

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS – CCJE  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA**

**ALEXANDRA DA SILVA DUTRA**

**TRABALHADORES DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA  
CHRISTIANO DIAS LOPES FILHO: UM OLHAR SOB A  
PERSPECTIVA DA ERGONOMIA FRANCESA**

**VITÓRIA  
2015**

**ALEXANDRA DA SILVA DUTRA**

**TRABALHADORES DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA  
CHRISTIANO DIAS LOPES FILHO: UM OLHAR SOB A  
PERSPECTIVA DA ERGONOMIA FRANCESA**

Dissertação apresentada ao programa de Pós-Graduação em Gestão Pública do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas da Universidade Federal do Espírito Santo como requisito parcial para obtenção do título de mestre.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Simone da Costa Fernandes

**VITÓRIA  
2015**

**TRABALHADORES DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA  
CHRISTIANO DIAS LOPES FILHO: UM OLHAR SOB  
A PERSPECTIVA DA ERGONOMIA**

**ALEXANDRA DA SILVA DUTRA**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo como parte dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre.

Aprovado em:

**COMISSÃO EXAMINADORA**

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Simone da Costa Fernandes - Ufes - Orientadora

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Marilene Olivier Ferreira de Oliveira - Ufes

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Dulcinea Sarmiento Rosemberg – Ufes

Prof<sup>o</sup>. Dr<sup>o</sup>. Marison Luiz Soares - Ufes

## AGRADECIMENTOS

Meus sinceros agradecimentos à minha orientadora, Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Simone da Costa Fernandes, pela paciência e perseverança.

À Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Teresa Cristina Janes Carneiro pela disponibilidade e dedicação à qual nos recebeu.

À Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Marilene Olivier Ferreira de Oliveira, pelo carinho nas considerações e sugestões.

À Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Dulcinea Sarmento Rosemberg e ao Prof<sup>o</sup>. Dr<sup>o</sup>. Marison Luiz Soares pela participação na Comissão Examinadora deste trabalho.

A todos os professores do Programa pela contribuição no meu amadurecimento acadêmico.

À Ufes, em especial ao CCA, por possibilitar que essa caminhada fosse real.

Aos profissionais da biblioteca do CCA/Ufes pela contribuição nessa pesquisa.

A todos, que de alguma maneira contribuíram para realização desse projeto.

O meu “Muito Obrigada”!

*A cabeça pensa a partir de onde os pés pisam e eles precisam ir mais longe, sem medo, com mais coragem, a lugares novos, por novos rumos, novas estradas, para a cabeça pensar melhor e o coração viver mais em paz*

*Schirato*

## RESUMO

Este estudo enfocou as transformações ocorridas no mundo do trabalho e como estas impactaram a natureza dos serviços no setor bibliotecário. Buscou-se compreender os mecanismos de adaptação e de superação desenvolvidos pelos trabalhadores, tendo como referencial norteador a Ergonomia Francesa. Como método de estudo optou-se por uma abordagem quanti-qualitativa. Os sujeitos da pesquisa foram os técnico-administrativos do Centro de Ciências Agrárias da Universidade Federal do Espírito Santo, lotados na Biblioteca Universitária Christiano Dias Lopes Filho. Como instrumento de coleta de dados foi utilizado a Escala de Avaliação de Contexto de Trabalho, validada por Mendes e Ferreira (2008), roteiro de entrevista semiestruturada, além da realização de observação direta do campo de estudo. Para tratamento e análise dos dados optou-se pela utilização do software *SPSS* e análise de conteúdo. A análise dos resultados revelou satisfação em relação às condições de trabalho, evidenciando-se adequação do espaço físico da biblioteca aos serviços ofertados. Destacou-se como indicador "crítico" na verificação deste estudo, a organização dos serviços. Como ponto frágil, destacaram-se os fatores analisados na dimensão que contextualizou as relações sociais e profissionais, expondo que estas devem ser fortalecidas por meio de estratégias de mediação de conflitos desenvolvidas coletivamente.

Palavras-chave: Trabalho, Organizações, Ergonomia, Biblioteca

## **ABSTRACT**

This study focused on the changes occurring in the world of work and how they impacted the nature of the services in the librarian sector. We sought to understand the mechanisms of adaptation and resilience developed by workers, taking as a reference guiding the ergonomics. As a study method was chosen by a qualitative and quantitative approach. The research subjects were the technical administrators of Agricultural Sciences Center of the Federal University of Espírito Santo, crowded in the University Library Christiano Dias Lopes Filho. As data collection instrument was used the Work Context Assessment Scale, validated by Mendes and Ferreira (2008), semi-structured interviews, in addition to holding direct observation of the field of study. For processing and analysis of data opted for the use of SPSS software and content analysis. The results revealed satisfaction with working conditions, demonstrating adequacy of the physical space of the library to the offered services. It stood out as critical indicator in the verification of this study, organization of services. How weak point, stood out the factors analyzed in the dimension that contextualized social and professional relationships, exposing that they should be strengthened through conflict mediation strategies developed collectively.

Keywords: Job, Organizations, Ergonomics, Library

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1: Dimensões da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho.....	53
Quadro 2: Itens que compõem a Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho...	54
Quadro 3: Classes temáticas mais frequentes no discurso dos participantes.....	67
Quadro 4: Percepção de integração entre a equipe.....	79

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1: Planta física do pavimento térreo.....	59
Figura 2: Planta física do 1º pavimento.....	59

## **LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 1: Perfil dos trabalhadores da biblioteca setorial ciências agrárias.....	60
Gráfico 2: Tempo no serviço público x tempo na biblioteca .....	61
Gráfico 3: Percepção em relação aos relacionamentos interpessoais.....	78



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Parâmetros Básicos para Interpretação de Resultados da Escala de Avaliação do Contexto do Trabalho.....	56
Tabela 2: Avaliação sobre as dimensões do Contexto de Trabalho.....	65
Tabela 3: Avaliação média e coeficiente de variação sobre o fator Condições de Trabalho.....	68
Tabela 4: Avaliação média e desvio padrão sobre o fator Organização do Trabalho.....	71
Tabela 5: Número de servidores em relação ao turno de trabalho para distribuição das tarefas.....	73
Tabela 6: Avaliação média e desvio padrão sobre o fator Relações Sociais de Trabalho.....	80

## LISTA DE SIGLAS

Abergo - Associação Brasileira de Ergonomia

Capes - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CID - Classificação Internacional das Doenças

CBO - Classificação Brasileira de Ocupações

CT - Condições de Trabalho

DORT - Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho

EACT - Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho

IEA – *International Ergonomics Association*

Ufes - Universidade Federal do Espírito Santo

IFLA - *Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios e Instituciones*

KMO - Teste Kaiser-Meyer-Olkin

LER - Lesões por Esforços Repetitivos

NR 17 - Norma Regulamentadora 17

OT - Organização do Trabalho

PCCTAE - Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação

RS - Relações Socioprofissionais

SELF - *Société D'ergonomie Langue Française*

SPSS - *Statistical Package for Social Science for Windows*

Unesco - Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
1.1 OBJETIVOS .....	15
<b>1.1.1 Objetivo Geral.....</b>	<b>15</b>
<b>1.1.2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>15</b>
1.2 DELIMITAÇÃO .....	15
1.3 JUSTIFICATIVA .....	16
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>18</b>
2.1 O TRABALHO .....	18
<b>2.1.1 As transformações organizacionais do trabalho .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1.2 O trabalho na esfera pública .....</b>	<b>25</b>
2.2 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA .....	28
<b>2.2.1 O trabalho na biblioteca.....</b>	<b>30</b>
<b>2.2.2 Ergonomia e saúde do trabalhador em bibliotecas.....</b>	<b>34</b>
2.3 ERGONOMIA .....	37
<b>2.3.1 Evolução da ergonomia .....</b>	<b>40</b>
2.4 ANÁLISE ERGONÔMICA DO TRABALHO.....	44
<b>2.4.1 Etapas da análise ergonômica do trabalho.....</b>	<b>46</b>
<b>3 ASPECTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>49</b>
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	50
3.2 SUJEITOS DA PESQUISA.....	51
3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	52
3.4 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS.....	56
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO .....</b>	<b>58</b>
4.1 CARACTERÍSTICAS DO CAMPO DE ESTUDO .....	58
<b>4.1.1 Perfil dos trabalhadores .....</b>	<b>60</b>
<b>4.1.2 Trabalho prescrito para os trabalhadores da biblioteca.....</b>	<b>62</b>
<b>4.1.3 Tipos de serviços prestados pela biblioteca .....</b>	<b>64</b>
4.2 PERCEPÇÃO DO CONTEXTO DE TRABALHO .....	65
<b>4.2.1 Percepção das Condições de Trabalho.....</b>	<b>68</b>
<b>4.2.2 Percepção da Organização do Trabalho .....</b>	<b>70</b>
<b>4.2.3 Percepção das Relações Sociais de Trabalho.....</b>	<b>77</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>84</b>
<b>6. PROPOSTA DE INTERVENÇÃO INSTITUCIONAL .....</b>	<b>86</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>88</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>97</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O mundo do trabalho tem sofrido inúmeras transformações ao longo do tempo, com isso, exigem-se do perfil dos trabalhadores grande flexibilidade e qualificação para realização das tarefas. Essa nova conformação de profissionais versáteis para execução de multitarefas produz incertezas e insatisfações pessoais diárias e estas pressões tendem a se tornar uma fonte estressora referente ao trabalho (FERRREIRA, 2012).

Essas novas maneiras de se pensar a atividade produtiva permeiam as formas em que esta acontece em cada sociedade em seu tempo histórico e as expectativas e perspectivas geradas nos trabalhadores, bem como, os valores morais que se denotam a cada tipo de trabalho.

Desta forma, destaca-se a importância de se levar em conta a percepção das concepções individuais a respeito das diferentes formas de atividade laboral e qual sentido esse teria para os indivíduos que o executam e para os que os cercam, na medida em que cada pessoa possui determinada concepção de produtividade e esse ocupa um espaço de inserção e de respeito diante da sociedade (MORIN, 2001).

Autores como Tersac e Maggi (2004) destacam que a construção social do trabalho adquire sentidos subjetivos para cada pessoa influenciando no contexto motivacional dos que o executam, por isso, existe a necessidade de compreender quais fatores sociais interagem na formulação do modelo mental desse para o indivíduo e contribui para o desenvolvimento da identidade pessoal.

Aliados a esses modelos mentais subjetivos e individuais têm-se, ainda, as dificuldades encontradas nas estruturas administrativas organizacionais, principalmente, no âmbito público, devido às incertezas geradas pelas mudanças gerenciais e os resquícios dominantes do modelo burocrático nesses serviços.

Imergidos nesse cenário, encontram-se os trabalhadores envolvidos nos serviços

públicos das bibliotecas universitárias afetados pelas práticas burocráticas e suas disfunções, alicerçadas em um contexto de intensas mudanças tecnológicas no âmbito da informação vivenciada nas últimas décadas, com destaque para o aumento e rapidez do fluxo de informação (CUNHA, 2010).

A caracterização dos serviços da biblioteca transpõe, na atualidade, a simples atribuição de depositária de livros e passa a ter como objetivo principal a transformação de dados em informação acessível ao usuário, aproximando o conteúdo teórico, por meio do pesquisador, do consumidor final da informação (CUNHA, 2010).

Portanto, a biblioteca assume um espaço importante de disseminação cultural e de construção de conhecimento, principalmente para o meio acadêmico. Por isso, as inferências do trabalhador nesse contexto, diante de duas interfaces totalmente distintas, como as atividades técnicas informacionais de tratamento dos dados e o de atendimento ao público usuário torna-se um campo de estudo relevante para ergonomia.

Isso porque a ergonomia tem como foco principal a busca pela compreensão das diferentes formas de relação do homem com o processo de trabalho, propondo estratégias de aproximação da atividade ao indivíduo que a executa, buscando adaptá-la de maneira eficaz aos objetivos da tarefa (DANIELLOU, 2004; FALZON, 2007; FERREIRA, 2012).

Conforme esclarece a *International Ergonomics Association* (apud Silva e Lucas, 2009, p. 383):

A ergonomia é o estudo científico da relação entre o homem e seus meios, métodos e espaços de trabalho. Seu objetivo é elaborar, mediante a contribuição de diversas disciplinas científicas que a compõem, um corpo de conhecimentos que, dentro de uma perspectiva de aplicação, deve resultar em uma melhor adaptação ao homem dos meios tecnológicos, dos ambientes de trabalho e de vida.

Autores como Dejours (1994) e Seligmann-Silva (1994) caracterizam que a atividade laboral no contexto da ergonomia se dá a partir dos estudos das dinâmicas de diversas situações que envolvem o sujeito no ambiente de desenvolvimento de suas

atribuições, buscando estabelecer relação entre diferentes desdobramentos no processo, que ora conduzem ao prazer, ora conduzem ao sofrimento, inclusive aqueles que culminam em patologia mental ou psicossomática, abordando um enfoque amplo biopsicossocial do trabalhador em seu ambiente organizacional.

A contribuição das relações de trabalho para os acometimentos de saúde de ordem psíquica alicerçam-se numa ampla gama de aspectos, desde fatores pontuais isolados, até a complexa articulação de mecanismos relativos às organizações de maneira coletiva, a divisão e parcelamento das tarefas, as formas de gerenciamento dos sujeitos envolvidos e a estrutura hierárquica da organização (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2001).

Ao evidenciar o debate do processo de adoecimento causado pela atividade produtiva nos serviços públicos, prioriza-se a caracterização do conceito de saúde pela presença de um bem-estar biopsicossocial do indivíduo em seus diversos cenários sociais, com aproximação a um conceito ampliado de saúde.

Contudo, salienta-se a necessidade de trazer para discussão neste estudo, a contraposição à visão hegemônica de que as fontes de mal-estar estariam relacionadas apenas às condições físicas do ambiente e a sobrecarga de tarefas prescritas. Não se descarta aqui a necessidade de diálogo desses fatores aliados a muitos outros do cotidiano desses profissionais, mas tem-se como foco principal a identificação de diferentes condicionantes que abalam às condições de saúde e causam sofrimento psíquico e má qualidade do trabalho.

O conceito de saúde apresentado neste estudo tem por base as ideias de Canguilhem (2011) que identifica saúde não apenas pela ausência de doença, mas pela capacidade adaptativa e de tolerância que o organismo humano possui para o enfrentamento das variações normais as quais o indivíduo está exposto pela ação do meio que o circunda.

Nesta mesma abordagem, de um conceito ampliado de saúde, Assunção (2003) destaca que os estudos buscam identificar o perfil dos agravos de saúde relacionados ao trabalho a partir da perspectiva epidemiológica guiada pela inclusão

do diagnóstico na Classificação Internacional das Doenças (CID-10) e não na observação da complexidade psicofisiológica dos indivíduos e na dinamicidade das situações de trabalho.

Outro fator relevante na necessidade de evolução do paradigma em relação ao processo de acometimento dos agravos de saúde do trabalhador refere-se às mudanças de perfil da população ativa. Como destaca Assunção (2003), as exigências das organizações implicam na necessidade de indivíduos polivalentes diante das tecnologias de gestão e diferentes formatos de mercado, o que gera novos desafios para os quais os envolvidos não encontram suporte social.

Além disso, leva-se em consideração, um contexto epidemiológico tradicional de análise dos agravos de saúde baseado apenas no adoecimento a partir das evidências físicas e a negligência dos aspectos econômicos, sociais e organizacionais que repercutem sobre os fatores subjetivos desse trabalhador.

Desta forma, a partir da percepção de como esses serviços se apresentam e são ofertados para o usuário, juntamente com as inovações tecnológicas inseridas nas bibliotecas e a nova forma de gestão que causaram rápidas transformações na dinâmica laboral, buscou-se neste estudo compreender como estas inferências transformam os envolvidos e os afetam diariamente.

Assim, percebeu-se pertinente o levantamento da seguinte questão problema: Quais fatores organizacionais e socioprofissionais interferem no processo de trabalho dos servidores de uma biblioteca universitária?

## 1.1 OBJETIVOS

### 1.1.1 Objetivo Geral

Compreender os fatores organizacionais e socioprofissionais envolvidos no processo de trabalho dos servidores da biblioteca do Centro de Ciências Agrárias da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), por meio da Análise Ergonômica do Trabalho.

### 1.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar quais fatores organizacionais e socioprofissionais interferem no contexto de trabalho sob a perspectiva dos que o executam;
- Identificar como são geridas as relações interpessoais tendo como base orientadora a Análise Ergonômica do Trabalho;
- Compreender como os servidores da biblioteca se relacionam com a variabilidade presente na execução de suas tarefas diárias.

## 1.2 DELIMITAÇÃO

O Sistema Integrado de Bibliotecas da Ufes é formado por oito unidades, sendo elas: Biblioteca Central, Biblioteca Setorial Tecnológica, Biblioteca Setorial Ciências da Saúde, Biblioteca Setorial Ceunes, Biblioteca Setorial Ciências Agrárias, Biblioteca Setorial de Artes, Biblioteca de Educação e Biblioteca Setorial Nedtec. Dentre as citadas, delimita-se a biblioteca setorial do Centro de Ciências Agrárias da Ufes como foco para este estudo.

Este estudo contextualizou o processo laboral sob a ótica da análise ergonômica do trabalho na biblioteca setorial do Centro de Ciências Agrárias devido à complexidade da temática e seu tempo para desenvolvimento. A escolha desta unidade em detrimento de outras, partiu da proximidade da autora com o campo de estudo.



Optou-se pela aplicação de uma análise ergonômica nesse ambiente por verificar na literatura a intensa variabilidade e transformações tecnológicas sofridas ao longo dos anos em relação aos serviços realizados. E, ainda, a existência de diversos estudos ergonômicos sobre as condições físicas desses ambientes e poucas referências literárias sobre as influências das condicionantes sociais e psíquicas na dinâmica de trabalho.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

As configurações de trabalho atuais no cenário das bibliotecas foram influenciadas por diversos fatores como os modelos de incorporação de tecnologias e estratégias gerenciais atrelados às condições estabelecidas pela Organização Científica do Trabalho concebida pelas ideias tayloristas (CARVALHO, 1998; ABRAHÃO; PINHO, 2002).

Estas características aliadas à precarização por desregulamentação tenderam a modificar o perfil de adoecimento e sofrimento dos trabalhadores, expressando-se, entre outros, pelo aumento da prevalência de doenças relacionadas ao trabalho, como as Lesões por Esforços Repetitivos (LER), de Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) e o surgimento de patologias psíquicas associadas ao estresse, à fadiga física e mental e outras manifestações de sofrimento psicológicas (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2001).

A análise dos ambientes da biblioteca a partir da abordagem da ergonomia surgiu devido à implantação de novas tecnologias da informação, principalmente, a utilização de computadores de maneira inadequada e adaptada aos ambientes já existentes. Assim, a maioria dos estudos na área de ergonomia encontrados na literatura parte da análise das condicionantes físicas desses ambientes (MODESTO 1995; CARVALHO, 1998; ABRAHÃO; PINHO, 2002; MARTINEZ, 2002; SILVA; LUCAS, 2009).

Falzon (2007) destaca que os agravos de saúde de ordem psíquica ocuparam nos últimos anos a relevância de estudo que as patologias físicas representaram no

passado. Dados do Ministério da Saúde (2011) apresentam, por meio do seu sistema de notificação compulsória, que 10% dos agravos de saúde ocupacionais são de ordem psíquica e que a razão da baixa prevalência desse agravo em dados estatísticos encontra suporte na dificuldade de correlação da doença às condicionantes ocupacionais.

De acordo com Seligmann-Silva e outros (2010) os setores das universidades públicas estavam entre os ambientes que apresentaram um contingente crescente de trabalhadores com transtornos psíquicos nos últimos 20 anos. No entanto, apenas 30% dos estudos com suporte na literatura foram voltados para área de ergonomia cognitiva e abordaram a temática psíquica no processo de saúde e trabalho.

O Ministério do Trabalho (2004) destaca que as pesquisas realizadas no campo de saúde ocupacional esbarram no número reduzido de materiais descritivos desta problemática e, ainda, na fragilidade e incoerência das informações sobre a real situação das condições atuais, o que tende a dificultar a implementação de políticas públicas para a prospecção de melhorias nesta área de conhecimento.

Seligmann-Silva e outros (2010) reforçam a ideia de que o perfil de adoecimento do trabalhador tem mudado, denunciando que existem fatores que foram negligenciados pelas tradicionais políticas de saúde que se objetivaram na avaliação de elementos visíveis.

Falzon (2007) acrescenta, ainda, que o trabalho ocupa um lugar de destaque no processo de saúde-doença do indivíduo, pois tem por objetivo caracterizar a conquista da identidade social e da realização. Assim, a compreensão das interfaces e subjetividades desse processo fazem-se necessárias para elaboração de uma abordagem ampla de saúde.

Desta forma, o estudo encontra relevância na perspectiva de se explorar a temática a partir de uma abordagem de bem-estar do indivíduo caracterizando o homem no seu processo de trabalho com foco na inferência de suas diversas esferas, biopsicossocial, pouco ainda discutida na literatura contemporânea.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo dissertou-se sobre os aspectos teóricos que serviram de fundamentação para elaboração deste estudo. Em um primeiro momento, buscou-se a contextualização do significado do Trabalho para a sociedade, as transformações sofridas e os sentidos ontológicos que esse possui. Bem como, as especificidades do trabalho na esfera pública.

Para enriquecimento, caracterizou-se o serviço público nas bibliotecas universitárias alicerçadas no diagnóstico do contexto laboral a partir da análise ergonômica, perpassando pelo domínio de conhecimento da disciplina de Ergonomia.

### 2.1 O TRABALHO

O significado da palavra trabalho vem do latim *tripallium*, que significa instrumento de três pontas utilizado no plantio de milho, assim, a palavra encontra sua conotação ligada à necessidade, dor, labuta, e ainda, associada a um instrumento usado durante um período de tempo como meio de tortura. Desta forma, percebe-se que, a sua nomenclatura envolve uma conotação negativa. Sendo para a filosofia clássica, classificado como degradante, inferior, desgastante, sendo de competência dos escravos (BORGES; YAMAMOTO, 2004).

Para Ferreira (2012, p. 140) a definição de trabalho consiste na:

[...] atividade humana ontológica singular, baseada em estratégias de regulação, por meio das quais o sujeito interage com o ambiente e seus multifatores, buscando garantir os meios necessários à sobrevivência, proporcionar o seu bem-estar físico, psicológico e social e, ainda, responder às tarefas prescritas.

A ação da atividade deriva de necessidades básicas (fome, sede, etc.) e realiza-se por meio da interação entre os homens e desses com a natureza. Desta forma, tem-se como algo indissociável à natureza humana, no entanto, o mesmo não é um objeto natural à essência humana. Assim, a forma de como o trabalho é percebido converge com as condições sociais e culturais em que cada sujeito está exposto. Essas vertentes levam em conta o acesso que cada pessoa tem aos meios

tecnológicos, aos recursos naturais, ao domínio do saber; da sua posição na estrutura social; das condições em que ela executa suas tarefas; do controle que esta pessoa tem sobre suas atividades; das ideias e da cultura do seu contexto social; dos exemplos que cada um tem em seu meio, entre outros aspectos (MORIN, 2001).

No aspecto religioso, a ideia de construção do homem como um ser social a partir do trabalho é evidenciada por Tersac e Maggi (2004, p. 87) quando afirmam que: “[...] o trabalho está marcado por um valor positivista na tradição bíblica e nos discursos ideológicos de progresso, ele é o fundamento da vida social, o princípio da existência do indivíduo e a condição do progresso social”. Assim, o trabalho no contexto social do homem passa a ser visto ideologicamente como fonte de glorificação e simbolismos de prazer e desprazer.

Desta forma, embora tenha como ideia central o suprimento das necessidades de subsistência do indivíduo, exerce papel fundamental na construção das ideologias, no sentido existencial do indivíduo junto à sociedade, na estruturação da personalidade e da identidade pessoal (DEJOURS, 1994; MORIN, 2001).

Borges e Yamamoto (2004) destacam como principais dimensões da construção ideológica do trabalho as seguintes:

- Dimensão concreta, baseada no suporte tecnológico e operacional que cada um dispõe para execução das suas tarefas, e às condições materiais e/ou ambientais em que se realizam, incluindo segurança física e conforto;
- Dimensão gerencial, que se refere ao modo como é gerido, segundo o exercício das funções de planejar, organizar e controlar;
- Dimensão socioeconômica, concentra-se na articulação entre o modo de realizar o trabalho e as estruturas sociais, econômicas e políticas, incluindo nesta dimensão o crescimento econômico e a prosperidade;

- Dimensão ideológica propriamente dita, que consiste no discurso elaborado e articulado do homem sobre a atividade, no âmbito coletivo e social, levando em consideração as relações de poder envolvidas na construção social;
- Dimensão simbólica, que abrange aspectos subjetivos da relação de cada sujeito com o seu trabalho, o ponto de vista da concepção que esse possui em relação ao seu ambiente.

Essas cinco dimensões apresentadas seriam responsáveis *a priori* pela construção da ideologia e do espaço social que o trabalho ocupa para cada indivíduo. Entretanto, se associam ainda as diferentes formas de interpretação da concepção organizacional a partir da regulação da ação social e coletiva conforme apresentado por Tersac e Maggi (2004).

- O modelo clássico, que percebe a situação laboral como um sistema social completamente pré-determinado, sem possibilidade de inferências por parte dos envolvidos. Caracterizado por uma abordagem de forma absolutista, de conhecimento perfeito, de relação meio-fim, conduzindo a uma perspectiva de ordem perfeita por todo sistema social. As tarefas são estabelecidas por meio da hierarquia, utilizando fortemente a Figura do organograma vertical. O sistema deve ser bem conhecido por todos e esses devem se adaptar completamente a estrutura organizacional. Tendo como objetivo final de produzir a ideia de maximização da eficácia e da eficiência.
- A visão funcionalista, que detém uma ideia contrária a do modelo clássico. As perspectivas desta emprestam conhecimentos referentes ao conceito de “função” trazido pelas ciências biológicas. Cada subsistema traria contribuições para as condições funcionais necessárias para a organização. Admite-se que as sugestões dos integrantes se desenvolvam naturalmente, sendo a flexibilidade do trabalho fonte de potencialização dessa estrutura. Admitem-se ainda falhas desde que estas permitam soluções mais funcionais. Assegura melhor adaptação/adequabilidade ao homem em relação ao ambiente.

- A visão do sistema construído, acredita que o cenário não é pré-determinado em relação aos sujeitos e sim produzido pelas interações dos mesmos. A realidade não é um dado pré-existente às ações, mas é a partir de significados subjetivos que essas ações geram que possibilitam uma construção social real. Nessa visão a racionalidade aceita é *a posteriori*, sendo referido apenas aos atores e não a organização. Admite a concepção de rejeição de uma pré-organização existente do trabalho, simbolizada por tarefas prescritas e organogramas.
- A visão do processo de ação, admite que o processo laboral não seja um dado pré-existente nem indeterminado, sendo interligado que se auto produz, que se modifica e se organiza reciprocamente a partir de uma realidade intencional e limitada, sendo construída tanto pelos processos quanto pelos sujeitos. Esse não é visto nem como um elemento que se adapta à organização e nem que se oponha a ela, com isso, percebe-se inseparável do sistema, sendo a construção desse um processo de ações conjuntas. Esse confronto da percepção dos sistemas pré-determinados e dos construídos suscitou a construção dessa vertente de entendimento na intenção de caracterizar um debate que conduzisse à compreensão do processo de trabalho a partir do envolvimento tanto dos atores quanto das organizações sociais.

Assim, na busca pela compreensão dos diferentes simbolismos que o trabalho pode ocupar para o indivíduo considerando-se, ainda, a complexidade da ação, sua variabilidade em relação ao tempo e as influências de cada sociedade, percebeu-se relevante à discussão das transformações sofridas por este no âmbito das organizações sociais.

### **2.1.1 As transformações organizacionais do trabalho**

O trabalho passou por grandes transformações no seu contexto social, tendo destaque significativo a Revolução Industrial, ocorrida no século XVIII na Inglaterra, no estabelecimento da mecanização, operacionalização e, por diversas vezes, a precarização dos processos de trabalho.

Weber (2006), em uma de suas obras ontológicas sobre o trabalho, dimensiona que com o surgimento das ideias capitalistas, as concepções ideológicas se fortaleceram dentro de uma característica de valoração social de vocação e de chamado divino, elevando-se a uma dimensão de finalidade da vida e a falta de interesse pelo mesmo caracterizou o indivíduo como um excluído social. Desta forma, a permanência em sua comunidade social passou a depender da sua inserção no grupo da população ativa e as desigualdades socioeconômicas tenderam a determinar diferentes espaços sociais.

Corroborando com o autor, Borges e Yamamoto (2004, p. 31), destacam que a ideologia do trabalho encontra-se baseada na valoração do esforço e da submissão do trabalhador, na medida em que:

Numa economia que nutre uma visão utilitarista do trabalho, formula-se uma ideologia que atribui elevada centralidade ao trabalho, independente de seu conteúdo, associada a uma ética do cumprimento do dever. Toma o trabalho, defende-o e valoriza-o como mercadoria, disciplinado, mecanizado, de larga escala, estritamente supervisionado, exigindo requisitos mínimos padronizados, planejado, e concebido por especialistas e executado por outros, supondo o livre contrato. Inclui várias cisões dualistas e valorativas, como improdutivo e produtivo, de execução e intelectual, operativo e administrativo, público e privado, por atividades ocupacionais, camponês e urbano, artesanal e indústria.

Essa visão mercadológica tenderia a descaracterizar esse como processo criativo e de fonte de prazer para o sujeito, à medida que seu valor encontra-se alicerçado apenas na capacidade de ressarcimento econômico para seu empregador.

Segundo Motta (1997) uma forte característica do capitalismo para o universo organizacional, se estabeleceu na fragmentação da tarefa em etapas, de modo que ao trabalhador passou a ser exigido, em muitos momentos, a execução de apenas uma parte da tarefa, sem a visualização do produto final. Esta especificação ou diminuição da totalidade tende a transferir uma visão de alienação em um contexto geral sobre o processo produtivo do indivíduo. Apoiando-se aqui, nas ideias de Karl Marx sobre o processo de alienação, o autor a apresenta como o empobrecimento dos valores morais e crenças do homem, à medida que a produção e acumulação de riquezas seriam inversamente proporcionais à valorização moral da atividade.

De acordo com Margoto (2007, p. 25) “a divisão e especialização de tarefas leva o trabalhador a uma atitude de estranhamento com o produto de seu próprio trabalho, com o qual não se identifica mais”.

Nesse contexto, a maneira de execução do trabalho passou por transformações no sentido de reorganizar a forma de gerenciamento desse e das organizações. A partir dessas ideias de estruturação dos serviços e divisão de tarefas surgiram as Teorias Clássicas da Administração, baseadas nas teorias de Fayol e Taylor.

Taylor (1990) em sua obra mais conhecida, os *Princípios de Administração Científica*, defende que a prosperidade do empregador só pode existir a partir da prosperidade do empregado, contrariando as ideias de acúmulo de renda por algumas minorias. Entretanto, esta ideia de Taylor limita-se à condição salarial. O autor acredita que à medida que o empregador oferecesse altos salários, o empregado almejaria baixos custos de produção e tenderia a lucratividade.

Essa delimitação restrita de qualidade no ambiente, baseada na premissa de que a fonte de prazer e satisfação estaria limitada à sua condição financeira encontra suporte, ainda hoje, na construção de políticas públicas e na luta por direitos dos próprios trabalhadores por meio da reprodução desse discurso pela tradição sindical (TODESCHINI; FERREIRA, 2013).

E ainda, baseado nos moldes capitalistas, os modelos organizacionais administrativos tendem a negligenciar o ponto de vista da subjetividade do trabalhador, explorando enquanto organização, principalmente os mecanismos de defesa desenvolvidos pelos mesmos para o enfrentamento das situações de injunções e incoerências do processo de trabalho (FARIA; SCHMITT, 2007). Não obstante, houve contribuições importantes para estruturação laboral sob a perspectiva de organização e instrumentalização das formas das atividades, ainda referências na atualidade.

As contribuições de Taylor para o mundo do trabalho foram complementadas pelas de Fayol. Este parte da visão de fortalecimento das funções de gerenciamento, ideias formuladas com o princípio de necessidade de aproveitamento e rendimento



máximo do tempo e do trabalho e, ao mesmo tempo, condições físicas necessárias para tornar o esforço fisiologicamente suportável.

Neste cenário de busca pela eficiência na execução das tarefas e eliminação de momentos “ociosos” do tempo, surgiram às contribuições de Ford baseadas na utilização de tecnologias mecanizadoras dos meios de produção, otimizando a produção em massa, tendo desdobramentos na organização e na gestão de pessoal.

Conforme destacam Borges e Yamamoto (2004, p.37):

As inovações trazidas pela equipe de Ford tiveram forte impacto na organização e gestão do trabalho. Porém, quanto à concepção tradicional do trabalho, deram continuidade às mesmas ideias, intensificando suas características (parcelamento, exigência de eficiência, monotonia, pobreza de conteúdo) de Taylor e Fayol.

Ainda corroborando com os autores evidencia-se que, em meio às precárias condições ocupacionais surgiram as insatisfações dos trabalhadores e a necessidade de articulação de lutas coletivas no sentido de mobilização e argumentação de melhores formas de estruturação. A partir dessas iniciativas, buscou-se uma visão conceitual progressiva que abarcasse as características do trabalho como principal fator de conquista e estabelecimento de fins econômicos pessoais, possibilitando “crescimento financeiro”.

No entanto, com a base das ideias capitalistas, a acumulação de renda por minorias seguiu como modelo econômico vigente e o coletivo permaneceu como secundário na construção de processos mais satisfatórios para a classe trabalhadora (WEBER, 2006).

Nesse cenário, o modelo real que predominou foi a busca de elevada produtividade para consumo da sociedade baseada na intensa supervisão pela organização, somada a constante precarização das condições de desenvolvimento dessas atividades.

Com isso, de acordo com Borges e Yamamoto (2004, p. 43) tem-se que:

A instrumentalidade do trabalho sob o gerencialismo (troca de trabalho empobrecido no conteúdo por recompensas salariais/financeiras, assistenciais e interpessoais, busca de equilíbrio realista e possível, com uma organização de trabalho baseada na mecanização, na divisão parcelada de trabalho e na estrita supervisão, ao mesmo tempo em que acenava para satisfação do consumo) implicava, no nível individual, vivências conflituosas recheadas de sofrimento.

Como esclarecem os autores, as vivências baseadas nas experiências de sofrimento encontram-se entrelaçadas em diversos cenários organizacionais relacionados aos processos de trabalho e em diversos modelos administrativos que “retroalimentam” as falhas estruturais que esses comportam e a contextualização da percepção de realidade de cada indivíduo torna-se necessária para compreensão da complexidade do universo do trabalho.

### **2.1.2 O trabalho na esfera pública**

À medida que os sujeitos envolvidos nessa pesquisa realizam seu processo de trabalho em um órgão público federal, fez-se necessário discorrer sobre as formas administrativas organizacionais na esfera pública e suas possíveis inferências nesse contexto.

A contextualização inicial do cenário das organizações públicas brasileiras permeia o campo do tipo ideal da burocracia por meio da análise de Max Weber. O autor estabelece o modelo teórico como uma estrutura social formal, racionalmente organizada com normas e papéis claramente definidos, caracterizada por regras e procedimentos explícitos. Sua abordagem compreende o desenho racional de atividades em função dos propósitos organizacionais, buscado eliminar as disfunções e ineficiências nas organizações (WEBER, 1977).

Segundo Motta e Vasconcelos (2008, p. 138), a burocracia é definida como “uma tentativa de formalizar e coordenar o comportamento humano por meio do exercício da autoridade racional-legal, para atingimento de objetivos organizacionais gerais”. E, ainda, destacam que a preocupação central do paradigma weberiano estaria alicerçada na explicação de que a “teoria das organizações é a racionalidade

instrumental, entendida em termos de equação dinâmica entre meios e fins”. Assim, exige-se do funcionário a plena capacidade do cumprimento das normas estabelecidas com o rigor delimitado do tempo de sua repartição, em um sistema ordenado de autoridades hierárquicas de comando e subordinação.

O modelo burocrático weberiano baseia-se em sete princípios, sendo esses, a formalização das regras, divisão do trabalho, hierarquia, impessoalidade, competência técnica, separação entre propriedades e previsibilidade de cada funcionário (MOTTA, 1997).

A análise de burocracia estruturada por Weber (1977) tem por base as ideias de poder, controle e alienação. Com destaque para as questões referentes à dominação, referindo-se à possibilidade de imposição da vontade de uns sobre os outros. O autor esclarece que mesmo diante do processo de racionalização do trabalho, esse cenário tende a configurar meios de dominação, pois os princípios impessoais, a observância estrita às regras, associação entre meio e fins se transformam em uma rígida estrutura de dominação do outro.

Todavia, o autor apresenta as formas de dominação desse modelo por meio de três tipos de autoridades: a tradicional, a carismática e a racional-legal. Na dominação tradicional a legitimação de poder é herdada de geração para geração; na dominação carismática, a legitimidade vem da crença na capacidade de liderança transmitida pelo carisma do líder; e, por último, a dominação legal ou racional-legal, que estabelece a legitimidade por meio da crença na justiça do cumprimento da lei, assim como, de normas e leis racionalmente definidas (MOTTA, 1997).

O modelo administrativo burocrático tradicional foi adotado no Brasil em 1936 em substituição ao modelo patrimonialista, definido pelas monarquias absolutistas, na qual o patrimônio público e o privado não possuíam papéis diferenciados. Entretanto, esse modelo entrou em colapso com o advento das ideias capitalistas, nas quais se tornou essencial a separação clara entre Estado e mercado. Na intenção de distinção entre público e privado surgiu uma nova forma de administração burocrática moderna, a racional-legal (BRESSER-PEREIRA, 1996).

Esse caráter racional-legal da burocracia trouxe como consequência para a sociedade uma forma de dominação alicerçada no poder, controle e alienação. No entanto, o modelo burocrático racional-legal corroborou com ideias tradicionais, caracterizadas por sistemas formais hierarquizados, impessoais e com alto nível de controle (MARGOTO, 2007).

No que tange à administração pública, o dispêndio exacerbado de ônus para o Estado, o enrijecimento de normas e regras, a sistematização ineficiente e demora dos serviços prestados permaneceram como suas principais características. Assim, propôs-se uma nova reforma administrativa a partir das ideias de gerenciamento do setor privado com foco na busca por resultados e satisfação do cidadão/usuário (BRESSER-PEREIRA, 2002).

Ainda de acordo com o autor, as reformas gerenciais que ocorreram a partir da década de 1990 evidenciaram como problema central a necessidade de redefinir os modelos de gestão pública com a utilização de modelos institucionais que possibilitassem ampliar a capacidade de governabilidade, legitimidade política e a eficiência na provisão de bens e serviços para a sociedade.

Como ressalta o autor, é neste contexto que emerge um novo conjunto de crenças sobre novas formas de reorganização administrativa, centradas em novos padrões de relacionamento entre o Estado, o mercado e a sociedade civil e orientados pela produtividade gerencial. Desta forma, o Estado Brasileiro em 1995 colocou em discussão a natureza rígida da burocracia vigente e propôs a reestruturação administrativa para o modelo gerencial contemporâneo.

As principais características do modelo gerencial ancoram-se na descentralização política e administrativa, organização em poucos níveis hierárquicos, pressuposto de confiança e não da desconfiança, controle por resultados e administração voltada para o atendimento do cidadão/usuário e não autorreferida (BRESSER-PEREIRA, 1996).

De acordo com Bresser-Pereira (1998, p.28) diferencia-se o modelo burocrático do modelo gerencial a partir da seguinte concepção:

Enquanto a administração pública burocrática concentra-se no processo; em definir procedimentos para a contratação de pessoal, para a compra de bens e serviços; e em satisfazer as demandas dos cidadãos, a administração pública gerencial orienta-se para resultados.

Essas intensas mudanças nas organizações administrativas repercutem nas estratégias de superação dos desafios gerenciais enfrentados pelas Instituições Federais de Ensino Superior e por seus trabalhadores.

Neste contexto, Carvalho e Goulart (2004) caracterizam que todos os cenários dos órgãos públicos federais são afetados pelos resquícios dos modelos burocráticos e pelas incertezas dos modelos de gestão atuais. E, ainda, como esclarece Guimarães (2009) o serviço público tende a manter um modelo com foco produtivista, que atrelado às ideias tradicionalmente burocráticas, contribui para a construção de um espaço contraditório, resultando em um ambiente de trabalho que pode vir a ser nocivo aos envolvidos.

Desta forma, sendo a biblioteca universitária, foco deste estudo, parte integrante de uma organização pública, tende a ser um espaço igualmente afetado, exigindo reações, prioritariamente, na busca pela melhoria de desempenho e de resultados eficazes para justificar e avaliar a demanda por recursos na tentativa de se manter em um determinado padrão de qualidade e, em contrapartida, ofertar qualidade de vida no trabalho. Assim como, a busca pela adoção de práticas administrativas racionais em função do volume de recursos necessários para manutenção e desenvolvimento das atividades inerentes às bibliotecas universitárias, visto que, o impacto negativo da avaliação da qualidade dos serviços bibliotecários incidem diretamente sobre o processo de avaliação que os órgãos públicos estão submetidos e sobre a autoestima dos atores envolvidos (CARVALHO; GOULART, 2004; COSTA, 2013).

## 2.2 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

O vocábulo Biblioteca originou-se do grego *Bibliothéké* que significa “lugar onde se guardam livros”. Desta forma, seu primeiro conceito reduzia a caracterização desta

ao seu objetivo principal, a guarda de conhecimento registrado que existia na época (FERREIRA, 1999).

As primeiras bibliotecas públicas surgiram na Inglaterra no final do século XIX durante a revolução industrial. A ascensão do perfil do homem industrial alterou a concepção desta enquanto espaço de armazenamento de livros para uma prestadora de serviços à sociedade e fonte de saberes e informação. (FREITAS, 2010).

A partir da evolução do seu conceito, as atribuições foram se ampliando. A função como depositária de livros, ainda hoje, é usada em verbetes que definem o termo, mas a difusão do conhecimento e fonte de acesso à informação posiciona-se como suas principais atribuições na atualidade.

No Manifesto sobre Bibliotecas Públicas apresentado pela Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (Unesco) em 1994, esta organização destacou que esta instituição é o principal meio de proporcionar aos cidadãos-usuários o livre acesso aos registros dos conhecimentos produzidos pela sociedade e das diversas ideias do homem (FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE ASOCIACIONES DE BIBLIOTECARIOS E INSTITUCIONES, 1994).

Conforme destaca o Manifesto, como organismo cultural, esta se estabelece como porta de entrada para o conhecimento, proporcionando condições básicas para desenvolvimento da aprendizagem, autonomia do indivíduo e de grupos sociais. Desta forma, estas se posicionam como Figuras centrais no processo de geração do conhecimento social.

Segundo Solimine (2010), a biblioteca é uma instituição com objetivo principal de transformar a informação e ofertar serviços de acesso a esse conteúdo, a partir de consultas e leituras das coleções de documentos, sejam elas físicas ou virtuais.

O conceito de biblioteca abrange tanto as escolares quanto os extensos sistemas públicos, possuindo organismos dinâmicos, em constante evolução. Essa dinâmica está diretamente relacionada com o desenvolvimento tecnológico, com as mudanças

nas formas de registro, busca e armazenamento das informações em seus sistemas de gerenciamento da informação, novas formas de meios de acesso à informação, dos livros impressos para mídias eletrônicas, dentre outras mudanças ocorridas nos suportes da informação (CUNHA, 2010).

Neste contexto, a biblioteca universitária assume, prioritariamente, o papel de espaço cultural gratuito de disseminação de conhecimento e informação. Alinha-se ao processo de construção do conhecimento que o meio acadêmico tem por missão enquanto sistema educacional, sendo percebida assim como elo fundamental no desenvolvimento universitário do usuário. O planejamento em prol da melhoria do ensino, da pesquisa e da extensão nas universidades deve considerar as suas bibliotecas como parte integrante do processo, assim como, a oferta de serviços de qualidade prestados é de fundamental importância (SILVEIRA, 2014)

### **2.2.1 O trabalho na biblioteca**

De acordo com Silva (2000, p.3) o objeto central do trabalho dos servidores inseridos no cenário das bibliotecas universitárias é a construção do processo de transformação de informação:

[...] seu processo de trabalho, resume-se na transformação do conhecimento bruto em conhecimento disponível. Portanto é a atividade orientada a um fim para produzir valores de uso, transformando uma produção intelectual científica ou cultural (do tipo livros, teses, artigos, etc.) em informação referenciada, classificada, tematizada, de acordo com uma dada área do conhecimento e direcionada a uma determinada comunidade.

Desta forma, o autor retrata a principal característica da importância do trabalho desenvolvido por esses trabalhadores e esclarece que a biblioteca é uma organização prestadora de serviços de informação. Enquanto organização possui uma estrutura hierarquizada e departamentalizada, com unidades interdependentes (SILVA, 2000).

As atividades nas bibliotecas universitárias estão pautadas nas tarefas administrativas, que incluem a organização dos serviços; técnicas, tais como o manuseio do acervo; e, de atendimento ao público. Sendo divididas em “profissionais”, desenvolvidas pelos bibliotecários, e outras tarefas de apoio,

desenvolvidas pelos auxiliares de biblioteconomia, consideradas “não-profissionais” (NEVES; SANTOS, 2007).

Ao profissional bibliotecário, bacharel em Biblioteconomia, cabe à realização das tarefas técnicas, tais como, desenvolvimento de coleções, serviço de referências e controle bibliográficos dos materiais. Aos auxiliares, que possuem formação acadêmica diversa, cabem as atribuições consideradas atividades administrativas e de apoio. Aos dois grupos cabe o atendimento ao público. Normalmente os auxiliares de biblioteconomia são treinados no próprio local de trabalho pelos bibliotecários (NEVES; SANTOS, 2007).

Carvalho (1995) esclarece que o dimensionamento do número de funcionários necessários para efetivo desenvolvimento das atividades e o nível de qualificação dos mesmos, depende de fatores como o tamanho do acervo e das coleções, a estruturação dos pontos de serviço, o número de setoriais que compõem a estrutura, o número de horas de funcionamento das unidades, a média de aquisição para o acervo e de circulação dos usuários, a natureza do tipo de processamento e da demanda por serviços.

Embora haja uma divisão de tarefas e funções, Neves e Santos (2007) destacam que em diversos momentos estas são realizadas por todos os envolvidos no serviço, ou seja, bibliotecários realizam atividades que pouco exige do seu nível de instrução e habilidade para execução e funcionários não-bibliotecários realizam tarefas que exigem um nível de conhecimento e treinamento em nível profissional. Os autores caracterizam como principais causas para a ocorrência desse fato, a dificuldade de definição entre atribuições profissionais e não-profissionais e a proporção inadequada do número destas duas categoriais de funcionários.

Silveira (2014) destaca que esta dualidade e, até mesmo, inversão de papéis, caracterizados por pontos de divisão indefinidos que ocorrem no cotidiano pode gerar discussão e polêmica quanto à execução destas tarefas na prática.

Ainda como um fator complicador das relações de trabalho diárias encontra-se a inserção constante das tecnologias da informação nestes serviços. O autor ainda



acrescenta que no processo de evolução histórica das tecnologias da informação, as bibliotecas sofreram forte impacto, tais como, o aumento e a rapidez do fluxo de informações, a automatização de diversos processos e sistemas, a quebra de paradigmas dos serviços tradicionais e o surgimento de novos conceitos como a globalização. Dentro dessas transformações, os processos organizacionais sofreram intensas mudanças, tanto na sua estruturação física quanto na construção das relações interpessoais e na representação social da interface prestador de serviço - usuário.

Neste cenário, o suporte da informação exige mais qualificação do prestador de serviço, devido ao fato de o acervo de papel não ser mais a principal via de comunicação e tender a dar espaço para o domínio dos meios eletrônicos. Não obstante, a missão da biblioteca universitária continua sendo a mesma, a de aproximar produtores e consumidores de conhecimento, fazendo a mediação entre os pesquisadores e os usuários da informação e a oferta de serviços pautados na qualidade (SILVEIRA, 2014).

Segundo Pena e Silva (2002), os desenvolvimentos das mídias eletrônicas, das telecomunicações e das redes de informação nacionais e internacionais transformaram o fluxo de informações a ser acessada via computador em um banco de dados de grande volume. Essas mudanças tecnológicas refletiram na organização desses serviços de forma intensa, principalmente, por meio da automação dos processos, aplicação de novas tecnologias nos serviços e diversificação dos formatos de suporte da informação.

Para os autores, o exemplo mais claro da inserção das tecnologias da informação no cenário das bibliotecas universitárias tem-se na utilização dos *softwares* enquanto sistemas operacionais de gerenciamento da informação e compartilhamento de serviços, que operam de forma a integrar a complexidade de informações do acervo de uma biblioteca central para diversas unidades integradas.

No entanto, conforme esclarece Rosetto (1997) ainda coexistem duas formas de trabalho, a informatizada e a tradicional, evoluindo para uma terceira fase que seria a eletrônica. Essas mudanças tecnológicas alteram as tarefas pré-estabelecidas ou

criam outras tarefas adicionais com manutenção das antigas funções, como consequência, tem-se o aumento de carga de trabalho e alteração do ambiente, condicionando os trabalhadores a mudanças constantes na sua rotina de trabalho.

Ainda segundo o autor, percebe-se que estes processos de automação nos serviços exigem dos trabalhadores maior nível de habilidades e mais responsabilidade, aumentando a necessidade de inovação, flexibilidade, criatividade e enfrentamento das situações de mudança de maneira mais rápida e eficaz.

Como acréscimo, nesse cenário, o uso de computadores como instrumento de trabalho assumiu o papel de mediador entre a ação e o objeto, tendo como objetivo o tratamento da informação que, como destacam Abrahão e Pinho (2002, p. 48) estabeleceu uma “intelectualização” do trabalho, de maneira que determinou um aumento da complexidade das tarefas e, por conseguinte, a necessidade de aprimoramento de funções mentais, tais como, “percepção, memória, representação mental, raciocínio, compreensão e produção de textos”.

Desta forma, evidencia-se que a comunicação mediada pelo uso de meios tecnológicos informacionais requer um elevado nível de atenção, uma vez que o sistema não aceita informações incompatíveis, gerando a necessidade de qualificação técnica e participação criativa diante dessas tecnologias. Como destacam os autores:

A informação que aparece como conhecimento não analisado é usado rotineiramente, com pouca ou nenhuma noção sobre a sua estrutura, não estando sujeita, portanto, a manipulação intencional. Já a informação que aparece como conhecimento analisado é usado criativamente, com atenção às suas propriedades estruturais e deliberadamente participa de transformações. As atividades cognitivas rotineiras funcionam com base em conhecimentos não analisados, enquanto que problemas mais difíceis requerem representações analisadas do conhecimento (ABRAHÃO; PINHO, 2002, p. 48).

No que tange ao atendimento aos usuários, os servidores convivem com os que dominam a utilização das tecnologias da informação e com os que desconhecem os princípios básicos do uso dos computadores, o que estabelece relações bem diferenciadas e flexibilizadas, à medida que para alguns o contato estabelecido com a biblioteca torna-se totalmente informatizado por meio da utilização apenas dos

serviços *on-line* e para outros o contato acontece fisicamente dentro da biblioteca (ROSETTO, 1997).

Assunção (2003) destaca que a presença intensa de tecnologias no ambiente de trabalho condiciona o trabalhador, em diversos momentos a essencialmente resolver conflitos entre o sistema e as necessidades do usuário, o sistema e a máquina, minimizando os espaços para o diálogo e as vivências pessoais. Desta forma, a divisão do trabalho tende a estabelecer formas sofisticadas de competição e estresse entre as pessoas.

Neste cenário de constantes alterações nos processos de trabalho, a compreensão das diferentes formas de como esse acontece e influencia os que o executam torna-se necessário, visto que, a formação desses trabalhadores, na maioria das vezes, não os prepara para a exigência de inovação e flexibilização frente às novas tecnologias envolvidas nas bibliotecas.

## **2.2.2 Ergonomia e saúde do trabalhador em bibliotecas**

A análise dos ambientes de trabalho nas bibliotecas, segundo a abordagem ergonômica surgiu, principalmente, em decorrência da implantação de novas tecnologias para o tratamento da informação. A maioria dos estudos de ergonomia realizados nesse ambiente é pautada na percepção dos problemas físicos advindos do uso contínuo dos computadores. Os objetivos desses estudos são avaliações e recomendações com intuito preventivo da saúde dos trabalhadores (SILVA; LUCAS, 2009).

Conforme Modesto (1995) a necessidade de especificações ergonômicas ganhou destaque com a utilização de computadores na rotina de execução das tarefas a partir da observação da introdução de equipamentos de forma inadequada, como por exemplo, a instalação de computadores nos mobiliários já existentes em uso nas bibliotecas, como mesas para escrita manual, e em salas sem iluminação adequada ao tipo de atividade.

O autor destaca ainda que essas condições de trabalho “adaptadas” ocasionaram o aumento crescente de agravos de saúde como as LER (Lesões por Esforços Repetitivos), em decorrência da digitação e uso do *mouse*; problemas visuais, pelo uso intensivo do monitor do computador; lesões nas costas e pescoço e cefaleias frequentes.

Todavia, segundo o autor, o início desses estudos permitiu a avaliação da ocorrência de agravos além dos relacionadas à automação dos serviços como a altura das atividades de empacotamento e transporte de materiais, guarda de material bibliográfico nas estantes, esforço físico no manuseio do acervo, rapidez e agilidade no processamento tecnológico da informação, atenção e concentração no atendimento ao usuário, entre outros. Estas etapas, além dos malefícios físicos de saúde, podem gerar ansiedade, desgaste e sobrecarga mental ao trabalhador.

Entretanto, conforme esclarece Assunção (2003), a noção de exposição dos fatores de risco tradicional fundamenta-se na ideia das insalubridades sofridas por meio da tarefa prescrita e terminam por realizar uma análise baseada apenas nos riscos e não na variabilidade dos serviços prestados, que podem determinar a penosidade da situação de trabalho e adoecimento.

Os estudos ergonômicos voltados para o ambiente da biblioteca se debruçaram, a maioria deles, na análise física sob a perspectiva da segurança, conforto, facilidade de uso dos equipamentos por terem sido o primeiro alarde de problemas ocupacionais nesse ambiente (MODESTO, 1995; CARVALHO, 1998; ABRAÃO; PINHO, 2002; MARTINEZ, 2002; SILVA; LUCAS, 2009).

Dopler (2007, p. 57) caracteriza que a relação de trabalho e saúde tem sido fonte de pesquisa para diversas disciplinas, tais como, a medicina, a toxicologia, a psicodinâmica, entre outras, mas destaca que a ergonomia merece destaque por oferecer a contribuição mais significativa neste campo:

A ergonomia, através de seus objetivos, suas ferramentas e métodos, permite estabelecer um vínculo forte entre trabalho e saúde. A ação do ergonomista, ao transformar o trabalho, age nas causas do risco, ou seja, situa-se no nível da prevenção primária e não no da prevenção secundária (minimizar os riscos) ou terciária (os administrar). A ergonomia visa sem

dúvida melhorar a eficácia do sistema de trabalho, mas longe de se contentar com evitar o risco de patologia, ela procura favorecer a saúde vista como um processo de desenvolvimento.

No entanto, como destaca Martinez (2002), poucos estudos na área ocupacional abordam os aspectos relacionados ao acometimento de problemas de saúde referentes aos processos organizacionais sob o ponto de vista cognitivo e psíquico dos trabalhadores. De modo geral, a perspectiva de saúde é delimitada a partir de riscos pré-estabelecidos que condicionem a análise ocupacional a um recorte minimalista dos agravamentos pertinentes à realização de cada tipo de tarefa.

Assim para delimitação desses riscos, o Ministério da Saúde entende como perfil de adoecimento profissional, os agravamentos de saúde causados por manifestações comuns à população, que estejam relacionadas ao trabalho, sendo classificadas em quatro grupos:

- Doenças comuns, aparentemente sem qualquer relação com o trabalho;
- Doenças comuns (crônico-degenerativas, infecciosas, neoplásicas, traumáticas, etc.), eventualmente modificadas no aumento da frequência de sua ocorrência ou na precocidade de seu surgimento em trabalhadores, sob determinadas condições de trabalho [...];
- Doenças comuns que tem o espectro de sua etiologia ampliado ou tornado mais complexo pelo trabalho [...];
- Agravos à saúde específicos, tipificados pelos acidentes do trabalho e pelas doenças profissionais [...]. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2001, p. 27).

E, ainda, quanto aos fatores de risco para a saúde e segurança, presentes ou relacionados ao trabalho, há cinco agrupamentos:

- FÍSICOS: ruído, vibração, radiação ionizante e não-ionizante, temperaturas extremas (frio e calor), pressão atmosférica anormal, entre outros;
- QUÍMICOS: agentes e substâncias químicas, sob a forma líquida, gasosa ou de partículas e poeiras minerais e vegetais, comuns nos processos de trabalho;
- BIOLÓGICOS: vírus, bactérias, parasitas, geralmente associados ao trabalho em hospitais, laboratórios e na agricultura e pecuária;
- ERGONÔMICOS E PSICOSSOCIAIS: decorrem da organização e gestão do trabalho, como, por exemplo: da utilização de equipamentos, máquinas e mobiliário inadequados, levando a posturas e posições incorretas; locais adaptados com más condições de iluminação, ventilação e de conforto para os trabalhadores; trabalho em turnos e noturno; monotonia ou ritmo de trabalho excessivo, exigências de produtividade, relações de trabalho autoritárias, falhas no treinamento e supervisão dos trabalhadores, entre outros;

- MECÂNICOS E DE ACIDENTES: ligados à proteção das máquinas, arranjo físico, ordem e limpeza de ambiente de trabalho, sinalização, rotulagem de produtos e outros que podem levar a acidentes do trabalho. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2001, p. 28-29).

Dentre esses, os fatores de riscos ergonômicos e psicossociais ganharam destaque no cenário da biblioteca e assumiram importante papel diante das discussões referentes à qualidade de vida no trabalho, incluindo o debate a respeito dos inúmeros fatores psíquicos estressores que possuem reflexo na satisfação e no prazer e, principalmente, no interesse pela organização por parte desses profissionais.

Assim, percebe-se que a área de saúde ocupacional é bastante complexa e permite a abordagem de diferentes saberes na construção de conceitos e formas de “se fazer” o trabalho e suas implicações na saúde “de quem o faz”. Com destaque para a percepção de saúde a partir da análise ergonômica do trabalho que se torna válida por permitir a avaliação das condições de bem-estar no desenvolvimento das ações reais de trabalho, permitindo a aproximação de políticas efetivas à determinada população. Desta forma, esta disciplina busca ampliar o conceito de saúde para uma perspectiva global do ambiente de trabalho em análise e, não na aplicação de protocolos de riscos gerais, procurando captar a atividade real, as variabilidades e possibilidades de mobilização e enfrentamentos desses trabalhadores.

### 2.3 ERGONOMIA

O termo ergonomia originou-se do grego *ergon* (trabalho) e *nomos* (regras), disciplina científica que visa, fundamentalmente, a busca da compreensão do homem e suas diversas relações com o trabalho e a proposição de mudanças que possibilitem a adequabilidade dessas formas de trabalho às reais necessidades e capacidades do trabalhador (DANIELLOU, 2004; FALZON, 2007; FERREIRA, 2012; IIDA, 2005).

Falzon (2007, p. 3) destaca que a *Société D’ergonomie Langue Française* (SELF) aplicou, ainda na década de 1970, o conceito clássico de ergonomia, com a caracterização desta disciplina a partir da adaptação do trabalho ao homem como

busca da otimização dos processos de trabalho.

A ergonomia pode ser definida como a adaptação do trabalho ao homem ou, mais precisamente, como aplicação de conhecimentos científicos relativos ao homem e necessários para conceber ferramentas, máquinas e dispositivos que possam ser utilizados com o máximo de conforto, segurança e eficácia.

O autor acrescenta que a noção de transformação do trabalho a partir da ergonomia também está presente na definição adotada em 2000 pela *International Ergonomics Association* (IEA):

A ergonomia (ou *Humam Factors*) é a disciplina que visa à compreensão fundamental das interações entre os seres humanos e os outros componentes de um sistema, e a profissão que aplica princípios teóricos, dados e métodos com o objetivo de otimizar o bem-estar das pessoas e os desempenhos globais dos sistemas (FALZON, 2007, p.4).

E, ainda ressalta que, uma das principais especificidades desta disciplina, é a interdisciplinaridade, o diálogo múltiplo com diversas outras áreas, juntamente com a construção coletiva de diversos saberes, à medida que a ergonomia possui um duplo objetivo, pois busca manter um olhar centrado nas organizações, com intuito de obter maior produtividade, qualidade e eficiência e o outro focado nas pessoas que desenvolvem o trabalho sob diferentes perspectivas.

A orientação da ergonomia está baseada na adaptabilidade das condições de trabalho ou aumento do grau de adequabilidade do processo, tendo como direcionamento avaliar os fatores que influenciam e propor soluções cabíveis a este ambiente, levando em consideração, o perfil dos trabalhadores, das tarefas e do contexto organizacional (DANIELLOU, 2004; FALZON, 2007; FERREIRA, 2012; IIDA, 2005).

Daniellou (2004) fundamenta que o surgimento da ergonomia se deu a partir de um contexto de apoio aos especialistas de projetos na área das engenharias sob a perspectiva produtiva da atividade, alicerçando-se em conhecimentos científicos físico-químicos relativos à matéria inerte, sem análise de conhecimento sobre o funcionamento humano.

Hubalt (2004) destaca que a ergonomia se distingue de outros campos de pesquisa sobre a temática do trabalho por partir da percepção do conhecimento não como domínio de aplicação ou de investigação, mas ao concebê-lo como objeto central de sua abordagem.

A Associação Brasileira de Ergonomia (Abergo, 2014) reforça a ideia central de adaptação do trabalho ao homem: “[...] é o estudo da adaptação do trabalho às características fisiológicas e psicológicas do ser humano”. Sendo, neste cenário, apresentada como forma prática de transformação das situações e dos dispositivos operativos do trabalho.

Güérin e outros (2001) em seus textos esclarecem que o objetivo final das indagações centradas nesta temática é a transformação do ambiente laboral, e esta contribuição de desenvolvimento de autonomia no processo só pode ocorrer por meio da capacitação dos atores envolvidos. Desta forma, defende que a investigação e a interação do pesquisador em seu campo de estudo levam a um aumento do conhecimento ou do nível de consciência que o sujeito participante possui de sua atividade, levando a uma possibilidade de análise do próprio trabalhador em relação à sua importância como parte da organização. Esse inter-relacionamento permite, ao final, a implementação de ações ergonômicas resultantes do diagnóstico feito e, como consequência, a transformação desejada, considerando como ponto de vista a saúde e a busca da eficácia econômica.

Tersac e Maggi (2004) corroboram com as ideias de Güérin e outros (2001) ao conceberem a ergonomia de maneira ampla, não restrita a prescrição de normas inflexíveis, mas suscitando a construção com os interessados de uma representação compartilhada de ação de modo a elaborar soluções para estruturação da atividade.

Assim como destacado por Clot (2010), para que efetivamente haja uma ação ergonômica é necessário que o sujeito adquira a capacidade de emancipação e de construção própria de suas atividades, o poder de agir e de concretizar suas tarefas deve ser inerente ao sujeito a partir da autonomia construída em seu ambiente organizacional. Essa legitimidade no processo de trabalho é a única ferramenta capaz de resistir ao tempo e as diferentes mudanças nos ambientes organizacionais.



### 2.3.1 Evolução da ergonomia

Desde a Antiguidade, existiram relatos sobre o interesse de se avaliar as questões de trabalho para facilitar e aumentar o rendimento dessas ações. Nesse cenário existiram levantamentos de dados sobre agravos de saúde aos operários de minas de chumbo, intoxicação por meio de mercúrio em operários expostos a esse metal, deformações na coluna vertebral de trabalhadores de pedra, entre outros relatos (LAVILLE, 2007).

Assim, o início da construção de um diálogo a respeito desses acometimentos de saúde provenientes do ambiente de trabalho suscitou um dimensionamento específico de uma área de conhecimento que abordasse e se debruçasse na busca pela compreensão técnica desses processos, daí a necessidade de contextualizar uma disciplina como a ergonomia.

A Ergonomia tem como data oficial de nascimento o ano de 1949, na Inglaterra, logo após a Segunda Guerra Mundial, com a perspectiva principal de formulação de ações práticas para diminuição dos custos associados às perdas das tecnologias da época devido ao fator humano e aumento da produção bélica, quando surgiu maior interação entre homem, máquina e atividade (LAVILLE, 2007).

A primeira utilização do termo se deu em um artigo intitulado “*Ensaio de ergonomia ou ciência do trabalho*”, apresentado pelo cientista e biólogo polonês Wojciech Jastrzebowski em 1857 (IIDA, 2005).

No entanto para Lida (2005) a sistematização da ergonomia apareceu anteriormente, no século XVIII paralela à Revolução Industrial e a Primeira Guerra Mundial, principalmente com os estudos na área de fisiologia. O autor relata que esses estudos tiveram importância na ampla utilização dessa disciplina do conhecimento no advento das fábricas no pós-guerra.

Darses, Falzon e Munduteguy (2007) argumentam que no início de sua construção teórica, a ergonomia tinha como modelo de base as “relações homem-máquina”, centrada na análise de componentes elementares, na maioria das vezes relacionada à postura corporal do operador, e privilegiando a decomposição funcional do sujeito. Historicamente, esse cenário era alicerçado pelas ideias tayloristas em relação ao processo de trabalho. Na década de 70 orientou-se ainda a levar em consideração o ambiente de trabalho, físico e organizacional, e o papel do operador na realização do trabalho.

Daniellou (2004) destaca que o conceito de trabalho como uma simples execução de instruções é refutado por uma parte dos pesquisadores de ergonomia da atividade. Ressalta que a distância entre a tarefa prescrita e a atividade é significativa e que esta deve ser reduzida, já que é impossível anulá-la.

Wisner (1994) ressalta que a delimitação excessiva da prescrição de algumas tarefas impossibilitaria a realização do trabalho se fossem respeitadas fielmente as normas prescritas sendo passível de descaracterização do processo de trabalho por não permitir a flexibilização da ação do sujeito diante do produto. E ainda destaca que o trabalhador sempre busca maneiras de renormatizar sua prática no seu meio de trabalho para dar sentido a sua tarefa e realizar sua atividade. Esta argumentação evidencia a distância entre a organização prescrita e a organização real do trabalho e a necessidade da gestão humana nesse contexto.

Falzon (2007) amplia o conceito de atividade, do ponto de vista ergonômico, para uma abordagem baseada na convergência dos fenômenos de ordem fisiológica, cognitiva, psíquica e social que o sujeito atribui a sua ação no intuito de realização da tarefa.

Hubalt (2004) defende que a análise da tarefa, dialeticamente, permeia o campo da análise da atividade, uma vez que a interpretação da atividade só pode ocorrer a partir da análise inicial da reconstrução do processo da tarefa proposta.

Desta forma, percebe-se que a proposta real da ergonomia transpõe os limites da simples realização da tarefa prescrita, ou até mesmo da eliminação desta, na

intenção de ampliar o discurso efetivo sobre ela e transformá-la de maneira que a tarefa prescrita possa transmitir algum sentido para quem a realiza.

A ergonomia, após a construção de suas características principais, foi concebida a partir de duas linhas complementares de abordagem, a ergonomia clássica britânica e a ergonomia de linha francesa. A ergonomia clássica tem como foco central o componente humano dos sistemas homem-máquina. Enquanto a ergonomia de linha francesa acrescenta a contextualização da atividade humana e o processo de trabalho em sua totalidade, levando em consideração as inferências e transformações que ocorrem com o meio e o trabalhador.

O objeto da ergonomia britânica – e americana – é, em primeiro lugar, o equipamento: o da ergonomia francófona é muito mais enigmático, é o trabalho. A contratação fundadora da ergonomia francófona está ligada ao fato de que o equipamento pode ter incorporado os melhores conhecimentos oriundos da *Human Factors Science* e não permitir um trabalho satisfatório à população de trabalhadores que o utilizam. É fato que o trabalho real é, para eles, diferente do trabalho prescrito ou suposto pelos conceptores. O conjunto da situação de trabalho e dos trabalhadores por obrigar estes últimos a se comportarem de maneira diferente da prevista. Para conceber um bom dispositivo técnico, seria, então, necessário analisar o trabalho (WISNER, 2004, p. 44).

Autores como Wisner (2004), Daniellou (2004) destacam que a ergonomia não deve se limitar a descrever processos de concepção, mas influenciá-los de maneira que as situações de trabalho possam se tornar eficazes e compatíveis com os trabalhadores.

Para Lida (2005) a ergonomia estuda diversos fatores que influenciam o processo de trabalho, no entanto, tem por objetivo principal reduzir as consequências nocivas que incidem diretamente na saúde, segurança, satisfação e eficiência do trabalhador.

A partir da conceituação da ergonomia como uma “disciplina que visa à compreensão fundamental das interações entre os seres humanos e os outros componentes de um sistema” aprovada na reunião do Conselho Científico da *International Ergonomics Association* (IEA), definiram-se três áreas de domínio de especialização da ergonomia, sendo elas (FALZON, 2007; IIDA, 2005):

- Ergonomia física que abrange as características anatômica, fisiológicas, antropométricas e biomecânicas do homem a partir de sua relação com a atividade física. Abordam como temas centrais as posturas de trabalho, o manuseio de objetos, movimentos repetitivos na realização das atividades, agravos de saúde relacionados aos problemas osteomusculares, a carga física dos processos de trabalho, segurança e saúde em sua totalidade.
- Ergonomia organizacional abrange a otimização dos sistemas sócio-técnicos, a estrutura organizacional, as regras e os processos envolvidos. Os temas abordados como foco principal são a comunicação, a gestão de coletivos, a concepção de trabalho, a concepção da carga de trabalho, o trabalho em equipe, a concepção participativa, a cooperatividade, as novas formas de trabalho na sociedade, a cultura organizacional, as organizações virtuais, a ergonomia comunitária, o teletrabalho e a gestão do conhecimento e da qualidade.
- Ergonomia cognitiva abrange os processos mentais, como a percepção, a memória, o raciocínio e as respostas motoras relacionadas com os componentes de um sistema e com outras pessoas. O núcleo de abordagem tem por objetivo discutir a carga mental, os processos de tomada de decisão, o desempenho especializado, a interação homem-máquina, o estresse profissional e a formação, na concepção e confiabilidade do homem com o sistema.

A necessidade de especificação da ergonomia reside na tensão entre dois objetivos principais de pesquisa desta disciplina, uma voltada para os estudos das organizações e seu desempenho, este entendido por eficiência, produtividade, confiabilidade, qualidade e durabilidade; e outro objetivo centrado nos sujeitos em seu processo de trabalho, com desdobramentos como segurança, saúde, conforto, satisfação, interesse e prazer no trabalho (FALZON, 2007).

A partir da análise das especializações da ergonomia, pode-se ainda caracterizar como pressupostos basais, a interdisciplinaridade, como fonte de enriquecimento da construção dos diálogos de diferentes conhecimentos voltados para área; a análise das situações reais, sob a forma da realização das tarefas exigidas pela

organização; e o envolvimento dos sujeitos que exercem a atividade para compreensão do trabalho analisado e transformação do processo de trabalho (LAVILLE, 2007).

## **2.4 ANÁLISE ERGONÔMICA DO TRABALHO**

A análise ergonômica do trabalho baseia-se, prioritariamente, na análise da atividade, evidenciando as dificuldades experimentadas pelo sujeito na realização de suas ações e buscando avaliar e sugerir estratégias individuais e coletivas na intenção de remediá-las (FALZON, 2007; GUÉRIN e outros, 2001).

Ao discutir sobre os objetivos da análise ergonômica do trabalho, Wisner (1992, p.33) discorre que: “Nosso objetivo é agir sobre essas exigências materiais possíveis de serem modificadas e levantar as dificuldades cognitivas que a linguagem, as representações tradicionais ou a ética particular podem provocar”.

Falzon (2007) corrobora com Wisner (1992) ao destacar que a análise da ergonomia fundamenta-se na observação da atividade humana nas situações de trabalho com objetivo principal de melhorar a compreensão do trabalho real, auxiliando na construção coletiva das motivações e valores sociais dos sujeitos para o desenvolvimento da atividade com sucesso.

Daniellou e Béguin (2007, p.283) esclarecem que a análise ergonômica do trabalho deve permear como campo de referência a atividade de trabalho, pois o levantamento dos dados necessários só pode ser elencado a partir da compreensão dos fenômenos intrínsecos da atividade:

É a compreensão da estrutura interna da atividade que permite compreender a natureza dos problemas da forma como são tratados pelos operadores. Essa abordagem se opõe a um procedimento extrínseco, onde o observador, a partir do recenseamento “externo” dos determinantes do trabalho, poderia avaliar as dificuldades que este comporta.

Dejours (2004) caracteriza a pesquisa ergonômica como tendo sua essência baseada na produção de conhecimentos e racionalidade da ação prioritariamente. Concordando esta ideia, Daniellou (2004) destaca como pontos importantes para a realização de um diagnóstico ergonômico do trabalho eficaz, a observação dos

seguintes critérios:

- Para a construção de um diagnóstico que se distancie de descrições construídas anteriormente, deve-se levar em consideração as “representações” expressas nos discursos e nas situações globais e não somente realizar a análise dos fatos a partir de dados;
- O pesquisador deve elencar conhecimentos que permitam a realização de um pré-diagnóstico, juntamente com um plano de observações, que o conduza a formulação de hipóteses para avaliação das diferenças entre o conjunto de representações percebidas e os resultados de suas observações iniciais;
- É necessária a criação de espaços coletivos para debate, junto aos atores sociais participantes, para discussão dos resultados obtidos com a análise ergonômica no sentido de construir representações sociais e difundi-las com o objetivo final de viabilizar transformações no ambiente de trabalho pesquisado. O autor ressalta ainda que, ao término da realização da análise ergonômica do trabalho, os atores sociais participantes devem desenvolver uma nova interpretação de sua atividade de trabalho, reavaliando as dificuldades encontradas e seus determinantes.

Tersac e Maggi (2004) corroboram com Daniellou (2004) ao avaliar que o dispositivo de validação de conhecimentos da análise ergonômica ocorre a partir da confrontação dos atores envolvidos com os resultados obtidos, uma vez que, os obriga a discutir as explicitações de seus próprios pontos de vista a respeito do trabalho.

Conforme destacam Guérin e outros (2001) os pressupostos básicos que alicerçam a intervenção ergonômica são pautados na análise da demanda, análise da tarefa e análise da atividade.

Wisner (1987) destaca que as etapas da análise ergonômica do trabalho, quando mal realizadas, podem conduzir o pesquisador a resultados incoerentes e

mediócras, nulas ou até mesmo negativas, sendo de fundamental importância que esta etapa do diagnóstico ergonômico do trabalho seja bem realizada. Daí, a importância de discorrer sobre elas.

#### **2.4.1 Etapas da análise ergonômica do trabalho**

A ergonomia francófona teve sua origem de base na construção da análise a partir do campo de estudo, assim, a percepção de necessidade de realização de uma análise ergonômica parte da observação inicial da demanda, sendo que estas se dividem entre as demandas formuladas na origem de um projeto de concepção que nortearão o estudo proposto e as demandas que são formuladas no Quadro de sua evolução permanente, na análise dos envolvidos (HUBALT, 2004).

A análise da demanda tem como principal objetivo permitir ao realizador da ação ergonômica o encontro de uma diversidade de atores, da história do contexto envolvido e dos desafios para superação (VIDAL, 2000).

Guérin e outros (2001) destacam que o ponto de partida para o processo de análise ergonômica é a análise da demanda. Esta pode surgir a partir de diferentes interlocutores como, por exemplo, a direção do órgão ou empresa, dos próprios trabalhadores ou de sindicatos. E cabe ao executor da análise a reformulação da demanda caso haja necessidade e a apresentação de uma proposta de ação que contemple os diferentes pontos de vista encontrados e as possíveis formas de mediações para solução dos problemas. O autor acrescenta ainda, que nem sempre os problemas apresentados pela demanda inicial serão os únicos problemas, desta forma, deve ser realizada uma busca de outros problemas em potencial.

Daniellou e Béguin (2004) caracterizam que a análise da demanda visa, principalmente:

- Realizar a identificação da história da demanda e do contexto, quais os atores envolvidos e a verificação dos dados obtidos até o momento em outras intervenções, caso os tenha;

- Verificar quais os desafios sob a ótica de diferentes aspectos, tais como, econômico, gestão de recursos humanos e saúde, e quais os responsáveis pela tomada de decisão;
- Avaliar as informações obtidas levando em consideração as representações envolvidas;
- Identificar os constrangimentos do ambiente a serem respeitados e os riscos que a ação ergonômica pode causar;
- Permitir que ao final do levantamento de dados seja possível ao executor da ação ergonômica a verificação da pertinência da sua intervenção, bem como, a proposta de uma reformulação dos objetivos e modalidades da ação.

Após a análise inicial da pertinência da demanda, a ação ergonômica deve ter por objetivo analisar a tarefa propriamente dita e a atividade real do trabalho.

Guérin e outros (2001, p, 15) definem tarefa como sendo:

A tarefa não é o trabalho, mas o que é prescrito pela empresa ao operador. Essa prescrição é imposta ao operador: ela lhe é portanto exterior, determina e constrange sua atividade. Mas, ao mesmo tempo, ela é um Quadro indispensável para que ele possa operar.

Assim, entende-se por tarefa, as ações que o trabalhador deve executar a partir da prescrição do trabalho pela organização. Essa pré-determinação parte da descrição de normas e objetivos a serem efetuadas (FALZON, 2007; IIDA, 2005).

Os autores conceituam como atividade, o que realmente o trabalhador executa no seu cotidiano, o que o sujeito mobiliza para fazer sua tarefa. Esta seria caracterizada como a organização real do trabalho.

A tarefa é determinada a partir de um objetivo a ser alcançado, assim, é medida por meio dos critérios de quantidade e qualidade e, ainda, pelo tempo de sua realização, os instrumentos e procedimentos utilizados, obedecendo a padrões e prazos pré-



estabelecidos pela organização (FALZON, 2007).

A partir da caracterização da tarefa prescrita, a ergonomia busca identificar as diferentes situações que orientam o profissional na realização da atividade, entendendo que a partir da percepção desta algumas hipóteses podem ser elaboradas e pode-se iniciar a visualização das variáveis pertinentes à compreensão e à descrição da atividade real (GUÉRIN e outros, 2001).

Com a percepção de que a tarefa prescrita pode sofrer inferências que a distancie da realidade, seja por condições materiais inadequadas ou adaptações realizadas pelo homem para minimizar seu cansaço físico, a análise ergonômica não pode avaliar a tarefa sem considerar a atividade (IIDA, 2005).

Daniellou (2004) defende que a análise da atividade seja o ponto chave da análise ergonômica, pois ela remete a compreensão da mobilidade das capacidades físicas, emocionais e sociais para atender à tarefa prescrita, considerando que atividade realizada tende a ser necessariamente diferente do prescrito pelo serviço. Entretanto, a análise da atividade não se desvincula da análise da tarefa, pois é esta que apresenta o grau de constrangimentos, referente ao nível de eficiência, que o trabalhador sofre e que autoriza o mesmo na realização de suas atividades.

Para Iida (2005, p. 61) “a atividade refere-se ao comportamento do trabalhador, na realização de uma tarefa. Ou seja, a maneira como o trabalhador procede para alcançar os objetivos que lhe foram atribuídos”.

Para conceituar atividade, Guérin e outros (2001, p. 13) se apropriam do seguinte texto: “Para a empresa, sua atividade (do trabalhador) é antes de mais nada os resultados que obteve e os objetivos a que se propôs. A rigor, trate-se então do resultado da atividade coletiva de trabalho”.

Assim, caracteriza-se que a atividade sofre interferências internas a partir da ação dos próprios executores e externas pelas condições físicas e organizacionais do próprio trabalho. Desta forma, Guérin e outros (2001) esclarecem que para uma análise ergonômica seja eficaz é necessário a averiguação do contexto a partir da

análise de um sistema em que a tarefa delimite as condições determinadas e os resultados antecipados, e, a atividade leve em consideração as condições reais e os resultados efetivos.

E, ainda, para que a ação ergonômica obtenha sucesso, ao final da análise espera-se que o pesquisador consiga, por meio da proposição de estratégias de enfrentamento das situações percebidas, contribuir para desvendar as possíveis maneiras de minimizar os agravos físicos e psíquicos ocasionados pelo trabalho, contribuindo com o ambiente onde a análise ocorreu (GUÉRIN e outros, 2001; IIDA, 2005).

### 3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo tem por objetivo apresentar o percurso metodológico que norteou a investigação deste estudo. Num primeiro momento, descrevem-se os pressupostos teóricos de escolha do método, em seguida, detalham-se os sujeitos da pesquisa, os instrumentos e os procedimentos utilizados durante a coleta dos dados. Por fim, apresentam-se as formas de tratamento dos dados.

#### 3.1 TIPO DE PESQUISA

A presente pesquisa possui abordagem quanti-qualitativa.

Turato (2005) destaca que a abordagem quantitativa é a mais utilizada para mensuração de características multidimensionais com avaliações particulares da percepção dos indivíduos, como por exemplo, sobre suas incapacidades, limites, expectativas e valores culturais.

De acordo com Moresi (2003) a pesquisa quantitativa é um dos métodos mais pertinentes para se coletar dados que permitam ao pesquisador a caracterização do perfil de um grupo de pessoas e de contextos locais gerais, baseando-se em características que elas possuem em comum. Assim percebeu-se neste estudo a necessidade de, inicialmente, validar categorias gerais para o grupo para, posteriormente, buscar individualmente bases para consolidação dos discursos do grupo por meio do método qualitativo.

Segundo Minayo (2008, p. 57) a abordagem qualitativa encontra fundamentação teórica na visualização e construção de processos sociais teóricos pouco ainda discutidos referentes a grupos particulares, o que propicia a descoberta de novas abordagens, revisão e criação de novos conceitos e formulação de diferentes categorias durante aplicação do estudo.

O método qualitativo é o que se aplica ao estudo da história, das relações, das representações, das crenças, das percepções e das opiniões, produtos das interpretações que os humanos fazem a respeito de como vivem, constroem seus artefatos e a si mesmos, sentem e pensam.

Conforme evidencia a autora, a utilização desses dois métodos tem por base a caracterização geral de um grupo de pessoas a partir do método quantitativo, alicerçado à busca pela compreensão das subjetividades presentes no discurso dos indivíduos que compõem este grupo, campo de análise do método qualitativo. Desta forma, a interação destas diferentes abordagens permitiria a este estudo uma discussão mais ampla da temática proposta.

Minayo (2008) esclarece ainda que a utilização destes dois métodos alinhados permite uma melhor visualização dos dados obtidos a partir de duas abordagens complementares e não dicotômicas ou excludentes, estabelecendo uma dinâmica de investigação que integra a análise da estrutura dos processos com a compreensão da visão dos diferentes atores envolvidos.

Um caminho de possibilidades em que dois termos podem se encontrar, superando dicotomias e vencendo, do ponto de vista quantitativo, os marcos do positivismo; e, sob a ótica qualitativa, as restrições relativas à compreensão da magnitude dos fenômenos e processos sociais (MINAYO, 2008, p. 361).

Assim, buscou-se nesta metodologia a possibilidade de evidenciar diferentes aspectos que influenciam o ambiente de trabalho a partir da perspectiva dos envolvidos e as percepções construídas coletivamente para o enfrentamento dos efeitos desestabilizadores e patogênicos do trabalho.

### 3.2 SUJEITOS DA PESQUISA

Os sujeitos selecionados para participação nesta pesquisa foram os servidores técnico-administrativos lotados na biblioteca setorial do Centro de Ciências Agrárias da Universidade Federal do Espírito Santo.

A biblioteca setorial Ciências Agrárias possui 11 servidores técnico-administrativos divididos em três turnos com jornada de trabalho de seis horas cada, totalizando 30 horas semanais. No entanto, a amostra deste estudo foi composta por nove participantes. Desses, três bibliotecários e seis trabalhadores que desenvolvem tarefas de auxiliares de biblioteconomia.

Optou-se neste estudo por não delimitar a aplicação da pesquisa em apenas um turno de trabalho por entender que a percepção de diferentes universos ampliaria a compreensão da dinâmica de trabalho desses sujeitos, permitindo melhor aplicabilidade da abordagem teórico-metodológico da ergonomia e trazendo o máximo de contribuições possíveis à discussão da temática proposta.

### 3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

A primeira etapa de coleta de dados caracterizou-se por um levantamento bibliográfico que subsidiasse a discussão proposta e orientasse quanto à delimitação do objeto de estudo.

A partir da delimitação de utilização da abordagem ergonômica para avaliação do contexto de trabalho na biblioteca percebeu-se, para enriquecimento deste estudo, a necessidade de levantamento de dados quantitativos que orientassem ao pesquisador sobre a percepção do grupo para obtenção de referencial para elaboração posterior de um roteiro de entrevista.

Tersac e Maggi (2004) destacam que o trabalho, a partir da percepção ergonômica, pode ser analisado de várias maneiras: seja pela verificação de dados concretos, apresentados por visão de categorias ou conceitos definidos a priori que representem as ideias das realidades concretas de um grupo; seja a partir da análise de práticas por meio da reconstrução do ponto de vista dos interessados e da explicitação das suas representações.

Assim, na intenção de contemplar as maneiras apresentadas pelos autores citados anteriormente, optou-se neste estudo por caracterizar, inicialmente, as interpretações do grupo para em seguida interpretar as especificidades e individualidades verificadas no dimensionamento do contexto geral.

Esta abordagem se deu a partir da aplicação da “Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho – EACT”, validada por Mendes e Ferreira (2008), que tem por finalidade diagnosticar as condições, a organização e as relações sócio-profissionais de trabalho sob a percepção dos trabalhadores envolvidos.

A EACT tem por objetivo captar as representações que os indivíduos possuem do seu contexto de trabalho a partir de três dimensões interdependentes, sendo: Organização do Trabalho (OT), Condições de Trabalho (CT) e Relações Sócio-profissionais (RS) conforme Quadro 1 apresentado a seguir.

Quadro 1: Dimensões da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho

<b>Dimensões Analíticas</b>	<b>Definição</b>	<b>Componentes</b>
Organização do Trabalho	É constituída pelos elementos prescritos (formal ou informalmente) que expressam as concepções e as práticas de gestão de pessoas e do trabalho presentes no lócus de produção e que balizam o seu funcionamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Divisão do Trabalho: hierárquica, técnica, social;</li> <li>✓ produtividade esperada: metas, qualidade, quantidade;</li> <li>✓ regras formais; missão, normas, dispositivos jurídicos, procedimentos;</li> <li>✓ tempo: duração da jornada, pausas e turnos;</li> <li>✓ ritmos: prazos e tipos de pressão;</li> <li>✓ controles: supervisão, fiscalização e disciplina;</li> <li>✓ características das tarefas: natureza e conteúdo.</li> </ul>
Condição do Trabalho	É constituída pelos elementos estruturais que expressam as condições de trabalho presentes no lócus de produção e caracteriza sua infraestrutura, apoio institucional e práticas administrativas. Os seguintes elementos integram essa dimensão:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ambiente físico: sinalização, espaço, ar, luz, temperatura, som;</li> <li>✓ instrumentos: ferramentas, máquinas, documentação;</li> <li>✓ equipamentos: materiais arquitetônicos, aparelhagem, mobiliário;</li> <li>✓ matéria prima: objetos materiais/simbólicos, informacionais;</li> <li>✓ suporte organizacional: informações, suprimentos, tecnologias; e práticas de remuneração, desenvolvimento de pessoal, benefícios.</li> </ul>
Relações Sócio-profissionais	É constituída pelos elementos interacionais que expressam as relações sócio-profissionais de trabalho, presentes no lócus de produção e caracterizam sua dimensão social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Interações hierárquicas: chefias imediatas, chefias superiores;</li> <li>✓ Interações coletivas intra e inter-grupos: membros da equipe de trabalho, membros de outros grupos de trabalho; e interações externas: usuários, consumidores, representantes institucionais (fiscais, fornecedores).</li> </ul>

Fonte: Mendes e Ferreira ( 2008, p. 112).

De acordo com Mendes e Ferreira (2008, p. 114) a validação psicométrica desta escala parte da técnica de análise fatorial, com correlação para cada um dos fatores que compõem a escala.

A “Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho – EACT” foi validada com 5.437 trabalhadores de empresas públicas federais do DF. Os perfis (demoGráfico e profissioGráfico) dos respondentes têm as seguintes características: (a) sexo: feminino (64,2%), masculino (35,1%); (b) escolaridade: ensino médio completo (38%), superior (61%); (c) estado civil: casados; (d) idade: média de 40 anos; (e) cargos: técnicos (71,1%) e administrativos (38,3%); (f) tempo de serviço: até 5 anos (46,3) e com mais de 5 anos (51,6).

A EACT engloba os seguintes fatores e itens, apresentado-se com *eigenvalues* de 1,5, variância total de 38,46%, KMO (*Teste Kaiser-Meyer-Olkin*) de 0,93 e correlações entre os três fatores a seguir de 0,25.

Quadro 2: Itens que compõem a Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho

Fator	Definição	Itens
Condições do Trabalho	Expressa a qualidade do ambiente físico, posto de trabalho, equipamentos e material disponibilizados para execução do trabalho. Ele é composto por 10 itens, com confiabilidade de 0,89.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ As condições de trabalho são precárias</li> <li>✓ O ambiente físico é desconfortável</li> <li>✓ Existe muito barulho no ambiente de trabalho</li> <li>✓ O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado</li> <li>✓ Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas</li> <li>✓ O posto/estação de trabalho é inadequado para realização das tarefas</li> <li>✓ Os equipamentos necessários para realização de tarefas são precários;</li> <li>✓ O espaço físico para realização do trabalho é inadequado</li> <li>✓ As condições de trabalho oferecem riscos á segurança das pessoas;</li> <li>✓ O material de consumo é insuficiente.</li> </ul>
Organização do Trabalho	Expressa a divisão das tarefas, normas, controles e ritmos de trabalho. É composta por 11 itens, e tem confiabilidade de 0,72.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ O ritmo de trabalho é excessivo</li> <li>✓ As tarefas são cumpridas com pressão de prazos</li> <li>✓ Existe forte cobrança por resultados</li> <li>✓ As normas para execução das tarefas são rígidas</li> <li>✓ Existe fiscalização do desempenho</li> <li>✓ O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas</li> <li>✓ Os resultados esperados estão fora da realidade</li> <li>✓ Falta tempo para realizar pausa de descanso no trabalho</li> <li>✓ Existe divisão entre quem planeja e executa</li> <li>✓ As tarefas são repetitivas</li> <li>✓ As tarefas executadas sofrem descontinuidade.</li> </ul>
Relações Sócio-profissionais	Expressa os modos de gestão do trabalho, comunicação e interação profissional. Tem 10 itens, com confiabilidade de 0,87.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ As tarefas não estão claramente definidas</li> <li>✓ A autonomia é inexistente</li> <li>✓ A distribuição das tarefas é injusta</li> <li>✓ Os funcionários são excluídos das decisões</li> <li>✓ Existem dificuldades na comunicação chefia – subordinado</li> <li>✓ Existem disputas profissionais no local de trabalho</li> <li>✓ Falta integração no ambiente de trabalho</li> <li>✓ A comunicação entre funcionários é insatisfatória</li> <li>✓ As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso</li> <li>✓ Falta apoio das chefias para meu desenvolvimento profissional.</li> </ul>

Fonte: Mendes e Ferreira ( 2008, p. 115).

As respostas são apresentadas por meio da Escala do Tipo Likert, por permitir aos respondentes a especificação do seu grau de concordância ou discordância com assertiva escolhida.

A aplicação de uma escala psicométrica tem por objetivo permitir ao pesquisador uma visão geral de um grupo, entretanto, a percepção inicial do coletivo pode não transmitir insatisfações e sofrimentos individuais. Por isso, a pesquisa encontrou a necessidade de verificação das perspectivas individuais por meio da aplicação de uma entrevista semiestruturada para que se pudesse perceber as singularidades e subjetividades aparentes no discurso do sujeito.

Assim após a análise dos dados obtidos com a EACT, elaborou-se um roteiro de entrevista semiestruturada para coleta de informações complementares, juntamente com a observação sistemática direta para garantir a obtenção dos objetivos desta pesquisa.

Conforme destaca Minayo (2008) entende-se por roteiro de entrevista, a elaboração de um guia com temas e indicadores qualitativos que se desdobrem na busca pela compreensão de um substrato ou um conjunto de conceitos que explicitem as diversas faces do objeto de pesquisa proposto.

Destaca-se que a escolha da entrevista semiestruturada como instrumento para coleta de dados estaria baseada na percepção de que a elaboração de uma lista de tópicos auxiliaria o pesquisador na abordagem do tema, mas possibilitaria ao sujeito da pesquisa a flexibilização nas conversas e a absorção de novos temas na interlocução por meio de questões trazidas à tona que não foram consideradas, oferecendo assim, maiores desdobramentos ao estudo (MINAYO, 2008).

Para estabelecer maior compreensão das atividades realizadas pelos sujeitos e aprofundamento do estudo nas características e subjetividades envolvidas nestas ações voltadas para análise ergonômica do trabalho, optou-se pela observação sistemática direta do ambiente de trabalho (SEMENSATO, 2013). Assim com o destacado por Salerno (1999, p. 48): “A característica básica da análise ergonômica do trabalho é a observação sistemática de pessoas trabalhando”.

De acordo com Lüdke e André (1986) a observação sistemática direta é usada como principal método de investigação para percepção de aspectos específicos da



atividade, pois permite maior contato com os sujeitos participantes e sua realidade cotidiana, permitindo ao pesquisador estreitar contato com o fenômeno pesquisado.

Assim como destacado por Wisner (1992), ao caracterizar como forma de análise essencial do processo de trabalho, a observação direta e exaustiva da realidade das atividades do homem no seu ambiente de trabalho.

### 3.4 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

Para tratamento e análise dos dados da pesquisa, optou-se pela utilização de um *software* para compilação dos dados obtidos pela EACT e a técnica de análise de conteúdo para tratamento dos dados coletados por meio das entrevistas semiestruturadas.

Os resultados obtidos a partir da aplicação da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho têm por base itens negativos, devendo sua análise ser feita por fator, considerando o desvio padrão em relação ao ponto médio e a moda, sendo interpretados conforme parâmetros apresentados na Tabela 1.

Tabela 1: Parâmetros Básicos Para Interpretação de Resultados da Escala de Avaliação do Contexto do Trabalho

1,0	2,3	3,7	5,0
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 o mal-estar no trabalho e risco de adoecimento. Sinaliza estado de alerta requerendo providências imediatas a curto e médio prazo.	Resultado negativo e produtor de mal-estar no trabalho. Forte risco de adoecimento requerendo providências imediatas nas causas visando eliminá-las e/ou atenuá-las.	

Fonte: Mendes e Ferreira ( 2008, p. 116).

O tratamento estatístico dos dados baseou-se na utilização de um *software* aplicativo, o SPSS – *Statistical Package for Social Science for Windows*, que tem por objetivo oferecer uma análise tanto descritiva quanto inferencial.

De acordo com Mendes e Ferreira (2008, p. 6) a utilização deste *software* para tratamento dos dados possibilita *a priori* a percepção dos resultados obtidos para

posterior análise mais aprofundada do pesquisador, permitindo observar tendências e realizar inferências a partir de uma abordagem baseada na percepção do coletivo.

Do ponto de vista do viés descritivo, os resultados obtidos fornecem um primeiro patamar de interpretação: distribuição de frequências, percentuais, médias e desvio padrão por fatores e itens. [...] Do ponto de vista do viés inferencial, é possível examinar o impacto do perfil dos respondentes sobre cada um dos fatores e verificar quais fatores influenciam em maior e menor grau esse perfil.

Em relação à análise de conteúdo optou-se pela utilização desta abordagem de acordo com Bardin (1977, p. 42) que a descreve como:

A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção [...] destas mensagens.

Caregnato e Mutti (2006, p. 682) apontam que a técnica de tratamento dos dados a partir da análise de conteúdo encontra pertinência tanto em pesquisas quantitativas quanto em pesquisas qualitativas. No primeiro tipo de abordagem traça uma frequência de características de conteúdo e, no segundo tipo de abordagem, apresenta o conteúdo determinado em um fragmento de mensagem.

Conforme esclarecem os autores na análise de conteúdo o texto é um meio de expressão do sujeito, onde o analista busca categorizar as unidades de texto (palavras ou frases) que se repetem, inferindo uma expressão que as representem.

Desta forma, com a utilização dessas diferentes abordagens de tratamento dos dados criou-se a possibilidade de melhor contextualizar o cenário de trabalho da biblioteca e compreender as diferentes interfaces presentes neste processo.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esse capítulo tem por objetivo apresentar os dados obtidos por meio da EACT e da análise do discurso dos entrevistados, complementados pela observação sistemática direta e nas considerações acerca da temática.

Inicialmente, fez-se necessário a exposição da caracterização do campo de estudo, das tarefas prescritas e das atividades desenvolvidas. Em seguida, os resultados foram analisados de maneira geral a partir da percepção do contexto de trabalho. E, por último, os tópicos foram divididos nas três dimensões categorizadas pela escala utilizada.

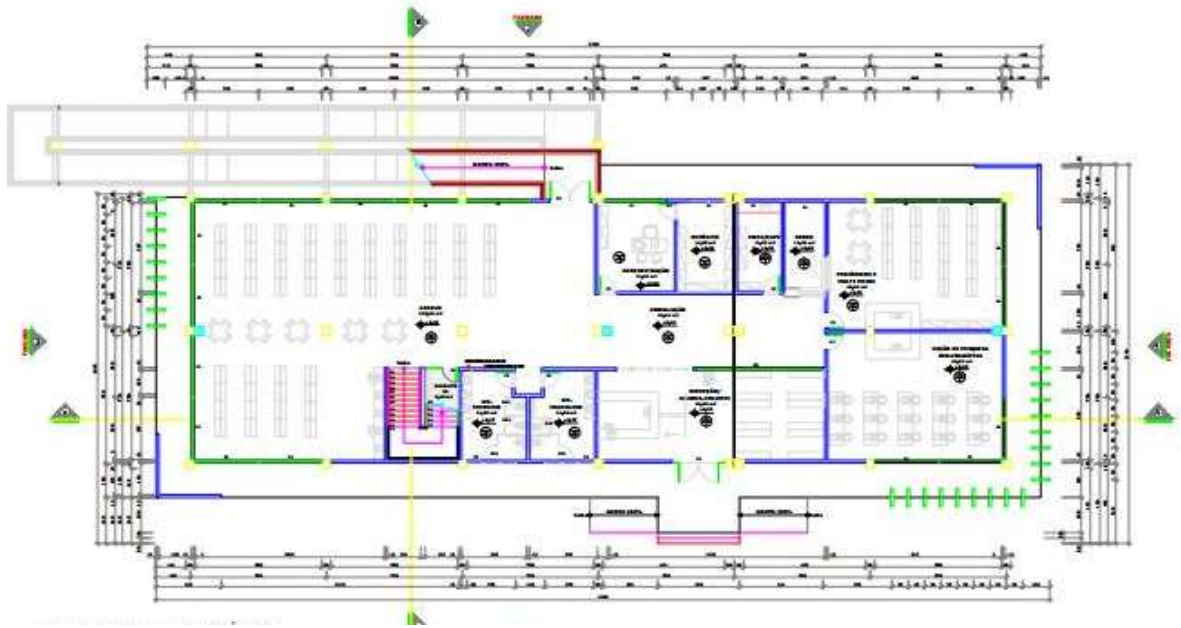
### 4.1 CARACTERÍSTICAS DO CAMPO DE ESTUDO

O campo escolhido para essa pesquisa foi a biblioteca setorial Ciências Agrárias, que recebeu o nome de Biblioteca Christiano Dias Lopes Filho em homenagem ao seu fundador, iniciou suas atividades em 1971, nas dependências de uma escola estadual com sede no município de Alegre. Em meados de 1975 ocorreu sua federalização e incorporação de seu acervo à Universidade (UFES, 2015).

De acordo com dados da Ufes (2015), a biblioteca tem como função oferecer suporte acadêmico e pedagógico a 17 cursos de graduação, quatro de mestrado e um de doutorado ministrados pela Universidade e atende as necessidades de informação da comunidade, pesquisadores e visitantes.

A área física da biblioteca é composta por dois pavimentos que armazenam cerca de 47 mil exemplares. O pavimento térreo possui uma área de 897,12 m<sup>2</sup> onde se encontram as seguintes instalações: uma sala para administração, duas para depósito, uma para copa, uma sala para cópia de uso interno, uma sala para periódicos e multimeios, uma sala para seção de pesquisa bibliográfica, recepção com espaço para guarda-volumes, dois banheiros separados por gênero e um amplo espaço para o acervo. O pavimento conta ainda com uma rampa de acessibilidade para a recepção e para o andar superior conforme ilustrado na Figura1 a seguir.

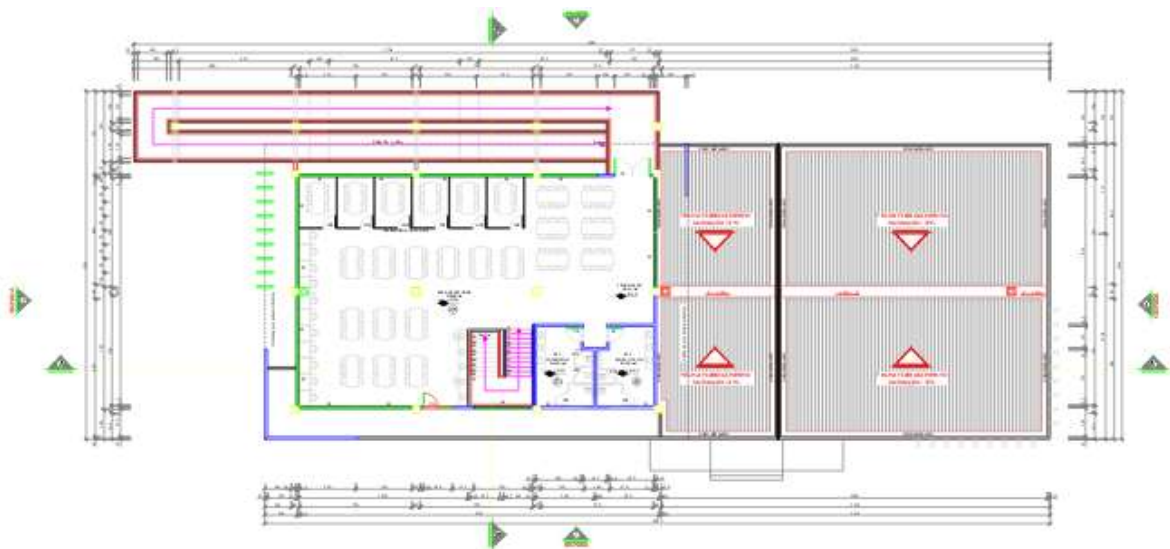
Figura 1: Planta física do pavimento térreo<sup>1</sup>



Fonte: Serviço de Engenharia do CCA/Ufes

No pavimento superior, a área de 388,07 m<sup>2</sup> é distribuída entre uma sala aberta de estudos e seis espaços reservados para atividades em grupos. E, ainda, dois banheiros separados por gênero conforme Figura 2.

Figura 2: Planta física do 1º pavimento<sup>2</sup>



Fonte: Serviço de Engenharia do CCA/Ufes

<sup>1</sup> Encontra-se no Anexo D a imagem desta planta em tamanho maior para melhor visualização.

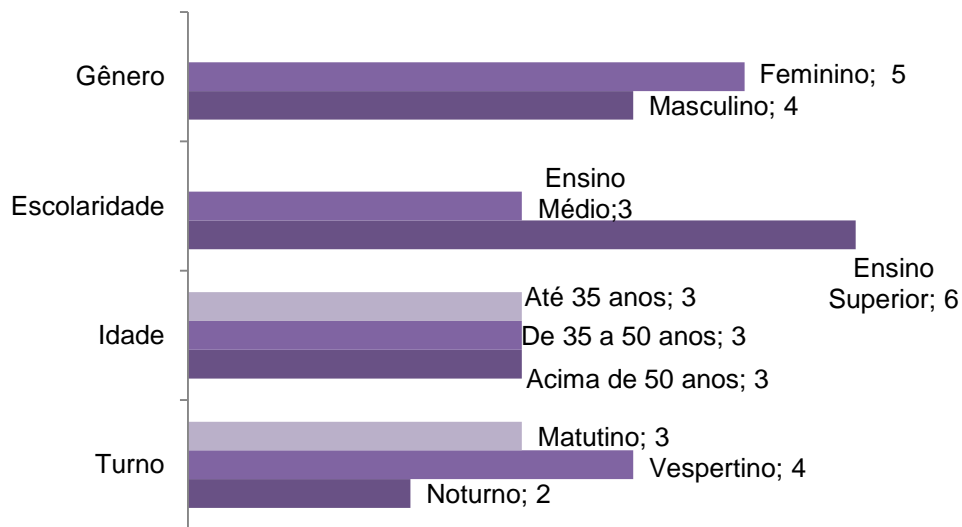
<sup>2</sup> Encontra-se no Anexo E a imagem desta planta em tamanho maior para melhor visualização.

As atividades deste serviço estão concentradas no apoio bibliográfico à comunidade universitária, com ênfase nas áreas de educação e biblioteconomia. O horário de funcionamento ocorre de 7 às 21 horas, de segunda a sexta-feira, sem interrupções no atendimento aos usuários.

#### 4.1.1 Perfil dos trabalhadores

Os trabalhadores da biblioteca estão divididos em duas categorias, os profissionais bibliotecários e os auxiliares de biblioteconomia, dentre estes, são exercidos os seguintes cargos: um auxiliar em administração, três assistentes em administração, um telefonista e um pedagogo. O perfil dos trabalhadores encontra-se evidenciado no Gráfico 1.

Gráfico 1: Perfil dos trabalhadores da biblioteca setorial Ciências Agrárias



Fonte: Elaborado pela autora

Conforme visualizado no Gráfico 1, dos participantes da pesquisa, cinco foram do gênero feminino e quatro do gênero masculino.

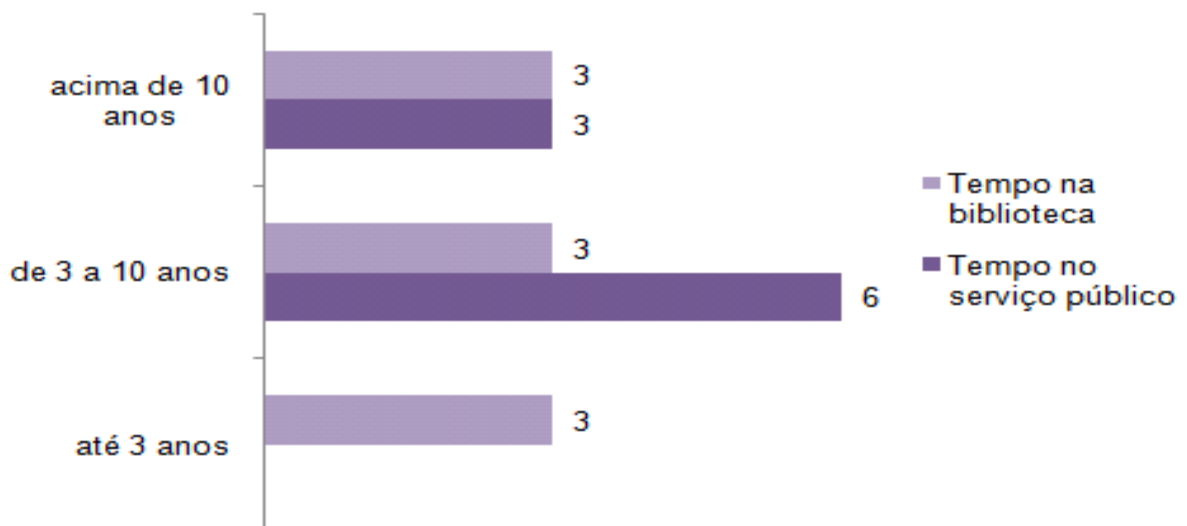
Em relação ao grau de escolaridade, três entrevistados possuem nível médio e seis são graduados, ou seja, metade das pessoas que desenvolvem atividades intermediárias nos cargos de nível médio possui nível superior.

Quanto à faixa etária desses trabalhadores foi observada uma variação entre 27 a 60 anos, sendo que os mesmos encontram-se divididos igualmente nas faixas etárias estabelecidas conforme Gráfico 1.

Os trabalhadores da biblioteca realizam jornada de seis horas diárias ininterruptas, sendo, um turno matutino de 7 às 13 horas, um vespertino de 13 às 19 horas e um noturno de 15 às 21 horas. O turno de trabalho encontra-se dividido entre três servidores no período da manhã, quatro no período da tarde, citado como o momento de maior fluxo de atendimentos na biblioteca e dois no horário noturno, tendo uma chefia imediata por turnos e uma chefia geral que abrange os três períodos.

Com relação ao tempo de serviço na esfera pública tem-se que todos os participantes possuem mais de três anos trabalhados e seis servidores mais de três anos de experiência no setor bibliotecário, conforme demonstrado no Gráfico 2.

Gráfico 2: Tempo no serviço público x Tempo na biblioteca



Fonte: Elaborado pela autora

Em relação à coordenação técnica, este serviço encontra-se vinculada à Biblioteca Central da Ufes e administrativamente, as bibliotecas setoriais estão diretamente ligadas aos seus respectivos centros de ensino (UFES, 2015).

#### 4.1.2 Trabalho prescrito para os trabalhadores da biblioteca

Segundo a Classificação Brasileira de Ocupações (2014), o bibliotecário é o profissional responsável pelo tratamento da Informação e disseminação desta para o usuário. Esse entendimento também se expande à Ufes quando caracteriza como ambiente organizacional específico para estes profissionais o da informação, trazendo como conjunto de funções, dentre outras atividades de áreas afins, a “Gestão do sistema de informações institucionais, envolvendo planejamento, execução, coordenação e avaliação de projetos e atividades nas áreas de microfilmagem, informatização, comunicação, biblioteconomia, museologia e arquivologia” (UFES, 2015).

A Ufes (2015) utiliza como descrição de tarefas para os profissionais bibliotecários, as atribuições especificadas pela Classificação Brasileira de Ocupações, tais como:

- Disponibilizar informação em qualquer suporte;
- Gerenciar unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação;
- Tratar tecnicamente e desenvolver recursos informacionais;
- Disseminar informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento;
- Desenvolver estudos e pesquisas;
- Realizar difusão cultural;
- Desenvolver ações educativas;
- Prestar serviços de assessoria e consultoria.

Em relação aos profissionais não-bibliotecários, devido à ausência de profissionais específicos para o cargo de Auxiliar de Biblioteca no Quadro permanente de Recursos Humanos desta instituição, tem-se a lotação de servidores enquadrados no ambiente organizacional de tarefas inerentemente administrativas, conforme descrição de área de atuação:

Gestão administrativa e acadêmica envolvendo planejamento, execução e avaliação de projetos e atividades nas áreas de auditoria interna, organização e métodos, orçamento, finanças, material, patrimônio, protocolo, arquivo, administração e desenvolvimento de pessoal, saúde do

trabalhador, higiene e segurança no trabalho, assistência à comunidade interna, atendimento ao público e serviços de secretaria em unidades acadêmicas e administrativas (BRASIL, 2005).

Desta forma, para a definição de atribuições pertinentes a estes profissionais, especificamente, destacam-se as apresentadas na descrição sumária do cargo para os profissionais não-bibliotecários pela CBO:

- Atuar no tratamento, recuperação e disseminação da informação;
- Executar atividades especializadas e administrativas relacionadas à rotina de unidades ou centros de documentação ou informação, quer no atendimento ao usuário, quer na administração do acervo, ou na manutenção de bancos de dados;
- Participar da gestão administrativa, elaboração e realização de projetos de extensão cultural;
- Colaborar no controle e na conservação de equipamentos;
- Participar de treinamentos e programas de atualização.

A Ufes (2015) ainda prevê como atividades típicas para estas duas categorias de profissionais as seguintes tarefas:

- Realizar manutenção do acervo;
- Auxiliar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão;
- Utilizar recursos de informática;
- Executar outras tarefas de mesma natureza e nível de complexidade associadas ao ambiente organizacional.

Vale ainda ressaltar, a existência de tarefas prescritas multivariadas provenientes de um ambiente organizacional técnico, envolvendo questões relacionadas aos recursos e resultados operacionais administrativos e o desenvolvimento de atividades de cunho educacional e científico diante da estrutura universitária da biblioteca.



#### 4.1.3 Tipos de serviços prestados pela biblioteca

Dentre os serviços prestados pela biblioteca, destacam-se o atendimento ao usuário realizado por todos os servidores da biblioteca como atividade essencial e os demais delimitados pelo Guia de Serviços da Biblioteca Central da Ufes (2011), a saber:

- Seção de organização do acervo geral: responsável pela reposição dos livros nas estantes; empréstimo das chaves das cabines de estudo em grupo; assistência ao usuário; consulta local de material bibliográfico.
- Seção multimeios: responsável pelo empréstimo do acervo audiovisual, tais como, VHS, DVD e CD-ROM; visita orientada ao espaço da biblioteca e sobre a utilização dos serviços do Sistema Integrado de Bibliotecas.
- Seção de empréstimos: responsável pela realização de empréstimos e devoluções de exemplares do acervo; realização do cadastro para alunos de pós-graduação e servidores da Ufes; orientação quanto à utilização do serviço de autoempréstimo; realização de reservas de exemplares do acervo; emissão de comprovante de ausência de débito na biblioteca; consulta a lista de materiais no achados e perdidos.
- Seção de pesquisa bibliográfica: responsável pela realização de pesquisa na web para facilitar o acesso do usuário; comutação bibliográfica, intercâmbio de material bibliográfico; realização de treinamento para utilização do portal de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes).
- Seção de acesso aos periódicos: responsável pelo controle e disponibilização dos periódicos da biblioteca; manutenção e disponibilidade do acervo reservam para consulta local.
- Seção de processamento técnico: responsável pela catalogação, classificação e indexação do material bibliográfico e pelo repositório institucional; disponibilização

dos conteúdos das teses e dissertações defendidas pela Ufes e elaboração da ficha catalográfica de trabalhos científicos.

Desta forma, baseado na distribuição organizada de tarefas entre serviços que estabelecem uma comunicação entre si, autores como Pena e Silva (2002) esclarecem que esta forma de execução das atividades alicerça-se em um novo modelo de estrutura administrativa adotado, onde a funcionalidade ocorre de maneira automatizada na busca por maior eficiência. Ainda, levando em consideração a percepção de que as bibliotecas universitárias ocupam espaços classificadas como organizações e devem ser geridas como tal.

Baseado nesta visão, a discussão das dimensões do contexto de trabalho a seguir tem por objetivo fornecer subsídios para a elaboração e implementação de instrumentos administrativos organizacionais em busca de processos laborais mais eficientes.

#### 4.2 PERCEPÇÃO DO CONTEXTO DE TRABALHO

Dentre as três dimensões – condições, organização e relações sociais de trabalho - analisadas pela EACT, que objetivaram a obtenção de uma visão geral de como os servidores avaliam seu ambiente de trabalho na biblioteca, tem-se o seguinte dimensionamento:

Tabela 2: Avaliação sobre as dimensões do Contexto de Trabalho

<b>Dimensões</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Parâmetros</b>
Condições de Trabalho	2,2	1,0	Satisfatório: 1,0 – 2,2
Organização do Trabalho	2,8	0,9	Crítico: 2,3 – 3,6
Relações Sociais de Trabalho	2,3	0,8	Grave: 3,7 – 5,0

Fonte: Elaborado pela autora

A partir da avaliação dos itens por meio da EACT, observou-se na Tabela 2, que os resultados obtidos no fator condições de trabalho apresentaram-se de maneira satisfatória. Dentre as demais dimensões, destacou-se como a mais bem avaliada pelos servidores.

No entanto, a análise qualitativa dos dados demonstrou inferências negativas em relação às questões pertinentes ao desconforto físico referente ao mobiliário da bancada de atendimento principal e posicionamento do posto de trabalho, bem como, a necessidade de diminuição do barulho interno e climatização do ambiente.

Embora as avaliações iniciais tenham se apresentado com valores médios, percebeu-se que não existe distribuição igualitária em relação às três dimensões da escala, de maneira que se destacaram negativamente os itens referentes à organização do trabalho.

Com parâmetro na escala psicométrica utilizada, os resultados obtidos para as dimensões que analisaram a organização do trabalho e as relações sociais foram avaliados como “críticos”.

Desta forma, o indicador “crítico” deve ser explorado como uma situação que pode potencializar as fontes de mal-estar e adoecimento no trabalho, sinalizando um estado de alerta para essas questões e necessidade de desenvolvimento de estratégias organizacionais imediatas e em curto prazo.

A análise dos itens referentes à dimensão das relações sociais de trabalho possui a percepção mais consensual, com menor dispersão dos dados entre as respostas dos entrevistados.

Ao se questionar sobre possíveis fontes de mal-estar relacionadas ao trabalho, o discurso dos entrevistados tende a oferecer subsídio para se destacar a fragilidade das relações interpessoais e a interferência direta desse item com as queixas referentes à descontinuidade da oferta dos serviços a partir da perspectiva de equipe profissional.

Esses resultados estabelecem correlação com autores como Ferreira (2012) que permeiam seu campo de estudo na perspectiva de que embora a carga física laboral possua incidência direta na estrutura das atividades, são as inferências psíquicas que ganham destaque na dinâmica do cotidiano de trabalho.

De maneira geral, percebeu-se por meio do pareamento combinado de fatores críticos, que se destacaram de forma negativa os seguintes itens: os referentes ao excesso de barulho no ambiente, a existência de fiscalização do desempenho, a divisão entre quem planeja e quem executa, a exclusão dos funcionários na tomada de decisão, a falta de integração entre a equipe e insatisfação do fluxo comunicativo entre os funcionários. O item com maior homogeneidade dos dados diz respeito à repetição de tarefas, esse se apresentou de maneira absoluta como “grave” na percepção dos servidores.

No que concerne ao discurso dos participantes, foram apresentadas a seguir (Quadro 3), as informações pertinentes às classes temáticas que representaram cada uma das dimensões analisadas sob a perspectiva dos dados qualitativos. As palavras a seguir foram encontradas em diferentes momentos e associações no discurso e, por isso, destacaram-se na análise qualitativa dos dados.

Quadro 3: Classes temáticas mais frequentes no discurso dos participantes

Verbalizações sobre as Condições de Trabalho	Verbalizações sobre a Organização do Trabalho	Verbalizações sobre as Relações Sociais de Trabalho
Ar condicionado Silêncio Sistema <i>Internet</i>	Falta Decisões Reuniões Rotina Planejar Equipe	Falta Fofocas Interação Companheirismo Relacionamento Usuário Reconhecimento

Fonte: Elaborado pela autora

Em relação às condições físicas, os servidores destacaram a necessidade de climatização do ambiente, diminuição do barulho interno e melhorias na rede de *internet* local. No que diz respeito à organização dos serviços, tiveram destaque, negativamente, o processo de planejamento e tomada de decisões por parte da equipe, a percepção de alguns conflitos interpessoais, e, positivamente, o reconhecimento institucional e a relação satisfatória com o usuário.

As classes temáticas referentes à organização e as relações sociais de trabalho, em relação ao conteúdo total, concentraram 35% e 45%, respectivamente do teor do

discurso dos entrevistados. A classe restante, condições de trabalho, representou 20% do *corpus* textual.

Desta forma, a articulação dessas três dimensões serviu para compreensão de como ocorre o processo de trabalho dos servidores da biblioteca estudada, a partir da análise da percepção que cada indivíduo possui em relação aos aspectos evidenciados e as estratégias de mediação utilizadas.

#### 4.2.1 Percepção das Condições de Trabalho

De acordo com os itens avaliados em relação às condições de trabalho, os participantes perceberam a estrutura física disponível para realização de suas tarefas de maneira positiva, conforme dados mostrados na Tabela 3.

Tabela 3: Avaliação média e moda sobre o fator Condições de Trabalho

Itens avaliados	Média	Moda
As condições de trabalho são precárias	1,89	2
O ambiente físico é desconfortável	2,44	3
Existe muito barulho no ambiente de trabalho	2,67	3
O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado	2,56	2
Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas	2,11	2
O posto/estação de trabalho é inadequado para realização das tarefas	2,56	1
Os equipamentos necessários para a realização de tarefas são precários	2,22	2
O espaço físico para realização do trabalho é inadequado	1,89	1
As condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas	2,11	2
O material de consumo é insuficiente	2,00	2

Fonte: Elaborado pela autora

Os itens que receberam melhor avaliação média dizem respeito à adequação do ambiente físico e da oferta de condições apropriadas para realização das tarefas diárias, sendo o primeiro item avaliado com sete das respostas enquadradas entre as alternativas de que “nunca” ou “raramente” as condições físicas de trabalho são desfavoráveis e dois disseram que “às vezes”.

No entanto, a maior variação encontrou-se no item de inadequação do espaço físico, onde seis entrevistados responderam que “nunca” é inadequado, um escolheu a alternativa “às vezes”, e dois afirmaram ser “frequentemente” inadequado.

Com base nas respostas discursivas encontradas, percebeu-se que embora o ambiente físico de trabalho seja adequado à realização das tarefas, esse se apresentou em algum momento desconfortável fisicamente ao processo de trabalho, conforme relatos a seguir.

No geral as condições são muito boas. Só no verão, por não termos ar condicionado, o desgaste é muito grande, ocasionando maior irritabilidade e desgaste físico. (Entrevistado 8)

Falta um trabalho de ergonomia urgente! Isso interfere muito! As pessoas ficam cansadas, com dor, irritadas, desmotivadas. (Entrevistado 5)

O custo físico relacionado com o ambiente de trabalho diz respeito, principalmente, às reclamações quanto ao mobiliário dos postos de trabalho da biblioteca embora esses se apresentem nas medidas padrões estabelecidas.

A norma regulamentadora n° 17 orienta quanto à adequação ergonômica dos postos de trabalho para profissionais que permanecem sentados por longos períodos e executam tarefas com o computador, as orientações normativas encontram-se no anexo IV dessa pesquisa.

Nenhum dos itens pesquisados foi avaliado com grau de insatisfação total por parte dos servidores, sendo as questões referentes ao mobiliário, posto/estação de trabalho e equipamentos, as que apresentaram valores mais próximos às médias. As respostas foram uniformes para os três itens, dois servidores afirmaram que “nunca” esses fatores são desfavoráveis, cinco que “raramente” e dois que “às vezes”.

Alguns servidores queixaram-se de desconforto em relação à temperatura do ambiente de trabalho devido à ausência de climatização no espaço. A biblioteca possui aparelhos de ar condicionado instalados, mas a rede elétrica local não oferece suporte para utilização dos mesmos. De acordo com a norma regulamentadora n° 17 (2014, p. 9): “devem ser implementados projetos adequados de climatização dos ambientes de trabalho que permitam distribuição homogênea

das temperaturas e fluxos de ar utilizando [...]”.

Quando questionados em relação ao ambiente ofertar algum tipo de risco à segurança das pessoas, cinco servidores avaliaram que “nunca” ou “raramente” oferece riscos e quatro responderam que “às vezes”. Indagados a respeito de que tipo seriam esses riscos, os servidores responderam sobre acometimentos à saúde em relação à presença de partículas de poeira e ácaro do acervo.

No que se refere ao item que avaliou a questão do barulho no ambiente interno, os servidores apresentaram o maior desconforto percebido sobre o fator condições de trabalho, no qual seis afirmaram concomitantemente que “às vezes” “frequentemente” existe muito barulho na biblioteca e três que “raramente”.

A questão que se apresentou com mais homogeneidade nas respostas diz respeito à suficiência do material de consumo para uso em serviço, com a menção de oito dos entrevistados de que “raramente” falta material neste setor e um de que “às vezes”.

#### **4.2.2 Percepção da Organização do Trabalho**

Em relação à dimensão organização do trabalho, o aspecto com avaliação mais satisfatória, conforme apresentado na Tabela 4, concerne ao fato de que os resultados esperados pelo tipo de serviço ofertado não estão distantes da realidade da biblioteca. Dessa maneira, quatro dos servidores disseram que “nunca” está distante do esperado, quatro que “raramente” e um que “às vezes”.

Contudo, observou-se que os servidores mensuraram a demanda de tarefas como compatíveis às suas capacidades físicas de execução e que todos avaliaram o item com valores positivos. Ou seja, nenhum dos entrevistados questionou a tarefa a partir da sobrecarga física como exaustiva.

Tabela 4: Avaliação média e moda sobre o fator Organização do Trabalho

Itens avaliados	Média	Moda
O ritmo de trabalho é excessivo	1,89	2
As tarefas são cumpridas com pressão de prazos	2,22	2
Existe forte cobrança por resultados	2,33	2
As normas para execução das tarefas são rígidas	2,33	2
Existe fiscalização do desempenho	2,78	3
O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas	2,89	3
Os resultados esperados estão fora da realidade	1,67	2
Falta tempo para realizar pausa de descanso no trabalho	1,89	1
Existe divisão entre quem planeja e quem executa	3,11	3
As tarefas são repetitivas	4,33	4
As tarefas executadas sofrem descontinuidade	2,44	3

Fonte: Elaborado pela autora

Os servidores perceberam de forma positiva a relação do ritmo de trabalho e a existência de tempo para realizar pausa de descanso entre as atividades. Esse item foi mensurado com oito dos entrevistados afirmando que “nunca” ou “raramente” a carga física de tarefas é excessiva, corroborando com cinco que pontuaram haver tempo para pausas de descanso entre uma atribuição e outra.

Tempo hábil. (Entrevistado 1)

Esta dentro do esperado e do que eu posso fazer. (Entrevistado 2)

Consigo aproveitar bem o tempo para realizar minhas tarefas. (Entrevistado 6)

As tarefas são rotineiras, o tempo é adequado [...].(Entrevistado 7)

Conforme apresentado na Tabela 4, os servidores aferiram as questões relativas ao nível de pressão do cumprimento das tarefas proporcionalmente ao prazo de tempo de forma mediana, embora heterogênea, onde dois dos servidores pontuaram que “nunca” existe pressão, quatro que “raramente” acontece, dois que “às vezes” e um que “frequentemente”.

Os itens que mensuraram a rigidez das normas, a existência de forte cobrança por resultados e a fiscalização do desempenho em relação à realização das tarefas obtiveram avaliações “críticas” e maior dispersão e heterogeneidade nas respostas.



Quanto à rigidez no cumprimento das tarefas, quatro servidores avaliaram que “nunca” ou “raramente”, um “às vezes”, um “frequentemente” e um “sempre”. A mesma avaliação foi encontrada nos itens que indagaram sobre a cobrança por resultados e a fiscalização de desempenho.

Em relação à percepção de descontinuidade das ações, cinco dos servidores pontuaram que “às vezes” as tarefas sofrem interrupções, três que “raramente” e um que “nunca” acontece. Essa descontinuidade ou interrupção acontece devido à troca dos turnos de trabalho, sendo que, nestes casos, não existe uma determinação de quem deveria dar sequência a atividade.

No que tange ao número de pessoas para realização das tarefas, a maioria dos entrevistados argumentaram que “às vezes” esse quantitativo é insuficiente, destacando como eventualidades, momentos de finais de período acadêmico e a ausência de servidores por motivos pessoais.

Os funcionários ficam sobrecarregados quando um funcionário falta.  
(Entrevistado 1)

Às vezes tem um desgaste muito forte nos finais de período por fazer um serviço repetitivo, mas temos que fazer. (Entrevistado 2)

As condições de trabalho são muito boas, exceto quando faltam funcionários e não temos substitutos [...] (Entrevistado 7)

O item “existe divisão entre quem planeja e executa” obteve resultado “crítico”, com variações de seis entrevistados com respostas em valores médios e três apresentando alternativas como “frequentemente” e “sempre”.

No que diz respeito à descrição das atividades e divisão das tarefas dos profissionais foi observado o seguinte dimensionamento para a realização de determinadas funções conforme informações da Chefia imediata do setor. A partir da análise da Tabela 5 foi possível perceber como as tarefas estão divididas entre os turnos.

Tabela 5: Número de servidores em relação ao turno de trabalho para distribuição das tarefas

Tarefa	Turno de trabalho De 7 às 13 horas	Turno de trabalho De 13 às 17 horas	Turno de trabalho De 15 às 21 horas
Assistência ao usuário	III	III	II
Atendimento na Seção de Periódicos	I		
Cadastro de folhetos	I		
Cadastro de usuário	I		
Cadastro de usuário na Seção de Periódicos	I		
Capacitação de servidores	I		
Capacitação de usuários	I		I
Controle de reservas	I	I	
Controle de usuários nas cabines de estudo		I	
Controle e depósito de multas recebidas	I		
Emissão de nada-consta	II	II	II
Empréstimo e devolução de livros	III	II	II
Empréstimo e registro de revistas do acervo	I		
Empréstimo Interbibliotecas	I		
Empréstimos de CDs e DVDs	I		
Entrega das chaves do guarda-volume	III	II	II
Organização do acervo	II	III	II
Organização do acervo de usuário na Seção de Periódicos	I		
Pesquisa nas bases de dados		I	
Processamento técnico	I	I	I
Recebimento de multas	II	II	II
Seção de pesquisa bibliográfica	I	I	I
Serviços de secretaria	I		
Venda de manual da ABNT	II		

Fonte: Elaborado pela autora

De acordo com a Tabela 5, percebeu-se que algumas atividades, tais como, cadastro de usuários, folhetos são realizadas por um servidor específico, embora este possua funções paralelas.

Na descrição das tarefas para os bibliotecários, tem-se:

- Um bibliotecário responsável pela Administração da Biblioteca, com as seguintes funções: realização de planejamento estratégico anual, desenvolvimento de políticas, relatório anual de atividades; administração de pessoal, espaço físico, material permanente e consumo; controle bibliográfico e pedido de compra; remanejamento de acervo; capacitação de servidores e usuários; programação cultural; programas de preservação e conservação do acervo; recepção de calouros e visita orientada.
- Um bibliotecário responsável pelo setor no horário noturno; pesquisa e referência; intercâmbio de publicações periódicas; orientação à normalização (ABNT); treinamento de usuário no Catálogo da biblioteca, Portal Capes e outras bases de dados.
- Um bibliotecário de processamento técnico; catalogação na publicação - Ficha Catalográfica (dissertações, teses e livros); catalogação de Periódicos; indexação de artigos; acompanhamento técnico das publicações do Centro de Ciências Agrárias; cadastro dos livros de doação, teses e dissertações.

Embora as atividades relacionadas ao atendimento ao público sejam determinadas para alguns servidores, todos os envolvidos no serviço permanecem à disposição para o desempenho desta função.

O maior índice de respostas negativas entre os servidores foi observado no item que questiona a repetição de tarefas, resultado considerado “grave”, avaliado por meio da EACT como produtor de mal-estar no trabalho.

Sobre a questão da importância de variabilidade das tarefas, Morin (2001, p.10) apresenta esse componente como uma das principais características que contribuem para dar sentido à atividade. A autora esclarece que a diversidade de tarefas exige uma diferenciação de competências, assim como, a visualização do trabalho e da realização de algo do começo ao fim, com um resultado tangível, identificável. Desta forma, a variabilidade da tarefa traria uma capacidade do trabalho ter um impacto significativo sobre o bem-estar do trabalhador, seja na sua organização, seja no ambiente social.

Maciel e Mendonça (2006) destacam que a realização de um rodízio permanente dos postos de trabalho entre os integrantes da equipe tende a contribuir para a simplicidade e flexibilidade exigida das organizações modernas, juntamente com a descentralização administrativa. Assim, todos os servidores deveriam saber atuar em diferentes funções em um processo de generalização e especialização simultâneas, permitindo uma visão holística do processo como um todo. Entretanto, quando indagados quanto à concordância na realização de rodízio nos postos de trabalho, as respostas encontraram-se divididas e os argumentos se apresentaram da seguinte maneira:

Com certeza, porque há postos mais estressantes e mecânicos. O desgaste mental depende do posto de trabalho. Mas no geral é tudo bem mecânico aqui, alguns postos mais que outros. (Entrevistado 5)

Sim, mas acho que não daria certo com a equipe que temos. (Entrevistado 6)

Não. Para mim o meu local de trabalho está ótimo, nada de rodízio. (Entrevistado 4)

Não. Acho que as pessoas fazem planejamento dentro dos seus horários vagos. Quando fazemos rodízios nem todos tem disponibilidade de horários [...] (Entrevistado 7)

À medida que se compreende a biblioteca como uma organização pautada na estruturação de um tipo de serviço, Maciel e Mendonça (2006) afirmam a importância da implementação de esquemas e modelos organizacionais nesses ambientes, com busca na otimização do seu gerenciamento e oferta de qualidade aos seus produtos e serviços. Os autores esclarecem que a “ação de organizar”:

constitui um conjunto de elementos estruturais composto por regras, procedimentos e dispositivos de coordenação e distribuição de tarefas e responsabilidades e a organização é um “conjunto organizado” em si mesmo – o que corresponde a qualquer grupo de homens constituído conscientemente visando determinado objetivo, mas que precisam de uma estrutura que os mantenha, com um conjunto de elementos e de interações relativamente estáveis do sistema (2006, p. 15).

Com essa abordagem, Silva (2013, p. 57) defende a necessidade de diagnóstico da Gestão da Informação e do Conhecimento para bibliotecas universitárias, tais como o Modelo de Castro 2005 aplicado na Universidade Federal de Santa Catarina em 2005, visando desenvolver a visão estratégica dentro dessa organização.

A BU [biblioteca universitária] deve realizar seu planejamento tomando como base o planejamento estratégico da instituição à qual está vinculada. Assim, faz-se necessário que a BU discuta e trace sua missão, visão, estratégias organizacionais, explicitando-as para todos os colaboradores da organização.

Esse modelo de diagnóstico organizacional estabelece que para realização dos processos da biblioteca indispensável, inicialmente, identificar elementos como a administração de suas atividades, o desenvolvimento e formação de recursos informacionais, o tratamento das informações e conhecimento relacionados ao atendimento dos usuários.

Desta forma, percebeu-se a necessidade de viabilizar na prática esquemas administrativos que permitam a biblioteca estudada visualizar medidas para que problemas pertinentes à organização do trabalho possam ser enfrentados e sanados.

No que concerne ao planejamento dos serviços na biblioteca, tem-se como sugestão o modelo de Solimine (2010), que determina o fluxo a partir de atividades divididas em quatro fases principais:

1ª Fase: Planejamento estratégico em âmbito de gestão das atividades que serão desenvolvidas em longo prazo, estas ações traduzindo-se em forma de projetos e programas.

2ª Fase: Planejamento em curto prazo, indicando quais atividades e instrumentos serão necessários para a obtenção dos objetivos propostos.

3ª Fase: Delimitação detalhada das estratégias para o serviço, com descrição dos objetivos específicos de gestão e de recursos financeiros, bem como dimensionamento de recursos humanos e dos instrumentos que servirão de base para o alcance dos objetivos.

4ª Fase: E, por último, controle de gestão por meio do monitoramento e avaliação do grau de eficácia e eficiência alcançadas, inspirados nos princípios de qualidade dos serviços e busca por resultados mensurados a partir da avaliação do usuário.

No que concerne ao uso de tecnologias na biblioteca, nenhum dos entrevistados sinalizou dificuldades no seu cotidiano com a operacionalização do sistema integrado de bibliotecas, o *Pergamus*. Esse sistema passou a ser comercializado pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná em 1997, com o objetivo de integrar a gestão dos centros de informação, sendo instalado na biblioteca em estudo, conforme relatos há aproximadamente sete anos.

As observações inerentes ao uso das tecnologias descritas dizem respeito às alterações/atualizações dos sistemas operacionais ou quando exibem algum tipo de mau funcionamento na rede local de *Internet*, como destacam as verbalizações a seguir.

Há aproximadamente sete anos atrás quando trocamos para o *Pergamus* [sistema operacional da biblioteca], levamos um tempo pra aprender e nos adaptar a ele, mas no geral não temos problemas com o sistema. (Entrevistado 8)

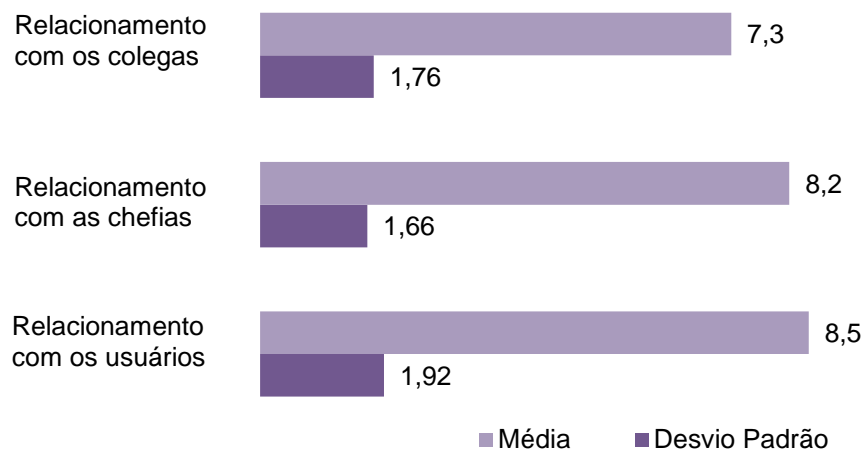
[...] quando a *internet* não funciona corretamente para operar o sistema da biblioteca, quase tudo depende do sistema. (Entrevistado 7)

Autores como Jaramillo, Ríos e Tirado (2008) esclarecem que as funções tecnológicas, na atualidade, se relacionam com todo o processo e com as próprias tarefas do trabalho na biblioteca, estabelecendo a partir delas o alcance da finalidade desse serviço. Explicam que fazem parte dessas funções: aquisição e análise dos acervos e coleções; organização das atividades; difusão e promoção das informações nesse ambiente. Desta forma, o uso de tecnologias da informação estaria internalizado nos afazeres desses profissionais.

#### **4.2.3 Percepção das Relações Sociais de Trabalho**

Como resultado da pesquisa, nas relações sociais de trabalho, primeiramente, buscou-se avaliar a conduta verbal do atendente em relação ao usuário com a finalidade de inferir a qualidade das interações, com intuito de identificar momentos promotores de bem-estar ou de mal-estar na realização do atendimento. Nesse sentido, as observações sistemáticas corroboraram a percepção dos servidores sobre o relacionamento com os usuários como melhor avaliado, conforme apresentado no Gráfico 3 a seguir.

Gráfico 3: Percepção em relação aos relacionamentos interpessoais



Fonte: Elaborado pela autora

No tocante aos relacionamentos no trabalho, dois tipos foram observados. Com as chefias, que obteve avaliação satisfatória de acordo com os servidores o que conforme Ferreira (2012) é visto como positivo na construção dos processos de trabalho e na diminuição do custo humano referente aos enfrentamentos diários das tarefas. E entre os colegas, que foi apresentada a menor média percebida entre os servidores em relação às demais inferências sobre as relações sociais.

De acordo com Ferreira (2012), o relacionamento entre a equipe configura-se entre os fatores fundamentais para o desenvolvimento de motivação e diminuição das condicionalidades de sofrimento no trabalho e, como consequência, melhor produtividade e desenvolvimento de novas estratégias de execução das atividades.

Quando questionados em relação à falta de integração e existência de disputas profissionais no ambiente da biblioteca na aplicação da EACT, as respostas também tenderam às alternativas medianas, no entanto, as afirmativas encontradas na análise qualitativa dos dados permitiram interpretar esse item como “crítico”, sendo citado como principal fonte de mal-estar entre os respondentes, conforme destacado no Quadro 4 a seguir.

Quadro 4: Percepção de integração entre a equipe

Unidades Textuais Típicas	Palavras mais frequentes
Falta entrosamento da equipe [...].(Entrevistado 1)	
Falta de companheirismo. (Entrevistado 3)	
Falta de momentos em conjunto para a tomada de decisões. (Entrevistado 5)	Falta Equipe
Falta de entendimento e as fofocas [...]. (Entrevistado 6)	Fofocas
A individualidade e inexistência de espírito de equipe, fofocas. (Entrevistado 8)	Decisões Colega
Falar mal do colega, me faz sentir sem saber o que fazer para não prejudicar o colega e a equipe. (Entrevistado 7)	

Fonte: Elaborado pela autora

Ferreira (2012) ainda pontua que ambientes organizacionais que pautam seus relacionamentos profissionais na cooperação e na existência de ajustamento de diferentes opiniões tendem a amenizar o excesso de carga física e psíquica de trabalho, à medida que essas relações são entendidas como fatores interdependentes e permanentemente articuladas como as condições e a organização do trabalho.

Em concordância com o autor, os servidores evidenciaram os relacionamentos interpessoais entre a equipe e com os usuários são tidos como significativos na produção de bem-estar no ambiente, salientando a interdependência desses fatores com as demais dimensões em seus discursos.

Quando temos a oportunidade de estarmos juntos. (Entrevistado 1)

O relacionamento com o usuário. (Entrevistado 3)

Trabalhar em harmonia com todos. (Entrevistado 4)

É possível sim fazer um bom trabalho, desde que seja em equipe. (Entrevistado 5)

Quando podemos confiar em nossos colegas de trabalho. (Entrevistado 6)

O trabalho desenvolvido em equipe. (Entrevistado 7)

Algum reconhecimento do público externo. (Entrevistado 8)

Dejours (1994) também afirma a existência de necessidade de compartilhamento das experiências e dos dissabores entre a equipe a partir da defesa de que as



estratégias de enfrentamento dos constrangimentos do trabalho diante das causas de mal-estar são construídas coletivamente entre os envolvidos.

Desta forma, percebeu-se a importância de criação de estratégias para a ocorrência de integração entre a equipe no ambiente da biblioteca a partir da construção de espaços coletivos de debate e da troca de experiências, como por exemplo, reuniões e encontros, para melhor avaliação dos processos de trabalhos, corroborando com a verbalização a seguir.

Reuniões para discutir, planejar, pensar em conjunto porque as pessoas são desanimadas, desmotivadas. (Entrevistado 5)

Dentre os demais itens analisados, o item que recebeu melhor avaliação foi o que questionou sobre a facilidade de acesso às informações pertinentes à realização das tarefas, todos os entrevistados responderam que “nunca” ou “raramente” não se tem ciência das funções, conforme Tabela a seguir.

Tabela 6: Avaliação média e desvio padrão sobre o fator Relações Sociais de Trabalho

<b>Itens avaliados</b>	<b>Média</b>	<b>Moda</b>
As tarefas não estão claramente definidas	2,67	2
A autonomia é inexistente	2,13	2
A distribuição das tarefas é injusta	2,25	3
Os funcionários são excluídos das decisões	2,75	3
Existem dificuldades na comunicação chefia-subordinado	2,38	3
Existem disputas profissionais no local de trabalho	2,38	3
Falta integração no ambiente de trabalho	2,75	3
A comunicação entre funcionários é insatisfatória	2,75	3
As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso	1,38	1
Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional	1,75	2

Fonte: Elaborado pela autora

Em seguida, teve destaque positivamente a percepção de que existe apoio das chefias para as ações de desenvolvimento profissional. Visto que os respondentes perceberam a valorização desse item, sugere-se a aplicação da gestão por

competência que permite o mapeamento do conhecimento que cada indivíduo agrega à instituição e auxilia na identificação de necessidades de qualificações profissionais específicas, não atendidas pela educação formal (SILVA, 2013).

A resposta obtida de maneira mais homogênea referiu-se à percepção que os servidores possuem de que as decisões tomadas pelas chefias locais excluem o diálogo com os subordinados, caracterizando-se como fator “crítico” no processo de análise.

E em relação às dificuldades de comunicação com as chefias, as respostas se apresentaram de maneira bem dispersa, sendo avaliadas desde “nunca” possuem fragilidades na comunicação como “frequentemente” estas existem. No entanto, com base na verbalização dos servidores a respeito dessa temática, percebeu-se que a comunicação chefia-subordinado foi explicitada de maneira nem sempre satisfatória embora quando questionados quanto ao relacionamento com as chefias, estes tenham respondido com nota média de 7,3 de 10 pontos totais.

Nem sempre acho que as chefias estão conscientes de suas responsabilidades. (Entrevistado 2)

Quando tomam decisões que envolvem a mim sem me comunicar. (Entrevistado 4)

Tomar decisões sem comunicar. Tudo depende do perfil da chefia. (Entrevistado 5)

Nesse sentido, Maciel e Mendonça (2006) esclarecem que a tomada de decisão em uma organização cabe à gerência desse serviço, que tem por função identificar o problema específico e a seleção de uma linha de ação para resolver ou aproveitar a oportunidade de mudança na estrutura. No entanto, defende que a comunicação que fomentará a ação na prática deve ser extensamente discutida *a priori* com a equipe.

A comunicação é importante em todos os níveis da organização, tanto verticalmente, de superior para subordinado e vice-versa, quanto horizontalmente entre todos os integrantes da organização mesmo alocados em diferentes setores. A comunicação cria um ambiente holístico, onde todos interagem e participam das decisões (2006, p. 41).

Assim como, Di Domenico (2010) destaca que o fluxo comunicativo em um ambiente onde a administração da informação tem espaço como missão, deve ser privilegiada e respeitada como mecanismo de sucesso nesta organização. E esclarece que a eficácia da comunicação está constituída, primeiramente, nos locais de construção e tomada de decisão coletiva, de maneira que diferentes formas de gestão e busca por resultados possam ser fortalecidos pela equipe.

O autor ainda acentua que organizações que optam por uma gestão participativa tendem a obter mais sucesso, por se tornarem altamente formativas e incentivadoras, favorecendo atitudes positivas, agregação entre os funcionários, reconhecimento profissional e gratificação pessoal.

Itens como a divisão clara das tarefas e autonomia do trabalhador foram percebidos de forma satisfatória no processo de trabalho. Entretanto, quando questionados quanto à distribuição justa das tarefas, a maioria dos participantes julgou que “às vezes” esta ocorre de maneira inapropriada ou injusta. Esse item encontrou respaldo no questionamento sobre o rodízio nos postos/estação de trabalho, embora os servidores indaguem satisfação a respeito da não realização de troca nos respectivos postos, esses referem que existe mais desgaste mental em alguns locais que outros, conforme verbalização do entrevistado a seguir.

O desgaste mental depende do posto de trabalho. Mas no geral é tudo bem mecânico aqui, alguns postos mais que outros. (Entrevistado 5)

Quando indagados em relação à percepção de reconhecimento pelo exercício de suas atividades, a maioria dos servidores relatou satisfação quanto a esse item de análise. Esse acontece a partir do sentimento de importância dado pelas chefias a cada funcionário e do agradecimento por parte do usuário e dos próprios colegas de trabalho.

A forma como todos me tratam, me respeitam. (Entrevistado 4)

Pela relação de confiança da equipe, pela satisfação do usuário. (Entrevistado 7)

Quando a chefia pede opinião sobre determinado assunto sobre rotinas e execução de tarefas. (Entrevistado 8)

A observação dessa definição por meio das interfaces citadas encontra respaldo na literatura quando Morin (2001) pontua que existem três estados psicológicos que possuiriam um forte impacto na motivação e na satisfação de uma pessoa em relação ao seu trabalho, sendo, o sentido que uma pessoa encontra no exercício de sua função, o sentimento de responsabilidade em relação aos resultados obtidos e o conhecimento de seu desempenho no trabalho. Ou seja, a assimilação de utilidade, legitimidade e importância.

Assim como esclarece Dejours (1999), a principal fonte de satisfação para o sujeito reside na necessidade de reconhecimento que o trabalhador possui, estando intimamente relacionado com a sua capacidade de motivação, se estabelecendo como um sentimento decisivo na dinâmica da mobilização subjetiva da inteligência e da personalidade no trabalho.

O autor defende ainda que a dinâmica do reconhecimento seria o principal fator para o prazer ou o sofrimento no trabalho e a partir daí qual sentido o sujeito dá para seu trabalho, “quando a qualidade de meu trabalho é reconhecida, também meus esforços, minhas angústias, minhas dúvidas, minhas decepções, meus desânimos adquirem sentido” (1999, p. 34).

Nesse contexto, esse sentimento se materializaria em fonte de bem-estar, baseado na premissa de que o trabalhador alimenta a necessidade e expectativa, permanentemente, de ser reconhecido pelo trabalho realizado. Nesse cenário de dimensão simbólica, quando existe o sentimento de reconhecimento por parte dos níveis hierárquicos e usuários dos serviços, reforça o sentimento de utilidade que cada pessoa possui e, conseqüentemente, sua satisfação no trabalho (FERREIRA, 2012).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como discutido neste estudo, as transformações ocorridas no mercado de trabalho vivenciadas nas últimas décadas foram intensas, principalmente, devido à inserção do uso das tecnologias da informação.

Um dos espaços que tiveram suas rotinas alteradas diz respeito às bibliotecas universitárias que passaram a funcionar como centros de conhecimento e informação integrados a partir de um sistema operacional informatizado.

Não obstante, embora tenham demandado grandes processos de adaptação dos trabalhadores diante de suas atividades cotidianas, estes, de maneira clara, têm encontrado mecanismos de enfrentamento e, por conseguinte, superação de possíveis desafios no ambiente laboral.

À medida que o objetivo desta pesquisa foi analisar a percepção dos trabalhadores a partir da abordagem ergonômica, perpassou-se pelas três áreas de domínio desta disciplina, a física, a organizacional e a cognitiva.

Buscou-se apresentar as dimensões de condições físicas, organização da atividade e relações sociais de trabalho existentes na biblioteca universitária, levando em consideração, que a ação da análise ergonômica visa, prioritariamente, a compreensão das motivações e valores construídos na dimensão estrutural do trabalho real.

Desta forma, esta disciplina propõe uma modelação que esclareça possíveis variações entre a prescrição da tarefa e a realização da atividade, objetivando uma construção coletiva dos atores sociais envolvidos e, como consequência, a emancipação dos mesmos nos processos de tomada de decisão e ação.

No entanto, é preciso considerar que cada participante concebe suas novas representações no tempo e profundidade de seus próprios valores pessoais em questão, visto que, as descrições socialmente compartilhadas não se tornam de

imediatamente uma representação social, mas podem ampliar o debate das descrições do trabalho como objeto de negociação.

Contudo, a análise dos resultados revelou satisfação por parte dos servidores nas três dimensões verificadas, embora duas delas, a organização e as relações sociais de trabalho tenham atingido indicadores críticos na verificação deste estudo.

De maneira geral, teve destaque positivamente a dimensão que representou as condições de trabalho, evidenciando a adequação do espaço físico da biblioteca aos serviços ofertados.

Como ponto frágil, destacaram-se os fatores analisados na dimensão que contextualizou as relações sociais e profissionais, expondo que estas devem ser fortalecidas por meio de estratégias de mediação de conflitos desenvolvidas coletivamente.

No âmbito administrativo, envolvendo os processos de gestão inerentes à própria universidade, a dimensão de organização do trabalho se apresentou como fragmentada e inconstante, à medida que ficou demonstrado por parte dos servidores que estas sofrem descontinuidade de rotinas e tarefas.

Conforme apresentado na literatura de referência, ficou claro que, embora haja uma distribuição de tarefas, existem momentos em que estas são realizadas por todos os envolvidos no serviço da biblioteca. Se por um lado, permite ao trabalhador a percepção do processo como um todo, minimizando a possibilidade de alienação deste diante do fruto de sua ocupação, por outro, deve-se ter o cuidado de não deturpar tarefas específicas a cada tipo de profissional.

Cabe ainda ressaltar que os servidores pontuaram as relações com os usuários nas atividades de atendimento ao público como fontes produtoras de bem-estar no trabalho e percebem, satisfatoriamente, o sentimento de reconhecimento e pertencimento institucional.

## 6. PROPOSTA DE INTERVENÇÃO INSTITUCIONAL

Na busca de processos de trabalho mais eficientes e com base na escolha da metodologia deste estudo, centrada na análise ergonômica do trabalho, buscou-se a elaboração de recomendações e sugestões que venham a reverter ou minimizar os indicadores avaliados como “críticos” ou percebidos, de alguma maneira, de forma negativa no contexto de trabalho dos servidores da biblioteca Christiano Dias Lopes Filho.

Sugestões pertinentes à dimensão **Condições de Trabalho**:

- Realizar projetos físicos específicos de ventilação, obedecendo aos critérios dispostos pela Norma Regulamentadora nº 17;
- Realizar treinamento e conscientização com os servidores de como utilizar o mobiliário de maneira adequada;
- Promover tratamento acústico adequado para as salas de estudo a fim de se reduzir a produção de ruídos e minimizar os custos cognitivos em relação a eles.
- Reavaliar os sistemas operacionais automatizados para melhor execução das tarefas diárias.

Quanto à dimensão **Organização do Trabalho** propõe-se:

- Oferecer diagnóstico organizacional à administração local para melhor estruturação dos serviços;
- Estabelecer um rodízio dos postos de trabalho entre os servidores, principalmente, para os expostos por maior período ao atendimento aos usuários;
- Distribuir de maneira adequada as tarefas de trabalho, com destaque para a manutenção e organização do acervo;
- Promover maior flexibilização da organização do trabalho, principalmente no que tange à rigidez das normas, a existência de forte cobrança por resultados e a fiscalização do desempenho;
- Diminuir a lacuna entre o planejamento e execução das atividades;

- Estabelecer espaços de discussão para elaboração de propostas e metas organizacionais;
- Criar espaço para recebimento de sugestões/reclamações dos usuários;
- Propor o debate com os servidores de melhorias no processo de trabalho e propostas de capacitação educacional diante da avaliação de desempenho aplicado pela instituição;
- Estabelecer um fluxo comunicativo mais eficiente entre os servidores e entre grupos de turnos diversos.
- Favorecer a participação dos servidores em todos os postos de trabalho, permitindo mais autonomia para resolução de problemas e tomada de decisões;
- Propor estudos organizacionais no ambiente da biblioteca.

Em relação às **Relações Sociais de Trabalho** sugere-se:

- Promover espaços de discussão coletivos para troca de experiências e saberes, incentivando o debate dos indicadores do serviço e a elaboração de planos coletivos de enfrentamento das dificuldades locais;
- Ampliar a flexibilização de funções cooperativas;
- Determinar novos padrões no fluxo comunicativo entre as chefias e os subordinados e entre o grupo de servidores;
- Implementar ações e trabalhos em grupo para os servidores;
- Promover treinamentos e capacitações que auxiliem a utilização das tecnologias da informação e áreas correlatas ao processo de trabalho;
- Propor programas de qualificação para atendimento ao público;
- Realizar pesquisas sistemáticas e periódicas na intenção de obter o perfil dos usuários e diagnosticar suas necessidades e expectativas em relação ao serviço.



## REFERÊNCIAS

ABRAHÃO, Júlia Issy; PINHO, Diana Lúcia Moura. **As transformações do trabalho e desafios teórico-metodológicos da Ergonomia**. Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v7nspe/a06v7esp.pdf>>. Acesso em: 03 mai. 2014.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ERGONOMIA. **O que é Ergonomia**. Disponível em: <[http://www.abergo.org.br/internas.php?pg=o\\_que\\_e\\_ergonomia](http://www.abergo.org.br/internas.php?pg=o_que_e_ergonomia)>. Acesso em: 15 abr. 2014.

ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Uma contribuição ao debate sobre as relações saúde e trabalho. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 8, n. 4, p. 1005-1018, 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v8n4/a22v8n4.pdf>>. Acesso em: 03 mai. 2014.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa, Portugal: Edições 70, 1977.

BORGES, Livia de Oliveira; YAMAMOTO, Oswaldo Hajime. O mundo do Trabalho. In: ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt (Orgs). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 24-62.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Norma Regulamentadora 17 - Ergonomia**. Portaria GM n.º 3.214, de 08 de junho de 1978. Disponível em: <[http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr\\_17.pdf](http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf)>. Acesso em: 10 dez. 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde; *Pan American Health Organization*. Representação do Brasil. **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde**. Brasília: Editora MS, 2001.

\_\_\_\_\_. Ministério do Trabalho e Emprego. **Política Nacional de Segurança e Saúde do Trabalhador**. Brasília: Editora MS, 2004.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005**. Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/lei/l11091.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/l11091.htm)>. Acesso em: 09 out. 2014.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 5.824, de 29 de junho de 2006.** Estabelece os procedimentos para a concessão do Incentivo à Qualificação e para a efetivação do enquadramento por nível de capacitação dos servidores integrantes do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, instituído pela Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5824.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5824.htm)>. Acesso em: 09 out. 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Departamento de vigilância em saúde ambiental e saúde do trabalhador. **2º Inventário de Saúde do Trabalhador, 2010-2011:** Acompanhamento da Rede Nacional de Atenção Integral em Saúde do Trabalhador, 2010-2011. Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.renastonline.org/sites/default/files/arquivos/recursos/Inventario%20RENAST%202010-2011.pdf>>. Acesso em: 06 ago. 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações.** Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/Pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>>. Acesso em: 09 out. 2014.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. Reforma da nova gestão pública: agora na agenda da América Latina, no entanto... **Revista do Serviço Público.** Brasília, v. 53, n. 1, p. 5-27, jan./mar. 2002. Disponível em: <<http://seer.enap.gov.br/index.php/RSP/article/viewFile/278/284>>. Acesso em: 03 mai. 2014.

\_\_\_\_\_. Da administração pública burocrática à gerencial. **Revista do Serviço público,** v. 47, n. 1, p. 58-64, 1996. Disponível em: <<http://blogs.al.ce.gov.br/unipace/files/2011/11/Bresser1.pdf>>. Acesso em: 03 mai. 2014.

\_\_\_\_\_. **Reforma do Estado e Administração Pública Gerencial.** FGV Editora. 1998.

CANGUILHEM, Georges. **O normal e o patológico.** 7 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2011.

CAREGNATO, Rita Catalina Aquino; MUTTI, Regina. Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. **Texto Contexto Enfermagem,** v. 15, n. 4, p. 679-84, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v15n4/v15n4a17>>. Acesso em: 05 mai. 2014.

CARVALHO, Cristina; GOULART, Sueli. Transformação de modelos organizacionais e poder nas bibliotecas universitárias: o impacto da sociedade da informação. In: **VIII Congresso Luso – Afro-Brasileiro de Ciências Sociais.** Coimbra, 2004.

CARVALHO, Maria Carmen Romcy. **Estatísticas e padrões para o planejamento e a avaliação de bibliotecas universitárias**. Ministério da Educação Superior, Programa Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior, Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, 1995.

CARVALHO, Wanja Santos Marques de. Reflexões ergonômicas sobre o trabalho do bibliotecário em bibliotecas/unidades de informação. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 3, n. 3, p. 7-21, 1998. Disponível em: <[http://www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2011/06/pdf\\_b5e5284217\\_0007314.pdf](http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2011/06/pdf_b5e5284217_0007314.pdf)>. Acesso em: 05 mai. 2014.

CLOT, Yves. **Trabalho e poder de agir**. Belo Horizonte: Fabrefactum, 2010.

COSTA, Jhonathan Cavalcanti da. **Avaliação da Qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Central da Ufes utilizando o Método Serqual**. Dissertação (Gestão Pública) – Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas da Universidade Federal do Espírito Santo, 2013. 104 p

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da informação**. Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8>>. Acesso em: 05 mai. 2014.

DANIELLOU, François. Questões epistemológicas levantadas pela ergonomia de projeto. In: DANIELLOU, François (Coord.). **A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos**. Coordenadora da tradução: Maria Irene StoccoBetiol. São Paulo: Edgard Blücher, 2004. p. 181-198.

DANIELLOU, François; BÉGUIN, Pascal. Metodologia da ação ergonômica: abordagens do trabalho real. In: FALZON, Pierre (Edit.). **Ergonomia**. Tradução de Giliane M. J. Ingratta, Marcos Maffei, Márcia W. R. Sznelwar, Maurício Azevedo de Oliveira, Agnes Ann Puntch. São Paulo: Edgard Blücher, 2007. p. 281-301.

DARSES, Françoise; FALZON, Pierre; MUNDUTEGUY, Christophe. Paradigmas e modelos para a análise cognitiva das atividades finalizadas. In: FALZON, Pierre (Edit.). **Ergonomia**. Tradução de Giliane M. J. Ingratta, Marcos Maffei, Márcia W. R. Sznelwar, Maurício Azevedo de Oliveira, Agnes Ann Puntch. São Paulo: Edgard Blücher, 2007. p. 155-173.

DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELI, Elizabeth. Itinerário teórico em Psicopatologia do Trabalho. In: BETIOL, Maria Irene Stocco (Org). **Psicodinâmica do trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994. p. 119-143.

DEJOURS, Christophe. Trabalho e Saúde Mental: Da pesquisa à ação. In: BETIOL, Maria Irene Stocco (Org). **Psicodinâmica do trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho.** São Paulo: Atlas, 1994. p. 45-65.

\_\_\_\_\_. **Banalização da Injustiça Social.** FGV Editora, 1999.

\_\_\_\_\_. Epistemologia concreta e ergonomia. In: DANIELLOU, François (Coord.). **A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos.** Coordenadora da tradução: Maria Irene StoccoBetioli. São Paulo: Edgard Blücher, 2004. p. 199-227.

DI DOMENICO. *La gestión de la calidad em la biblioteca.* In: SOLIMINE, Giovanni; DI DOMENICO, Giovanni; PULIDO, Margarita Pérez. **Gestión y planificación em bibliotecas.** Buenos Aires: Alfagrama, 2010. p. 45-94.

FALZON, Pierre. Natureza, objetivos e conhecimentos da ergonomia. Elementos de uma análise cognitiva da prática. In: FALZON, Pierre (Edit.). **Ergonomia.** Tradução de Giliane M. J. Ingratta, Marcos Maffei, Márcia W. R. Sznelwar, Maurício Azevedo de Oliveira, Agnes Ann Puntch. São Paulo: Edgard Blücher, 2007. p. 3-20.

FARIA, José Henrique de; SCHMITT, Elaine Cristina. Indivíduo, Vínculo e Subjetividade. In: FARIA, José Henrique de (Org). **Análise crítica das teorias e práticas organizacionais.** São Paulo: Atlas, v. 1, 2007.p.23-44.

FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE ASOCIACIONES DE BIBLIOTECARIOS E INSTITUCIONES. **Manifiesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994.** Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/UNESCO/port.htm>>. Acesso em: 28 mai.2014.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Aurélio século XXI: o dicionário da língua portuguesa.** 3 ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999. p. 295.

FERREIRA, Mário César. **Qualidade de vida no Trabalho: Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores.** 2 ed. Brasília: Paralelo 15, 2012.

FREITAS, Maria Augusta de. **A biblioteca pública como agente de inclusão social: um estudo de caso da Biblioteca Demonstrativa de Brasília.** Dissertação (Mestrado em Gestão da Informação) – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação. Universidade de São

Paulo, São Paulo, 2010.148p. Disponível em: <<http://bdtd.ibict.br/>>. Acesso em: 10 mai. 2014.

GÜÉRIN, François; DANIELLOU, François; DURAFFOURG, Jacques.; KERGUÉLEN, Alain; LAVILLE, Antoine. **Comprender o trabalho para transformá-lo**: a prática da ergonomia. São Paulo: Edgard Blucher, 2001.

GUIMARÃES, Magali Costa. Transformações do trabalho e violência psicológica no serviço público brasileiro. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 34, n. 120, p. 163-171, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbso/v34n120/07v34n120.pdf>>. Acesso em: 05 mai. 2014.

HUBAULT, François. Do que a ergonomia pode fazer a análise? In: DANIELLOU, François (Coord.). **A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos**. Coordenadora da tradução: Maria Irene StoccoBetiol. São Paulo: Edgard Blücher, 2004. p. 105-140.

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

JARAMILLO, Orlanda; RÍOS, Mónica Montoya; TIRADO, Alejandro Uribe. **La biblioteca pública: su gestión en el contexto de la sociedad de la información**. Alfagrama, 2008.

LAVILLE, Antoine. Referências para uma história da ergonomia francófona. In: FALZON, Pierre (Edit.). **Ergonomia**. Tradução de Giliane M. J. Ingratta, Marcos Maffei, Márcia W. R. Sznelwar, Maurício Azevedo de Oliveira, Agnes Ann Puntch. São Paulo: Edgard Blücher, 2007. p. 21-32.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em educação**: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, v. 986, 1986.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. 1.ed. rev. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006.

MARGOTO, Julia Bellia. **Histórias de vida e de escolha**: A racionalidade substantiva como o fio condutor para uma nova forma de ocupação. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas. Universidade Federal do Espírito Santo, 2007. 131p.

MARTINEZ, Maria Carmen. **As relações entre a satisfação com aspectos psicossociais no trabalho e a saúde do trabalhador**. Dissertação (Saúde ambiental) – Departamento de Saúde Ambiental da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, 2002. 255p. Disponível em: <file:///C:/Users/User/App Data/Local/Temp/MartinezMC.pdf>. Acesso em: 05 mai. 2014.

MENDES, Ana Magnólia; FERREIRA, Mário César. Contexto de Trabalho. In: Mirlene Maria Matias Siqueira (Org.). **Medidas de Comportamento Organizacional**: Ferramentas de Diagnóstico e Gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008, p. 111-123.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 11 ed. São Paulo: Hucitec, 2008.

MODESTO, Fernando. **Apontamentos sobre a ergonomia na implantação e uso do computador na biblioteca**. São Paulo: Associação Paulista de Bibliotecários, 1995. 12 f. (Ensaio APB, n. 19).

MORESI, Eduardo. **Metodologia da pesquisa**. Universidade Católica de Brasília. Brasília, 2003.

MORIN, Estelle M. Os sentidos do trabalho. **Revista de Administração de Empresas**, v. 41, n. 3, p. 08-19, 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v41n3/v41n3a02.pdf>>. Acesso em: 05 mai. 2014.

MOTTA, Fernando C. Prestes. **O que é burocracia?** 16ª Ed. São Paulo: Brasiliense, 1997.

MOTTA, Fernando C. Prestes; VASCONCELOS, Isabella F. Gouveia. **Teoria Geral da Administração**. 3ª Ed. Revista: Thomson, 2008.

NEVES, Iara Conceição Bitencourt; SANTOS, Jussara Pereira. **O técnico em biblioteconomia e sua inserção no mercado de trabalho Brasileiro**. Rio Grande do Sul, 2007. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/10278/000391096.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 06 jun. 2014.

PENA, Maria das Graças da Silva; SILVA, Luiz Otávio Maciel da. Planejando a biblioteca do século XXI: o caso do sistema de bibliotecas da UFPA. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 12. 2002, Recife. **Anais eletrônicos**. Recife: UFPE, 2002. 1 CD-ROM.

ROSETTO, Marcia. Os novos materiais bibliográficos e a gestão da informação: livro eletrônico e biblioteca eletrônica na América Latina e no Caribe. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 26, n. 1, p. 54-61, jan./abr. 1997. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000100008&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000100008&script=sci_arttext&tlng=es)>. Acesso em: 05 mai. 2014.

SALERNO, Mario Sergio. Análise ergonômica do trabalho e projeto organizacional: uma discussão comparada. **Produção**, v. 9, n. SPE, p. 45-60, 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prod/v9nspe/v9nspea03.pdf>>. Acesso em: 05 mai. 2014.

SEMENSATO, Bárbara Ilze. Análise Comparativa entre as Metodologias de Pesquisa Científica e as Metodologias da Ação Ergonômica a partir de um Constructo Teórico. **Revista Ação Ergonômica**, v. 8, n. 1, 2013. Disponível em: <<http://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/viewFile/129/176>>. Acesso em: 05 mai. 2014.

SELIGMANN-SILVA, Edith. Da Psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho: Marcos de Um Percurso. In: BETIOL, Maria Irene Stocco (Org). **Psicodinâmica do trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994. p. 13-19.

SELIGMANN-SILVA, Edith; BERNARDO, Márcia Hespanhol; MAENO, Maria; KATO, Mina. Saúde do Trabalhador no início do século XXI. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. 2010, vol.35, n.122, pp. 185-186.

SILVA, Adriana Nóbrega da. **Proposta de um instrumento para diagnóstico da Gestão da Informação e do Conhecimento (GIC) de forma integrada para bibliotecas universitárias**. Dissertação (Mestrado em Gestão da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, Paraíba, 2013. 142 p.

SILVA, Ana Estela Codato. Organização do processo de trabalho em bibliotecas. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 11. 2000. Florianópolis. **Anais**. Florianópolis: UFSC, 2000. 1 CD-ROM.

SILVA, Andrea Aparecida; LUCAS, Elaine Rosângela de Oliveira. Abordagem ergonômica do ambiente de trabalho na percepção dos trabalhadores: estudo de caso em biblioteca universitária. **Revista ACB: biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.14, n.2, p. 382-406, jul./dez., 2009. Disponível em: <[http://www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2011/06/pdf\\_8641fb740c\\_0007099.pdf](http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2011/06/pdf_8641fb740c_0007099.pdf)>. Acesso em: 05 mai. 2014.

SILVEIRA, Nalin Ferreira. Evolução das Bibliotecas Universitárias: *informationcommons*. **Revista ACB**, v. 19, n. 1, p. 69-76, 2014.

SOLIMINE, Giovanni. *La gestión del cambio: cultura y metodología de mamagement en la biblioteca*. In: SOLIMINE, Giovanni; DI DOMENICO, Giovanni; PULIDO, Margarita Pérez. **Gestión y planificación em bibliotecas**. Buenos Aires: Alfagrama, 2010.p. 9-44.

TAYLOR, Frederick Winslow. **Princípios de administração científica**. 8 ed. São Paulo: Atlas, 1990.

TERSAC, Gilbert de; MAGGI, Bruno. O trabalho e a abordagem ergonômica. In: DANIELLOU, François (Coord.). **A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos**. Coordenadora da tradução: Maria Irene StoccoBetiol. São Paulo: Edgard Blücher, 2004. p. 79-104.

TODESCHINI, Remigio; FERREIRA, Mário Cesar. Olhar de dirigentes sindicais sobre qualidade de vida no trabalho e mal-estar no trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 18, n. 2, p. 241-247, 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v18n2/v18n2a09.pdf>>. Acesso em: 05 mai. 2014.

TURATO, Egberto Ribeiro. Métodos qualitativos e quantitativos na área da saúde: definições, diferenças e seus objetos de pesquisa. **Revista Saúde Pública**, v. 39, n. 3, p. 507-14, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsp/v39n3/24808.pdf>>. Acesso em: 05 mai. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO. Biblioteca Central. **Guia de serviços**. Vitória, 2011.

\_\_\_\_\_. Biblioteca Central. **Sistema Integrado de Bibliotecas**. Disponível em: <<http://www.bc.Ufes.br/content/sobre-o-sib>>. Acesso em: 20 mai. 2015.

\_\_\_\_\_. Biblioteca Christiano Dias Lopes Filho. **Histórico**. Dados disponíveis em: <<http://alegre.Ufes.br/historico>>. Acesso em: 27 mai. 2015.

\_\_\_\_\_. Pró-reitoria de Gestão de Pessoas. **Descrição das atribuições dos cargos**. Disponível em: <<http://www.progepaes.Ufes.br/descricao-de-cargo>>. Acesso em: 09 out. 2015.

VIDAL, Mario Cesar. **Introdução à ergonomia**. Apostila do Curso de Especialização em Ergonomia Contemporânea/CESERG. Rio de Janeiro: COPPE/GENTE/UFRJ, 2000. Disponível em: <<http://www.ergonomia.ufrj.br/arquivos/erg001.pdf>>. Acesso em: 05 mai. 2014.



WEBER, Max. **A Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo**. Tradução Pietro Nassetti. São Paulo: Editora Martin Claret, 2006.

\_\_\_\_\_. **O que é burocracia**. Brasília, 1977. Disponível em: <[http://www.cfa.org.br/servicos/publicacoes/o-que-e-a-burocracia/livro\\_burocracia\\_diagramacao\\_final.pdf/view](http://www.cfa.org.br/servicos/publicacoes/o-que-e-a-burocracia/livro_burocracia_diagramacao_final.pdf/view)>. Acesso: 18 ago. 2013.

WISNER, Alain. **Por Dentro do trabalho: Ergonomia método e técnica**. Ftd, 1987.

\_\_\_\_\_. A antropotecnologia. **Estudos avançados**, v. 6, n. 16, p. 29-34, 1992. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-40141992000300003&script=sci\\_arttext&tIng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-40141992000300003&script=sci_arttext&tIng=es)> . Acesso em: 05 mai. 2014.

\_\_\_\_\_. **A inteligência no trabalho: textos selecionados de ergonomia**. Fundacentro, 1994.

\_\_\_\_\_. **Textos escolhidos, antropotecnologia**. Tradução Adriana Nascimento, José Mario Carvão, Mario Cesar Vidal. Rio de Janeiro: Virtual Científica, 2004.

## **ANEXOS**

## APÊNDICE A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está sendo convidado a participar do estudo “**Trabalhadores da Biblioteca Universitária Christiano Dias Lopes Filho: Um olhar sob a perspectiva da Ergonomia**”. Trata-se de um projeto de dissertação do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo.

O objetivo deste estudo é aplicar a análise ergonômica do trabalho como forma de melhor compreender as dinâmicas envolvidas no processo de trabalho dos trabalhadores da biblioteca setorial Ciências Agrárias da Universidade Federal do Espírito Santo. Caso você venha a participar, será necessário responder a um roteiro de entrevista semi-estruturado sobre o tema acima citado.

Você receberá uma cópia deste termo onde consta o telefone e o endereço do pesquisador responsável, poderá ter todas as informações que quiser e poderá não participar da pesquisa ou retirar seu consentimento a qualquer momento, sem nenhum tipo de prejuízo. Pela sua participação no estudo, você não receberá valor em dinheiro. Seu nome não aparecerá em qualquer momento, sendo garantido o sigilo sobre as informações coletadas por meio desta pesquisa.

Eu, \_\_\_\_\_, li e/ou ouvi o esclarecimento acima e compreendi para que sirva o estudo e qual procedimento a que serei submetido. A explicação que recebi esclarece os objetivos e limites do estudo. Eu entendi que sou livre para interromper minha participação a qualquer momento, sem justificar minha decisão e que isso não acarretará problemas futuros. Sei que meu nome não será divulgado, que não terei despesas e não receberei dinheiro por participar do estudo.

Eu concordo voluntariamente em participar do estudo.

Data \_\_/\_\_/\_\_

\_\_\_\_\_  
**Assinatura do participante**

Declaro que obtive de forma apropriada e voluntária o Consentimento Livre e Esclarecido deste participante para a participação neste estudo.

Alegre, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do pesquisador

## **APÊNDICE B – Roteiro de Entrevista Semiestruturada**

### **I - Informações preliminares ao entrevistado**

- Agradecimento
- Apresentação
- Objetivos da entrevista
- Autorização da gravação
- Interrupção possível
- Tratamento e divulgação dos dados
- Sigilo das informações: pessoas, cargos e funções
- Dúvidas, questões?

### **II – Questões**

1. Quando você pensa nas relações sociais de trabalho, com seus colegas, chefes e usuários:

- O que lhe causa mais mal-estar? E como você se sente com isso?
- O que lhe causa mais bem-estar? E como você se sente com isso?
- O que você faz para lidar com o aspecto que lhe causa mais mal-estar?

2. Descreva as atividades inerentes ao seu trabalho na biblioteca:

3. Como você percebe a questão do tempo na realização das suas tarefas?

4. Qual a sua avaliação sobre as condições de trabalho? Para você esses fatores interferem nas relações sociais de trabalho?

5. Em relação às tecnologias, com o uso do computador no seu trabalho, por exemplo, quais mudanças ocorridas são visíveis pra você?

6. Você percebe interferências no seu trabalho devido ao uso de tecnologias informacionais na execução do mesmo?
7. Como você avalia o desgaste mental presente no seu contexto de trabalho? De que forma você lida com ele?
8. Qual o grau de satisfação pessoal com o seu turno de trabalho? O horário do seu turno de trabalho influencia na sua motivação para realização das tarefas?
9. Você acha que deveria haver um rodízio de postos de trabalho?
10. Você acredita que a estabilidade do trabalhador no serviço público dificulta a autonomia da chefia?
11. Você se sente reconhecido no seu trabalho? De que forma isso acontece?
12. De 0 a 10 que nota você daria para o relacionamento entre os colegas?  
De 0 a 10 que nota você daria para o relacionamento com as chefias?  
De 0 a 10 que nota você daria para o relacionamento com os usuários?
13. Narrativas de incidentes críticos.

### **III - Fechamento da entrevista**

Antes de encerrar a entrevista, gostaria de saber se você tem alguma dúvida, questão e? Ou sugestão sobre a pesquisa?

[Nome].....gostaria de agradecer a sua disponibilidade e interesse.

[Nome]....., estou a sua disposição para outras informações, sugestões, críticas... que você queira fazer no transcorrer da pesquisa.

Obrigada.

## **APÊNDICE C – Roteiro de Observação Direta**

- Observar a adequabilidade da estrutura física do ambiente.
- Observar área externa e interna do posto de trabalho.
- Observar o número de funcionários em relação ao número de usuários.
- Tipo de abordagem do profissional ao receber o usuário.
- Interação entre os membros da equipe de trabalho.
- Interação entre as chefias locais e o contexto organizacional.
- Observar gestos e linguagem corporal dos profissionais.
- Identificar quais as situações mais recorrentes durante o expediente de trabalho.
- Identificar quais são as situações adversas que podem acontecer durante o atendimento ao usuário.
- Identificar possíveis fontes de bem-estar e mal-estar no ambiente de trabalho.
- Identificar a mediação entre tarefa prescrita e tarefa real.

## ANEXO I – Instrumento de Coleta de Dados

### Informações ao Respondente

O objetivo desta pesquisa é coletar informações sobre como você percebe o seu trabalho atual. As informações prestadas por você são sigilosas e serão analisadas em conjunto com outras informações fornecidas por outras pessoas; e fique tranquilo (a), ao respondê-las, não é necessário se identificar.

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

1 Nunca	2 Raramente	3 Às vezes	4 Frequentemente	5 Sempre
------------	----------------	---------------	---------------------	-------------

Itens	1	2	3	4	5
As condições de trabalho são precárias					
O ambiente físico é desconfortável					
Existe muito barulho no ambiente de trabalho					
O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado					
Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas					
O posto/estação de trabalho é inadequado para realização das tarefas					
Os equipamentos necessários para realização de tarefas são precários;					
O espaço físico para realização do trabalho é inadequado					
As condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas;					
O material de consumo é insuficiente					
O ritmo de trabalho é excessivo					
As tarefas são cumpridas com pressão de prazos					
Existe forte cobrança por resultados					
As normas para execução das tarefas são rígidas					
Existe fiscalização do desempenho					

O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas					
Os resultados esperados estão fora da realidade					
Falta tempo para realizar pausa de descanso no trabalho					
Existe divisão entre quem planeja e executa					
As tarefas são repetitivas					
As tarefas executadas sofrem descontinuidade.					
As tarefas não estão claramente definidas					
A autonomia do trabalhador é inexistente					
A distribuição das tarefas é injusta					
Os funcionários são excluídos das decisões					
Existem dificuldades na comunicação chefia – subordinado					
Existem disputas profissionais no local de trabalho					
Falta integração no ambiente de trabalho					
A comunicação entre funcionários é insatisfatória					
As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso					
Falta apoio das chefias para meu desenvolvimento profissional.					

Fonte: Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho. Mendes e Ferreira, 2008.

### Dados do Respondente

Para finalizar, preencha os seguintes dados complementares:

Idade: \_\_\_\_\_ anos          Gênero: ( ) Masculino ( ) Feminino

Escolaridade: ( ) Ensino Médio ( ) Ensino Superior

Turno: ( ) Matutino ( ) Vespertino ( ) Noturno

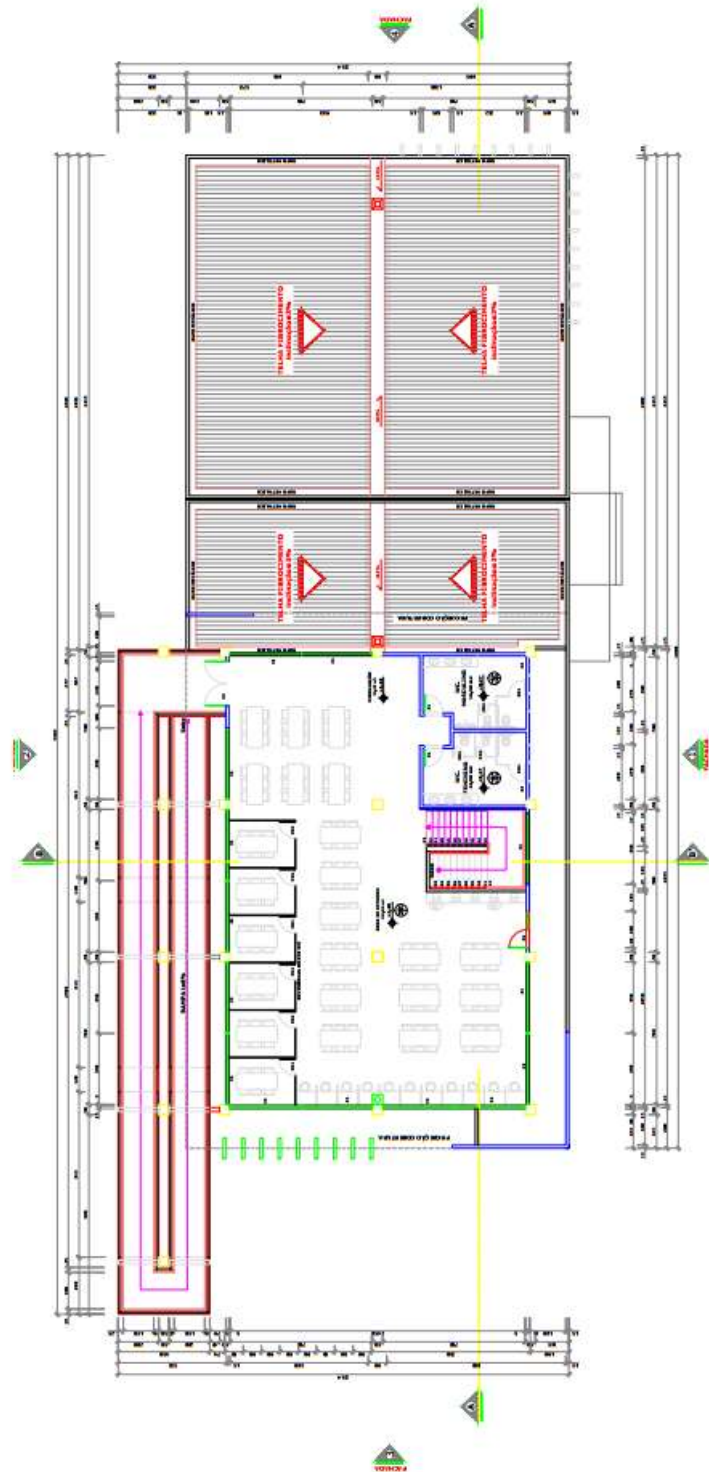
Função: \_\_\_\_\_

Tempo de trabalho no serviço público: ( ) até 3 anos ( ) de 3 a 10 anos ( ) acima de 10 anos

Tempo de trabalho na biblioteca: ( ) até 3 anos ( ) de 3 a 10 anos ( ) acima de 10 anos

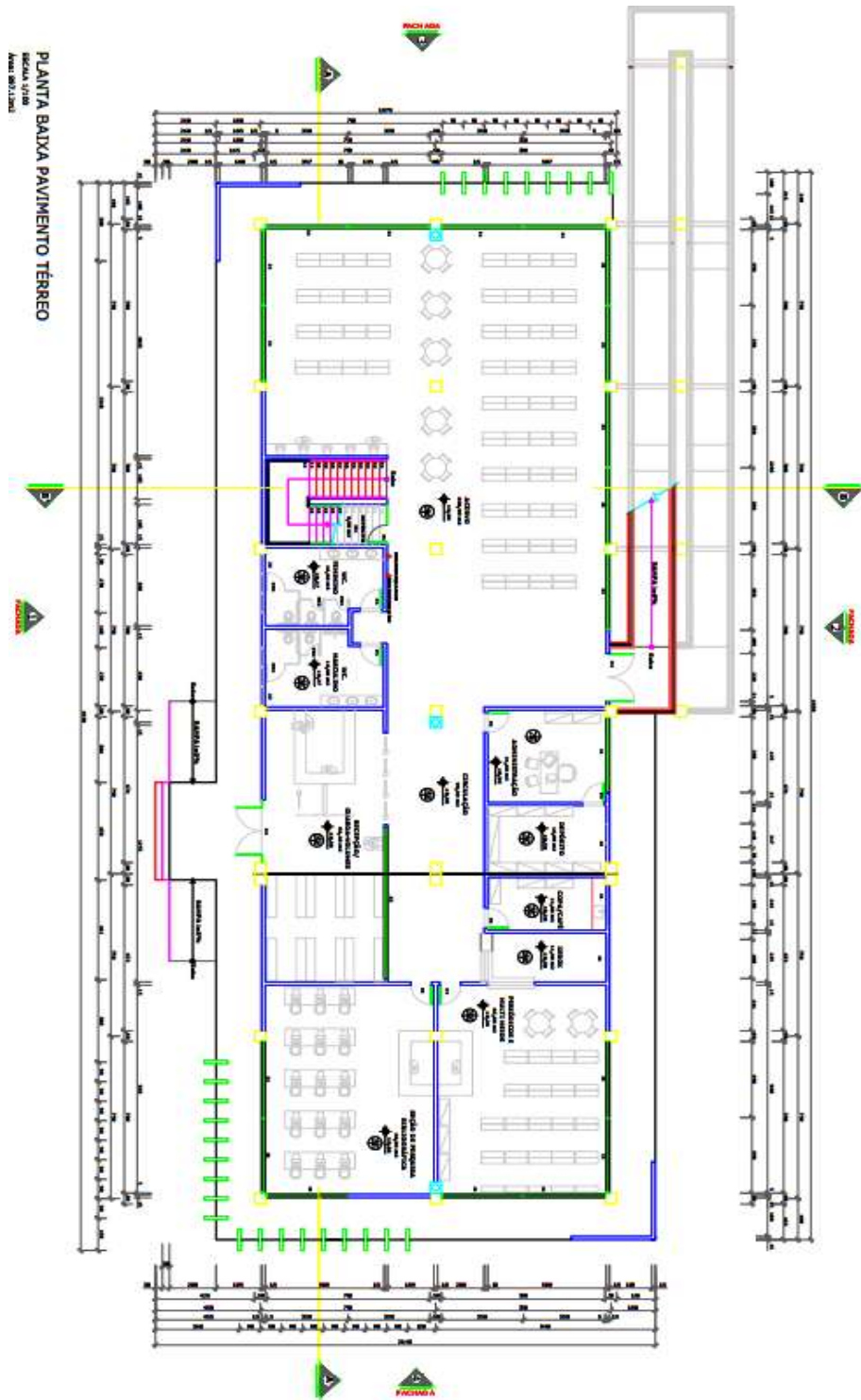


# ANEXO II – Planta da Biblioteca CCA – Ufes – 1º pavimento



PLANTA BAIXA 1º PAVIMENTO  
MÓDULO U1208  
AutoCAD 2012

# ANEXO III – Planta da Biblioteca CCA – Ufes – Térreo



## **ANEXO IV – Norma Regulamentadora n° 17**

Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé deve ser proporcionado ao trabalhador mobiliário que atenda aos itens 17.3.2, 17.3.3 e 17.3.4 e alíneas, da Norma Regulamentadora n.º 17 (NR 17) e que permita variações posturais, com ajustes de fácil acionamento, de modo a prover espaço suficiente para seu conforto, atendendo, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

- O monitor de vídeo e o teclado devem estar apoiados em superfícies com mecanismos de regulagem independentes; será aceita superfície regulável única para teclado e monitor quando este for dotado de regulagem independente de, no mínimo, 26 (vinte e seis) centímetros no plano vertical;
- A bancada sem material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 75 (setenta e cinco) centímetros medidos a partir de sua borda frontal e largura de 90 (noventa) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho;
- A bancada com material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 90 (noventa) centímetros a partir de sua borda frontal e largura de 100 (cem) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho, para livre utilização e acesso de documentos;
- O plano de trabalho deve ter bordas arredondadas;
- As superfícies de trabalho devem ser reguláveis em altura em um intervalo mínimo de 13 (treze) centímetros, medidos de sua face superior, permitindo o apoio das plantas dos pés no piso;
- O dispositivo de apontamento na tela (mouse) deve estar apoiado na mesma superfície do teclado, colocado em área de fácil alcance e com espaço suficiente para sua livre utilização;
- O espaço sob a superfície de trabalho deve ter profundidade livre mínima de 45 (quarenta e cinco) centímetros ao nível dos joelhos e de 70 (setenta) centímetros ao nível dos pés, medidos de sua borda frontal;
- Nos casos em que os pés do operador não alcançarem o piso, mesmo após a regulagem do assento, deverá ser fornecido apoio para os pés que se adapte ao comprimento das pernas do trabalhador, permitindo o apoio das plantas dos pés,

com inclinação ajustável e superfície revestida de material antiderrapante;

- Os assentos devem ser dotados de:

1. Apoio em 05 (cinco) pés, com rodízios cuja resistência evite deslocamentos involuntários e que não comprometam a estabilidade do assento;
2. Superfícies onde ocorre contato corporal devem ser estofadas e revestidas de material que permita a perspiração;
3. Base estofada com material de densidade entre 40 (quarenta) a 50 (cinquenta) kg/m<sup>3</sup>;
4. Altura da superfície superior ajustável, em relação ao piso, entre 37 (trinta e sete) e 50 (cinquenta) centímetros, podendo ser adotados até 03 (três) tipos de cadeiras com alturas diferentes, de forma a atender as necessidades de todos os operadores;
5. Profundidade útil de 38 (trinta e oito) a 46 (quarenta e seis) centímetros;
6. Borda frontal arredondada;
7. Características de pouca ou nenhuma conformação na base;
8. Encosto ajustável em altura e em sentido antero-posterior, com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar; largura de, no mínimo, 40 (quarenta) centímetros e, com relação aos encostos, de no mínimo, 30,5 (trinta vírgula cinco) centímetros;
9. Apoio de braços regulável em altura de 20 (vinte) a 25 (vinte e cinco) centímetros a partir do assento, sendo que seu comprimento não deve interferir no movimento de aproximação da cadeira em relação à mesa, nem com os movimentos inerentes à execução da tarefa (2014, p. 7-8).