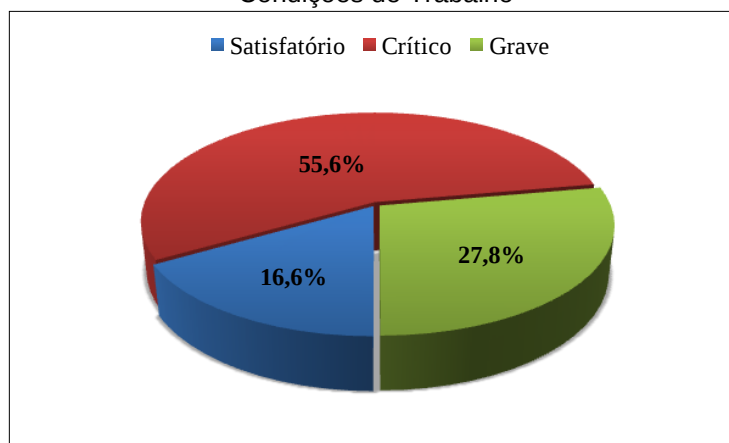
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Gráfico 10 - Classificação da EACT para o domínio Organização do Trabalho



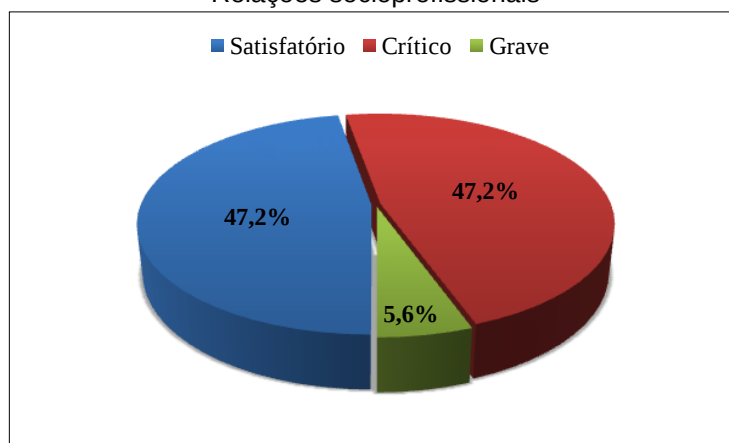
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Gráfico 11 - Classificação da EACT para o domínio Condições de Trabalho



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Gráfico 12 - Classificação da EACT para o domínio
Relações socioprofissionais



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Na tabela 7 temos a comparação da média do escore da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT). Verifica-se que dos fatores de perfil pessoal e institucional dos profissionais avaliados, apenas a escolaridade apresentou influência significativa no EACT para o domínio organização de trabalho ($p\text{-valor} = 0,016$). Ainda, observa-se que o grupo com escolaridade de 1º e 2º graus apresenta menor média da escala EACT, e com a alta escolaridade ocorre o aumento da média do escore da escala, indicando que quanto maior a formação do profissional, maior é o escore da escala psicométrica no domínio organizacional do trabalho. Ao comparar a média do escore do domínio organização do trabalho, dois a dois para a escolaridade, observa-se diferença significativa entre o grupo de profissionais que estudaram até o 2º Grau e os profissionais Pós-graduados, porém, não há diferença significativa entre os profissionais com nível superior e pós-graduados.

Tabela 7 - Média e desvio padrão do escore da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT)

Fator avaliado	Domínios avaliados		
	Organização do Trabalho	Condições de Trabalho	Relações socioprofissionais
Sexo			
Masculino	3,13±0,63	3,14±0,89	2,37±0,95
Feminino	2,89±0,81	3,08±0,86	2,30±0,83
<i>p-valor</i>	0,328 ¹	0,850 ¹	0,826 ¹
Idade			
Até 30 anos	3,30±0,47	3,22±0,89	2,28±0,59
31 a 45 anos	2,88±0,85	2,93±0,77	2,65±0,85
Acima de 45 anos	2,81±0,79	3,16±0,96	2,11±1,12
<i>p-valor</i>	0,198 ²	0,698 ²	0,324 ²
Escolaridade			
1º e 2º Grau	2,51±0,73	2,81±0,62	1,92±0,84
Superior	3,01±0,43	2,95±0,80	2,22±0,66
Pós-graduação	3,34±0,74	3,43±0,98	2,70±0,94
<i>p-valor</i>	0,016²	0,157 ²	0,079 ²
Estado civil			
Casado (a)	2,94±0,92	2,83±0,90	2,20±1,15
Solteiro (a)	3,16±0,54	3,32±0,85	2,41±0,65
Outros	2,44±0,40	3,23±0,59	2,55±0,60
<i>p-valor</i>	0,263 ²	0,267 ²	0,725 ²
Tempo de instituição			
Até 5 anos	3,25±0,63	3,40±0,83	2,51±0,75
Acima de 5 a 10 anos	2,72±0,65	2,55±0,57	2,28±0,74
Acima de 10 anos	2,91±0,83	3,12±0,93	2,17±1,09
<i>p-valor</i>	0,208 ²	0,076 ²	0,593 ²
Tempo de cargo			
Até 5 anos	3,19±0,65	3,34±0,83	2,47±0,75
Acima de 5 a 10 anos	2,67±0,65	2,56±0,56	2,14±0,80
Acima de 10 anos	3,02±0,84	3,23±0,97	2,31±1,13
<i>p-valor</i>	0,224 ²	0,075 ²	0,681 ²

Nota: Média ± Desvio padrão

¹ p-valor do teste t de Student para grupos independentes.

² p-valor do teste da ANOVA.

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

5 DISCUSSÃO E CONSIDERAÇÕES

O trabalho deve ser analisado como uma categoria essencialmente humana, sendo passível de despertar sentimentos de fracassos ou vitórias, interferindo significativamente na saúde e segurança do trabalhador, de acordo com o sentido que é dada a atividade laboral. Dessa maneira, para atingir os resultados esperados pela organização, muitas vezes o trabalhador entra em situações de conflitos internos, os quais podem ser desencadeadores de adoecimento.

O contexto organizacional analisado sofre influências do modelo gerencial implantado pelo setor privado, com ferramentas de gestão por competências e regras de desempenho para recebimento de recursos. Esses fatores como acumulação flexível de capital e reestruturação produtiva surgiram do novo sistema de organização do trabalho.

Essa organização determina como se desenvolvem as ações para alcance dos resultados esperados. Logo, qualquer setor de trabalho terá algum tipo de norma, manual, procedimento ou documento que determina a condução das ações pelos trabalhadores para que o trabalho seja realmente efetivado. Entretanto, nem sempre essas ações ocorrem como o esperado, havendo anomalias de funcionamento e incoerências organizacionais não previstas.

O trabalho no Hospital Veterinário é regulamentado por normas legais, tanto as representadas pelos conselhos de classes das categorias profissionais existentes, as quais citamos médicos veterinários, enfermeiros, administradores, dentre outras, como as descrições dos cargos dos técnicos-administrativos em educação extraídas dos documentos da Pró Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE), em que constam as descrições das atividades típicas do cargo, ajudando a conduzir a execução dos processos. O trabalho prescrito funciona como um comando oferecido pela instituição para a execução das atividades, favorecendo também a fiscalização da tarefa.

O real do trabalho se fez presente no processo de divisão das tarefas entre os setores do Hospital Veterinário, resultado das demandas e contextos evolutivos, envolvendo o processo de trabalho, que reivindicam revisões e inovação contínua no planejamento organizacional do trabalho. O ritmo das tarefas laborais, de acordo com 63,9% dos pesquisados é intenso, sendo que os servidores tendem a ajustar seu processo de trabalho para conseguir cumprir a demanda. 44,1% responderam

ser presente a cobrança por resultados, citamos os cargos de assistentes administrativos, os quais são frequentemente cobrados, deles dependem todo um processo burocrático por oferecerem suporte administrativo e técnico; atendem usuários; fornecem e recebem informações; tratam de documentos variados, preparam relatórios e planilhas, entre outras demandas. Os assistentes são responsáveis por receber materiais, porém muitos não chegam como o especificado nos Termos de Referências anexado ao processo de compra, tendo que muitas vezes aderir, contrariando as normas. Essa espécie de infração proposital tem como objetivo viabilizar o andamento do trabalho no hospital, pois se assim não fizessem, novos prazos seriam impostos e alguns setores deixariam de realizar as atividades. Situação convergente ao postulado por Dejours (2003), que afirma que, sejam quais forem as qualidades da organização do trabalho e da concepção, é impossível, nas situações comuns de trabalho, cumprir os objetivos da tarefa, respeitando escrupulosamente as prescrições, as instruções e os procedimentos.

A entrevista mostrou um percentual considerável referente às normas para execução serem rígidas, divisão hierárquica e fiscalização das tarefas. Quanto ao número de pessoas para realização do trabalho, apenas 36,2% dos respondentes mostraram insatisfação, um número pequeno se comparado a realidade apresentada no contexto estudado, em que verificamos um quantitativo insuficiente de profissionais nas áreas, ou por motivo de afastamento de saúde, licenças diversas, férias e até mesmo falecimento. No ambulatório de grandes animais apenas um residente na realização dos atendimentos, os outros profissionais estavam afastados.

A complexidade desses problemas, muitas vezes, emperra a operacionalização do trabalho, fazendo com que os trabalhadores se sintam pressionados e constrangidos, gerando desconforto e angústia. Esse cenário de conflito, perante as injustiças percebidas no trabalho, proporciona irritação, desgaste e desestímulo. Quando se distancia da prescrição da tarefa a ser executada, o trabalhador se depara com o imprevisto. É exatamente essa discrepância entre o trabalho prescrito e o trabalho real que causa impacto ao profissional que precisa se ajustar o que não estava prescrito.

Consequentemente, trabalhar pode exigir uma transformação pessoal diante das dificuldades, e é a partir dessa ótica que debateremos a seguir à dimensão das condições de trabalho do Hospital Veterinário, levando em consideração os

componentes: ambiente físico, instrumentos, equipamentos, matéria prima e suporte organizacional da Escala de Avaliação das Condições de Trabalho (EACT).

O questionário apresentado aos servidores e colaboradores mostrou uma frequência mais significativa de insatisfação relacionada a essa dimensão. 61,1% dos respondentes manifestaram queixas relativas ao mobiliário de trabalho, demonstrando que somente na Coordenação de Medicina Veterinária estava adequado, enquanto que nos consultórios em que os médicos realizam suas prescrições verificou-se situações muito precárias, registrada na figura 6 uma das médicas posicionando seu corpo para o lado por falta de mesa adequada ao seu biótipo. 54,3% mencionaram que as condições de trabalho oferecem riscos físicos ao trabalhador, observados diariamente na execução das tarefas, desde o levantamento de pesos, posturas incorretas para realização de procedimentos médicos, até ameaças de mordeduras de animais. Um servidor relatou que para realização de raio-X são necessárias duas pessoas para conter o animal, ainda assim, informa ter sofrido torção na coluna na tentativa de segurá-lo. Inúmeros são os riscos físicos à saúde do trabalhador ocasionados pelas condições de trabalho inadequada.

Na pesquisa, 44,5% dos entrevistados informaram ser insuficiente o material de consumo e precárias as condições de trabalho. A Universidade, há algum tempo, vem sofrendo com corte de verbas, afetando todos os segmentos da Instituição, especialmente no primeiro semestre de 2019, quando se tinha um planejamento orçamentário e não pôde ser cumprido. Isso afetou a compra de matérias, equipamentos, mão de obra, manutenção corretiva e preventiva, além de outros campos. Setores como o ambulatório de grandes animais realizaram a compra de insumos no início do ano, tiveram que utilizar estratégias para continuar funcionando sem os materiais. O problema com os aparelhos de ar condicionado vem sendo outra realidade que acarreta o comprometimento das atividades, as salas não oferecem ventilação natural suficiente, ou mesmo devido a especificidade do trabalho não se pode permanecer com a porta aberta, agravando com o clima quente da região nordeste. No laboratório de patologia, os equipamentos utilizados para análise necessitam de um ambiente refrigerado, e temendo danificá-los, as medidas adotadas foram suspender as análises até a correção do problema.

Os serviços de Hemograma, Bioquímica e Raio-X não estão sendo realizados pelo hospital por motivos de ar condicionado quebrado nessas áreas. Por causa

disso, as condições de trabalho tornaram-se um fator preponderante para o desenvolvimento das atividades e a prestação do serviço à população.

A temperatura elevada tem como consequência ao trabalhador estresse, mal humor, irritabilidade, desmaios, esgotamento físico e mental. Na recepção do ambulatório de pequenos animais, a colaboradora permanece toda a sua jornada em situação de desconforto térmico, apenas um ventilador funcionando como paliativo. A legislação brasileira, através da sua NR-17, a qual fala sobre Ergonomia, preconiza que nos locais de trabalho que exijam atenção constante como laboratórios, escritórios, salas de desenvolvimento ou análises de projetos, dentre outros, é recomendado índice de temperatura efetiva entre 20° C e 23° C.

Quando citamos o barulho existente no trabalho, verificamos que 38,9% dos respondentes apresentaram queixas, sendo dois fatores predominantemente característicos desse desconforto: o primeiro atribuído aos animais concentrados nas áreas do hospital, em especial aos cães, já o segundo, a disposição física das salas, as quais foram registradas nas fotos 9 e 10.

Os componentes instrumentos de trabalho são insuficientes para a realização da tarefa, com equipamentos, espaço físico e posto de trabalho inadequados, obtendo uma frequência pouco considerada.

Ao tratar dos resultados da pesquisa quanto a dimensão relações socioprofissionais buscou-se trazer a percepção dos servidores e colaboradores, numa perspectiva interpessoal da equipe e hierárquica. Obtivemos a maioria das respostas com a frequência nunca/raramente, com a seguinte indagação: os componentes desse contexto estão realmente funcionando de maneira adequada no trabalho, ou existe medo em apontar falhas na chefia?

Referente ao apoio dado pela chefia quanto ao desenvolvimento profissional, 38,8% dos entrevistados alegaram não possuí-lo, prática ocorrida principalmente com os terceirizados. Já os servidores técnicos-administrativos entrevistados possuem plano de carreira regulamentado por lei.

No quesito individualismo no ambiente de trabalho, a queixa foi pouco considerável, apenas 25% afirmaram frequentemente/sempre. Apenas 22,9% mencionou existir exclusão na participação das decisões, e 22,8% informaram que existe dificuldade de comunicação com a chefia.

Em se tratando de disputas profissionais, 22,2% dos pesquisados mencionaram existir no trabalho. Dos entrevistados, 20% referiu-se a autonomia inexistente, e o restantes dos componentes como: distribuição das tarefas injustas, as tarefas não são claramente definidas, as informações que consigo para executar minhas tarefas são de difícil acesso, a comunicação entre servidores e colaboradores é insatisfatória, existe falta de clareza na geração de uma tarefa, podemos analisar com as informações do gráfico 9 - prevalência das relações socioprofissionais que frequentemente/sempre são vivenciadas, percebendo-se um reduzido número de queixas.

Estando inserida diariamente no contexto de trabalho da UFRPE, conhecendo um pouco da dinâmica de trabalho do HV e de acordo com os relatos obtidos durante o período da pesquisa, conclui-se que para a dimensão relações socioprofissionais as respostas não tem uma precisão confiável.

A exemplo de outros estudos, inferimos que não é possível avaliar o grau de insatisfação dos trabalhadores referentes a relações socioprofissionais. Não se fala a verdade!

A organização apresenta-se por meio de seus trabalhadores, nessa abordagem constitui um desafio a abordagem do bem-estar na relação com a satisfação do trabalho. Um trabalhador satisfeito, com condições de trabalho adequadas, produz mais, adoece menos, enquanto não ocorre essa visão por parte da organização, continuaremos a ter um contexto organizacional constituente de diversos problemas. A abordagem do bem-estar na relação com a satisfação consiste num desafio, pois nesse contexto associa-se ao profissional na ação da sua percepção do ambiente como um trabalhador, dissociável do que ele é como ser humano.

6 RECOMENDAÇÕES ERGONÔMICAS

Tendo em vista os resultados obtidos nesta pesquisa, sugerem-se as seguintes proposições de melhorias:

Em relação ao domínio organização do trabalho, representado pelos componentes divisão do trabalho, produtividade esperada, regras, tempo, ritmos, controles e características da tarefa, a gestão precisa criar mecanismos mais eficazes, a fim de implementarem estratégias para melhoria dos processos e sistemas. A organização deve envolver os profissionais no planejamento das ações, por serem os conhecedores do processo, devem ser motivados, valorizados, escutados. Outro fator a ser priorizado é o levantamento pela Pró Reitoria de Gestão de Pessoas da necessidade de profissionais nas áreas tanto servidores como colaboradores para realização de concursos.

Sendo um hospital-escola, fundado com os objetivos de ensino, pesquisa e extensão, deve-se valorizar os processos de aprendizagem, sendo fundamental capacitar os profissionais, pois assim que se atinge a inovação de processos, sistemas e serviços.

Por meio das avaliações dos postos de trabalho foi possível delimitar os riscos a que estão expostos os entrevistados. Portanto, em relação ao domínio condições de trabalho com o componente ambiente físico, verificamos a necessidade de intervenções, uma vez que foram encontradas diversas inconformidades, as quais estão em desacordo com a legislação de segurança e saúde do trabalho.

No Brasil, as Normas Regulamentadoras (NRs) foram criadas a partir da lei nº 6.514 de 1977, com alteração no Capítulo V, do Título II, da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), relativas à Segurança e Medicina do Trabalho. As NRs foram aprovadas pela Portaria nº 3.214, em 8 de junho de 1978, com o objetivo de normatizar e unificar as normas de segurança brasileiras. A Norma Regulamentadora nº 17, que trata sobre Ergonomia, 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. Há ainda a NR nº 15, que trata de condições insalubres dos locais de trabalho, apresentando limites de tolerância para exposição ao calor.

Os trabalhadores devem conviver em ambientes que lhes proporcionem conforto e condições para um bom desempenho no trabalho. As altas temperaturas provocam irritabilidade, desmaios, além de diminuir o rendimento no trabalho significativamente, elevando as pausas, além do aumento à propensão a acidentes (principalmente a partir de 30°C) e a diminuição da concentração.

A adaptação ao calor está relacionada com a capacidade de o indivíduo produzir suor, independentemente de sua origem étnica, sendo diferente entre homens e mulheres e estrutura corporal. Pessoas obesas possuem uma maior dificuldade com o calor, pois as camadas de gordura que têm sob a pele funcionam como isolante. Em ambientes quentes, o trabalhador deve fazer a ingestão de líquidos com maior frequência, e ocorrendo indisposição, recomenda-se pausa e aguardar o equilíbrio do corpo, evitando danos à saúde do trabalhador ou mesmo acidentes de trabalho.

O calor é um grande causador de estresse, variando de acordo com a idade, saúde e características do corpo. Exposições em ambientes com temperatura e umidade alta podem causar câimbras, esgotamento, fadiga e até danos ao cérebro, podendo chegar à morte (CIOCCI, 2010).

Assim, a NR-17 recomenda as seguintes condições no ambiente de trabalho:

- Temperatura

As condições térmicas do local de trabalho devem proporcionar conforto aos trabalhadores, devendo a temperatura ser mantida entre 20° C e 23° C, estável e igual em todos os pontos do posto, evitando-se deslocamento de ar excessivo e conservando-se a umidade relativa em níveis não inferiores a 40%.

- Ruído

O controle do ruído ambiental é considerado como um eficiente instrumento da estratégia de diminuição de riscos ambientais, pois é sabido que níveis elevados de ruído podem causar danos à saúde. As atividades que exijam solicitação intelectual e ou atenção, o nível de ruído não deverá exceder a 60 dB.

- Iluminação

Nos locais de trabalho deve ter iluminação adequada, natural ou artificial, geral ou suplementar, adequada à natureza da atividade. A iluminação geral deve ser uniformemente distribuída e difusa.

A NBR 5413 trata de iluminação nos interiores, estabelecendo valores de iluminâncias médias mínimas em interiores para iluminação artificial, em que se realizem atividades de comércio, indústria, ensino, esportes e outras. A norma considera três valores diferentes de iluminância para cada ambiente, devendo sempre utilizar o valor médio, exceto nos seguintes casos:

O valor mais alto, das três iluminâncias, deve ser usado quando:

1. a tarefa se apresenta com refletância e contraste bastante baixo;
2. erros são de difícil correção;
3. o trabalho visual é crítico;
4. alta produtividade ou precisão são de grande importância;
5. A capacidade visual do observador está abaixo da média.

O valor mais baixo, das três iluminâncias, pode ser usado quando:

1. refletâncias ou contrastes são relativamente altos;
2. a velocidade e/ou a precisão não são importantes;
3. a tarefa é executada ocasionalmente.

Em se tratando de um ambiente hospitalar, a NBR recomenda os seguintes valores de iluminância as quais devem ser adotados no HV:

Tabela 8 - Recomendação de Iluminância no Hospital Veterinário

Ambiente hospitalar		Iluminância (lux)
Sala dos médicos ou enfermagem	- Geral	100 – 150 – 200
	- Mesa de trabalho	300 – 500 – 750
	- Quarto de preparação	150 – 200 – 300
	- Arquivo	150 – 200 - 300
Banheiros		100 – 150 - 200
Corredores e escadas		75 – 100 - 150
Laboratórios de análises	- Sala de pesquisa	150 – 200 – 300
	- Mesa de trabalho	300 – 500 - 750
Salas de diagnóstico e terapêuticas	- Geral	150 – 200 – 300
	- Mesa de diagnóstico	300 – 500 - 750
Departamento cirúrgico	- Sala de operação (iluminação geral)	300 – 500 – 750
	- Sala de esterilização	300 – 500 - 750
Lavatórios		100 – 150 - 200

Fonte: NBR 5413.

Em se tratando de mobiliário e equipamentos, recomenda-se a presença de cadeira apropriada (figura 96), com as seguintes características: ter altura ajustável (a); características de pouca ou nenhuma conformação na base do assento (b), borda frontal arredondada (c) e encosto adaptado ao corpo para proteção lombar (d). Assim como macas em quantidade suficiente para a realização de procedimentos, armários para guarda de materiais de trabalho e objetos pessoais, bem como os demais os equipamentos que compõem um posto de trabalho devem estar adequados às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado.

Figura 3 - Exemplo de cadeira ergonômica



Fonte: Alberflex, 2020.

Com relação a circulação de servidores e colaboradores utilizando os jalecos e propés nos setores administrativos, não existe legislação específica no Estado de Pernambuco quanto à proibição, porém cabe bom senso dos profissionais para retirá-los ao entrar nessas áreas.

Referente às instalações sanitárias, devem ser separadas por sexo e submetidas a processos permanentes de higienização, mantidos limpos e desprovidos de quaisquer odores, durante toda a jornada de trabalho. Consideração deve ser dada também quanto a um local adequado para descanso dos colaboradores terceirizados.

No que diz respeito ao domínio relações socioprofissionais, os elementos da pesquisa não forneceram informações significativas em que pudéssemos citar recomendações com o intuito de contribuir com melhorias na política organizacional, ficando a reflexão sobre os aspectos que precisam ser evidenciados na relação organização X trabalhador.

7 CONCLUSÃO

Quando estudamos as relações entre organização do trabalho e trabalhador, deparamos com a presença de diversos elementos e fatores que exercem influência nas atividades do sujeito, provocando insatisfação e desmotivação dos agentes envolvidos no sistema. Essa pesquisa propõe a elucidar os diversos problemas encontrados nos ambulatórios de pequenos e grandes animais do Hospital Veterinário da Universidade Federal Rural de Pernambuco.

Diante do cenário ao qual foi apresentado o estudo, com a frequência das repostas dos entrevistados sobre o contexto do trabalho, recomendamos a adoção de estratégias visando alinhar a gestão com os profissionais. As circunstâncias descritas pelos entrevistados foram analisadas, e a riqueza dos conteúdos narrados demonstra como essa ferramenta pode ser utilizada pela gestão para solucionar as incongruências organizacionais capazes de proporcionar sofrimento ao sujeito que trabalha para alcançar os objetivos propostos pelos próprios gestores. Sugerimos a aplicação desse processo de *feedback*, trazendo novas formas de organização no processo de trabalho. Assim como afirma Mendes (2007), a dinâmica entre a organização do trabalho e os processos de subjetivação pressupõe investimento da inteligência prática, da personalidade e da cooperação como elementos que, articulados, podem dar conta da “loucura” do trabalho e manter a saúde, à medida que são postos em confronto pelas tentativas de dominação da organização do trabalho.

Vivenciamos a escassez da literatura sobre a temática em hospital veterinário, por isso, recomenda-se a realização de novos estudos, aprofundando questões aqui levantadas e focando na percepção do trabalhador sobre seu ambiente laboral. A investigação possui limitações decorrentes do tamanho da amostra, que representa um pequeno espaço de trabalho. O caminho para construção de espaços de trabalho mais saudáveis passa pelo entendimento dos problemas verbalizados pelos próprios servidores, detentores das especificidades do saber fazer e das relações socioprofissionais. Precisamos dar voz aos problemas vivenciados diariamente no trabalho, para não que este não possa ser causador de adoecimentos e possíveis sofrimento em seus servidores e colaboradores.

REFERÊNCIAS

- ABRAHÃO, J. I. et al. **Introdução à ergonomia**: da prática à teoria. São Paulo: Edgard Blucher, 2009.
- ALBERFLEX. **Cadeira ergonômica**. 2020. 1 figura. Disponível em: <https://www.alberflex.com.br/wp-content/uploads/2019/02/ergonomia-nr-17-cadeira-home-office.jpg?x75553>. Acesso em: 22 jan. 2020.
- ARANGO, H. G. **Bioestatística**: teórica e computacional - com bancos de dados reais. 3. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2011.
- AZEVEDO, B. M. **Regulação no trabalho e processos decisórios na atividade de Promotores de Justiça em Santa Catarina**. [s.l.: s.n.], 2010.
- CIOCCI, M. **Reflexos do excesso de calor na saúde e na redução da produtividade**. Add Eletronics, Compilado a partir das publicações: Excessive Heat and Worker Safety – Universidade da Pensilvânia e NASA Report CR- 1205-VOL-1 Compendium of Human Re, VOL-1. 2010.
- CORRÊA, F. P. **Carga mental e ergonomia**. 2003. 167 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.
- DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. 5. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2003.
- DEJOURS, C. **Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz; Brasília: Paralelo 15, 2008.
- DEJOURS, C. Psicodinâmica do trabalho e teoria da sedução. **Psicologia em estudos**, Maringá, v. 17, n. 3, p. 363-371, set. 2012.
- DEJOURS, C. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- DEJOURS, C. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. *In*: CHANLAT, J. **O indivíduo na organização**: dimensões esquecidas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996. v. 1, p.150-173.
- DINIZ, R. L.; GUIMARÃES, L. B. M. **Ergonomia cognitiva**: avaliação de carga de trabalho mental. 2. ed. Porto Alegre: UFRGS, 2004.
- FALZON, P. **Ergonomia**. São Paulo: Editora Egard Blucher, 2018.
- FARIA, J. H. et al. **Análise crítica das teorias e práticas organizacionais**. São Paulo: Atlas, 2007.
- FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. B. A sabedoria prática: estudo com base na psicodinâmica do trabalho de criação literária. **Revista Psicologia**: Organizações e Trabalho, Santa Catarina, v. 12 n. 2, p 141-164, maio/ago. 2012.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. B. Contexto de trabalho. *In*: SIQUEIRA, M. M. M. **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008. p.111-123.

FRUTUOSO, J. T.; CRUZ, R. M. Mensuração da carga de trabalho e sua relação com a saúde do trabalhador. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 29-36, 2005.

GUÉRIN, F. et al. **Compreender o trabalho para transformá-lo**: a prática da ergonomia. São Paulo: Ed. Edgard Blucher, 2001.

GUIMARÃES, L. B. M. Análise Macroergonômica do Trabalho (AMT): modelo de implementação e avaliação de um programa de ergonomia da empresa. *In*: PRODUTO e Produção. Porto Alegre: [s.n.: s.l.], 2002.

HAMILTON, K. The four levels of evidence based practice. *In*: HEALTHCARE Design, Report to The Center for Health Design for the Designing the 21st Century Hospital Project. 3ed, Texas, Robert Wood Johnson Foundation, September, 2004. p.18-26.

HELOANI, R.; LANCMAN, S. Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação. **Revista Produção**, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 77-86, set./dez. 2004.

IIDA, Itiro. **Ergonomia**: projeto e produção. 2. ed. rev. ampl. São Paulo: Edgard Blucher, 2005.

LAURELL, A.; NORIEGA, M. **Processo de produção e saúde**. São Paulo: Hucitec, 1989.

LIMA, F. P. A. Carga de trabalho. *In*: OLIVEIRA, D. A.; DUARTE, A. M. C.; VIEIRA, L. M. F. **Dicionário**: trabalho, profissão e condição docente. Belo Horizonte: UFMG/Faculdade de Educação, 2010.

LIMA, M. A. E. Trabalho e Identidade: uma reflexão à luz do debate sobre a centralidade do trabalho na sociedade contemporânea. **Educação & Tecnologia**, Belo Horizonte, v. 12, n.3, p. 5-9, set./dez. 2007.

MARTINS, E. T. **Estudo das implicações na saúde e na operacionalização e no trabalho do aeronauta embarcado em modernas aeronaves no processo interativo homem-máquinas complexas**. 2010. Tese (Doutorado em Saúde Pública) - Centro de Pesquisas Aggeu Magalhães, Fundação Oswaldo Cruz, Recife, 2010.

MÁSCULO, F. S.; VIDAL, M. C. R. (Org.). **Ergonomia**: trabalho adequado e eficiente. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

MENDES, A. M. **Psicodinâmica do trabalho teoria, método, pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, A. M.; FERREIRA, M. C. Contexto de trabalho. *In*: SIQUEIRA, M. M. M. (org.). **Medidas do comportamento organizacional**: ferramentas de diagnóstico e gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 111-123.

MORAES, A; MONT'ALVÃO, C. R. Ergonomia: conceitos e aplicações. *In*: **Metodologia ergonômica**. Rio de Janeiro: iUsEr, 2003.

MOREIRA, M. A. R.; MENDES, R. Fatores de risco dos distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho de enfermagem. **Revista de Enfermagem da UERS**, Rio Grande do Sul, v. 1. p. 13-19, 2005.

MOURA, L. S.; FERREIRA, M. C.; PAINE, P. A. **Manual de elaboração de projetos de pesquisa**. Rio de Janeiro: Ed. UERJ, 1998.

PANARI, C. *et al.* Assessing and improving health in the workplace: an integration of subjective and objective measures with the Stress Assessment and Research Toolkit (St.A.R.T.) method. **Journal of Occupational Medicine and Toxicology**, London, v. 7, n. 18, p. 18, set. 2012.

VIDAL, M. C. *et al.* **Introdução à ergonomia**. Apostila do Curso de Especialização em Ergonomia Contemporânea/CESERG. Rio de Janeiro: COPPE/GENTE/UFRJ, 2000.

VIEIRA, S. **Bioestatística**: tópicos avançados. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

YOUNG, Mark S. *et al.* **State of science**: mental workload in ergonomics. *Ergonomics*, London, v. 58, n. 1, p. 1-17, dez. 2015.

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ERGONOMIA
MESTRADO PROFISSIONAL EM ERGONOMIA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (PARA MAIORES DE 18 ANOS OU EMANCIPADOS)

Convidamos o (a) Sr. (a)_____ para participar como voluntário (a) da pesquisa: A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO EM UM HOSPITAL VETERINÁRIO E SUA INFLUÊNCIA NAS ATIVIDADES DOS SERVIDORES E COLABORADORES DA UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO, que está sob a responsabilidade da pesquisadora JOSEANNE SANTANA DE GOIS, residente na Avenida Caxangá, 5671, Bloco G, Ap. 201, Várzea, Recife-PE, CEP 50740-000, Telefone: (81 98126-4462), e-mail: (joseannegoiss@yahoo.com.br).

A pesquisa está sob a orientação do prof. Dr. Edgard Thomas Martins, Telefone: (81 99285-5209), e-mail (edgardpiloto@gmail.com).

Todas as suas dúvidas podem ser esclarecidas com o responsável por esta pesquisa. Apenas quando todos os esclarecimentos forem dados e você concorde com a realização do estudo, pedimos que rubrique as folhas e assine ao final deste documento, que está em duas vias. Uma via lhe será entregue e a outra ficará com o pesquisador responsável.

Você estará livre para decidir participar ou recusar-se. Caso não aceite participar, não haverá nenhum problema, desistir é um direito seu, bem como será possível retirar o consentimento em qualquer fase da pesquisa, também sem nenhuma penalidade.

INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA:

- Nossa pesquisa utilizará como instrumento a Escala de Avaliação de Contexto do Trabalho (EACT) para diagnosticar as condições, a organização e as relações socioprofissionais de trabalho sob a ótica dos trabalhadores. A EACT é constituída por itens e índices de precisão,

sendo cada um dos fatores mensurados de maneira distinta e independente. Será apresentado um questionário com cinco alternativas de resposta: nunca, raramente, às vezes, frequentemente e sempre, os resultados obtidos (média e desvio padrão) serão interpretados conforme parâmetros básicos da Escala de Avaliação;

- O período da pesquisa compreende os meses de outubro e novembro, sendo realizadas visitas rotineiras para coleta de informações;
- Não há nenhum tipo de riscos para o voluntário;
- Através do resultado da pesquisa, pretende-se propor mudanças no ambiente e processo de trabalho, colaborando para um ambiente saudável e com satisfação para os servidores.

Todas as informações desta pesquisa serão confidenciais e serão divulgadas apenas em eventos ou publicações científicas, não havendo identificação dos voluntários, a não ser entre os responsáveis pelo estudo, sendo assegurado o sigilo sobre a sua participação. Os dados coletados nesta pesquisa (entrevistas, fotos, filmagens etc), ficarão armazenados em (pastas de arquivo e computador pessoal), sob a responsabilidade do (pesquisador), no endereço acima informado, pelo período de mínimo 5 anos.

Nada lhe será pago e nem será cobrado para participar desta pesquisa, pois a aceitação é voluntária, mas fica também garantida a indenização em casos de danos, comprovadamente decorrentes da participação na pesquisa, conforme decisão judicial ou extrajudicial. Se houver necessidade, as despesas para a sua participação serão assumidas pelos pesquisadores (ressarcimento de transporte e alimentação).

Em caso de dúvidas relacionadas aos aspectos éticos deste estudo, você poderá consultar o Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da UFPE no endereço: (Avenida da Engenharia s/n – 1º Andar, sala 4 - Cidade Universitária, Recife-PE, CEP: 50740-600, Tel.: (81) 2126.8588 – e-mail: cepccs@ufpe.br).

(assinatura do pesquisador)

ANEXO A - QUESTIONÁRIO DE PESQUISA DE CAMPO

Escala Psicométrica Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho – EACT



O objetivo da escala é coletar informações sobre como você percebe o seu trabalho atual.

Importante:

- As informações prestadas por você são sigilosas e serão analisadas em conjunto com as informações fornecidas por outras pessoas; e;
- Fique tranquilo(a), ao respondê-las, não é necessário se identificar.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ERGONOMIA
MESTRADO PROFISSIONAL EM ERGONOMIA

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA DE CAMPO

Leias os itens abaixo e escolha a alternativa que melhor corresponde à avaliação que você faz do seu contexto de trabalho

1. O ritmo do trabalho é intenso	1	2	3	4	5
2. Existe pressão de tempo para o cumprimento das tarefas	1	2	3	4	5
3. A cobrança por resultados é presente	1	2	3	4	5
4. As normas para execução das tarefas são rígidas	1	2	3	4	5
5. Existe fiscalização do desempenho	1	2	3	4	5
6. O número de pessoas é insuficiente para se realizar a tarefa	1	2	3	4	5
7. Os resultados esperados estão fora da realidade	1	2	3	4	5
8. Falta tempo para realizar descanso no trabalho	1	2	3	4	5
9. Existe divisão entre quem planeja e quem executa	1	2	3	4	5
10. As condições de trabalho são precárias	1	2	3	4	5
11. O ambiente físico é desconfortável	1	2	3	4	5
12. Existe barulho no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
13. O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado	1	2	3	4	5
14. Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar a tarefa	1	2	3	4	5
15. O posto de trabalho é inadequado para realização da tarefa	1	2	3	4	5
16. Os equipamentos necessários para realização das tarefas são inadequados	1	2	3	4	5
17. O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado	1	2	3	4	5
18. As condições de trabalho oferecem riscos às condições físicas das pessoas	1	2	3	4	5
19. O material de consumo é insuficiente	1	2	3	4	5
20. As tarefas não estão claramente definidas	1	2	3	4	5
21. A autonomia é inexistente	1	2	3	4	5
22. A distribuição das tarefas é injusta	1	2	3	4	5
23. Há exclusão na participação das decisões	1	2	3	4	5
24. Existem dificuldades na comunicação com a chefia	1	2	3	4	5
25. Existem disputas profissionais no local de trabalho	1	2	3	4	5
26. Existe individualismo no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
27. Existe FALTA de clareza na geração de uma tarefa	1	2	3	4	5
28. A comunicação entre servidores e colaboradores é insatisfatória	1	2	3	4	5
29. As informações que consigo para executar minhas tarefas são de difícil acesso	1	2	3	4	5
30. Falta apoio da gestão para o meu desenvolvimento profissional	1	2	3	4	5

Para finalizar, preencha os seguintes dados complementares:

Idade: _____ anos

Gênero: () Masculino () Feminino

Escolaridade:

() 2º Grau
graduação

() Superior Incompleto

() Superior

() Pós-

Estado Civil: _____

Cargo atual: _____

Tempo de serviço na Instituição: _____ anos

Tempo de serviço no cargo: _____ anos

Obrigada pela sua participação!