

A ERGONOMIA DA ATIVIDADE APLICADA À QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: APRIMORANDO O MÉTODO NO CAMPO INDUSTRIAL

Francisca Mara Raquel Silva Almeida¹; Leonardo Araújo Lima²

¹Discente do Curso de Psicologia do Centro Universitário Católica de Quixadá.
E-mail: mara.rakel.10@gmail.com

²Docente do Curso de Psicologia do Centro Universitário Católica de Quixadá.
E-mail: leonardolima@unicatolicaquixada.edu.br

RESUMO

Relato de experiência no campo da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) aplicada no contexto industrial. Foi utilizado o método da Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT) como alternativa para intervenção de caráter preventivo nas situações problemas diagnosticados. A primeira etapa da intervenção consistiu na coleta de dados quantitativos e qualitativos que identificaram situações de trabalho fomentadoras de mal-estar, na qual foi utilizado o Inventário de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT). A segunda etapa da intervenção deveu-se ao fato de que nos dados quantitativos do IA_QVT três categorias foram identificadas como mais problemáticas: organização do trabalho, reconhecimento crescimento profissional e relações sócio profissionais. Com o intuito de melhor compreendê-las desenvolveu-se o instrumento Compreender para Transformar, com clara referência aos princípios da Ergonomia da Atividade. Com o IA_QVT obteve-se o resultado que aponta para uma média global na escala (que varia de 1 a 10) de 7,07, a qual encontra-se dentro da zona de bem-estar moderado. Já nas situações que geram mal-estar no trabalho, os respondentes revelam questões que envolvem a organização do trabalho (pressão, exigências, cansaço mental, utilização de equipamentos, acúmulo de tarefas em determinado cargo). Mas os dados relacionados às situações de mal-estar que mais se destacam circunscrevem as relações de trabalho. Compreende-se que somente aqueles que vivenciam a atividade de trabalho são capazes de identificar e propor mudanças na organização produtiva.

Palavras-chave: Qualidade de Vida. Ergonomia. Psicologia.

INTRODUÇÃO

Nas primeiras décadas do século XXI vivenciamos um complexo e dinâmico cenário de transformações no mundo do trabalho. Tal realidade é reflexo do processo de reestruturação produtiva que se inicia por volta da década de 1970 e se caracteriza, dentre outros, pela proliferação das políticas gerenciais que visam à flexibilização e precarização das condições de contratação dos trabalhadores, além da vivência temporal e produtiva mais intensificada das jornadas de trabalho.

Devido ao avanço técnico-científico e impulsionado pela necessidade de competição mundial por mercados consumidores, observa-se no cenário mundial, principalmente a partir da década de 1970, novas experiências na organização do trabalho produtivo. “A reestruturação produtiva pode ser definida como a transformação do modelo de acumulação taylorista-fordista no contexto do estado-nação para a acumulação flexível no contexto da globalização” (Nardi, 2006, p. 53).

Tal concepção consolida a base para metodologia na Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho – EAA_QVT (Ferreira, 2015), a qual conta com processos quantitativo e qualitativo para a coleta de dados a fim de aferir diagnóstico sobre as condições

de contexto (na ótica da organização) e as representações para a ação (na ótica dos sujeitos) que interferem na qualidade de vida no trabalho dentro de determinada organização.

A compreensão sobre as condições organizacionais para a QVT, bem como sobre as representações dos sujeitos referentes as vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho, contribuem para uma intervenção bem orientada que busca transformar as variáveis do contexto organizacional que estão na origem do mal-estar dos trabalhadores. A partir dessa compreensão o presente trabalho tem o objetivo de promover Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no cotidiano dos serviços desenvolvidos numa indústria de calçados localizada no interior do Estado do Ceará.

METODOLOGIA

A metodologia utilizada esteve em consonância com a EAA_QVT (Ferreira, 2015). O campo em questão trata-se de uma indústria de calçados localizada no interior no Estado do Ceará. A pesquisa teve início em fevereiro de 2017 e terminou em outubro de 2017. Seguiu as seguintes etapas: mediação institucional (fevereiro até maio), aplicação de instrumentos (maio até setembro) e análise de dados (outubro).

Neste sentido buscou-se diagnosticar, analisar e propor intervenções na atividade de trabalho de determinada amostra de trabalhadores com fins de investigar sobre as situações-problemas que implicam em risco à qualidade de vida no trabalho destes profissionais, bem como sobre as possibilidades de transformação destas situações.

A primeira etapa da intervenção consiste, portanto na aplicação de instrumentos para o diagnóstico sobre as situações-problemas que afetam a QVT. Tais informações servirão, numa segunda etapa da intervenção, como referencial para o diálogo coletivo a fim de elaborar coletiva de estratégias de ações práticas capazes de transformar a realidade e agregar vivências de qualidade de vida no trabalho.

A etapa preliminar de atuação consistiu, portanto, de aproximação institucional e esclarecimentos éticos junto ao corpo de diretores da indústria, assinatura de Termo de Anuência e aprovação da pesquisa pelo Comitê de Ética em Pesquisa (Parecer N. 2.120.715). Após tal aproximação institucional foi estabelecido que os pesquisadores deveriam priorizar (como amostra para diagnóstico) os trabalhadores do setor administrativo e os líderes de produção.

Sendo assim, a amostra coletada foi referente à aplicação do IA_QVT junto a 117 trabalhadores do referido setor da indústria. Entende-se que a amostra total foi atingida, com universo de 135. O IA_QVT é constituído por cinco categorias de análise, sendo: a) Condições de Trabalho; b) Organização do Trabalho; c) Relações Sócio-Profissionais; d) Reconhecimento e Crescimento Profissional; e e) Elo Trabalho-Vida Social. Os respondentes do inventário atuam em diferentes setores como: recursos humanos, faturamento, compras, laboratório, estagiários, segurança no trabalho, manutenção, montagem, modelagem, palmilha, acabamento, expedição, meio ambiente e programação.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

ANÁLISE DOS RESULTADOS QUANTITATIVOS

De acordo com a escala psicométrica que se divide em: mal-estar intenso (1 e 2), mal-estar moderado (3 e 4), zona de transição (5 -negativo e 6 -positivo), bem-estar moderado (7 e 8) e bem-estar intenso (9 e 10). Observa-se que a média global na escala (que varia de 1 a 10) de representações segundo a QVT está em 7,07. Ou seja, a média global considerando as cinco categorias de análise inclusas no IA_QVT encontra-se dentro da zona de bem-estar

moderado. Este é um interessante resultado por demonstrar que, de uma forma geral, os trabalhadores pesquisados vivenciam bem-estar na realização de suas atividades profissionais.

Verifica-se que, das cinco categorias de análise pesquisadas, aquela que apresentou melhor resultado foi *condições de trabalho*, com média igual a 8,31. Tal resultado torna-se positivo pela aparente existência de “condições mais favoráveis ao desenvolvimento de valores humanos que nele se encontram engajados” (Daniellou, 2004, p. 115). Sendo assim, contrário à noção tradicional da indústria taylorista, percebe-se que os gestores engenheiros e ergonomistas da indústria pesquisada já iniciaram um positivo trabalho de alinhar as condições físicas de trabalho para salutar a realização das atividades de trabalho cotidiano.

Em seguida, a categoria que melhor foi avaliada foi *Elo Trabalho – Vida Social*, com média igual a 7,18. Ainda dentro da zona de bem-estar moderado, esta categoria é preditora de QVT no momento em que considera de forma mais ampla o contexto da atividade de trabalho. “Muitas disfunções constatadas na produção de uma empresa, e suas respectivas consequências na saúde dos trabalhadores, têm a sua origem no desconhecimento do trabalho, ou mais precisamente no que chamamos de atividade de trabalho dos operadores” (Güérinet al, 2001, p.4).

As três próximas categorias de análise apresentaram resultados que inscritos na escala psicométrica de QVT encontram-se dentro da zona de transição positiva. São eles: organização do trabalho (média 6,38); relações sócio profissionais (média 6,75); reconhecimento e crescimento profissional (média 6,97). Considerar estes três itens de forma integralizada torna-se interessante para o estudo na medida em que “conflitos no interior [...] das relações entre a pessoa e a situação (a organização do trabalho) indicam que o sofrimento, a fadiga física, [...] e a sobrecarga do trabalho podem determinar distúrbios afetivos” (Wisner, 1994, p.14)

Com o objetivo de diagnosticar as reais situações-problemas que envolvem a QVT dentre os trabalhadores pesquisados, é muito importante descrever e problematizar sobre os itens que apresentaram baixos resultados e que precisam ser considerados numa futura intervenção.

DIMENSÃO QUALITATIVA

Na experiência aqui apresentada, a análise dos dados qualitativos gerou subsídios seguros para a identificação de questões que envolvem as representações de QVT na instituição pesquisada. Isso permitiu aproximar-se da realidade de trabalho de forma mais clara e segura, observando-a com o objetivo de formular e validar coletivamente ações de viés preventivo que transformem positivamente tal realidade.

O fato de que estas três categorias precisavam ser mais bem compreendidas, levou os pesquisadores a criarem o instrumento Compreender para Transformar, com clara referência aos princípios da Ergonomia da Atividade (Guérin et al, 2001). Neste instrumento foram inclusas três perguntas, aplicadas e respondidas separadamente pelos trabalhadores, a saber: *Neste momento quais são os impedimentos para a boa realização de seu trabalho?; Como as relações pessoais estão facilitando ou dificultando a boa realização do seu trabalho? Como e por quem a sua ênfase para boa realização do trabalho tem sido reconhecida?*

Os instrumentos foram distribuídos aleatoriamente dentre os trabalhadores em diferentes dias de trabalho, de forma que em uma semana todos eles pudessem responder ao instrumento. Sendo assim, ao final de três semanas de aplicação todos os trabalhadores pesquisados responderam às três questões do instrumento. A aplicação foi feita em determinada hora do expediente, escolhida de acordo com a disponibilidade e ritmo de trabalho dos informantes. Importante ressaltar que este segundo instrumento foi aplicado apenas num grupo de trabalhadores específico, os denominados líderes de produção. A escolha por este público

partiu da própria gestão da indústria por exercerem função estratégica na condução das tarefas de todo o setor produtivo.

ANÁLISE DOS DADOS QUALITATIVOS

Muitos exemplos de discursos incluídos como respostas aos instrumentais aplicados apontam para representações de QVT marcadas pela saúde física, pela segurança e pelas boas condições estruturais de trabalho. Mas, acima de tudo a representação de QVT está amplamente associada às relações profissionais harmoniosas e pelo posicionamento ativo (responsabilidade, trabalhar com o que gosta, gerar resultados, otimismo) dos trabalhadores em relação aos desafios que as suas tarefas exigem.

Dessa forma compreende-se que os trabalhadores pesquisados possuem um relativo grau de amadurecimento em relação à questão da QVT. Percebem que, por um lado, há necessidade de a organização proporcionar condições físicas e organizacionais para o bom andamento das atividades produtivas e, por outro lado, existe a necessidade de comprometimento por parte dos integrantes da equipe de trabalho no sentido de manterem-se motivados com o serviço e responsáveis pela boa condução das relações profissionais.

A partir da série de dados coletados e organizados podemos perceber a existência de coerência com os resultados quantitativos. Quando questionados sobre as situações que geram mal-estar no trabalho, os informantes revelam questões que envolvem tanto a organização do trabalho (pressão, exigências, cansaço mental, utilização de equipamentos, acúmulo de tarefas em determinado cargo). Há ainda menção referências às condições de trabalho, as quais tiveram os melhores resultados quantitativos, tais como: temperatura e ventilação, poeira e formato das cadeiras.

No entanto os dados relacionados às situações de mal-estar que mais se destacam circunscrevem as relações de trabalho. Tal evidência é percebida seja pela descrição de problemas na comunicação interna, compreensão mútua e posicionamentos dentre os integrantes das equipes, ou por questões de falta de reconhecimento dos demais colegas e da hierarquia imediata em relação aos êxitos nas tarefas realizadas.

Dessa forma, no que concerne aos critérios negativamente avaliados na dimensão quantitativa do IA_QVT, observa-se alguns exemplos discursivos de situações que podem ser problematizadas em grupo a fim de aprimorar os processos organizacionais com objetivo de melhorar a percepção de QVT. Tais ações são corroboradas quando se verifica alguns comentários e sugestões por parte dos informantes. Há referências empíricas pela à necessidade de treinamentos e práticas que fomentem a melhor convivência entre os trabalhadores. A própria iniciativa de avaliação e diagnóstico sobre QVT foi reconhecida como interessante estratégia para o aprimoramento organizacional.

No tocante ao segundo instrumento qualitativo aplicado especificamente junto aqueles que exercem o cargo de líderes de produção observou-se relação menos clara com os dados provenientes do IA_QVT. Foram mencionados alguns exemplos de impedimentos burocráticos, instrumentais e organizacionais para a boa execução de suas atividades. Dentre estes, se destacou a grande quantidade de demandas para elaboração de novos modelos sem que haja tempo suficiente para o preparo e planejamento de produção destes. No entanto, a maioria dos relatos foram que não havia problemas que estivessem impedindo suas ações.

Acerca às relações pessoais verificou grande disparate de informações se comparadas àquelas levantadas pela dimensão qualitativa do IA_QVT, o qual foi respondido por diversos trabalhadores de diferentes setores e hierarquias. No primeiro instrumento identifica-se situações problemas relacionadas à QVT que passam pelo âmbito das relações de trabalho. Já no segundo instrumento as repostas foram quase que totalmente marcados pelo discurso superficial e “clichê” que indicam sobre a importância de harmonia dentre os integrantes de

uma mesma equipe e que esta é uma realidade que eles observam e fomentam no setor que lideram.

Diante deste resultado conflitante é interessante refletir sobre a pertinência das informações sobre tais aspectos a partir apenas dos líderes, os quais estão comprometidos com o bom andamento da produção e que são diretamente responsabilizados pelos problemas de ordem técnica e relacional no contexto do setor que lidera. Portanto seria natural que as informações destes líderes estejam influenciadas pela postura otimista e propositiva que assumem na plena realização de suas tarefas de gestão. Sendo assim, os pesquisadores precisam tomar esta questão como ponto de pauta para o aprimoramento metodológico para coleta de dados nesta situação em específico.

Alguns outros dados do segundo instrumento se tornam relevantes ao trazer à tona as práticas de reconhecimento e crescimento profissional. Neste caso, coerente com os dados quantitativos e qualitativos do IA_QVT, os líderes de produção mencionam que, apesar de seus esforços, a falta de reconhecimento por parte da gestão - mesmo quando conseguem atingir as metas pré-estabelecidas, algumas vezes causa desmotivação e desgaste emocional.

CONCLUSÃO

O presente relato de experiência é uma ação em continuidade. A pesquisa nasceu a partir da parceria entre Centro Universitário Católica de Quixadá (Unicatólica) e uma indústria de calçados localizada na região, com a finalidade de diagnosticar e estimular práticas de QVT no âmbito do trabalho cotidiano. O compromisso de ambas as instituições esteve, desde a assinatura do convênio até a divulgação dos resultados do IA_QVT, pautado no diálogo entre teorias, métodos e o campo de trabalho com o objetivo de constante aprimoramento destas três dimensões no tocante ao objeto em estudo.

Até o mês de setembro de 2017 os pesquisadores haviam finalizado o período de coleta e tabulação dos dados quantitativos e qualitativos. A partir de então, foi organizado relatório de devolutiva para apreciação dos resultados por parte da diretoria da indústria. Após tal análise será discutido sobre estratégias de ação que podem contribuir para melhoria na percepção da QVT por parte dos trabalhadores.

Importante ressaltar que, por coerência institucional, a aprovação e planejamento das futuras ações de intervenção por parte da diretoria da indústria é uma etapa crucial. A dimensão do trabalho real deve ser problematizada no sentido de discutir coletivamente sobre os impedimentos e constrangimentos que implicam mal-estar nas rotinas de trabalho. Tais proposições podem, inclusive, servir de referência para a revitalização de novas prescrições recomendadas pela gestão.

REFERÊNCIAS

Almeida, R. G. (2011) A ergonomia sob a ótica anglo-saxônica e a ótica francesa. *Revista Vértices*. Campos dos Goytacazes - RJ, v. 13, n. 1, p. 115-126, jan./abr.

Antunes, R. L. C. (2005). O caracol e sua concha: ensaios sobre a nova morfologia do trabalho. São Paulo: Boitempo.

Daniellou, F. Introdução - questões epistemológicas acerca da ergonomia. In: Daniellou, F. (Coord.). A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos. São Paulo: Edgard Blucher, 2004b. p. 1-18.

Dejours, C. (2004). Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*: Florianópolis – SC, v.4, n.3.

Ferreira, M. C. (2008). A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho? Reflexões empíricas e teóricas. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, vol.11, n.1, p.83-99.

Ferreira, M. C. (2011) A Ergonomia da Atividade pode Promover a Qualidade de Vida no Trabalho? Reflexões de Natureza Metodológica. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, jan-jun, v.11, n.1, p. 8-20.

Ferreira, M. C. (2012). *Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores* (2a ed.). Brasília: Paralelo 15

Ferreira, M. C. (2015). Ergonomia da Atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho: lugar, importância e contribuição da Análise Ergonômica do Trabalho (AET). *Rev. bras. Saúde ocup.* São Paulo, 40 (131)18-29.

Ferreira, R. R.; Ferreira, M. C. (2015). *Elaboração de Política e Programa de Qualidade de Vida no Trabalho: a importância do diagnóstico baseado no olhar dos trabalhadores*. In: Taveira, I. M.R; Limongi-França, A. C; Ferreira, M. C. (Orgs). *Qualidade de Vida no Trabalho: Estudos e Metodologias Brasileira*. 1ed. Curitiba: CRV.

Ferreira, M C; Torres, C. (2015). *Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): uma alternativa em ergonomia da atividade para a mudança sustentável nas organizações*. In: Taveira, I. M.R; Limongi-França, A. C; Ferreira, M. C. (Orgs). *Qualidade de Vida no Trabalho: Estudos e Metodologias Brasileira*. 1ed. Curitiba: CRV.

Güérin, F. Laviele, A., Daniellou, F., Duraffourg, J., Kerguelen, A. Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia. São Paulo: Edgard Blucher, 2001.

Lima, M. E. A., Batista, M. A. O Papel do expert/especialista versus clínico/intervenat em clínica da atividade: afinal quem analisa a atividade de trabalho? *Anais do Seminário de Pesquisa: “Vygotsky: teoria e método – perspectiva em debate”*. Faculdade de Educação da UNCAMP, Campinas, 2013.

Lima, M. E. A., Rezende, L. A. P. Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) – qual eficácia possível? *Anais do IX Encontro de Estudos Organizacionais da ANPAD*. Belo Horizonte, 2016.

Lima, S. C; Mendes, A. M; Costa, M. (2015). O Sujeito Entre a Normalidade e a Patologia: motas sobre a trajetória conceitual da psicodinâmica do trabalho. In: Taveira, I. M.R; Limongi-França, A. C; Ferreira, M. C. (Orgs). *Qualidade de Vida no Trabalho: Estudos e Metodologias Brasileira* 1ed. Curitiba: CRV.

Medeiros, L. R.; Ferreira, R. R. (2015). Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): contribuições para a promoção do bem-estar no trabalho. In: Taveira, I. M.R; Limongi-França, A. C; Ferreira, M. C. (Orgs). *Qualidade de Vida no Trabalho: Estudos e Metodologias Brasileira*. 1ed, Curitiba: CRV

Mészáros, I. (2002). Para além do capital. Tradução de Paulo César Castanheira e Sérgio Lessa. São Paulo: Editora da UNICAMP e Boitempo Editorial.

Nardi, H. C. (2006) Ética, Trabalho e Subjetividade: Trajetórias de Vida no Contexto das Transformações do Capitalismo Contemporâneo. Porto Alegre: Editora da UFRS.

Salazar, S. N. (2009) A Centralidade da Categoria Trabalho na Contemporaneidade. *Revista Eletrônica: Em Debate*. PUC-Rio, n. 07.

Thiollent, M. Metodologia da pesquisa-ação. 18.ed. São Paulo: Cortez, 2011.

Wisner, A. (1994). A inteligência do trabalho: textos selecionados de ergonomia. Tradução de Roberto Leal Ferreira. São Paulo: Fundacentro, 1994, 191p.