

UFRRJ
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ESTRATÉGIA
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO ESTRATÉGICA- MPGE

DISSERTAÇÃO

EM BUSCA DE GESTÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO
TRABALHO NA PERSPECTIVA DA ERGONOMIA DA ATIVIDADE:
CONCEPÇÕES E PRÁTICAS DE SERVIDORES DA UFRRJ

VIVIANE ARNO DI PALMA

2018



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO ESTRATÉGICA**

**EM BUSCA DE GESTÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO
TRABALHO NA PERSPECTIVA DA ERGONOMIA DA
ATIVIDADE: CONCEPÇÕES E PRÁTICAS DE SERVIDORES DA
UFRRJ**

VIVIANE ARNO DI PALMA

Sob orientação da Professora
Dr^a Beatriz Villardi

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de **Mestra**, no Curso de Pós-Graduação em Gestão e Estratégia da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro-UFRRJ.

Seropédica / RJ
Março de 2018

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Biblioteca Central / Seção de Processamento Técnico

Ficha catalográfica elaborada
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

DA751b Di Palma, Viviane Arno, 1974-
Em busca de gestão da qualidade de vida no
trabalho na perspectiva da ergonomia da atividade:
concepções e práticas de servidores da UFRRJ / Viviane
Arno Di Palma. - Rio de Janeiro, 2018.
172 f.

Orientadora: Beatriz Quiroz Villardi.
Dissertação (Mestrado). -- Universidade Federal Rural
do Rio de Janeiro, Mestrado Profissional em Gestão e
Estratégia, 2018.

1. Práticas ergonômicas. 2. Gestão de QVT. 3.
Vivência no trabalho e concepções. 4. Análise
fenomenográfica. I. Quiroz Villardi, Beatriz, 1956-,
orient. II Universidade Federal Rural do Rio de
Janeiro. Mestrado Profissional em Gestão e Estratégia
III. Título.

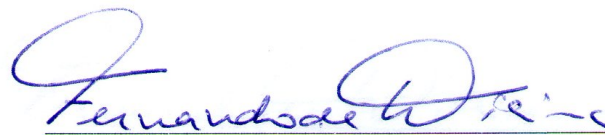
O presente trabalho foi realizado com o apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de
Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – ICSA
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO E ESTRATÉGIA - MPGE

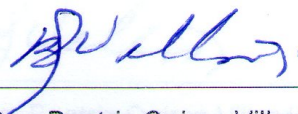
VIVIANE ARNO DI PALMA

Dissertação submetida como requisito parcial para a obtenção do grau de **Mestra**, no Programa de Pós-Graduação em Gestão e Estratégia, na área de concentração em Gestão e Estratégia.

DISSERTAÇÃO APROVADA EM: 25/05/2018.



Prof. Dr. Fernando de Oliveira Vieira
Presidente da Banca
Membro externo
UFF/MSG e DA



Prof.^a Dra. Beatriz Quiroz Villardi
Orientadora
Membro interno
MPGE/UFRRJ



Prof.^a Dra. Márcia Cristina Rodrigues Cova
Membro interno
MPGE/UFRRJ

AGRADECIMENTOS

Principalmente a Deus, por ter me dado a oportunidade de realizar este Mestrado.

A minha família, ao meu querido marido Robson e em especialmente meus filhos Rômulo e Rebeca, pela compreensão e apoio que foram essenciais durante toda a jornada do mestrado. Com seis e três anos, meus filhos diziam “*a mamãe estava fazendo dever de casa*”, e assim eu consegui ler, estudar e escrever esta dissertação.

Aos meus pais, Antônio e Suely, e minhas irmãs, Ana e Tatiana, por sempre acompanhar, orientar e estimular o meu crescimento pessoal e profissional.

A todos os colegas da Divisão de Atenção à Saúde do Servidor- DAST, pelo suporte através de ricas trocas de conhecimento, no dia a dia.

Em especial as colegas da DAST Jacqueline Assis Cunha, Mônica Leles (*in memoriam*) e Patrícia R. Rocha Nogueira, que se destacaram pelo companheirismo, disponibilidade e em muitas vezes me ajudaram através de seus conhecimentos e experiência profissional.

Aos servidores da UFRRJ, em especial aos lotados na Biblioteca Central- BC, Coordenadoria de Tecnologia da Informação- COTIC, Pró-Reitoria de Planejamento, Avaliação e Desenvolvimento Institucional- PROPLADI, que contribuíram para o desenvolvimento desta pesquisa, como entrevistados.

Aos meus colegas de turma, pelo espírito de unicidade, companheirismo e pelo trabalho em equipe durante todo o mestrado.

A todos os professores do Programa em Pós-Graduação de Gestão e Estratégia- PPGE, por todo conhecimento compartilhado em sala de aula.

E a minha orientadora professora Beatriz Villardi, pela disponibilidade, paciência e pela rica aprendizagem que me ofertou a cada orientação e a cada aula, que foram de suma importância para o desenvolvimento desta pesquisa.

RESUMO

DI PALMA, Viviane Arno. **Em busca de gestão da qualidade de vida no trabalho na perspectiva da ergonomia da atividade: concepções e práticas de servidores da UFRRJ.** 2018. 172p. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Estratégia). Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica, RJ, 2018.

A presente pesquisa aborda as concepções dos servidores sobre Qualidade de vida no trabalho (QVT) e sua influência nas práticas profissionais adotadas no cotidiano do ambiente físico de trabalho. Nessa abordagem foram examinadas as condições de estrutura física da UFRRJ, no campus de Seropédica, disponíveis para os servidores desenvolverem suas atividades profissionais. A motivação para esta pesquisa foi dada por se perceber na rotina da Divisão de Atenção da Saúde do Trabalhador da UFRRJ (DAST), o adoecimento de servidores por patologias do tecido osteomuscular com caráter de doenças ocupacionais que parecem ter relação com as condições de trabalho. Diante desta situação, do adoecimento e das condições de trabalho, a pesquisa se apoia teoricamente na ergonomia da atividade, que aborda os *gaps* entre o trabalho prescrito e real. Em vista de uma possível interação entre Fatores da estrutura física para o trabalho (ergonomia), Riscos à saúde, Estresse físico e psicológico, Práticas de ergonomia, Satisfação e QVT no trabalho, a presente pesquisa aplicada indagou: Como as práticas de ergonomia adotadas influenciam a concepção de QVT dos servidores? Para tanto esta pesquisa focou em como os servidores têm vivenciado a situação ergonômica e as práticas profissionais por eles adotadas. E assim, os servidores pesquisados desenvolveram sua própria concepção sobre QVT. Os dados de campo foram coletados mediante pesquisa documental e entrevista semiestruturada com quinze servidores de três setores. Nesta pesquisa qualitativa de abordagem fenomenográfica das transcrições das entrevistas analisadas emergiram cinco concepções dos indivíduos acerca do fenômeno de como as práticas de ergonomia adotadas influenciam as suas concepções de QVT, a saber: (i) Fatores da estrutura física, (ii) Risco a saúde, (iii) Estresse físico e psicológico, (iv) Práticas ergonômicas adotadas e (v) Satisfação no trabalho. A pesquisa evidenciou que vivências ergonômicas tanto negativas como positivas no trabalho decorrem em concepções. Destaca-se a concepção (iv) Práticas ergonômicas adotadas, revelando a forma como os servidores agem ou reagem para contornar a vivências negativas presentes no seu contexto laboral e assim, alcançarem (v) Satisfação no trabalho. O estudo revelou que ergonomia pode ter uma abordagem ampliada além da ergonomia física e se sugere que a perspectiva ergonômica seja contemplada no planejamento das metas de uma organização, pois propicia melhorias na QVT, tais como menor índice de adoecimentos pelo trabalho. Também se explicitou nesta pesquisa como as vivências dos indivíduos no contexto laboral gera as próprias concepções sobre a QVT, as quais efetivamente orientam nas práticas que adotam no cotidiano de seu trabalho. Logo, como implicações práticas, recomenda-se estabelecer metas para gestão da QVT dessa IFES e que a ergonomia da atividade seja considerada no Plano de Desenvolvimento Institucional-PDI, com o objetivo de se favorecer a QVT e a qualidade dos serviços prestados por esta instituição. Para tanto, cabe considerar as vivências percebidas pelos servidores como reveladoras de suas concepções sobre a QVT, nas metas de melhoria da QVT na instituição.

Palavras-chave: Práticas ergonômicas; Práticas ergonômicas; vivência no trabalho e concepções; análise fenomenográfica.

ABSTRACT

DI PALMA, Viviane Arno. **In search of quality of life management at work in the perspective of the ergonomics of the activity: conceptions and practices of UFRRJ servers.** 2018. 172p. *Dissertation (Master in Management and Strategy)* Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica, RJ, 2018.

The present research approaches the server's conceptions concerning Quality of life at work (QWL) and its influence on their professional adopted practices in daily work environment. In this approach, the UFRRJ physical structure conditions of Seropédica campus available for the employees to develop their professional activities, were examined. The motivation for this research was given by the Division of Attention of the Health of the Worker of the UFRRJ (DAST) perception about servants' sickness due to musculoskeletal disorders characteristic of occupational illnesses that seemed to be related to the working conditions in their routine. Faced with this situation of sickness and working conditions, the present research is theoretically based on the activity ergonomics perspective, which addresses the gaps between prescribed and actual work. In view of a possible interaction between physical structure working factors (ergonomics), health risks, physical and psychological stress, ergonomic practices, satisfaction and QWL at work, the present applied research asked: How do the servers' adopted ergonomics practices influence their QWL conception? For this, this research focused on how the servers have experienced their physical working situation and the ergonomic practices they adopted. Accordingly, the researched servers developed their own QWL conception. Field data were collected through documentary research and semi-structured interviews with fifteen servers from three sectors. In this qualitative study the interview transcripts were phenomenographically analyzed, emerging five individual's conceptions regarding the phenomenon of how the ergonomic practices adopted influence their conceptions of QWL, namely: (i) physical structure factors, (ii) Health risk, (iii) Physical and psychological stress, (iv) Adopted ergonomic practices and, (v) Satisfaction at work. The research evidenced that both negative and positive ergonomic experiences at work develop and support their conceptions. It emphasizes the conception (iv) Ergonomic practices adopted, revealing how the employees act or react to bypass the negative experiences present in their work context and thus, (v) Satisfaction at work. The study revealed that ergonomics may have an extended approach beyond physical ergonomics thus, it is suggested that the ergonomic perspective be contemplated in the planning of the goals of an organization, as it provides improvements in the QWL, such as lower rate of work sickness. It was also explained in this research how the experiences of the individuals in the labor context generates their own conceptions about the QWL, which effectively guide in the practices they adopt in the daily life of their work. Therefore, as practical implications, it is recommended to establish goals for QWL management at this HEI Higher Education Institution and that the ergonomics of the activity be considered in the Institutional Development Plan - IDP, with the objective of favoring QWL and the quality of the services provided by this institution. For that, it is necessary to consider the experiences perceived by the servants as revealing their conceptions about the QWL, in the goals of improvement of the QWL in the institution.

Key words: Ergonomic practices; QWL management; work experience and conceptions, phenomenographic analysis.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 Risco ergonômico na COTIC.....	17
Figura 02 Risco de acidente na COTIC.....	18
Figura 03 Risco de acidente na BC.....	18
Figura 04 Distribuição de quantitativo de afastamentos por motivo de saúde por setor.....	19
Figura 05 Distribuição de quantitativo de afastamentos por cargo.....	20
Figura 06 Relação hierárquica entre as categorias descritivas.....	50
Figura 07 Sala da COTIC.....	53

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 Classificação dos afastamentos por CID-10.....	21
Quadro 02 Classificação dos principais riscos ocupacionais, de acordo com a Norma Regulamentadora- NR 09 dos riscos ambientais.....	22
Quadro 03 Risco ergonômico com a pontuação do <i>checklist</i> de Couto (1995).....	33
Quadro 04 Perfil dos entrevistados.....	41
Quadro 05 Categorias descritivas e concepções dos servidores em relação ao fenômeno de: Como as práticas de ergonomia adotadas influenciam na concepção de QVT dos servidores.....	42
Quadro 06 Mapa espaço de resultado para as concepções acerca de como as práticas de ergonomia influenciam a QVT.....	51

LISTA DE ABREVIACOES E SIGLAS

ABERGO	Associação Brasileira de Ergonomia
AO	Organizações de Aprendizagem
BC	Biblioteca Central
CID	Classificação Internacional de Doenças
COTIC	Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação
DAST	Divisão de Atenção a Saúde do Trabalhador
DORT	Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho
DP	Departamento de Pessoal
EAA-QVT	Ergonomia da Atividade Aplicada  Qualidade de Vida no Trabalho
FORPLAD	Fórum Nacional de Pr-reitores de Planejamento e Administração
IFES	Instituição Federal de Ensino Superior
LER	Lesões por Esforços Repetitivos
MEC	Ministério da Educação e Cultura
MPOG	Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão
MS	Ministério da Saúde
NASSUR	Núcleo de Atenção  Saúde do Servidor da Universidade Rural
NR	Norma Regulamentadora
OCC	Orçamento de Custeio e Capital
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial de Saúde
PASSPF	Política de Atenção  Saúde do Servidor Público Federal.
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PROAD	Pró-Reitoria de Assuntos Administrativos
QSP	Qualidade do serviço prestado
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
REUNI	Programa de Reestruturação e Expansão das Universidades Brasileiras
SESU	Secretaria de Educação Superior
SIAPE	Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos
SIASS	Subsistema Integrado de Atenção  Saúde do Servidor
SST	Secretaria de Segurança e Saúde do Trabalho
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UFRRJ	Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	13
1.1 Contextualização	14
1.1.1 Relato da Situação Problema.....	14
1.1.2 Caracterização do Setor e Situação-Problema.....	15
1.2 Pergunta da Pesquisa	22
1.3 Objetivos.....	23
1.3.1 Objetivo Final.....	23
1.3.2 Objetivos Intermediários	23
1.4 Relevância da Pesquisa.....	23
2. MARCO TEÓRICO.....	26
2.1 Qualidade de Vida no Trabalho e Saúde	26
2.2 Gestão de QVT com abordagem multidisciplinar	28
2.3 Ergonomia no Trabalho e Estratégia	29
2.4 Interações no Trabalho Mediado pela Ergonomia e Novas Tecnologias	32
2.5 Ergonomia da Atividade e Práticas Adotadas de Trabalho	33
3. METODOLOGIA DE PESQUISA	36
3.1 Delineamento da Pesquisa	36
3.2 Sujeitos da Pesquisa e Critérios de Seleção	36
3.3 Coleta de Dados no Campo	37
3.4 Métodos de Análise dos Dados	39
3.5 Limitações dos Métodos Utilizados	40
4. ANÁLISE E RESULTADOS DA PESQUISA DE CAMPO	41
4.1 Fatores da Estrutura Física de Trabalho	42
4.2 Riscos à Saúde.....	44
4.3 Estresse Físico e Psicológico.....	45
4.4 Práticas Ergonômicas Adotadas	46
4.5 Satisfação no Trabalho	48
5. DISCUSSÃO DE RES. DO CAMPO À LUZ DO MARCO TEORICO	52
5.1 Fatores da Estrutura Física	52
5.2 Risco à Saúde	55
5.3 Estresse Físico e Psicológico.....	56
5.4 Práticas Ergonômicas Adotadas	58
5.5 Satisfação no Trabalho	59
6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	62
6.1 Sugestões para Pesquisa Futura.....	64

7 REFERÊNCIAS	65
8 APÊNDICES	72
Apêndice 1: Perfil dos Entrevistados.....	72
Apêndice 2: Roteiro da Entrevista.....	73
Apêndice 3: Transcrições das Entrevistas	74
Apêndice 4: Quadro com as Categorias Descritivas	165
Apêndice 5: Checklist - Risco Ergonômico COTIC, PROPLADI e BC.....	166
Questões do <i>Checklist</i> de Couto:	167
9 ANEXOS	168
Anexo 1: Checklist Couto – Risco Ergonômico.....	168
Anexo 2: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).....	171

1. INTRODUÇÃO

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é uma preocupação no mundo contemporâneo, pois, diferentemente de outras décadas, as melhorias na QVT do trabalhador, em especial nas condições de trabalho, refletem de forma positiva em sua capacidade produtiva e na saúde do trabalhador, promovendo o bem-estar no ambiente laboral. Daí se considerar a “Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho” (EAA-QVT) uma ferramenta de diagnóstico do mal-estar no trabalho e de promoção do bem-estar no contexto das organizações (FERREIRA, 2015). Com esta ferramenta pode-se avaliar o sofrimento do trabalhador, principalmente no que se refere à discrepância no trabalho, ou seja, uma assimetria na relação de trabalho prescrito com o trabalho real.

Quando se tem um trabalho real, o executado, mais desgastante do que se aponta na tarefa prescrita, pode-se ocorrer, sofrimento no trabalho. Esse quadro pode promover uma sensação de mal-estar e interferir na QVT percebida pelos trabalhadores.

A QVT é influenciada por diferentes fatores, podendo oferecer influências positivas ou negativas e as influências negativas podem estar nos *gaps* entre o trabalho prescrito e trabalho real (FERREIRA, 2011). Para o autor os fatores que mais contribuem para este problema são: falta de preparo diante das inovações, estrutura física precária do ambiente de trabalho, gestão inadequada, sobrecarga de trabalho, inflexibilidade e, competição acirrada para se manter no mercado de trabalho.

Vale pontuar que os trabalhadores são os principais atores que sofrem as consequências desse problema, da presença de *gaps* entre o trabalho prescrito e o trabalho real, diante da precarização da estrutura física do ambiente de trabalho. Essa situação pode ocasionar o aparecimento de doenças ocupacionais que afetam a saúde dos trabalhadores. Dessa forma, o surgimento desse tipo de doença pode ser atribuído à falta de preparo e de conhecimento por parte dos trabalhadores e gestores sobre como se adaptar às mudanças presentes e contínuas na oferta de produtos e serviços em um mundo globalizado e competitivo (FERREIRA, 2012). Portanto, pensar em QVT significa pensar no ambiente físico, no local onde se realiza o trabalho, que constitui, em termos físicos e estruturais, o foco de estudo da ergonomia.

Segundo o Ministério do Trabalho e Emprego (2002), a ergonomia é entendida como uma ciência multidisciplinar devido ao seu caráter múltiplo, abrangendo padrões de comportamento e peculiaridades do trabalho que envolvem: homem, máquina, ambiente, informação, organização e consequências do trabalho. A palavra de origem grega, na qual *ergo* significa trabalho e *nomos* significa regras. A ergonomia visa adaptar o trabalho ao homem, uma vez que esse deve ser realizado em um ambiente confortável ou adequado às atividades laborais, de modo que se minimizem efeitos de sofrimento e adoecimento dos trabalhadores. Sendo assim, pode ser estabelecida uma tríade para os objetivos da ergonomia - busca pelo conforto, segurança e eficiência. Urge, pois, a preocupação com a QVT, em especial no que diz respeito à ergonomia e suas práticas.

Desse modo, ergonomia é a ciência que, quando aplicada, procura atender à demanda pela melhor estrutura física de trabalho, relacionando a condição de trabalho adequada ao desempenho adequado da tarefa. Parece coerente, portanto, promover adequações entre trabalho e desempenho, por meio da adoção de estratégias organizacionais que propiciem uma Gestão de QVT, estabelecendo-se metas que considerem a ergonomia.

Considerar a ergonomia se torna adequado, por exemplo, para a prevenção dos efeitos negativos à saúde do trabalhador, tais como Lesões por Esforços Repetitivos/Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho - LER/DORT, além do impedimento do estresse físico e psicológico ou dos efeitos negativos causados pelo próprio trabalho a ser desempenhado tais como erros e retrabalho.

As LER e os DORT representam 80% dos afastamentos dos trabalhadores de suas atividades laborais, para tratamento da própria saúde (MORAES, 2010). Logo, neste estudo, tem-se por finalidade identificar as vivências dos trabalhadores no contexto do trabalho, que engloba ergonomia, prática profissional e QVT. Para tanto, também se avaliou a influência de um ambiente ergonomicamente inadequado na Qualidade de Vida do Trabalhador (QVT).

1.1 Contextualização

1.1.1 Relato da Situação Problema

A constante busca de garantia de um futuro mais tranquilo, no sentido de permanência no emprego e estabilidade financeira, parece ter levado muitos profissionais a buscarem trabalhar no serviço público. Os concursos públicos e a possibilidade de uma carreira tornam-se uma forma de conseguir esses objetivos (ALBRECHT; KRAWULSKI, 2011).

As organizações públicas, em sua grande maioria, enfrentam problemas graves em termos estruturais, tais como lacunas tecnológicas e risco iminente de sucateamento das instalações, este último motivado pelas insuficientes taxas de investimento na modernização e adequação da estrutura (VIEIRA; VILAS BOAS; ANDRADE; OLIVEIRA, 2011).

Os órgãos públicos prestam serviço à sociedade, e esta, como seu principal cliente, efetivamente cobra por melhores serviços. Entretanto, o servidor público carece de condições mínimas, tais como estrutura e equipamentos adequados, para poder prestar esse serviço de forma eficiente e eficaz (VIEIRA; VILAS BOAS; ANDRADE; OLIVEIRA 2011). No entanto, por ser o trabalho público uma prestação de serviço que atende ao interesse comum e ao bem comum, a pressão da sociedade impacta diretamente o servidor.

Nessa situação, “os trabalhadores da área pública vivem consequências da redução da força de trabalho, além de aumento de novos imperativos de desempenho e produtividade. Uma forte relação com a carga de trabalho, própria do trabalhador da área pública, é evidenciada por todos que estão em contato direto com o público, percebendo-se, assim, uma pressão por parte dos usuários dos serviços públicos. Tal pressão apresenta diferentes aspectos, tais como: o reconhecimento sobre o valor do cliente, as demandas expressivas dos cidadãos para com administração, e a presença de impasse social”. (CHANLAT, 2002, p. 4).

Destarte, as pressões por demanda crescente de trabalho e ausência de conforto no ambiente laboral contribuem para uma atividade com mais desgaste físico e psicológico (LASMAR; MEJÍA, 2012). Desgaste que favorece o adoecimento dos trabalhadores no setor público, e não parece ser diferente na Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - UFRRJ.

Acredita-se que a despreocupação com os fatores ergonômicos presentes no mundo do trabalho seja, em grande parte, causa de adoecimento dos trabalhadores. O problema se evidencia pela subutilização dos conhecimentos da ergonomia para adaptação do ambiente de trabalho às necessidades físicas, psicológicas, sócias e econômicas do trabalhador.

Nesse contexto, nota-se que a ergonomia e suas práticas são fatores determinantes para a presença de saúde ou de adoecimento e por extensão, passam a se refletir na QVT. Trata-se de uma ciência que busca as adequações pertinentes a fim de se prevenir o adoecimento pelo trabalho (LASMAR; MEJIA, 2012).

1.1.2 Caracterização do Setor e Situação-Problema

A UFRRJ é uma Universidade federal de ensino superior centenária com suas raízes nos cursos de graduação em ciências agrárias e veterinárias. Até 2017, UFRRJ integra o sistema das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), vinculada à Secretaria de Educação Superior do MEC (SESU-MEC), ofertando 57 cursos de graduação presencial. Além destes oferece cursos de educação à distância, pós-graduação *lato e stricto sensu* como os de mestrados profissionais, mestrados e doutorados acadêmicos. Atende uma demanda por educação superior e pública para tanto, conta com quatro campi no estado do Rio de Janeiro, situados nos municípios de Seropédica, Três Rios, Nova Iguaçu e em Campos dos Goytacazes.

Mas, a UFRRJ sofre consequências com a falta de investimento e com o contingenciamento orçamentário, resultado da redução de créditos disponibilizados pelo Governo Federal desde 2015, considerados principais responsáveis pela precariedade da estrutura da UFRRJ, conforme consta no Relatório de Gestão da UFRRJ (2015, p. 15):

O ano de dois mil e quinze foi marcado por um severo contingenciamento orçamentário, a partir de um Decreto do Governo Federal, de junho de 2015, com um bloqueio de 10% sobre os créditos de custeio (Outras Despesas Correntes) e 47% sobre os créditos de capital (Investimentos), o que obrigou a instituição a rever seu planejamento, definir prioridades de forma a minimizar os impactos dessa drástica redução, no desenvolvimento de suas ações principais – o ensino, a pesquisa e a extensão. Os desafios já colocados nos anos anteriores de viabilizar o bom funcionamento da instituição, com o expressivo crescimento do número de cursos e vagas, dentro de uma perspectiva multicampi, e ainda de tentar recuperar o passivo institucional de sua estrutura física, sobretudo no seu campus mais antigo localizado no município de Seropédica (...).

Apesar desse quadro bastante negativo, deve-se registrar o esforço do conjunto da comunidade acadêmica, na direção de atender à Missão e aos Objetivos da UFRRJ, realizando suas atividades cotidianas, muitas vezes, em locais adaptados em face do atraso na conclusão de obras de novos espaços acadêmicos (...).

Ainda carecendo de ações efetivas e que implicam em um maior investimento de pessoal e equipamentos. Embora já tenha sido submetido ao MEC, o projeto voltado para a melhoria no atendimento à essa questão no decorrer do ano de 2014, até o momento, a UFRRJ não recebeu a necessária suplementação orçamentária solicitada (...).

Diante das condições orçamentárias descritas no relatório de gestão de 2015, e da estrutura física atual que se reconhece composta por “*locais adaptados em fase de conclusão de obras*”, observa-se uma combinação de problemas que prejudicam a execução do trabalho, como, por exemplo: falta de investimento para manutenção, que leva à precariedade da estrutura de trabalho; e aumento de demanda de trabalho, evidenciado pelo aumento do número de cursos e pela expansão para atividades *multicampi*. Podem-se destacar também outras dificuldades, como estrutura física incompatível com o avanço tecnológico, principalmente no campus de Seropédica (o mais antigo). Essa configuração de incompatibilidade da estrutura física e tecnologia relatadas pelos servidores da Universidade, vem prejudicando a interface do homem-computador ao mesmo tempo que indicam falta de serviços informatizados necessários ao desempenho das atividades institucionais, principalmente as administrativas.

Já no Relatório de Gestão UFRRJ (2016, p 21-23), nota-se um esforço da instituição para suprir as carências na estrutura física da universidade com planejamento organizacional; contudo, a instituição se depara novamente com o mesmo problema, que são os limites orçamentários e a incerteza de repasse dos recursos financeiros em tempo hábil pelo MEC, o que, por sua vez, prejudica o cumprimento das ações previstas e documentadas no Plano de Desenvolvimento Institucional- PDI. Neste, foram definidas oito linhas de atuação - uma delas é a de infraestrutura, a qual visa estabelecer uma política institucional de avaliação e organização da infraestrutura física dos *campi* da UFRRJ.

No mesmo Relatório de Gestão UFRRJ (2016, p 96), são evidenciados problemas referentes ao Programa de Reestruturação e Expansão das Universidades Brasileiras (REUNI) do Ministério da Educação (MEC):

O descompasso entre o orçamento anual e as demandas decorrentes da expansão se aprofundaram com a redução no orçamento de investimentos, com correções do orçamento de custeio abaixo da inflação e nos cortes orçamentários de 2015 e de 2016. Os orçamentos de custeio em 2015 e 2016 foram equivalentes aos valores executados no ano de 2010, segundo ano da efetiva expansão da graduação no Reuni. Segundo estudos do Fórum Nacional de Pró-reitores de Planejamento e Administração (Forplad), a inflação incidente sobre a matriz orçamentária de custeio e capital (OCC) somada ao crescimento das Universidades Federais, entre 2009 e 2013, exigiria uma correção de 25,15 % sobre o orçamento de custeio e capital em 2014, para recompor o seu valor de compra. Nas negociações com o governo federal, relativas ao orçamento 2015, o reajuste da matriz foi de 14,7% inferior à inflação e ao crescimento do sistema.

A UFRRJ, durante o REUNI, passou a oferecer novos cursos, mas a dificuldade de repasse de verbas, conforme descrito no Relatório de Gestão UFRRJ, impactou na conclusão das obras previstas para o suporte do ensino, da pesquisa e da extensão (cursos novos e reestruturados na base do Programa REUNI na UFRRJ). Sendo assim, diante do cenário de expansão, a estrutura física não acompanhou as necessidades de reestruturação frente à nova demanda da universidade, o que agravou o quadro de incompatibilidade homem-computador.

Assim, problemas, como a limitação financeira, dificultam o investimento na infraestrutura e a exigência por rapidez e qualidade favorecem situações prejudiciais à saúde do trabalhador, tais como sobrecarga de trabalho, adoecimento, erros e retrabalho. Essas situações negativas parecem decorrentes da incompatibilidade da estrutura física com as atividades profissionais, principalmente as informatizadas. Tal cenário reflete as vigentes questões sociais, físicas, psicológicas e, conseqüentemente, influencia a saúde do trabalhador.

A UFRRJ possui um setor denominado Divisão de Atenção à Saúde dos Trabalhadores da UFRRJ (DAST), que desempenha um papel multidisciplinar no diagnóstico de situações que prejudicam a saúde dos trabalhadores. Esta divisão atua na prevenção de possíveis agravos à saúde decorrentes da atividade laboral. Por essa razão, são realizadas ações destinadas à promoção, à vigilância nos ambientes e nos processos de trabalho e à perícia em saúde dos servidores desta Universidade.

Na rotina de serviço da DAST, mediante observações *in loco*, atenta-se para o elevado número de atendimentos a servidores que adoecem por questões relacionadas à ergonomia, no posto de trabalho, ocasionando as doenças do sistema osteomuscular. Em 2015, as doenças do sistema osteomuscular, tais como tendinite, cervicalgia e lombalgia, foram a segunda maior causa de afastamento do trabalho, sendo a primeira causa de afastamento os transtornos mentais e comportamentais, como depressão e insônia (DAST. Relatório de Gestão, 2015)

Nesse contexto, evidencia-se a necessidade de adequação do posto de trabalho ao trabalhador e a atividade que executa. Na DAST, via perícia de saúde ou, por demanda direta ou indireta, os servidores ativos chegam à Divisão já com um diagnóstico médico definido por especialista e classificado dentro do Código Internacional de Doenças para as patologias do sistema Osteomuscular e Tecido Conjuntivo (CID M). Uma das condutas da Equipe Multidisciplinar da DAST, nesse caso, é visitar os diferentes postos de trabalho onde foi registrado o adoecimento dos trabalhadores na UFRRJ.

Nas visitas da Equipe Multidisciplinar da DAST, é comum encontrar locais com uma estrutura de trabalho improvisada, nos quais existem adaptações dos instrumentos, do mobiliário e do próprio local de trabalho. Em geral, essas adaptações foram adotadas como solução provisória, porém perduram durante anos, tornando precário o ambiente de trabalho.

A própria estrutura física da DAST funciona provisoriamente desde 2010, em um espaço nas antigas instalações do Hotel Universitário, utilizado como Alojamento Estudantil Feminino desde o ano 2010. Outro exemplo é a Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTIC do Campus de Seropédica, cujos servidores apontaram, em conversa informal, que *“há carência de condições mínimas para se desenvolver as tarefas e a estrutura é o principal problema”*.

Para ilustrar a situação enfrentada, na Figura 01, evidencia-se o risco ergonômico de uma estação de trabalho na COTIC, na qual a falta de espaço e mobiliário adequado oferece risco de acidente, além da exposição de fios (Figura 02) em local de circulação dos trabalhadores que é proveniente de uma estrutura de trabalho ainda insuficiente em 2017.



Figura 01: Risco ergonômico na COTIC.

Fonte: Relatório de avaliação ambiental e ocupacional, Vigilância em saúde do trabalhador, DAST (2017).



Figura 02: Risco de Acidente na COTIC.

Fonte: Relatório de avaliação ambiental e ocupacional, Vigilância em saúde do trabalhador, DAST (2017).

Outro setor que também sofre com o risco de acidente é a Biblioteca Central (BC) do Campus de Seropédica, cujos servidores relataram, em conversa informal: *“a escada do que do acesso ao subsolo é um perigo, tem algum problema em sua rede elétrica, pois lâmpadas ali queimam com muita rapidez. A escada está sempre escura e não tem corrimão”*. Na Figura 03, demonstra-se o risco de acidente na escada da BC.

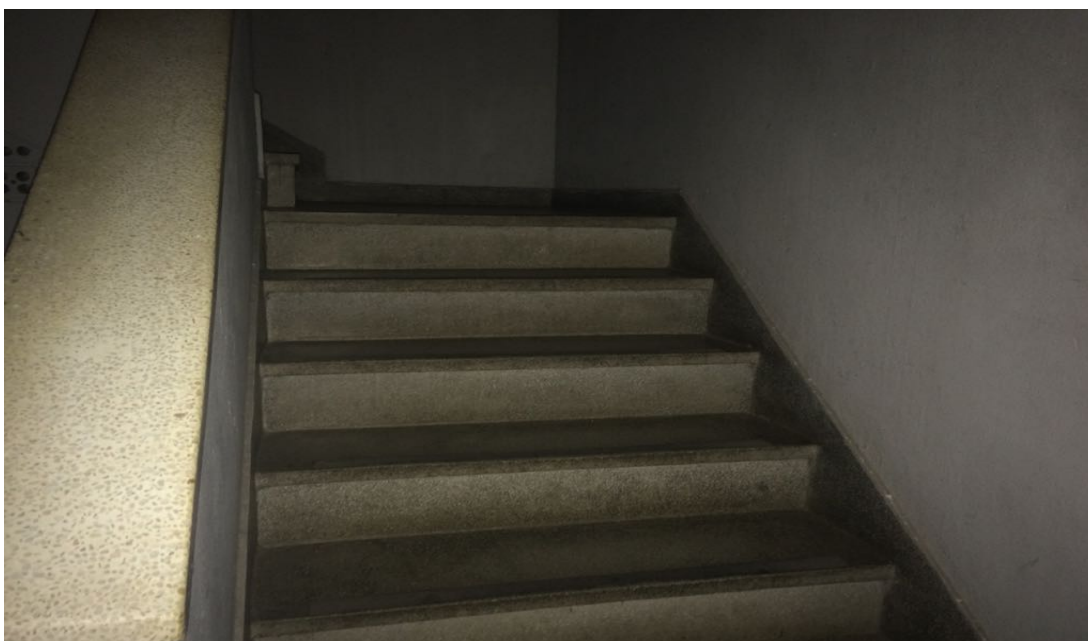


Figura 03: Risco de Acidente na BC.

Fonte: Arquivo da pesquisadora, BC (Março, 2018).

Os relatórios da DAST e do SIASS dos últimos anos (2015, 2016 e 2017) registram dados sobre o adoecimento dos servidores, os índices de afastamento, os setores adoecidos e as patologias apontadas. Por meios desses índices, apresentam-se os setores adoecidos e os cargos mais afetados por adoecimento, na UFRRJ (Figuras 04 e 05).

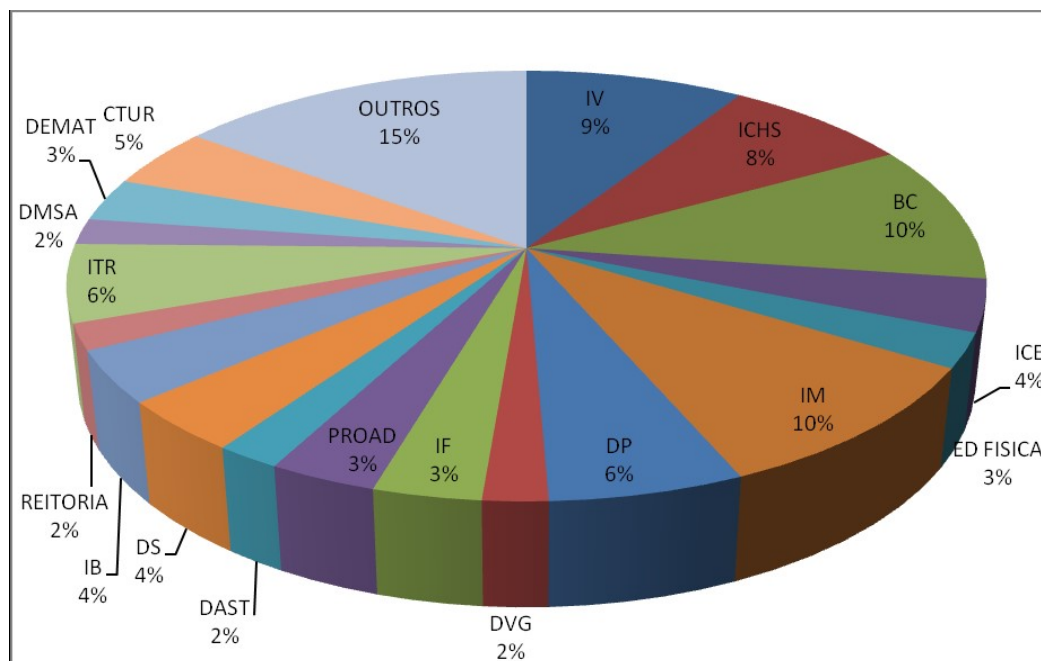


Figura 04: Distribuição de quantitativo de afastamentos por motivo de saúde por setor.
 Fonte: Relatório de Gestão DAST. Seropédica, 2015.

Os dados sobre a origem dos periciados quanto a sua lotação permitem identificar que os setores com maior número de servidores periciados e afastados por motivo de saúde foram o Instituto de Multidisciplinar (IM) e a Biblioteca Central (BC), ambos com 10% do total dos afastamentos realizados, seguido pelo Instituto de Veterinária (IV), o Instituto de Ciências Humanas e Sociais (ICHS), entre outros (inferior à 2%) (DAST, Relatório de Gestão, 2015).

Na Figura 05, apresenta-se o afastamento por cargos na UFRRJ. A denominação “outros” faz referência aos cargos de nível superior, tais como: bibliotecários, arquivistas, administradores, contadores, médicos, médicos veterinários, enfermeiros e diversas áreas.

Ocorrências de Afastamentos por Cargo

UF da Unidade do SIASS: RJ; Unidade do SIASS: SIASS - UFRJ - DAST - Sede; Órgão do Servidor: 26249; Período de Conclusão da Perícia: 01/01/2017 a 31/12/2017; Resultados mais Significativos: 100

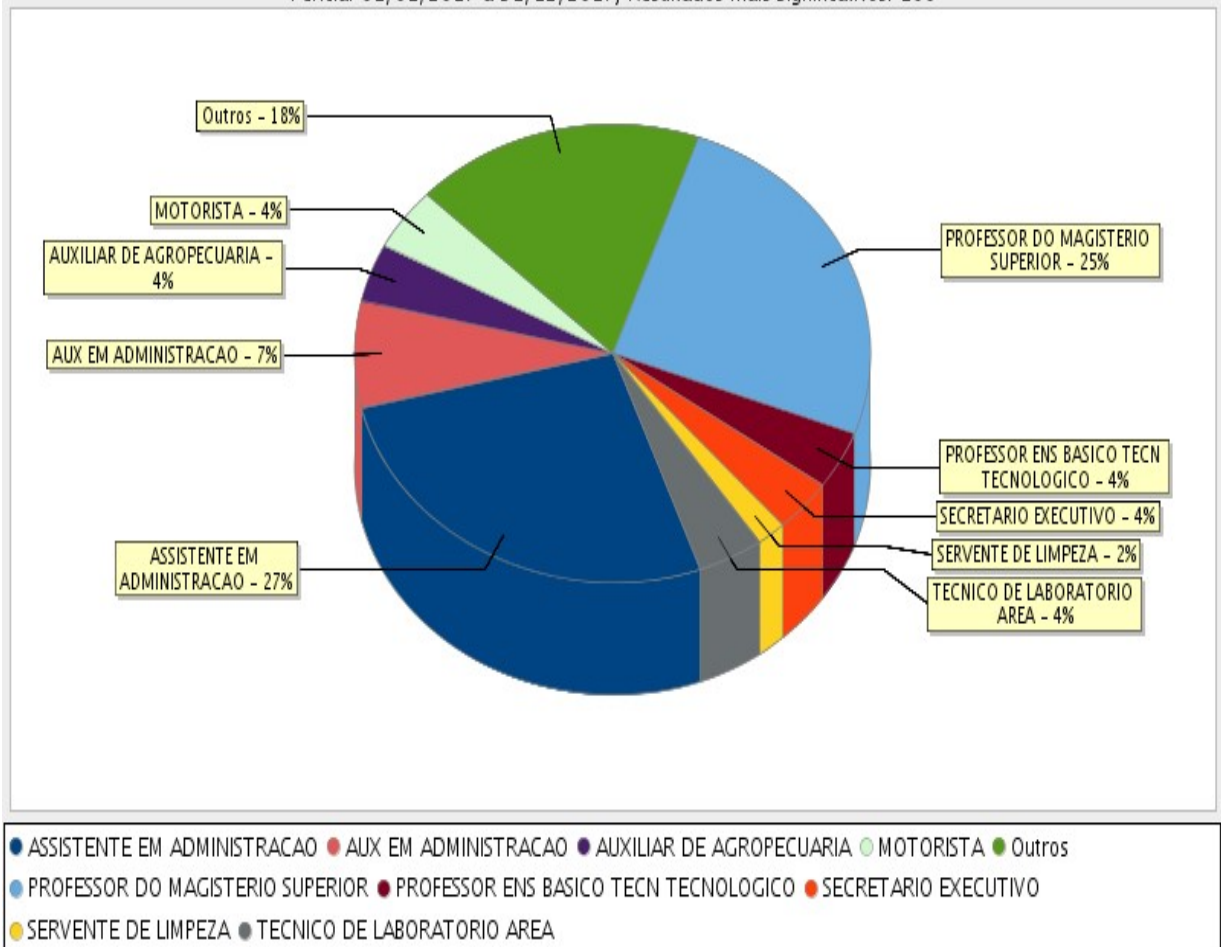


Figura 05: Distribuição de quantitativo de afastamentos por cargo.
 Fonte: www2.siapenet.gov.br/saude/sistema/consultas. Acesso em março 2018.

Nesta pesquisa, os docentes (professores) somam 29% e consideraram-se técnicos administrativos os demais cargos de nível fundamental, nível médio e nível superior, somam-se também os cargos definidos como “outros”. Os servidores do quadro de técnicos administrativos apresentam uma incidência maior de afastamentos do trabalho do que os servidores do quadro docente, para tratamento da própria saúde.

No Quadro 01, apresentam-se as patologias que segundo o Código internacional de doenças (CID 10) mais afastam os servidores do trabalho, para tratamento da própria saúde em 2015, 2016 e 2017.

Quadro 01: Classificação dos afastamentos por CID-10

CIDs 10	2015	2016	2017
M00-M99 - Doenças do sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo	25	23	35
F00-F99 - Transtornos mentais e comportamentais	34	16	17
S00-T98 - Lesões, envenenamentos e algumas outras conseqüências de causas externas e Traumatismos múltiplos não especificados	11	16	14
I00-I99 - Doenças do aparelho circulatório	12	6	12
J00-J99 - Doenças do aparelho respiratório	4	5	12
Z00-Z99 - Fatores que influenciam o estado de saúde e o contato com os serviços de saúde	3	-	10
K00-K93 - Doenças do aparelho digestivo	5	9	8
H00-H59 - Doenças do olho e anexos	5	4	7
C00-D48 - Neoplasias [Tumores]	8	12	4
G00-G99 - Doenças do sistema nervoso	1	2	4
O00-O99 - Gravidez, parto e puerpério	11	5	3
N00-N99 - Doenças do aparelho geniturinário	3	9	3
L00-L99 - Doenças da pele e do tecido celular subcutâneo	3	1	1
E00-E90 - Doenças endócrinas, nutricionais e metabólicas	-	1	1
D50-D89 - Doenças do sangue, órgãos hematopoiéticos e alguns transtornos imunitários	4	5	-
A00-B99 - Algumas doenças infecciosas e parasitárias	2	8	-
R00-R99 - Sintomas, sinais e achados anormais de exames clínicos e de laboratório	-	1	-
Q00-Q99 - Malformações congênitas, deformidades e anomalias cromossômicas		1	-
Total de servidores afastados/ dias totais de afastamento	131/ 10790	124/ 7296	131/ 8209

Fonte: www2.siapenet.gov.br/saúde/sistemas/consultasgerenciais. Afastamentos por CID - 2015/2016/2017.

A partir do perfil do adoecimento dos servidores da UFRRJ em 2015, 2016 e 2017, com relação à classificação dos afastamentos por CID-10 (Quadro 01), nota-se o predomínio das doenças do sistema osteomuscular- CID M nos dois últimos anos (2016 e 2017) e predomínio transtornos mentais e comportamentais- CID F no ano de 2015.

Na prática da rotina da DAST, sendo uma delas as visitas da equipe de vigilância de saúde, é comum encontrar problemas na estrutura física de trabalho disponível para os servidores da UFRRJ observados nas visitas *in loco*, caracterizando um risco ocupacional dentro dos fatores ergonômicos e de acidente. Os fatores ergonômicos que se caracterizam como risco à segurança e à saúde dos trabalhadores são: arranjo físico e ferramentas inadequadas ou defeituosas, esforço físico, exigência por posturas inadequadas, entre outras situações que possam promover estresse físico e, ou, psicológico. Conforme Quadro 02, notam-se os riscos ambientais estabelecidos pela Norma Regulamentador - NR 09.

Quadro 02: Classificação dos principais riscos ocupacionais, de acordo com a Norma Regulamentadora- NR 09 dos riscos ambientais

Risco físico	Risco químico	Risco biológico	Risco ergonômico	Risco de acidente
Ruídos	Poeiras	Vírus	Esforço físico intenso	Arranjo físico inadequado
Vibrações	Fumos	Bactérias	Levantamento ou transporte manual de cargas	Máquinas e equipamentos sem proteção
Radiação ionizante ou não	Névoas e neblinas	protozoários ou fungos	Exigência por postura inadequada; controle rígido de produtividade	Ferramentas inadequadas ou defeituosas
Frio ou calor	Gases e vapores	Parasitas ou bacilos	Imposição de ritmo excessivo; trabalho em turno noturno	Iluminação inadequada; eletricidade
Pressões anormais	Substâncias compostas ou produtos químicos	-	Jornada de trabalho prolongada; monotonia e repetitividade	Probabilidade de incêndio ou explosão; armazenamento inadequado
Umidade	-	-	Outras situações causadoras de estresse físico e ou psicológico	Outras situações que podem contribuir para acidente

Fonte: Portaria n. 25 de dezembro de 1994; Riscos Ambientais.

Os riscos ergonômicos podem promover danos à saúde, além de comprometer a produtividade, a saúde e a segurança do trabalhador; estes riscos são atribuídos às situações de adoecimento, tais como LER/ DORT, dores musculares, patologias da coluna, cansaço físico, transtornos mentais como estresse, e distúrbios do sono. As LER/DORT, por exemplo, são desencadeadas por um excesso na utilização do sistema osteomuscular, que vai se agravando progressivamente nos trabalhadores expostos ao risco ergonômico (BARBOSA et al., 2007).

Diante desse cenário, têm-se como objetivos intermediários descrever como as práticas de ergonomia adotadas influenciam na concepção de QVT dos servidores e diagnosticar a necessidade atual de um ambiente ergonômico para o trabalho e para o servidor, analisando as implicações de sua ausência sobre a saúde e sobre o desempenho do serviço na UFRRJ.

Busca-se, ainda, elencar implicações relacionadas à ergonomia na QVT, assim como as consequências diretas sobre o servidor e no resultado do serviço desempenhado para construir uma diretriz com preocupação ergonômica pertinente que propicie minimizar os *gaps* entre o trabalho prescrito e o trabalho real e assim se favorecer a QVT e a Qualidade do serviço prestado (QSP).

1.2 Pergunta da Pesquisa

Como desenvolver uma diretriz com abordagem ergonômica pertinente que propicie minimizar os *gaps* entre o trabalho prescrito e o trabalho real e assim se favorecer a QVT dos servidores?

Pressupõe-se que as práticas de ergonomia que os servidores adotam, diante das necessidades percebidas no dia a dia do trabalho, influenciam a QVT de cada trabalhador e que adequar o local de trabalho para o desempenho da atividade laboral significa levar em conta como os trabalhadores vivenciam e percebem elementos ergonômicos presentes no contexto de trabalho; também significa saber como se dão as práticas de trabalho adotadas e como os trabalhadores concebem sua QVT.

Desatenção a “como” os servidores vivenciam as questões relacionadas à ergonomia e suas práticas ergonômicas em busca de uma QVT, dificulta a minimização das situações prejudiciais à saúde física e mental.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo Final

Desenvolver diretriz com abordagem ergonômica pertinente que propicie minimizar os *gaps* entre o trabalho prescrito e o trabalho real e assim se favorecer a QVT e a Qualidade do serviço prestado (QSP).

1.3.2 Objetivos Intermediários

Realizar avaliação ergonômica mediante o *Checklist* de Couto, com a caracterização do ambiente de trabalho do setor pesquisado e identificação do quadro de carência no que tange a ergonomia;

Levantar as práticas ergonômicas adotadas pelos servidores nos setores pesquisados;

Explicitar as concepções dos servidores sobre QVT, decorrentes da vivência e sua relação com a ergonomia e saúde e,

Indicar os impactos das práticas ergonômicas adotadas na saúde dos servidores e na realização do serviço prestado.

1.4 Relevância da Pesquisa

Este estudo torna-se relevante por construir uma diretriz fundamentada empiricamente nas vivências dos servidores no contexto das práticas de ergonomia e sua influência na concepção gerada de QVT. Para tanto, realiza-se diagnóstico sobre a situação atual relativa à ergonomia e à estrutura física de trabalho.

O resultado desta pesquisa pode subsidiar a elaboração de diretrizes específicas e, inclusive na estratégia organizacional, na qual as metas do Plano de Desenvolvimento Institucional- PDI incluam ergonomia e Gestão da QVT, propiciando o bem-estar do servidor no ambiente de laboral.

Do mesmo modo, contribui-se para o conhecimento das práticas ergonômicas e das concepções geradas pelos servidores, diante do contexto laboral definido como inadequado ergonomicamente e prejudicial à QVT, em uma IFES.

Ainda, os resultados podem subsidiar a Política Nacional de Saúde voltada para o Servidor Público Federal, que mesmo tendo sido aprovada desde 1990 ainda carece de um sistema de informações que permita traçar o perfil de adoecimento dos servidores, de suas condições de trabalho e das práticas por eles adotadas para superá-las.

Vale ressaltar que a carência de dados prejudica o cumprimento de políticas destinadas à saúde dos servidores e a Gestão da QVT, o que tem dificultado a gestão das questões relacionadas à saúde do Servidor Público Federal, tais como a política de promoção e prevenção aos agravos a saúde gerados pelo trabalho.

Assim, os seus achados podem auxiliar a IFES examinada no alinhamento da atual política de atenção à saúde do servidor, principalmente quando se analisa a rotina da DAST, e a incidência de adoecimento e afastamento de servidores.

O presente estudo está diretamente associado às atividades profissionais da pesquisadora, que atua por oito anos como Fisioterapeuta da UFRRJ em caráter efetivo desde

2010, conforme portaria de nomeação GR nº 1535 de 28 de dezembro de 2009, e experiência profissional na área de ergonomia no serviço público desde 1998.

Na DAST, desde 2010, a pesquisadora é membro da equipe multiprofissional, com acesso direto autorizado aos dados dos relatórios elaborados pela equipe, contando também com autorização e interesse da sua chefia imediata, assim como da própria equipe DAST. A partir de setembro de 2017 até presente data, a pesquisadora passou a exercer a função de Coordenadora Geral da DAST.

1.5 Delimitação do Estudo

Nesta pesquisa se examinou o mundo do trabalho a partir de três conceitos: QVT, Ergonomia e Práticas adotadas para responder: Como construir uma diretriz com preocupação ergonômica pertinente que propicie minimizar os *gaps* entre o trabalho prescrito e o trabalho real e assim se favorecer a QVT dos servidores?

E, para tanto respondeu-se também como as práticas de ergonomia adotadas influenciam na concepção de QVT dos servidores?

Considerou-se, também, a psicodinâmica do trabalho reconhecendo-se que a psicologia organizacional é epistemologicamente diferente da psicodinâmica do trabalho abordada pela psicologia social. Por ser tratar da gestão de uma universidade a abordagem desta pesquisa se restringiu ao campo da psicologia organizacional e QVT.

A QVT é conceituada dentro dos valores humanos e ambientais como condição para manter a segurança e a saúde do servidor no trabalho. Assim, reconhece-se a relevância social na vida no trabalho e a relação do trabalho com o espaço total da vida (WALTON, 1973). Estes valores humanos e ambientais parecem esquecidos pelas sociedades industriais em favor dos avanços tecnológicos, da produtividade e do crescimento econômico que se têm prevalecido aos demais indicadores, segundo o autor, em detrimento da saúde do individual ou coletiva.

A relação entre o indivíduo e o contexto do trabalho é investigada pela ergonomia, uma ciência multiprofissional que observa as contradições presentes nesta relação, como descrito por René (2003, p. 1776):

A ergonomia soma os conhecimentos fisiológicos e psicológicos quando em seu estudo aborda o homem em situação real de trabalho com o objetivo de expor os aspectos críticos que incidem na saúde e a segurança advindos do ambiente laboral e com base nesse conhecimento elabora sugestões para melhoria das condições de trabalho, bem como desenvolve orientações educativas para qualificar os trabalhadores.

O conceito de prática adotada se refere ao fazer no coletivo, à prática institucionalizada e socialmente reconhecida. O conhecimento das práticas adotadas se relaciona com o trabalho real e vai além do trabalho prescrito (GHERARDI, 2014).

Assim, diante desses três conceitos, buscou-se evidenciar as vivências dos trabalhadores, como se dá esse fazer no coletivo quotidianamente (práticas adotadas diante das condições físicas) perante a ergonomia do contexto e assim construir diretrizes para QVT.

Neste estudo, a QVT foi relacionada às práticas de ergonomia adotadas pelos servidores na UFRRJ do campus de Seropédica, especificamente nos setores de atividades administrativas e informatizadas. Por isso, os campi de Três Rios, Nova Iguaçu e Goytacazes não foram diretamente investigados, visto que são mais novos e não apresentam índices de afastamento por adoecimento significativo. No campus de Nova Iguaçu, no levantamento de 2015, ocorreu 10 % do total de afastamentos para tratamento de saúde da UFRRJ e, os demais campi não atingem individualmente o valor de 2%, conforme apresentado na Figura 04.

Foram considerados documentos elaborados na Instituição, como os Relatórios de Gestão da DAST/SIASS e PROAD dos anos 2015, 2016 e 2017.

A pesquisa de campo abrangeu o período de fevereiro de 2016 até março de 2018.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Qualidade de Vida no Trabalho e Saúde

O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho - QVT é abrangente, envolvendo não somente as condições físicas, mas também um conjunto de condições psicológicas e sociais do ambiente de trabalho nas organizações. Nesse sentido, Walton (1973) conceitua QVT como a incorporação das necessidades e aspirações humanas no ambiente laboral. A QVT coaduna com o bem-estar no trabalho e se relaciona a “uma dimensão, fundamentada na organização social e técnica do trabalho e ligada com a satisfação do trabalhador no trabalho e com o trabalho” (RODRIGUES, 1998, p. 90-95).

O conceito de satisfação no trabalho tange a QVT e está relacionado a variáveis, como: comprometimento organizacional, realização do indivíduo com o trabalho e satisfação, fazendo, também, conexão às dimensões da vida como família, lazer e saúde, por exemplo (SAMPAIO, 2012).

Os trabalhadores são comumente submetidos aos imperativos presentes na gestão de “recursos humanos” tais como: controle, racionalidade e eficiência (BENDASSOLLI; SOBOLL, 2011, p. 3-21). Tais imperativos, por vezes, parecem colocar a saúde dos trabalhadores em risco, favorecem o adoecimento. Logo, favorece a ocorrência de afastamentos do trabalhador para tratamento da própria saúde e prejudicam a QVT. No campo em que QVT se relaciona à saúde do trabalhador, nota-se a presença do risco à saúde como um determinante importante para satisfação no trabalho.

Com a finalidade de destacar a importância destes afastamentos por adoecimento, Cunha, Blank e Boing (2009, p. 228) afirmam que “as aposentadorias precoces e os afastamentos do trabalho, em 2005, contabilizaram para a União um custo de R\$ 300 milhões”.

Na Administração Pública, a preocupação com as despesas geradas pelo absenteísmo- doença, na maioria dos casos supera a significação do processo adoecimento e afastamento do trabalho, dando ênfase às políticas de controle de benefícios. Logo, urge a necessidade de visualizar as cifras do absenteísmo, na sua representatividade maior, de pessoas que estão adoecendo de forma alarmante, desprovidas de políticas de saúde (CUNHA; BLANK; BOING, 2009, p. 228).

Alertando para a questão do adoecimento dos trabalhadores frente às condições de trabalho desta década presente, por exemplo, nos sistemas informatizados sofisticados, nas condições de trabalho precarizadas e na terceirização de serviços, Antunes e Praun (2015, p. 408) afirmam:

Um quadro, bastante significativo, se refere aos adoecimentos com nexo causal na atividade laboral, sobretudo são evidentes às lesões osteomusculares e transtornos mentais. As transformações nas últimas décadas estão desenhando indicadores de acidentes e doenças profissionais cada vez mais elevados que, por conveniência política e econômica, na qual a não notificação mascara e favorece o agravamento de casos das doenças profissionais (...). Os acidentes de trabalho e o adoecimento com nexo laboral não são fenômenos novos, mas são situações crônicas quanto a submissão ao trabalho às diferentes formas de exploração e precárias condições.

Significa que desenvolver a QVT demanda uma gestão dinâmica ou contingencial abrangente, pode mascarar uma conveniência econômica e racional e os seus fatores se relacionam à saúde física e psicológica da organização do próprio trabalho, que podem afetar a cultura e interferir no clima organizacional, refletindo na produtividade e na satisfação dos clientes internos e externos (FERNANDES,1996).

A preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) está presente no Brasil nos últimos anos, mas tem sido abordada em todo o mundo desde o século XX. Ferreira (2011) explica que o interesse pelo tema QVT teve seu auge depois da segunda guerra mundial, quando as pessoas passaram a se preocupar mais com seu bem-estar e buscar condições melhores de vida, inclusive no ambiente laboral.

O motivo do retorno do tema QVT recentemente no Brasil se deveria a presença de um ambiente institucional envolvido em grandes mudanças na tecnologia, preocupação com gestão e ameaças às legislações de saúde e segurança no trabalho – esse ambiente caracteriza o novo panorama de uma economia globalizada cada vez mais competitiva. (FERREIRA, 2011, 2015; QUEIROZ, 2016).

Em um ambiente institucional caracterizado “pela elaboração de normas e exigências que as organizações devem aceitar ou adaptar-se se querem obter apoio e legitimidade da sociedade” (SCOTT, 1992, p. 157), as normas se referem aos procedimentos que em sendo adotados pelas organizações, são capazes de promover a sua aceitação perante a sociedade onde ela está inserida. Neste sentido, “a legitimidade é definida como uma percepção ou pressuposição generalizada de que as ações de uma entidade são desejáveis ou apropriadas dentro de algum sistema socialmente construído de normas, valores, crenças e definições” (SUCHMAN, 1995, p. 574). Sendo assim, acredita-se que, para uma organização se manter no mercado, é importante estar legitimada perante a sociedade, oferecendo qualidade de vida no ambiente de trabalho. Da mesma forma, para uma recomendação ergonômica ou as práticas de QVT serem adotadas no espaço laboral seria necessário que fosse legitimada pelos trabalhadores, seus usuários.

“As organizações que se preocupam em favorecer a QVT, a interação do trabalho e trabalhador, alcançam resultados positivos em sua produtividade” (LIMONGI-FRANÇA, 2007, p 174). Para a referida autora em uma organização que busca QVT para seus funcionários os objetivos devem ser instrumentalizados para uma boa interação, como, por exemplo: os de treinamento e desenvolvimento de pessoal, diminuição da burocracia, ambiente ergonomicamente adequado, saúde, carreira, salário, avaliação de desempenho e equilíbrio vida pessoal e profissional. Logo, favorecer a QVT demanda fornecer condições de o trabalhador vivenciar um ambiente de trabalho propício.

A influência mútua entre o sujeito e experiência vivenciada é estudada por Marton e Booth (1997). Esses autores abordam a interação do indivíduo com o mundo, considerando que o trabalho ocupa maior parte do dia produtivo do homem e, a importância do trabalho para o indivíduo como uma fonte legítima de garantia de sua sobrevivência

É oportuno destacar que o desenvolvimento da QVT apresenta convergências com o desenvolvimento de Organizações de Aprendizagem (OA), pois se preocupam com os indivíduos e as relações sociais. Uma OA é definida como “lugar no qual as pessoas continuamente expandem sua capacidade de criar resultados que verdadeiramente almejam, onde padrões de pensamento ampliados são nutridos, onde aspiração coletiva é libertada e onde as pessoas estão continuamente aprendendo a aprender” (SENGE, 1990, p. 11).

Nesse mesmo sentido, Walton (1973) define a QVT como uma incorporação de necessidades e aspirações humanas no ambiente de trabalho, local que deve favorecer a satisfação e a realização individual e profissional. Fernandes (1996) acrescenta no conceito de QVT a ideia de humanização e responsabilidade social da empresa.

Acrescenta-se, ainda, na interação OA e QVT, as atividades destinadas à melhoria e às inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, com o objetivo de favorecer condições ótimas ao desenvolvimento humano na execução do trabalho (ALBUQUERQUE; LIMONGI-FRANÇA, 1998).

Contudo, tais diretrizes da OA e da QVT que favorecem condições de trabalho para aprimorar as capacidades humanas, podem ser ameaçadas por uma cultura ou pensamento empresarial centrado apenas no controle da força de trabalho, racionalidade e eficácia e uma gestão orientada pelo managerialismo.

2.2 Gestão de QVT com abordagem multidisciplinar

Uma sociedade gestora orientada pelo *managerialismo*, explica Chanlat (2000), influenciada pelo pensamento empresarial de melhorias e de inovações gera um culto pela racionalização em todas as esferas da vida social, e desse modo, uma identidade gestora foca garantir a produtividade, a eficácia, o controle, a *performance*, e as competências.

Assim, o modo como a gestão trata o ser humano por entender-se que cabe as pessoas apenas executar tarefas, desconsidera suas experiências vividas, pode atrapalhar o funcionamento de uma organização e ainda prejudicar a saúde física e mental do trabalhador (CHANLAT, 2000).

Os princípios da racionalidade e da eficácia do *management* parecem ser base, também, de atividades ou programas que buscam promover a QVT.

Pesquisas evidenciam que as práticas de QVT se revelam por nítido descompasso entre problemas presentes e atividades realizadas, com uma abordagem de QVT de viés assistencialista, que tem no trabalhador a variável de ajuste. E somente desempenham um papel compensatório para o desgaste vivenciado pelos trabalhadores (FERREIRA, 2011, p. 12).

As atuais práticas de QVT alerta o autor, não compreendem objetivos como, por exemplo: satisfação, saúde e segurança no trabalho, e se preocupam com a produtividade como sua meta central. Sendo assim, a questão do bem-estar no ambiente laboral, princípio básico do QVT, acaba ocupando plano secundário nas estratégias que afirmam promovê-la.

Diante desse contexto, deve-se identificar o que os gestores entendem por QVT, pois é comum a responsabilidade institucional desaparecer e o trabalhador ser transformado em variável de ajuste, ou seja, se transfere para ele mesmo a responsabilidade pela promoção da QVT (ABRAHÃO, 2000).

Ainda, o autor aponta para atividades que visam promover bem-estar no trabalho, mas acabam servindo como estratégia para aumentar a resistência do trabalhador frente às condições inadequadas encontradas no ambiente organizacional. Abrahão (2000) conclui que os programas ou as atividades destinadas para melhoria do bem-estar e das condições de trabalho deveriam se pautar nas necessidades do trabalhador.

Quanto aos *loci* organizacionais das atividades em QVT têm se situado majoritariamente nas unidades administrativas das organizações privadas e públicas tais como secretaria, diretoria, divisão, coordenação. O que sugere uma perspectiva reducionista na abordagem de QVT limitada aos níveis operacionais. Fortalece-se, assim, uma compreensão de que a QVT seja tratada com “exclusividade” só pelos profissionais das áreas de saúde, administração e comportamento organizacional (FERREIRA, 2011).

Ainda no contexto da QVT, se destaca que na presença da sociedade gestora ou managerial, caracterizada por uma economia competitiva e busca constante pela qualidade, o processo de produção em prol do bom funcionamento das organizações desconsiderando o elemento de humanização do trabalho. Chanlat (2000) avisa que esse funcionamento está

atrelado à eficácia e ao controle da força de trabalho, entretanto, considera o autor que as exigências podem ir além do contexto financeiro, e incluir as sociais, de satisfação, de estabilidade no emprego, de saúde, e de segurança.

Entretanto, se percebe uma tentativa de rompimento da configuração histórica do controle da força de trabalho (HOLZ; BIANCO, 2014, p. 495- 512). Segundo esses autores, intenciona-se problematizar as diferentes situações do trabalho e dialogar com outras correntes, como a da Psicodinâmica do trabalho com Christophe Dejours e a da Ergologia com Yves Schwartz, por exemplo. Ergologia é definida como “(...) um projeto de melhor saber e, sobretudo, de melhor intervir sobre as situações de trabalho para transformá-las”. A ergologia aborda o conceito de trabalho prescrito e suas normas antecedentes. Considera também a singularidade de cada trabalhador que forma um grupo e, seu aspecto cognitivo uma vez que são evidenciados valores coletivos e individuais (SCHWARTZ, DUC; DURRIVE, 2010).

Essa preocupação interdisciplinar e dialogada pode minimizar as questões de adoecimento e sofrimento dos trabalhadores que se vinculam à dominação e ao controle da força de trabalho, conforme evidenciado nos últimos anos não só na iniciativa privada, mas também no serviço público.

Com o objetivo de evitar o agravamento do quadro de adoecimento dos trabalhadores, em 2016, foi instituída a Política de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal (PASSPF). Essa política busca corrigir estas distorções históricas através da publicação do Decreto n.º 6.833, de 29 de abril de 2009, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - MPOG (BRASIL, 2009), criando-se e instituindo-se no âmbito da Administração Pública Federal, o Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal (SIASS) e implantada, também, a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora, pela Portaria n.º 1.823, de dezembro de 2012 (BRASIL, 2012).

Ambas as políticas apontam para a obrigatoriedade de se desenvolver estratégias de proteção à saúde dos trabalhadores na organização; logo, essas estratégias contemplam uma Gestão da QVT e constituem uma oportunidade de se construir propostas baseadas na perspectiva dos servidores, no que diz respeito às melhorias das práticas ergonômicas pertinentes ao local de trabalho e sua efetiva adoção..

2.3 Ergonomia no Trabalho e Estratégia

A primeira definição de Ergonomia considerada um marco histórico desta nova ciência foi elaborada pelo cientista polonês, Wojciech Jarstembowski (1857) sob a égide do movimento industrialista europeu. Esta definição que consta em seu artigo intitulado “Ensaio de ergonomia, ou ciência do trabalho, baseada nas leis objetivas da ciência sobre a natureza” defende ser a ergonomia uma ciência do trabalho que requer entendimento sobre a atividade humana em termos de esforço, pensamento, relacionamento e dedicação (JASTRZEBOWSKI, 1857).

Sendo assim, a ergonomia se torna uma atitude profissional que agrega à prática de uma profissão definida e; é possível falar de um fisioterapeuta ergonomista, de um médico ergonomista, de um designer ergonomista e assim por diante (VIDAL; MÁSCULOS, 2012). Esta atitude ergonômica profissional consta também na definição estabelecida pela Associação Internacional de Ergonomia-AIE, 2000:

A Ergonomia (ou Fatores Humanos) é uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos e outros elementos ou sistemas, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos a fim de otimizar o bem-estar humano e o desempenho global do sistema. Os ergonomistas contribuem para o planejamento, projeto e a avaliação de tarefas, postos de trabalho, produtos, ambientes e sistemas de modo a torná-los compatíveis com as necessidades, habilidades e limitações das pessoas (Fonte: www.iea.cc/whats/index.html, acesso em: Set. de 2017).

A AIE conceitua a ergonomia classificando-a em três categorias, sendo a primeira a ergonomia física, que envolve anatomia humana e antropometria no contexto do trabalho. Esses conceitos sobre as diferentes categorias da ergonomia são os divulgados pela AIE e foram “aprovados por unanimidade” na Reunião do Conselho Científico da International Ergonomics Association em 01 de agosto de 2000, em San Diego, USA. A ergonomia aborda, portanto, a postura corporal em relação ao posto de trabalho, movimentos repetitivos e lesões do sistema osteomusculares que se relacionam com o trabalho. Assim, preocupa-se com aspectos atinentes à segurança e saúde do trabalhador.

A segunda categoria é a ergonomia organizacional, que estuda a otimização dos sistemas sócio-técnicos abrangendo a estrutura organizacional, políticas e processos, capacitação e organização do trabalho, como exemplos.

Por último, a terceira categoria da ergonomia cognitiva se preocupa, por exemplo, com fatores ligados à carga mental de trabalho, relações interpessoais, relações hierárquicas e estresse.

Nos estudos da ergonomia física, destacam-se os cuidados referentes à estrutura de trabalho, por meio de um conjunto de Normas Reguladoras (NR) relativas à segurança e medicina do trabalho, que são de observância obrigatória por empresas privadas e públicas e demais órgãos.

As NR são editadas pela Secretaria de Segurança e Saúde do Trabalho- SSST, que no Brasil é o órgão competente para coordenar, orientar, controlar e supervisionar as atividades relacionadas à saúde e à segurança no trabalho em todo o território nacional. Trata-se de um instrumento legal para intervenção de problemas ou inadequações apresentadas na estrutura de trabalho. Especificamente, a NR 17 se refere à Ergonomia e visa:

Estabelecer parâmetros para adaptar as condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a oferecer um grau ótimo de conforto, segurança e desempenho eficiente durante as atividades laborais. Condições de trabalho incluem aspectos relacionados ao mobiliário, aos equipamentos e instrumentos, ao transporte e levantamento de cargas, ao ambiente e a organização do trabalho. (...) cabe ao empregador, segundo esta norma, realizar a análise ergonômica do trabalho, devendo a mesma abordar no mínimo, as condições estabelecidas nesta Norma Regulamentadora (Portarias n. 3214 de 8 de junho de 1978 e Portaria n. 3751, de 23 de novembro de 1990).

Nesta relação de adaptação do trabalho ao homem, a ergonomia como ciência do trabalho busca promover uma interface compatível e diminuir, por exemplo, as Lesões por Esforço Repetitivo- LER. Tais lesões são comumente atribuídas ao contexto do trabalho resultantes em parte de ambientes informatizados e inadequados para o desempenho dessa atividade.

As empresas brasileiras se modernizam a cada dia, e a frente dessa modernização está a informática, onde cada vez mais pessoas fazem o uso do microcomputador, despendendo grande parte de tempo às estações de trabalho informatizadas, sem treinamento adequado e sem adequação do ambiente, na maioria das vezes. Temos então a tríade da lesão ocupacional: mobiliário inadequado, ausência de conhecimentos sobre ergonomia e estilo de vida incoerente (BARBOSA, 2013, p. 53).

Tal situação aponta o autor, favorece a lesão ocupacional e o adoecimento de trabalhadores, devido a incompatibilidade das estações ou da estrutura física do trabalho informatizado com a atividade, além do trabalho ser mais sedentário. Ainda, há falta de treinamento para o desempenho de funções e carência de orientações ergonômicas preventivas que deveriam ser fornecidas ou estimuladas por empregadores (BARBOSA, 2013).

Nesse sentido do treinamento, da orientação ou da capacitação de trabalhadores, pode-se mencionar a ergonomia organizacional, que, conforme AIE (2000), é vinculada às melhorias e à otimização nos sistemas operacionais. Em uma abordagem ampla, esta categoria da ergonomia visa, por exemplo, a cultura, a qualidade, a organização do trabalho, o trabalho em equipe e as políticas organizacionais.

A ergonomia organizacional e o conceito de estratégia parecem convergir em seus objetivos, ao tratar o trabalho e estudar as possibilidades de otimização do mesmo no aspecto humano e organizacional. O conceito de estratégia na administração é muito abordado por estudiosos como Andrews (2001, p. 58), quem postula estratégia como:

Padrão de decisões nas empresas que define e expõe seus objetivos, propósitos ou metas, gera as suas políticas essenciais assim com os planos alcançar metas e determina os negócios com que a empresa deve se trabalhar, o tipo de organização econômica e humana que pretende ser, a natureza da sua contribuição econômica e não-econômica que pretende proporcionar a seus acionistas, funcionários e comunidade.

Para ser aceita ou efetiva, segundo Dul e Neumann (2009, p. 4), a ergonomia deve ampliar seu paradigma que ainda está centrado na ergonomia física; esta ampliação contribuiria para a estratégia da organização, podendo favorecer sua melhor aceitação por gestores diante de novas oportunidades tais como o melhor desempenho de sistemas de trabalho. Para esses autores os gestores, na sua maioria, ainda associam a ergonomia, apenas à prevenção de problemas de saúde, legislação e segurança, sendo que poucos a associam à estratégia organizacional.

No âmbito da estratégia organizacional, a ergonomia foi citada por Porter (1985), pesquisador que ressaltou a importância de se estimular o potencial dos recursos humanos. Do mesmo modo, Dul e Neumann (2009, p. 6) consideram que as pessoas representam “um recurso-chave importante”, reconhecendo que a ergonomia pode ser um diferencial, uma vantagem, para favorecer a permanência de talentos profissionais nas organizações.

Na definição de recursos internos como fonte de vantagem competitiva, segundo Cyrino e Vasconcellos (2000), a performance superior significa uma vantagem, como um fenômeno decorrente principalmente das características internas da organização que pode estar subjacente nas competências e capacidades. E estas por sua vez, podem estar nos recursos humanos e na sua capacidade de empregar métodos mais eficientes do que empregados em firmas concorrentes, e valorizam assim o capital humano da organização.

Para Nonaka e Takeuchi (1995, p. 6-7) o homem não perdeu sua importância e continua sendo o principal ator dentro das organizações e no mundo do trabalho, pois a

tecnologia ainda não pode substituir a criatividade humana e sua capacidade de gerar e transformar conhecimento.

Sendo assim, se a estratégia incluir a prática ergonômica como fonte de vantagem competitiva, pode-se contar com uma ferramenta usada por diferentes profissionais e gestores para promover valorização de seus recursos humanos através do bem-estar ao trabalhador no ambiente de trabalho (DUL; NEUMANN, 2009), podendo, ainda, minimizar os *gaps* entre trabalho prescrito e trabalho real, objeto de estudo da ergonomia da atividade.

Esses autores enfatizam a ergonomia ser incluída nas metas de uma organização, para uma boa interação dos diferentes elementos do sistema. Ferreira (2011), defensor da “Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho”, aponta que a redução dos *gaps* do trabalho prescrito e real pode favorecer positivamente a QVT e promover uma interface mais amena entre o trabalhador e o trabalho.

2.4 Interações no Trabalho Mediado pela Ergonomia e Novas Tecnologias

As modalidades de interação entre o homem e os diversos instrumentos do sistema de trabalho ou produção formam, segundo Vidal (2003, p. 20-24), uma interface a fim de atender os pré-requisitos de conforto, segurança e eficiência. Define esta interação de homem, trabalho e importância da ergonomia dentro do contexto laboral, assim:

Em sua atividade de trabalho o ser humano interage com os diversos componentes do sistema de trabalho: com os equipamentos, instrumentos e mobiliários, formando interfaces sensoriais, energéticas e posturais, com a organização e o ambiente formando interfaces ambientais, cognitivas e organizacionais. O ser humano, com seu organismo, sua mente e sua psiquê realizam essas interações de forma sistêmica, cabendo à Ergonomia modelar essas interações e buscar formas de adequação para o desempenho confortável, eficiente e seguro face às capacidades, limitações e demais características da pessoa em atividade (VIDAL, 2003, p. 21).

No sistema de trabalho, Moura (1993) explica que as novas tecnologias provocam cargas adicionais, por vezes invisíveis embora diminuam os esforços físicos, os deslocamentos dos trabalhadores e as posturas forçadas. Os postos de trabalho também tornam os trabalhadores mais sedentários, pois exigem mais concentração mental e atenção visual e esforço muscular estático e estes fatores, segundo o autor, são responsáveis pelo aparecimento, na década de 90, da epidemia das LER/DORT.

Somando-se às tecnologias da informação que provocam estresse, pode haver mudanças drásticas na natureza da tarefa como, por exemplo, na passagem de um sistema manual para outro mediado por computador (RODRIGUES, 1988). Destaca-se, assim que uma das principais vantagens tecnológicas da microeletrônica reside no aumento da produtividade de fatores como capital trabalho e recursos materiais.

Entretanto, Rodrigues (1998) ressalva que, a partir da invenção dos microprocessadores, o aumento da produtividade vem ocorrendo sob consequências adversas geradas por essa tecnologia, por contribuir para uma maior segmentação, rotina das tarefas e proporcionar meios mais eficientes de controle do trabalho da mesma maneira que nas linhas de montagem do Fordismo.

Assim, para diminuir o impacto de novas tecnologias sobre o homem, deve-se buscar uma interface adequada, como defende Vidal (2003), baseada nas capacidades humanas e nas suas restrições.

Esta sobrecarga de trabalho, estresse e as lesões por esforço repetitivo como as LER/DORT ainda é vivenciada nos dias de hoje, nas estações de trabalho informatizado, as quais

ainda buscam adequar uma interação do homem com o trabalho informatizado (MOURA, 1993; RODRIGUES, 1998; VIDAL, 2003).

LER/DORT é definida pelo Ministério da Saúde como um fenômeno diretamente ligado às condições de trabalho e a sua organização, e reconhece-se que várias categorias profissionais são afetadas (VIEGAS; ALMEIDA, 2016). Esses adoecimentos que afetam o sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo é o principal responsável pela concessão de auxílios-doença pela Previdência Social entre os anos de 2011 e 2013 (BRASIL, 2014)

Sendo assim, as novas demandas de trabalho, como o trabalho informatizado e uma estrutura física inadequada, induzem o trabalhador a se adaptar frente às exigências do mercado, o que geralmente favorece o adoecimento.

Pode-se fazer referencia, no sentido do trabalho informatizado, ao *checklist* de Couto (1995), desenvolvido por Hudson Couto- médico do trabalho. Tal *checklist* consiste em uma avaliação simples cujo objetivo é ter diagnóstico do fator biomecânico gerador de riscos para o desenvolvimento de doenças como os distúrbios osteomusculares dos membros superiores ligados ao trabalho e conseqüentemente, podem prejudicar a saúde dos trabalhadores.

O *checklist* é formado por questões relacionadas às características do trabalho que podem ser respondidas pelo especialista mediante observação da estação laboral e como também por observação do gestual do trabalho.

As respostas indicaram o risco ergonômico através de uma pontuação total calculada conforme apresentado no Quadro 03. O *checklist* de Couto (1995) se encontra no Anexo 1.

Quadro 03: Risco ergonômico com a pontuação do *checklist* de Couto (1995)

Pontuação	Nível de risco ergonômico
0 a 3	Ausência de risco
4 a 6	Pouco significativo
7 a 9	Moderada importância
10 a 14	Significativo
15 ou mais	Muito significativo

Fonte: www.ergoltda.com.br/checklist. Acesso agosto de 2017

Parece coerente associar o risco ergonômico a presença de adaptações do trabalhador ao trabalho, e não do trabalho ao trabalhador, visto este como só a “variável de ajuste”, evidenciam-se *gaps* entre o trabalho prescrito e trabalho real, configurando incongruência entre demanda de trabalho imposta e estrutura disponível para se executar o mesmo.

2.5 Ergonomia da Atividade e Práticas Adotadas de Trabalho

A ergonomia da atividade leva em consideração dois conceitos: trabalho prescrito e trabalho real. O trabalho prescrito é a tarefa que antecede a atividade, o que é determinado ao trabalhador para ser executado ou o que se espera que ele faça. O trabalho real é a atividade executada, a face mais visível ou parcialmente visível do trabalho, ou seja, a ação humana. A incompatibilidade entre o trabalho prescrito e trabalho real promove um sentimento de sofrimento (FERREIRA; ROCHA BARROS, 2003).

Esse descompasso entre o trabalho prescrito e real sobrecarrega o trabalhador e provoca um maior custo humano para o desempenho da atividade (FERREIRA; ROCHA BARROS, 2003). Muitas vezes, os trabalhadores não se apercebem de imediato da dificuldade para se realizar uma tarefa prescrita. Dificuldade que pode estar na falta de estrutura, de equipamentos adequados para efetuar o trabalho, interações pessoais da equipe, entre setores ou de clientes promovendo impacto físico, cognitivo e psíquico (fadiga física, mental e nervosa).

Schwartz e Durrive (2008) apontam que o trabalho real é um processo complexo e problemático, no qual há interações com o meio e com as pessoas, e o trabalhador, o agente da tarefa, executa mediante seu esforço físico e intelectual. As diferenças entre o trabalho prescrito e o trabalho real, segundo os autores, estão na atividade efetivamente realizada e sempre há normas antecedentes e uma renegociação dessas normas, propostas por aquele que realiza a atividade.

Os autores supracitados, em uma abordagem ergológica, estudam as situações de trabalho, como a distância que pode haver entre o trabalho prescrito e real e como estas situações emergem frente à compreensão dos trabalhadores. Entende-se que o trabalho é um local de problemas no qual os indivíduos são solicitados a fazer o “uso de si” na amplitude do “corpo-si”, usando suas capacidades humanas (cognitivas, relacionais, intelectuais e ou físicas). Normalmente, as tarefas prescritas são de maior complexidade do que aparentam, revelando os *gaps* entre o prescrito e o real.

Para Schwartz e Durrive (2008), na perspectiva da ergonomia o trabalho existe graças à presença de indivíduos dispostos a executá-lo e fazer o “uso de si” em suas capacidades, por si mesmos e pelos outros, pois o trabalhador busca renegociar as normas que regem o trabalho, a fim de dar racionalidade para tornar o trabalho mais viável de ser executado:

Logo a tarefa ou a atividade é executada por pessoas que são solicitadas incorporadas, inscritas no corpo: o social, o psíquico, o institucional, as normas e os valores presentes no contexto do trabalho, a relação às instalações e aos produtos, aos tempos, aos homens, aos níveis de racionalidade (SCHWARTZ; DURRIVE, 2008, p. 23).

Nesse contexto, segundo Rocha e Barros (2003, p. 4), as capacidades do trabalhador de buscar práticas profissionais individuais e coletivas visam minimizar as lacunas entre o trabalho prescrito e real.

No ponto de vista de Bianco e Holz (2014), sobre perspectiva da psicodinâmica do trabalho, cada indivíduo busca se adequar ao meio em que vive ou trabalha de acordo com ele mesmo ou de acordo com as suas expectativas (BIANCO; HOLZ, 2014). Significa diminuir os *gaps* do trabalho prescrito e real, mediante uma revisão dos valores e normas que circundam as atividades laborais, a fim de adaptar o trabalho à realidade vivenciada.

Os conceitos e objetivos da ergonomia da atividade e da psicodinâmica do trabalho são assim definidos por Ferreira, Rocha e Barros (2003, p. 4):

Ergonomia da Atividade: O objetivo principal consiste em compreender os indicadores críticos, verificar os problemas presentes no contexto de produção de bens e serviços para entendê-los, transformá-los e buscar uma solução que atenda às necessidades e aos objetivos de trabalhadores, gestores, usuários e consumidores.

Psicodinâmica do Trabalho — O objetivo principal consiste identificar e analisar e as estratégias individuais e coletivas de mediação empregadas na busca da saúde psíquica, considerando a subjetividade do trabalhador, que articula as dimensões psíquica, social e objetiva do contexto de produção de bens e serviços.

Portanto, a ergonomia da atividade preocupa-se em estabelecer um diagnóstico de fatores críticos geradores de problemas, sofrimento ou mal-estar que comprometem o trabalho e o trabalhador, sejam esses ligados à ergonomia física, organizacional ou cognitiva. Já a psicodinâmica do trabalho busca compreender as práticas adotadas pelos trabalhadores, a fim de superar as dificuldades encontradas no ambiente de trabalho.

No campo de estudo das práticas de trabalho adotadas no ambiente laboral, Gherardi e Strati (2000, p. 45-50) definem prática como as ações efetivamente realizadas na rotina de trabalho, que estão dentro “de um fazer intencional” comparada às práticas de trabalho, “mas também se agregam com um todo de um fazer não intencional involuntário, que ocorrem como resultado da interação de pessoas e representando um efeito social”.

Segundo esses autores, a abordagem da prática seria uma abordagem mais abrangente que a da atividade ou da rotina, pois compreende um fazer coletivo legitimado pelo grupo, e por isso se tornando institucionalizada.

Neste capítulo se apresentou teorias que abordam QVT, Gestão de QVT e saúde do trabalhador, Ergonomia da atividade, Ergonomia, Estratégia, Interfaces entre o homem e o trabalho e Práticas profissionais, destacou-se que os *gaps* entre o trabalho prescrito e real constituem a principal fonte geradora de problemas entre homem e trabalho, objeto de estudo da ergonomia da atividade. Isso pode prejudicar o trabalhador assim como o trabalho, mesmo com a adoção de práticas para minimizar os *gaps* e favorecer a QVT.

Ainda há uma visão conservadora na sociedade onde prevalece o managerialismo e se preocupa principalmente com a eficácia e a racionalidade, e com pouca valorização dos seus recursos humanos.

A adoção de estratégias organizacionais que assumam uma visão ampliada de ergonomia abarcando a ergonomia física e organizacional, baseada nas vivências dos trabalhadores no uso do “corpo-si”, de suas capacidades humanas para o trabalho, favoreceria, portanto, a Gestão de QVT pautada na realidade, percebida e praticada coletivamente.

Para melhorar a interface homem e trabalho, desenvolvendo a QVT e favorecendo os objetivos de uma organização, caberia considerar a ergonomia e o bem-estar dos trabalhadores nas metas estratégicas de uma organização.

3. METODOLOGIA DE PESQUISA

3.1 Delineamento da Pesquisa

Com objetivo de compreender o fenômeno de “como” as práticas adotadas de ergonomia influenciam a QVT, esta pesquisa de natureza qualitativa por se “aprofundar através de fontes diversas” (CRESWELL,1994, p. 92) configura um estudo de caso como definido por Creswell (1994, p.61), ou seja “a exploração de um sistema limitado, no tempo e em profundidade, através de uma recolha de dados profunda envolvendo fontes múltiplas de informação ricas no contexto”. Assim, realizou-se uma pesquisa aplicada fundamentada nas teorias expostas no referencial teórico sobre a relação da ergonomia com o adoecimento de servidores e sua influência na QVT. .

Seu entendimento envolveu o contexto ergonômico do trabalho, o trabalhador e o ambiente no qual está inserido em setores de atividades administrativas, com demanda de trabalho informatizado na UFRRJ, no Campus de Seropédica.

O estudo de caso foi aplicado para esclarecer a relação da ergonomia, as práticas ergonômicas adotadas e a sua influência na concepção de QVT dos trabalhadores, sendo peculiar ao estudo desta universidade.

Trata-se de uma pesquisa de abordagem fenomenográfica com foco nas relações entre os seres humanos e o mundo vivido, cuja finalidade, conforme Marton (1981), é mapear as diferentes concepções que um grupo de indivíduos tem sobre o fenômeno.

O seu foco de estudo foi a descrição, a análise e a consequente compreensão de como as pessoas interpretam a realidade que vivenciam e a compartilham dentro de um mesmo grupo. Nesse sentido, seguiu-se o recomendado por Chanlat (2000, p. 71) assim, considerando a experiência prática tal como ele afirma: “para o bom funcionamento das organizações, seria fundamental levar em consideração a experiência prática, pois no mundo do trabalho a realidade vivenciada é imprevisível”.

Logo, quando não é considerada a experiência prática ou a realidade do trabalho a eficácia de uma organização pode ser prejudicada. Assim como pode haver prejuízos ao trabalhador, o agente da tarefa. Sem as experiências práticas, o estresse e o sofrimento podem fazer parte da rotina.

Na abordagem da fenomenografia, assume-se que diversos fenômenos podem ser experimentados de distintas formas e que mediante a vivência num contexto se desenvolve um uma concepção, segundo Sandberg (2000), indica as diferentes maneiras como as pessoas vivenciam e dão sentido ao seu mundo. Por isso, evidenciar as concepções sobre um fenômeno é o objetivo da pesquisa fenomenográfica. Trata-se, portanto, de um método qualitativo cujo foco é definir a forma como as pessoas vivenciam algo e no qual se requer do pesquisador a capacidade interpretativa para se realizar entrevistas em profundidade (OSTERAKER, 2011).

Considerou-se a fenomenografia pertinente para realizar estudos sobre QVT e práticas ergonômicas adotadas para abordar as várias formas de como os indivíduos concebem a QVT, devido à vivência das práticas adotadas e ao trabalho efetivamente realizado. Os dados empíricos foram formados através dos relatos das vivências laborais dos entrevistados, sendo ricos em seu conteúdo

3.2 Sujeitos da Pesquisa e Critérios de Seleção

Examinaram-se os setores da UFRRJ cuja atividade predominante é de caráter administrativo e demandantes de trabalho informatizado, setores considerados críticos no que

tange os aspectos ergonômicos. O Campus escolhido foi o de Seropédica, por ser o mais antigo da UFRRJ.

A escolha desses setores foi feita através dos dados dos Relatórios de Gestão DAST/SIASS que compilam as informações de Saúde do Trabalhador elaboradas pela equipe multiprofissional da DAST, nos quais se fornecem dados atualizados sobre adoecimento de servidores da UFRRJ. Os dados abrangem os locais de adoecimento, os cargos mais adoecidos ou com maior procura por tratamentos (assistência na fisioterapia) e a incidência de CID (Código internacional de doenças).

Dessa forma, no período de janeiro a dezembro de 2017, os setores com o maior índice de afastamento e com atividades administrativas e informatizadas foram a Pró-Reitoria de Pesquisa e de Graduação, o Departamento de Física, a Biblioteca Central, o Departamento de Ciência da Computação e o Departamento de Arquitetura e Urbanismo, que juntos são responsáveis por 18,4 % dos afastamentos para tratamento da própria saúde.

De acordo com os relatórios de gestão DAST/ SIASS de 2016 e 2017, essas informações demonstram que a Biblioteca Central representou sozinha a responsabilidade por 22% do total de afastamentos, seguida pelo Departamento de Química com 7%, Departamento de Física com 6%. Contudo, existem servidores que não chegam ser afastados do trabalho para tratamento da própria saúde, pois realizam tratamento fisioterapêutico e continuam na sua rotina de trabalho.

Os servidores que recebem atendimento no serviço de fisioterapia da DAST apresentam quadros patológicos relacionados ao trabalho. Nesse serviço, foram atendidos com maior frequência nos últimos anos (2015, 2016 e 2017) servidores da Biblioteca Central (BC), Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTIC), Instituto de Tecnologia (IT), Instituto de Veterinária (IV) e trabalhadores de setores localizados no Prédio Principal (P1).

Em 2015, foram realizados 106 atendimentos; em 2016, 365 atendimentos; e, em 2017, foram 375 atendimentos fisioterapêuticos (UFRRJ, Relatório de gestão DAST, 2015/2016/2017).

Logo, optou-se por selecionar sujeitos dos setores que compõem os dados sobre afastamento para tratamento de saúde e de atendimento fisioterapêutico. Assim, foram selecionados os seguintes setores: BC, COTIC, Pró-Reitoria de Planejamento, Avaliação e Desenvolvimento Institucional- PROPLADI; os dois últimos setores estão localizados dentro do Prédio principal (P1), e estes setores apresentaram em sua rotina atividade informatizada, a qual se atribui os adoecimentos por CID M, desde 2015.

Desse modo esses três locais e sujeitos de pesquisa foram escolhidos por amostragem proposital, nos termos de Patton (2002), ou seja, pela riqueza de informações que detêm sobre a questão de pesquisa.

Os critérios de seleção dos sujeitos foram: ocupar cargos que mais adoecem, exercer funções em setores que mais adoecem e que demandam por tratamento especializado, como fisioterapia e também a incidência do CID M.

Os dados dos sujeitos foram configurados para fornecer informações descritivas do contexto e perfil de cada um, gênero, idade, formação profissional, tempo de atuação no serviço público, na instituição e no setor. O quadro 4 consta o perfil descritivo.

3.3 Coleta de Dados no Campo

A coleta dos dados foi feita mediante entrevista individual semiestruturada com roteiro e mediante questionário aplicado com o *checklist* de Couto (1995), o qual afere de forma simplificada os riscos de distúrbios osteomusculares e do tecido conjuntivo relacionado ao

trabalho e ao esforço de membros superiores e coluna cervical, dorsal e lombar, que são, por sua vez, aplicados na estação de trabalho informatizada.

Foram realizadas 16 entrevistas, mas um dos entrevistados pediu para se retirar da pesquisa em fevereiro de 2018, conforme direito garantido pelos Termos de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Logo, foram consideradas quinze entrevistas, com o tempo total de áudio de 9 h (aproximadamente 36 min. por entrevistado).

Os participantes da pesquisa ocupam cargos de técnico administrativos de nível superior, de nível médio e fundamental e há gestores e não gestores entre os entrevistados. Todos os entrevistados possuem nível superior, independente da exigência do cargo, mas esse não foi um critério de seleção.

Os trabalhadores terceirizados não foram incluídos nesta pesquisa, pois seu vínculo laboral é com a iniciativa privada. Estas entrevistas forneceram dados para elucidar a questão de como as práticas adotadas de ergonomia influenciam a QVT dos servidores e propor diretrizes fundamentadas na perspectiva dos trabalhadores entrevistados.

Inicialmente, foi solicitado o consentimento de cada entrevistado, cujo modelo configura o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido -TCLE (vide Anexo 2).

Assim sendo, investigaram-se sobre uma estrutura inadequada para o trabalho, quais são estas consequências, como os servidores vivenciam essas situações, no que se refere à estrutura física de trabalho e, os pressupostos sobre QVT e Qualidade do serviço prestado (QSP) na perspectiva dos servidores entrevistados.

Antes de conduzir o estudo, foi solicitada a aprovação da Pró-Reitoria de Assuntos Administrativos (PROAD) da Universidade, junto ao Comitê de Ética Institucional para a coleta de dados proposta no trabalho.

A realização da entrevista seguiu os seguintes procedimentos: (a) informações iniciais para os participantes (identificação da pesquisadora e objetivo); (b) apresentação do TCLE e informações básicas para a sua assinatura; (c) solicitação de autorização para gravação da entrevista; (d) descrição e perfil do entrevistado (cargo, tempo de instituição e ou serviço público, formação profissional, idade e sexo) e (e) início das questões centrais abordadas na pesquisa.

Para a pesquisa sobre as condições ergonômicas dos setores e estações de trabalho se realizou um diagnóstico mediante o questionário elaborado por Couto (1995). Para levantar as vivências e concepções se realizaram entrevistas semiestruturadas com roteiro. Também se realizou pesquisa documental com os registros e relatórios fornecidos no setor DAST da instituição.

Uma das dificuldades da pesquisa por entrevista é que os indivíduos têm de estar dispostos a falar e compartilhar a sua vivência em relação ao fenômeno pesquisado. Por isso, os entrevistados mais tímidos podem trazer dificuldade e desafiar para o pesquisador (CRESWELL, 1994). As questões abordadas na entrevista semiestruturada com roteiro foram:

Questões: a) Me conte sucintamente sua trajetória profissional até chegar à universidade; b) Relate de forma sucinta a suas atividades na universidade.

Perguntas Centrais: a) O que é Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) para você? b) Como a estrutura de trabalho, ou seja, espaço físico, mobiliário e instrumentos permite executar as suas tarefas? c) Você poderia citar exemplos de situações, dentro de suas práticas profissionais, nas quais a estrutura (ergonomia) exerce influência na QVT? d) Como você percebe esta influência?

Perguntas de Apoio: a) O que promove a sensação de bem-estar no trabalho para você? b) O que promove a sensação de mal-estar no trabalho para você? c) Quais as dificuldades que você percebe para executar as suas tarefas prescritas? d) A tarefa, o serviço que você presta, demanda trabalho maior na execução do que parece? e) Como as condições atuais (até 2017) de trabalho tem interferido: na sua saúde, no relacionamento com os seus

pares, chefia e usuários e na Qualidade do Serviço (QSP) que você presta? f) O que significa QSP no seu trabalho? f) Fique a vontade para acrescentar algo que julgue importante sobre o seu trabalho ou sobre os pontos abordados nesta entrevista.

No que se refere ao questionário com o *checklist* de Couto (1995), este contribuiu no diagnóstico das estações de trabalho geradoras de riscos ergonômicos. e, conseqüentemente, podem prejudicar a saúde dos trabalhadores.

Assim sendo, o questionário aplicado pela pesquisadora a partir da observação das estações de trabalho e do gestual laboral executado por servidores durante a jornada de trabalho. Tal observação, aplicação do *checkliste* Couto (2005) ocorreu no mesmo período no qual foram feitas s entrevistas semiestruturadas. Assim ajudou a identificar: sobrecarga física, principalmente em mãos e braços; posturas inadequadas e movimentos repetitivos; esforço estático; e existência de organização do trabalho (se as ferramentas utilizadas são adequadas).

Pois os três setores abordados na pesquisa obtiveram pontuação qualificada como presença significativa do risco ergonômico. O Risco significativo dentro do *checkliste* Couto corresponde ao quarto mais grave em uma escala de cinco níveis. O *checkliste* Couto completo está no Apêndice 05.

Em pesquisa de estudo de caso, recomenda-se realizar teste-piloto por ser uma ferramenta para aprimorar os planos de coleta de dados e desenvolver perguntas relevantes (YIN, 2010).

Destaca-se que, com o objetivo de se refinar as perguntas e os procedimentos, foram previamente a pesquisa de campo, realizadas entrevistas-piloto, com três servidores.

Os dados de todas as entrevistas foram armazenados em banco informatizado, incluindo os áudios das entrevistas, as transcrições das mesmas e os respectivos Termos de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Com o desenvolvimento da pesquisa aplicada, o banco de dados foi alimentado de forma sistemática. O perfil dos entrevistados consta no capítulo 4 e a transcrição das entrevistas, nos anexos.

3.4 Métodos de Análise dos Dados

Com base na pesquisa bibliográfica, a coleta de dados foi feita. Aplicou-se análise fenomenográfica dos depoimentos, na tentativa de encontrar resposta para questão da pesquisa. Os itens do roteiro para a entrevista semiestruturada foram elaborados à luz da teoria de Ferreira (2011, p. 110), que propõe uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores, sobre o conceito de QVT.

Assim, estabeleceu-se uma ligação entre as queixas vividas apontadas pelos servidores entrevistados e QVT com olhar na ergonomia, com objetivo de identificar a sua influência mútua no problema.

Os dados coletados foram reduzidos (codificação e categorização), construídos e visualizados (representação em quadro), conforme verificação apresentada como conclusão. O quadro de cinco categorias que sintetizam as vivências dos entrevistados segue no Apêndice 4

Para fazer redução dos dados, foram lidas as transcrições e desenvolvidas as categorias que englobavam e representavam os dados. Temas semelhantes foram encontrados nos depoimentos transcritos, atribuindo-se frases emblemáticas relacionadas para cada categoria, com o objetivo de se estabelecer uma comparação e identificar as mais significativas na perspectiva dos entrevistados. Assim, foram elaboradas deduções baseadas nos dados coletados para compor o processo integração dos dados.

Para a visualização dos dados interpretados em categorias, se utilizou cores variadas para identificação das concepções semelhantes nas entrevistas transcritas (redução dos dados e categorização). O roteiro das entrevistas e as entrevistas transcritas estão no Apêndice 2 e 3.

3.5 Limitações dos Métodos Utilizados

A pesquisa foi realizada com dezesseis servidores de três diferentes setores da UFRRJ, no campus de Seropédica considerados como críticos no que tange a estrutura física de trabalho e com índices mais significativos de afastamento para tratamento da própria saúde e com maior frequência no atendimento fisioterapêutico na DAST. Contudo, reconhece-se que os resultados da pesquisa não podem ser generalizados para os demais setores da UFRRJ devido aos diversos contextos laborais.

Este estudo de caso é útil para a confirmar que as práticas de ergonomia podem influenciar na QVT e favorecer a saúde dos servidores, mas há limitações quanto à fenomenografia, provavelmente devido à pouca bibliografia disponível no Brasil.

Embora sendo a primeira experiência da pesquisadora com a metodologia fenomenográfica percebeu-se relevante para pesquisar sobre QVT, pois permitiu evidenciar empiricamente as concepções dos trabalhadores no seu contexto de trabalho assim como caracterizar a realidade vivenciada por estes indivíduos no seu grupo de trabalho.

Desta forma, acredita-se que a fenomenografia seja adequada para compor uma base com dados empíricos vividos sobre Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho e ergonomia. Coaduna-se com Osteraker (2011) em que a abordagem fenomenográfica seja válida para área de gestão, uma vez que favoreceu a compreensão de como os servidores vivenciam e passam a perceber à estrutura física de trabalho disponível e como esta interfere na sua QVT.

4. ANÁLISE E RESULTADOS DA PESQUISA DE CAMPO

Caracteriza-se a seguir o perfil dos servidores em relação aos cargos:

Quanto a formação exigida para o cargo: dois assistentes administrativos de nível fundamental e médio, três auxiliares administrativos, cargos de nível médio, porém com formação acadêmica superior. Assim, os cinco apresentaram formação acima da requerida a esse cargo e, outros 10 técnicos administrativos com formação requerida de nível superior correspondente ao cargo.

Quanto ao tempo médio no serviço público é de 13 anos, sendo que o de menor tempo apresenta quatro anos e o de maior tempo de vivência possui 38 anos na instituição e 3 no setor.

Quanto à idade, o mais velho tem 62 anos e o mais jovem tem 29 anos de idade. Cinco servidores do gênero masculino e 10 do gênero feminino. O perfil se detalha no Quadro 04.

Quadro 04: Perfil dos entrevistados por Setor e Tempo na Instituição

Setor	Identificação	Cargo/ formação requerida para o cargo/	Tempo: Inst. ou serviço público/ no setor	Idade/gênero	Tempo da entrevista
COTIC	1	Ass. Adm/ nível médio	28 anos/ 25anos	62 anos/mas	60 m
	3	Tec. Adm/ Nível superior	07 anos/ 07anos	39 anos/mas	42 m
	5	Tec. Adm/ Nível superior	07 anos/ 07anos	33 anos/mas	33 m
	4	Tec. Adm/ Nível superior	06 anos/ 06anos	30 anos/ fem	30 m
	2	Ass. Adm/ Nível fun.	05 anos/ 02anos	45 anos/ fem	48 m
	6	Tec. Adm/ Nível superior	04 anos/ 04anos	29 anos/ fem	26 m
PROPLADI	8	Aux. Adm/Nível médio	26 anos/ 04anos	60 anos/ fem	45 m
	7	Tec. Adm/ Nível superior	09 anos/ 09anos	36 anos/mas	60 m
	10	Tec. Adm/ Nível superior	08 anos/ 01ano	40 anos/ fem	43 m
	9	Aux. Adm/ Nível médio	04 anos/ 01ano	33anos/ mas	40 m
BC	11	Aux. Adm/ Nível médio	38 anos/ 03anos	58 anos/ fem	25 m
	15	Tec. Adm/ Nível superior	24 anos/ 24anos	54 anos/ fem	24m
	13	Tec. Adm/ Nível superior	21 anos/09 anos	51 anos/ fem	24 m
	14	Aux. Adm/ Nível médio	12 anos/ 01 ano	62 anos/ fem	28 m
	12	Tec. Adm/ Nível superior	08 anos/ 08m	30 anos/ fem	11 m

Fonte: da pesquisadora, dados emergentes da pesquisa de campo.

Os dados empíricos se processaram mediante análise fenomenográfica das entrevistas de campo, resultando em cinco categorias descritivas criadas, ou seja, cinco formas variadas descritas pelos indivíduos que vivenciaram o fenômeno. Revelaram-se, assim, cinco concepções a respeito de como as práticas de ergonomia influenciam a QVT. São elas: (i) Fatores da estrutura física de trabalho; (ii) Risco a saúde;(iii) Estresse físico e psicológico; (iv) Práticas de ergonomia e (v) Satisfação no trabalho.

No Quadro 05, apresentam-se as categorias descritivas, isto é, as concepções por eles desenvolvidas nos seus contextos específicos e as vivências para ilustrar.

Quadro 05: Categorias descritivas e concepções dos servidores em relação ao fenômeno de: Como as práticas de ergonomia adotadas influenciam na concepção de QVT dos servidores

	Vivências	Categorias
Vivenciado de forma Negativa	Local precário, mobiliário inadequado, Falta de iluminação e refrigeração adequadas.	Fatores da estrutura física
	“(…) a gente não tem mobiliário adequado, equipamento por vezes falta alguma coisa. É comum por vezes você vê as pessoas trazerem equipamentos de casa para complementar”	
	Quadros de adoecimento decorrentes da estrutura física (dores e alergias)	Riscos à saúde
	“(…) o caso de dores, dores que apareceram que realmente parecem ser pela postura.”,	
	Percepção de cansaço físico e mental, sensação de sobrecarga e falta de reconhecimento	Estress e físico e psicológico
	“(…) eu querer fazer um trabalho ideal se tem algo que me impeça e eu fico um pouco aflito da cobrança que eu tenho de cumprir um prazo ou de ter que responder alguém.”	
Vivenciado de forma Positiva	Reorganização dos processos de trabalho. Trabalho em equipe e autocuidado com a saúde.	Práticas ergonômicas adotadas
	“É, eu acho que, assim, a gente acaba dividindo e a coisa funciona. Acontece”	
	Trabalho em equipe, relações interpessoais e realização profissional	Satisfação no trabalho
	“(…) deitar e falar missão cumprida, hoje eu fiz jus ao imposto que o cidadão paga, ao meu salário.”	

Fonte: Elaborado pela pesquisadora, com dados emergentes da pesquisa de campo.

Na representação das categorias, ficam evidenciadas as vivências tidas como negativas pelos servidores concentradas nas categorias: Fatores da estrutura física de trabalho, Risco a saúde e Estresse físico e psicológico. E as vivências percebidas como positivas presentes no contexto laboral estão englobadas nas categorias: Práticas ergonomicas adotadas e Satisfação no trabalho.

4.1 Fatores da Estrutura Física de Trabalho

Essa categoria engloba a estrutura física disponível para os trabalhadores executarem as suas tarefas. Representa um ponto específico de vivências negativas, principalmente no que diz respeito à ausência de espaço físico e mobiliário adequados. A partir do depoimento sobre a estrutura física dos entrevistados, nota-se que não é oferecido conforto para a execução das atividades laborais.

Entrevistador: como espaço físico, ou seja, o mobiliário os instrumentos que permite você executar suas tarefas de trabalho? Se eu pudesse dar uma nota de 0 a 10 eu daria 6 como a gente é a TI gente se preocupa muito com essa parte específica o meu maquinário deve ter um pouco mais de dois anos de uso, tá na garantia atualizado eu tenho um Windows velos, (...) o que **não é confortável** no espaço é estética de infraestrutura, parede caindo, ponto de

cupim, eu tenho uma janela onde tem o ar condicionado instalado que não funciona então eu trabalho no calor então assim a estrutura que depende basicamente da instituição não apenas no meu setor que está deficitária (Entrevistado 02- Perfil: 05anos de instituição, 02 anos no setor e 45 anos de idade).

Essa situação de carência percebida de estrutura física é reforçada em outro depoimento de um servidor do mesmo setor, que ilustra a precariedade da estrutura física:

É o ambiente de trabalho não é adequado, você sabe que a gente não tem mobiliário adequado ergonomicamente falando, são inadequados, as nossas mesas, nossos armários são normalmente o resto de outro setor, que por acaso acabou se modernizando e a gente acabou recebendo esse material, a gente lá não tem nada novo a não ser as cadeiras que tem sido realmente o material novo o restante é tudo mobiliário doado. A estrutura do local é feita com divisórias que já estão em péssimo estado de conservação entendeu (Entrevistado 03- Perfil: 07anos de instituição e no setor e 39 anos de idade).

Os entrevistados parecem vivenciar desânimo diante da estrutura física na qual se encontram inseridos para realizar suas tarefas, manifestando trabalharem em um ambiente não convidativo. Fazem referência também ao seu setor de trabalho como um “local esquecido” pela administração superior, mas que eles reconhecem importante diante das tarefas que o setor de TI desempenha e consideram essenciais para toda a universidade.

(...) é um ambiente que não é acolhedor não é convidativo você entra naquela sala com as paredes penduradas da uns maus aspectos e a sensação de estar ali eu tenho a sensação de que não sou eu, mas é o setor em relação a instituição a gente não é valorizado se a instituição não se preocupa em cuidar daquele setor (...). (...) setor que eu costumo dizer que tinha que não é o pulmão da Universidade, que faz a instituição respirar, que não é o coração que faz bater a universidade, bem não chega a tanto, mas nós somos nós somos artérias, tudo passa pela informática (Entrevistado 02, Perfil: 5anos de instituição, 02 anos no setor e 45 anos de idade).

Em outro setor, outros aspectos deficientes de estrutura básica são percebidos. Há relato de dificuldades para se realizar o trabalho ao qual atribuem causar-lhes dores no corpo durante a atividade. Como se ilustra no depoimento sobre a influência da estrutura para executar as atividades:

(...) dificultou bastante, pois assim que se iniciaram as dores isso tornava o meu dia de trabalho uma situação muito difícil para lhe dar. (Entrevistado 07, Perfil: 09 anos de instituição e no setor e 36 anos de idade).

Sendo assim, as atividades profissionais se tornaram, para os entrevistados, mais penosas na presença de situações tais como: falta de refrigeração no local de trabalho, mobiliário inadequado, estrutura física precária, como, por exemplo, o reboco das paredes caindo. Os servidores revelaram que essa vivência é interpretada como indiferença por parte da administração superior, frente às condições da estrutura física disponíveis para o trabalho.

4.2 Riscos à Saúde

A categoria de risco à saúde é manifestada pelos entrevistados da seguinte forma:

Eu acredito que poderia ser melhor, por exemplo, cadeiras, eu acho... eu tenho um problema na coluna, pra mim sempre... é uma dificuldade. Eu reparo que... nas férias eu não sinto as mesmas dores que eu sinto quando to trabalhando. (Entrevistado 05 Perfil: 07 anos de instituição e no setor e 33 anos de idade).

Nota-se nesse depoimento a referência de adoecimento por problemas de coluna que o entrevistado associa ao risco da inadequação ergonômica presente no seu setor. Tal risco, devido a postura corporal inadequada, decorre dos mobiliários como, por exemplo, a cadeira que pode ser incompatível com atividade desenvolvida. Essa é uma situação presente na primeira categoria dos fatores da estrutura física de trabalho, quando os servidores percebem a falta da ergonomia adequada.

Assim, a estrutura física trabalho inadequada na rotina ou prática de trabalho prejudica e é penosa, arriscando a saúde do trabalhador que executa o trabalho mesmo diante das dificuldades.

Ainda, foi relatada mais uma situação que pode estar arriscando a saúde dos servidores, como a exposição dos servidores aos fungos. Os entrevistados que exemplificaram as situações percebem um déficit na higiene e limpeza do local de trabalho.

Eu tenho rinite alérgica, e eu tenho certeza que é do ambiente de trabalho. Sempre tive, tive também quando trabalhei no outro Instituto. Porque não é uma coisa... né, muito limpa, muito arejada. Não é, né? Então a gente acaba... e aqui tem muitos livros, com fungos, com, né, bactérias... Então sempre eu tenho um processo alérgico, ou de rinite ou de sinusite.” (...) a gente tem que ter uma mobília boa, um computador bom, a sala tem que tá limpa, arejada, iluminada. Iluminada é fundamental. Né? E você tem que ter isso, o mínimo, porque é o mínimo que cê tem que ter. (Entrevistada 11- Perfil: 38 anos de instituição, 03 anos no setor e 58 anos de idade).

Nessa declaração, ficou exposto o risco biológico, sendo um descontentamento, também, por parte do servidor em relação à estrutura física. A exposição a esses riscos a saúde pode promover sensação de desconforto durante a jornada, tornando-a mais penosa.

Há relatos, também, de situações que resultaram em afastamentos do trabalho para tratamento da própria saúde, como no depoimento seguinte:

O impacto maior é realmente dentro do físico [se refere a sua a saúde]. Tanto é que neste período de oito anos eu passei a ter alguns, agora, afastamentos tive um afastamento no ano passado [2016] e agora [em 2017] estou passando por um novo afastamento, por questões estruturais mesmo [faz referência a estrutura física de trabalho], físicas tanto na questão da coluna no ano passado fiquei praticamente 30 dias e agora o meu pé está dando problemas e devo ficar uns 15 dias afastado ou mais (entrevistado 07- Perfil: 09 anos de instituição e no setor e 36 anos de idade).

Desse modo, os trabalhadores percebem que estão expostos aos riscos no ambiente de trabalho e que estes estão interferindo na sua saúde.

4.3 Estresse Físico e Psicológico

Essa categoria engloba vivências dos servidores nas situações que promovem mal-estar no trabalho, tais como: cansaço físico e mental, sensação de frustração, dificuldade de dialogar com o cliente ou usuário, impactos na vida social, sensação de sobrecarga e de falta de reconhecimento.

No depoimento abaixo, ilustra-se uma situação de cansaço decorrente das demandas de “pronto-atendimento” e uma relação assumida de responsabilidade do servidor com trabalho que realiza, manifestando estar “preocupada” por realizá-lo:

(...) é um círculo, assim, vicioso, porque às vezes tá preocupada com o trabalho, aí você também não dorme bem, e aí você no outro dia tá cansado, e aí você também não produz tanto quanto porque você não dormiu bem preocupada com seu trabalho. (...) o fato de você ter essa exigência de pronto-atendimento, por exemplo, com a tecnologia, **de você tá disponível no Whatsapp**, como hoje a gente tem, e você ter a obrigatoriedade de **responder de pronto...** de estar disponível... e isso te, isso me deixa **muito angustiada** (Entrevistado 10- Perfil: 08 anos de instituição, 01 ano no setor e 40 anos de idade).

Também houve frustração e dificuldade de diálogo com os usuários pela falta de reconhecimento por parte da administração superior:

(...) como eu te falei **eu costumo não bater de frente**, se usuário precisa falar eu deixo ele falar à vontade (...) se eu não tenho local para atender o meu prazo de devolução da solução aumenta e talvez isso atrapalha minha relação com cliente pois ele não entende que eu não tenho local para recebê-lo, ele pode simplesmente acha que é má vontade (Entrevistado 04- Perfil: 06 anos de instituição e no setor e 30 anos de idade).

Na declaração abaixo, o servidor aponta que, embora tenha se dedicado a buscar melhorias para o setor, este sempre necessitou de uma reforma que nunca aconteceu. Sendo assim, ele aponta que, neste setor, continuam “dando um jeitinho para evitar o caos”, como ilustrado a seguir:

(...) mas há um ano mais ou menos ou 2 eu fiquei muito frustrada. Pois eu vi o trabalho de um ano, portanto como comissão de obra, com o pessoal da prefeitura, arquitetura, do financeiro **indo por água abaixo** e todo processo que a gente fez de levantamento de material e de levantamento de detalhes dentro da nossa construção não seriam implantadas. Então foi muito frustrante e isso aí parecia que influenciaria em todas as outras áreas (dentro do setor) e na minha vida (...)(Entrevistado 04- Perfil: 06 anos de instituição e no setor e 30 anos de idade).

O sentimento de sobrecarga relatado em outro setor é associado pelos entrevistados à falta de reconhecimento, como na declaração seguinte:

(...) quando estou muito sobre carregada eu até me irritado pela falta de até não sei se seria solidariedade não é bem essa palavra, mas colega tá vendo que eu tô ocupada, é uma coisa que ele pode fazer e isso (uma tarefa) não tá escrito que é a (...) que tem que fazer (...)(Entrevistado 08- Perfil: 26 anos de instituição, 04anos no setor e 60 anos de idade).

Logo, esta categoria de estresse físico e psicológico engloba vivências que promovem mal-estar no trabalho e são causadoras de: sensação de cansaço, de frustração, impactos na vida social e de falta de reconhecimento.

Essa categoria interage com as duas apresentadas anteriormente (fatores da estrutura física e de risco à saúde). Exemplifica-se no seguinte trecho do depoimento:

(...) não tem a condição ideal pra um trabalho, te expõe a riscos. Esse tipo de coisa desmotiva e pode causar algum acidente. Nosso setor é muito criticado. Né, a gente (interrompe) as pessoas não sabem a infraestrutura que nós temos pra trabalhar, e o que a gente consegue render com isso. Nós somos vistos quando a coisa não está funcionando. Então isso é um pouco estressante, é um pouco frustrante (...)” (Entrevistado 05 - Perfil: 07 anos de instituição e no setor e 33 anos de idade).

As dificuldades explicitadas por esses trabalhadores, sugerem formas de enfrentamento diante de essas dificuldades, na busca da otimização da QVT. Esse enfrentamento pode ser evidenciado nas adaptações, nas novas práticas profissionais ou no “jeitinho” usado, para “continuar rendendo” ou atendendo a demanda.

4.4 Práticas Ergonômicas Adotadas

Nesta categoria, englobam-se as práticas ergonômicas adotadas pelos entrevistados e sua interação com a concepção de QVT, a partir da vivência experienciada no espaço de trabalho cotidiano. Essas práticas são adotadas como forma de enfrentamento para superar as dificuldades vividas:

(...) eu sinto que eu poderia continuar no caos, e não fazer nada por isso, e ficar usando isso como justificativa para ser um mau profissional. E dizer **“olha eu não posso porque eu não tenho as ferramentas”**. Mas ao mesmo tempo nós temos a liberdade de melhorar isso. É questão de nos organizarmos entre nós **e fazer o ambiente melhor (...)** (Entrevistado 05 - Perfil: 07 anos de instituição e no setor e 33 anos de idade).

Esse depoimento já sinaliza a disposição em adotar práticas e comportamentos individuais e coletivos, tais como: o autocuidado, a cooperação entre colegas, e diversas outras formas de se organizar diante das demandas e dificuldades encontradas no contexto laboral.

Os participantes relataram que os próprios servidores por vezes compram equipamentos, como, por exemplo, uma cadeira mais adequada para garantir mais conforto durante a jornada de trabalho e evitar o seu adoecimento.

(...) nem sempre da maneira adequada tá. Porque a gente não tem mobiliário adequado, equipamento por vezes falta alguma coisa. É comum por vezes você vê as pessoas trazerem equipamentos de casa para complementar o seu equipamento tipo suporte para os pés, um colega chegou a comprar uma cadeira, pois o problema é dele de coluna é mais complicado, eu até mesmo já pedi a cadeira específica, mas me deram outro tipo de cadeira. Isso afeta um pouco a qualidade de um trabalho (Entrevistado 01 - Perfil: 28 anos de instituição e 25 anos no setor e 62 anos de idade).

Outras situações vivenciadas por trabalhadores demandam tratamento de saúde ou mesmo atividades com caráter de relaxamento. Cuidar da saúde, para eles, tem como objetivo

prevenir ou contornar situações de adoecimento que consideram ter sido originadas ou agravadas pela estrutura física presente, conforme descrito nos trechos a seguir:

Bem já me causaram problemas de coluna, dor, hoje realizo tratamento para evitar as crises, faço RPG [técnica de tratamento na fisioterapêutica], possivelmente algumas ansiedades, cheguei a ter crises de ansiedade e eventualmente algum desgaste em relação ao próprio relacionamento e você passa a não querer a ficar por ali por perto e tal. Bem isso até que não me afetou muito [relacionamento com os colegas do setor], mas estou citando isso pois eu vejo acontecer, eu por exemplo tenho as minhas válvulas de escape sempre sou liberado para participar do coral (Entrevistado 01- perfil: 28 anos de instituição e 25 anos no setor e 62 anos de idade).

Eu uso colírio que é o lubrificante artificial que foi indicado pelo oftalmologista. Eu adaptei a questão da caixa de papelão para poder apoiar os meus pés, a luminosidade [a sala de trabalho é escura] não tenho que [possa ser] ser feito é pedir a Deus apenas, para aquela lâmpada aquele dia estar funcionando bem (...). Então a gente **vai dando um jeitinho** ao longo do dia, mas a questão da saúde mesmo eu tento me adaptar, eu já procurei o médico já procurei ortopedista para ver essa questão da dor na minha perna para ver se tem uma relação com as questões de osso, articulação e não tem a princípio uma relação é porque eu fico muito tempo na mesma posição sentada. Eles recomendam [os médicos] que eu procure fazer atividade física (Entrevistado 04- Perfil: 06 anos de instituição e no setor e 30 anos de idade).

Esses dois comportamentos relatados configuram uma prática ergonômica adotada pelos entrevistados de autocuidado com a própria saúde, uma vez que os servidores buscam tratamento especializado ou fazem pequenas adaptações, como usar uma caixa de papelão para apoiar os pés, no local de trabalho, em busca de conforto e preservação da saúde.

A cooperação entre colegas também aparece como uma prática profissional de enfrentamento:

Mas a gente **acaba meio, camaleão**... acaba se adaptando às coisas né? Tentando se adaptar pelo menos. Aqui na Universidade e neste setor temos sempre disposição... Um sempre ajuda ao outro no que é possível e muito mais... As pessoas são ótimas... (Entrevistado 14- Perfil: 12 anos de instituição e 01 ano no setor e 62 anos de idade).

(...) a gente faz uma reunião em pé com todo mundo, pra trocar informação, pra saber o que cada um tá fazendo, se tá parado em quê [quando o colega não está conseguindo evoluir no trabalho ou está com dificuldade], pra tentar... auxiliar (...). Então mesmo assim a gente se comunica sempre, a gente sempre troca informação (Entrevistado 06- Perfil: 04 anos de instituição e no setor e 29 anos de idade).

Outra prática profissional apontada é o senso de responsabilidade com o trabalho, pelo qual os servidores organizam a sua rotina de acordo com as dificuldades vivenciadas.

A nossa comunicação é lenta, pois a gente não tem a informação de pronto, eu tenho muita dificuldade de conseguir informação com outro setor de conseguir localizar um processo, para poder me dar suporte. Entrevistadora: O que você tem feito para poder superar essa situação? Eu procuro sempre

me antecipar eu gosto de fazer tabelas no Excel e como eu sei que aquela demanda sempre vem, costuma sempre surgir então eu procuro antecipar a informação para buscar informação antes que os órgãos de controle devem solicitar inclusive as demandas internas (Entrevistado 09- Perfil: 04 anos de instituição e 01 ano no setor e 33 anos de idade).

Assim, revelam-se diferenças entre as práticas profissionais adotadas pelos servidores, a fim de superar as suas dificuldades. Essas condutas têm relação com a capacidade de se organizar individualmente e coletivamente, quando vão buscar o autocuidado com saúde. Com a mesma finalidade, os participantes afirmam que procuram adaptar a estrutura física de trabalho, compartilhar informações e se ajudar, para minimizar sobrecarga, por exemplo.

4.5 Satisfação no Trabalho

A categoria Satisfação no Trabalho representa um conjunto de elementos apontados pelos entrevistados como promotores de bem-estar no trabalho, conforme apresentado nos depoimentos seguintes:

(...) consegue compreender bem as suas atribuições dentro daquele incidente de atendimento, para mim aí é legal, pois você vê todos os setores trabalhando juntos para poder chegar numa solução final. (...) sobre situações que promovam a sensação de bem-estar no trabalho: é quando eu vejo que isso tudo funciona e que a pessoa no final ou usuário foi bem atendido, acredito que a gente não tem que receber um obrigado por tudo aquilo, porque a nossa atribuição aquele chamado (Entrevistado 03).

(...) o meu trabalho exige muito exige no sentido de muito tempo a minha preocupação não é questão da atividade, por um lado quanto mais trabalho para mim melhor, pois o tempo passa mais rápido. Eu me sinto importante, eu me sinto útil, eu sinto que o meu salário que eu estou recebendo no sentido que o meu salário está sendo bem pago, de um bom investimento do Governo (...) (Entrevistado 09).

Os sentimentos expressos são considerados positivos quando o trabalhador relata que atendeu a uma demanda com a qualidade desejada, o que o faz se sentir útil ou importante no ambiente de trabalho.

Outro ponto revelado que favorece a satisfação no trabalho dos entrevistados, diante das dificuldades enfrentadas, são as relações interpessoais:

O que promove sensação de bem-estar no trabalho para você? Como eu te falei as pessoas, o clima gostoso as pessoas são muito amigas uma das outras, se brinca assim você dá risadas caçoa se um do outro e tal, contam-se piadas horríveis, mas que todo mundo ri até tem um dia que a gente já denominou o dia da piada (...) (Entrevistado 02).

Ah, mas aqui... o ser humano, eu acho, que ele é... adoro as pessoas aqui, eu gosto de vir. Apesar da precariedade, eu adoro vir trabalhar. Eu gosto. Tanto que eu to aqui agora, ó, to de férias, to aqui (risos). Eu gosto de vir trabalhar. E assim, o que me motiva a vir... é, são as pessoas. Porque... são meus amigos, eu gosto. Aí eu gosto de... de vir por isso. Tem isso de positivo(...) (Entrevistado 11).

Portanto, as relações interpessoais de amizades construídas no trabalho são vistas como aspecto de satisfação no ambiente laboral.

Desse modo, mediante a abordagem fenomenográfica das entrevistas, foram criadas cinco categorias descritivas com base nas vivências relatadas pelos entrevistados, no que diz respeito à influência das práticas de ergonomia sob a concepção de QVT.

Como resultado da pesquisa de campo, emergiram cinco categorias inter-relacionadas: Fatores da estrutura física, Risco a saúde, Estresse físico e psicológico, Práticas ergonômicas adotadas e, Satisfação no trabalho que permitem responder da seguinte forma à questão desta pesquisa aplicada: Como as práticas ergonômicas adotadas pelos servidores influenciam na sua concepção de Qualidade de Vida no Trabalho?

As práticas ergonômicas adotadas desenvolveram nos servidores concepções positivas e negativas sobre a própria qualidade de vida no trabalho, uma vez que eles as percebem de forma negativa quanto aos fatores da estrutura física disponibilizados que oferecem risco a saúde e estresse físico e psicológico; estes são considerados geradores de sofrimento no contexto do trabalho, por causarem dores lombares, insônia, rinites, por exemplo. Em se tratando das concepções positivas, são citadas as adaptações realizadas por eles próprios, como o uso de caixa para ajustar a altura do monitor, o trabalho em equipe e o autocuidado com a saúde.

Revelou-se que essa adaptação e reorganização estabelecidas por eles minimizam a sobrecarga e o desconforto vivenciado no trabalho, a fim de restaurar sua satisfação no trabalho, a partir do alívio das vivências de sofrimento.

Além disso, evidenciou-se uma inter-relação inclusiva entre as cinco categorias emergentes na pesquisa de campo, que apresentam uma estrutura de hierarquia - as categorias mais abrangentes são os “fatores da estrutura física” (primeira categoria), que parecem estar gerando “riscos à saúde” (segunda categoria). Em decorrência, esses riscos contribuem segundo os entrevistados, para o seu “estresse físico e psicológico” (terceira categoria), junto a outros fatores, tais como sensação de sobrecarga e falta de reconhecimento. Diante das três concepções negativas sobre a própria QVT em seus setores, e na tentativa recuperá-la, os servidores adotam “práticas ergonômicas” (quarta categoria), pelas quais se adaptam ou reorganizam-se para superar as dificuldades vividas.

Essa atitude de adotar novas práticas ergonômicas individuais e coletivas parece estar contribuindo para “satisfação no trabalho” (quinta categoria). A satisfação no trabalho é na perspectiva dos entrevistados, uma expressão de um resultado mediado pelas práticas ergonômicas, posicionando-a, portanto, à frente das demais na hierarquia das concepções por eles desenvolvidas pela vivência e seus contextos específicos, sobre a sua própria QVT nesses setores. Na Figura 06, ilustra-se a relação hierárquica revelada no resultado de campo.



Figura 06: Relação hierárquica entre as categorias descritivas.
 Fonte: Autoria própria.

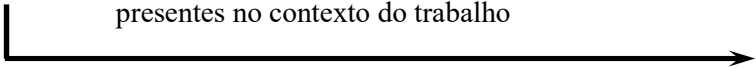
Dessa forma, foi elaborado um Mapa de Espaço e Resultado, representado no Quadro 06, para expor as concepções acerca do fenômeno de como as práticas de ergonomia influenciam a QVT.

Nesse mapa, as categorias englobam dimensões que representam o significado de cada uma. Neste sentido Ibañez (1989, p. 118), define “dimensão como o reconhecimento de natureza simbólica da realidade socialmente vivida e compartilhada”.

As dimensões ou significados das concepções reveladas no campo são: a natureza, que seria a base ou a origem da categoria; gerador e receptor, que representam quem é o ator; o agente, na categoria da vivência, seja esta positiva ou negativa; o social, que representa o significado de uma interação social e coletiva; e, por último, a dimensão do espaço e tempo, que pode mudar ou perpetuar de acordo com o local ou tempo onde o fenômeno acontece.

A linha central do Mapa Espaço e Resultada (sombreada) foi denominada como Mecanismos de Identificação correspondem as metáforas extraídas das entrevistas. Logo, são trechos emblemáticos do depoimento que refletem as vivências de cada categoria.

Quadro 06: Mapa espaço de resultado para as concepções acerca de como as práticas de ergonomia influenciam a QVT

Concepção Dimensão	Fatores da estrutura física	Riscos a saúde	Estresse físico e psicológico	Práticas ergonômicas adotadas	Satisfação no trabalho
Natureza	Importância do trabalho desempenhada frente às contradições da infraestrutura	Está baseada na presença de adoecimento dos servidores frente à estrutura de trabalho disponível	Está associada com um sentimento de sofrimento no trabalho. Tem base nas dificuldades enfrentadas para atender as demandas no trabalho	Está baseada na adoção de práticas de trabalho coletivas, a fim de contornar as dificuldades	Está baseada no sentimento do serviço bem feito/ responsabilidade; Nas relações interpessoais no trabalho em equipe
Gerador e Receptor	Organização (trabalho) e Servidor (trabalhador)	Organização (indiferente ao contexto da estrutura física) – influência individual e coletiva	Organização (indiferente às dificuldades vividas) – influência no individual e coletivo	Grupo-organização	Individual – Grupo Intra e extra organizacional
Metáforas de identificação	“Esquecidos pela organização”	Adoecer pelo trabalho “são ossos do ofício”	“Superar o caos” “apagando incêndio”	“nós adotamos aqui uma rotina”	O meu trabalho é importante, logo eu sou importante
Social	Individual - coletivo “eu não posso derrubar paredes”	Individual Mecanismo de autocuidado	Individual-coletivo Troca de setor e tratamento especializado	Trabalho em equipe; Favorece as relações interpessoais	Trabalho em equipe; “Valor do trabalho” “Bem-estar”
	Negativo para QVT			Positivo para QVT	
	“Corpo-si’: faz “uso de si”, “por si” e “pelos outros” no ambiente laboral.				
Espaço - tempo	Espaço / organização: gaps / trabalho prescrito e trabalho real/ fatores críticos presentes no contexto do trabalho  Tempo: flexível uma vez que as práticas surgem de acordo com as realidades vividas				

Fonte: elaborada pelo autor

5. DISCUSSÃO DE RESULTADOS DO CAMPO À LUZ DO MARCO TEÓRICO

5.1 Fatores da Estrutura Física

As vivências desta categoria indicam que a estrutura física de trabalho na qual os servidores interagem para executar suas tarefas é inadequada.

Entende-se que a estrutura de trabalho está no campo de estudo da ergonomia física considerando a Ergonomia ou Fatores Humanos uma ciência definida pela Associação Brasileira de Ergonomia-ABERGO (2009) como aquela que aborda as interações dos indivíduos com a tecnologia, a organização e o ambiente, a fim de focar na intervenção e em projetos que buscam melhorar continuamente e de forma integrada a segurança, o conforto, o bem-estar e a eficácia das atividades humanas. Nesse sentido, como já exposto, dado que a ergonomia se divide em três áreas, a saber: ergonomia física, organizacional e cognitiva, nos resultados de campo, ficou exposta a carência na ergonomia física, que se relaciona à estrutura física para o trabalho; assim, os servidores fazem uso de ergonomia organizacional, visando contornar problemas resultantes da carência da estrutura física.

A ergonomia organizacional definida como a ciência que atua na otimização dos sistemas sócio-técnicos, compreende as estruturas organizacionais, políticas e processos de trabalho, entre outros. Segundo a AIE (2000, p. 3) e ABERGO (2009), há pontos relevantes que coincidem com os encontrados nesta pesquisa, tais como: projeto de trabalho, organização temporal do trabalho, trabalho em equipe e cultura organizacional.

Em relação à ergonomia física, observou-se que os servidores carecem de aspectos ergonômicos básicos para o desempenho de suas atividades profissionais. Os servidores pesquisados vivenciam a inadequação da estrutura física de trabalho, como: espaço físico, mobiliário, equipamentos, refrigeração e iluminação, conservação e limpeza, principalmente. Nessa categoria, o contexto ergonômico representa vivências negativas para os trabalhadores, como aquelas citadas sobre os equipamentos obsoletos expresso pelo entrevistado 15 (Perfil: 24 anos de instituição e no setor e 54 anos de idade):

(...) os equipamentos não estão de acordo com o que a gente precisa... e a gente dá um jeitinho para poder trabalhar. Então, é uma dificuldade de comprar mesas e cadeiras adequadas, equipamento atualizado, falta de material mesmo para a gente poder trabalhar. É uma dificuldade que a gente encontra.

Neste sentido, as respostas na aplicação do *checklist* de Couto (1995) indicam o risco ergonômico significativo com pontuação total para a COTIC de 12,5, para a PROPLADI de 10,5 e para a BC pontuação de 12,2, conforme apresentado no Quadro 03. Logo, o resultado do diagnóstico indica a presença de sobrecarga física em mãos e braços, adoção de posturas inadequadas e presença de movimentos repetitivos. Essa situação coloca a saúde dos servidores em risco significativo. O questionário que compila o resultado dos três setores está no Apêndice 5.

Reforçando a situação de risco ergonômico, outro exemplo pode ser citado: os servidores compartilham um espaço considerado inadequado e pequeno para o número de trabalhadores que dividem mesma sala (Figura 07).

Para constatar esse dado, verificou-se que uma sala do setor de TI tem aproximadamente 37 m², e comporta 11 servidores, menor que o recomendado por Couto (1996, p. 147-171), em termos de espaço compatíveis com as necessidades das pessoas. A

avaliação é feita segundo o tipo de atividade realizada, e engloba as estações de trabalho informatizadas. Assim, os espaços não devem ser menores que 6 m² por pessoa.

Esse mesmo autor também aborda as dimensões de largura para corredores de circulação: quando há pessoas sentadas à mesa, para passagem esporádica, deve ser de 100 cm e passagem habitual de 120 cm. Contudo, na mesma sala do setor de TI, os dois principais corredores de circulação para os servidores têm apenas 74 cm e 90 cm. Logo, também está abaixo do preconizado por Couto (1996, p. 147-171), conforme características dimensionais adequadas em desacordo com a necessidade de circulação, posicionamento e movimentação apropriada dos segmentos corporais. Por essa razão, há queixas dos servidores desta sala:

Em relação à questão da circulação dentro do local de trabalho eu tenho que prestar mais atenção, mas quando aparece uma mancha roxa na minha perna porque eu acabei esbarrando batendo em alguma mesa e também é muito normal (Entrevistado: 04).



Figura 07: Sala da COTIC.

Fonte: Arquivo da pesquisadora, março de 2018.

Frente a uma perspectiva dimensional de como as práticas de ergonomia adotadas influenciam na concepção de QVT dos servidores, confirma-se a influência da infraestrutura e dos materiais, a partir das contradições que os servidores experimentam, como a falta de estrutura versus a importância do trabalho desempenhado.

O agente causador seria a própria organização, que não provê a estrutura física necessária, frente às necessidades laborais. A dimensão do agente causador seria a organização e o receptor seria o servidor que se submete a trabalhar em uma estrutura física inadequada às suas necessidades laborais. Evidencia-se, dessa forma, o sentimento de “*esquecidos pela organização*”, conforme Entrevistado 02, que afirma que a organização não fornece a estrutura almejada e pleiteada por estes trabalhadores, há bastante tempo.

Pode-se inferir, também, que existe uma percepção do servidor da falta de reconhecimento, diante da importância do trabalho que desempenha e do esforço individual e coletivo para executar o trabalho sob condições inadequadas.

Nesse sentido, para Lopes (2012, p. 201), a percepção da identidade profissional “como os outros me vêem?”, é relacionada ao reconhecimento externo presente nas relações longas, com uma instituição ou organização. Na dimensão organizacional, a instituição

deveria promover um ambiente estimulante para favorecer o trabalho em equipe, através de uma visão compartilhada, oferecendo estrutura para o desempenho das atividades e sendo capaz de reconhecer institucionalmente o trabalho e o trabalhador (LOPES, 2012, p. 39).

Na dimensão social que considera o trabalhador, percebe-se que o indivíduo faz uso do “corpo-si” de suas capacidades cognitivas e físicas para o trabalho desempenhado. Nessa abordagem, Duraffourg *et al.* (2010, p 47-87) garantem que o trabalhador tem escolhas a serem feitas no desempenho da tarefa, o que abrange o uso do “corpo si”, e confronta a questão de trabalhar “por si” ou “pelos outros”. Decidir agir “por si” ou “pelos outros” está ligado à adaptação de uma realidade individual baseada em suas experiências, ou relacionado a uma realidade coletiva que cada indivíduo toma como base para executar este ou outro procedimento.

(...) eu aprendi sobre o funcionalismo público: você tem que relaxar, você não pode... se estressar muito, se você levar à ferro e fogo, ou quiser que o ambiente seja totalmente melhor, ééé...criar uma realidade utópica na sua mente, vai enlouquecer. É isso, essa é a situação que nós temos (Entrevistado 05, Perfil: 7anos na instituição e no setor, 33anos de idade).

O contexto social da influência das práticas ergonômicas adotadas sobre a concepção de qualidade de vida no trabalho pode apontar diferentes formas individuais de enfrentamento da realidade.

Como definido por Schwartz, Duc e Durrive (2010, p. 35) e Holz e Bianco (2014, p. 497), “o uso- de- si, por-si” se refere a uma conduta individual, de cada trabalhador, diante de situações que enfrentam. Assim, são feitas escolhas revendo normas, critérios e valores para a construção de uma nova realidade, de acordo com seus valores. Nota-se que esse comportamento parece uma busca do indivíduo para fugir de uma “realidade utópica”, como relatado pelo entrevistado 05. Esse participante citado parece acreditar, diante de suas vivências no setor público, que as condições adequadas de trabalho são objetivos irrealis, fazendo-o aceitar o desconforto como uma realidade imutável.

Para Schwartz e Durrive (2008, p. 24-25), essas situações de aceitação de desconforto no trabalho são uma aparente fuga de uma exposição. Os trabalhadores dão conta da atividade e aceitam situações a que são expostos durante a atividade, mesmo sendo desconfortáveis. Mas, segundo esses autores, “o trabalho deve incomodar metodicamente, para que se possa progredir em nossos saberes e em nossas experiências”.

Pode-se destacar os seguintes trechos de depoimentos: “*no serviço público você nunca terá uma estrutura ideal*” e “*eu não posso derrubar paredes*”, que trazem embutida uma idéia de falta de controle da situação vivida ou vivências anteriores por buscas ativas no quesito melhorias na estrutura física, mas sem resposta da organização. Essa situação de busca por melhoria da realidade vivenciada está presente também em outro trecho de entrevista:

Existem reuniões, nessas reuniões se coloca para a administração, se coloca para os seus superiores hierárquicos, né. Mas, às vezes eu vejo também que eles ficam de pés e mãos amarrados, porque não tem verba, tem prioridades que são acima das nossas, então a gente fica nessa situação, é muito difícil. Eles dizem que a biblioteca, no caso, o setor, é prioridade, é importante, mas morre por aí. É muito difícil você conseguir qualquer coisa (Entrevistado15. Perfil: 24 anos na instituição e no setor,54 anos de idade).

Portanto, os entrevistados relataram dificuldades representadas na Categoria de Fatores da Estrutura Física, sendo entendida como uma concepção negativa de sua QVT atual e pelo qual se sentem impotentes. Mas, mesmo diante da dificuldade, eles buscam se adaptar

para continuar trabalhando, em detrimento da própria saúde, expondo-se aos riscos de adoecer pelo trabalho.

5.2 Risco à Saúde

Esta categoria indica como os entrevistados atentam para os riscos vivenciados, conforme elementos que compõem a estrutura e a rotina de trabalho tais como riscos ergonômicos, riscos biológicos e de acidentes. Seguem trechos do relato do entrevistado 10 e do entrevistado 15, respectivamente, sobre o risco ergonômico:

(...) porque você senta todo dia naquela cadeira... que não é ideal. Aí quando um dia você senta numa cadeira que seria a ideal é que você percebe... o quanto você sentava... isso tinha impacto tão negativo no seu... no final do dia você ter dor na perna, má circulação, câibra, dor na coluna, na lombar.

Falta luminosidade. A nossa sala ta com problema elétrico, não tem [iluminação suficiente com risco de quedas]. Então, você traz abajur de casa, que não é o adequado para a questão de luminosidade. Tem também a questão de saneamento, muita barata... de dedetização... o que você faz? Traz o veneno para colocar na sala [expressão de insegurança por manipular veneno] para evitar esse tipo de vetor dentro do nosso setor...

Para os casos que envolvem riscos ambientais, a Norma Regulamentadora (NR) nº 09 estabelece:

A obrigatoriedade da elaboração e implementação, por parte de todos os empregadores e instituições que admitam trabalhadores como empregados, do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA, visando à preservação da saúde e da integridade dos trabalhadores, através da antecipação, reconhecimento, avaliação e conseqüente controle da ocorrência de riscos ambientais existentes ou que venham a existir no ambiente de trabalho, tendo em consideração a proteção do meio ambiente e dos recursos naturais (BRASIL. Port. N.º 25 de Dezembro, 1994).

Essa norma estabelece como risco ambiental a presença de substâncias ou de outros fatores no ambiente de trabalho, que podem estar acima do limite de tolerância e promover danos à saúde. A NR 09 determina cinco tipos de riscos, dos quais três estão presentes no contexto dos entrevistados: biológico, acidente e o ergonômico.

O risco biológico é caracterizado pela exposição do trabalhador a vírus, bactérias, fungos e parasitas; o risco de acidente é definido por um arranjo físico inadequado, iluminação insuficiente e outras situações que podem contribuir para a ocorrência de acidentes, como rachaduras na estrutura do predial. O risco ergonômico se refere ao trabalho físico pesado, material inadequado, postura incorreta, trabalho repetitivo e monótono e ao estresse físico e psicológico.

Tal situação de exposição a diferentes tipos riscos (biológicos, acidentes e ergonômicos) parece ter contribuído para o adoecimento, assim como para o afastamento do trabalho dos servidores para tratamento da própria saúde.

Eu normalmente vou para casa com dor na cervical, nos ombros, porque eu tenho bursite nos dois ombros e tem essa dor na cervical (Entrevistado 13, tempo no serviço público 14 anos, tempo na instituição e setor 09 anos, idade 51 anos).

Minha saúde. Primeiro assim, eu tive vários problemas. Por não ter um mobiliário adequado, a questão de LER [lesão por esforço repetitivo], muitas lesões, a questão de problema visual que aumentou por conta da não iluminação adequada. O meu grau de óculos está aumentando assustadoramente, muita coisa repetitiva: coluna, tendinite, bursite, e vai nesses “ites” todos de execução, de digitação desesperada, tudo isso (Entrevistado 15, Perfil: tempo na instituição e no setor 24 anos, idade 54 anos).

Quanto à perspectiva na dimensão do agente causador de riscos, os fatores da estrutura física se comportam como a causa dos efeitos negativos à saúde dos servidores, como afirmam Antunes e Praun (2015, p. 408), uma vez que muitas causas de adoecimento estão relacionadas às condições de trabalho precárias ou incompatíveis para a atividade desempenhada.

Sendo assim, o contexto da dimensão social parte de uma vivência individual a ser compartilhada no adoecimento coletivo. Mais uma vez, evidencia-se o “uso-de-si por si” e “uso-de-si pelos outros”, discutido por Holz e Bianco (2014). O primeiro parece estar em um contexto individual que perpassa o contexto coletivo na dimensão social do trabalho.

Porque eu não sou a única pessoa que sofre com as mesmas dificuldades de saúde. Então, é uma questão compreendida entre todos, a gente tenta se ajudar (Entrevistado 13, perfil: 21 anos de serviço público, 9 anos na instituição e setor e 51 anos de idade).

Nesse sentido, há uma interação das dimensões da natureza do fenômeno pesquisado (adoecimento) e dimensão do agente acusador (organização) que leva ao contexto social simbólico de adoecer pelo trabalho como uma experiência individual e compartilhada entre servidores. Segundo Moura (1993) e Vidal (2003), há uma realidade de sobrecarga no trabalho combinada à inadequação do local; situações de adoecimento por LER/ DORT, como exemplo, são vivenciadas frequentemente.

A situação de adoecimento parece gerar uma compreensão da vivência do fenômeno de adoecer como “ossos do ofício” (relato do Entrevistado 05), revelando a perspectiva dos servidores como uma vivência negativa geradora de mal-estar ou sofrimento no trabalho. O mal-estar e sofrimento no trabalho podem levar a um comprometimento de saúde psicológica dos indivíduos, podendo influenciar a vida social fora do ambiente de trabalho.

5.3 Estresse Físico e Psicológico

Dejours (1993) defende que o trabalho não deve ser encarado como um agente enlouquecedor, mas reconhece que o mesmo trabalho pode ser um agente de sofrimento psicológico, dependendo do ambiente laboral no qual o trabalhador se encontra inserido.

Sendo assim, a categoria descritiva de estresse físico e psicológico indica vivências negativas dos servidores no contexto laboral, tais como: percepção de cansaço físico e mental, frustrações, impactos na vida social, sensação de sobrecarga e falta de reconhecimento.

(...) eu acho que deixa assim com aquela dificuldade de trabalhar diminui a vitalidade de trabalhar, você quer fazer um movimento não tem espaço, não tem material. Então frustra e você vai somando as frustrações. Às vezes você pode ter uma dificuldade, mas a quantidade de vezes com que isso vai se

repetindo cansa (Entrevistado 01, Perfil: 28 anos de instituição, 25 anos no setor e 62 anos de idade).

Diante dessa realidade, pode-se confrontar a análise de Dejours, Abdouchelli e Jayet (1994), que elaboraram categorias para encontrar respostas dentro da teoria da psicodinâmica do trabalho, a fim de entender as causas do adoecimento e do sofrimento dos trabalhadores.

A teoria da psicodinâmica do trabalho é uma abordagem sobre trabalho prescrito e trabalho real (DEJOURS, 2004). Seu estudo engloba duas grandes categorias: 1) organização no contexto do trabalho; condições de trabalho; relações de trabalho; e 2) mobilização subjetiva do trabalhador, que é composta pelas vivências de prazer/sofrimento e práticas defensivas e espaço de discussão coletiva (DEJOURS, ABDOUCHELLI; JAYET, 1994).

Pode-se enquadrar as situações de estresse físico e psicológico na categoria de mobilização subjetiva do trabalhador, pois evidenciam as situações encontradas como, por exemplo, cansaço físico e mental e falta de reconhecimento. Essa tese é evidenciada no depoimento abaixo:

(...) as pessoas não sabem a infraestrutura que nós temos pra trabalhar, e o que a gente consegue render com isso. Nós somos vistos quando a coisa não está funcionando. Então isso é um pouco estressante, é um pouco frustrante quando não tá dando certo (Entrevistado 05, Perfil: 07 anos de instituição e setor; 33anos de idade).

A perspectiva dos servidores quanto a dimensão do agente gerador desta vivência negativa, mais uma vez, como nas categorias anteriores, gira entorno da organização, que segundo os servidores parece indiferente aos problemas de estrutura física, aos riscos à saúde. Esses três problemas interferem negativamente na QVT e afetam o ambiente laboral e o trabalhador, conforme definição de QVT nos termos de Fernandes (1996).

Além disso, os servidores parecem estar sob algum tipo de pressão frequentemente, percebida pelas expressões como “superando o caos”, “responder de pronto” e “apagando incêndio”, que apareceram nas entrevistas. Isso pode caracterizar uma dimensão social do problema individual compartilhado pelo coletivo.

Ainda no contexto social, os servidores exercem um controle parcial, tentando uma mudança do patológico para a normalidade, como posto por Dejours, Abdouchelli e Jayet (1994). Conforme estes autores, há uma busca do individual ou do coletivo de se minimizar o sofrimento através de mecanismos de mediação ou de defesa. São formas ou meios de enfrentamento e autocuidado: troca de setor, tratamento especializado, atividades que promovam relaxamento, busca de ajuda dentro da equipe para minimizar sobrecarga e a adequação de práticas profissionais frente à realidade vivida.

(...) dificuldade com infraestrutura e comunicação] influenciou tanto, tanto, tanto que eu to pedindo para sair. Já passei muitos anos em relação a isso e agora na reta final perto de me aposentar não vale a pena ficar eu virei aquele cara [no sentido de pessoa] que só reclama (Entrevistado 01, perfil: 28 anos instituição e 25 anos no setor, 62anos de idade).

Nos momentos que a gente precisa de ajuda, tem ajuda, na hora que a gente precisa de uma compreensão de resolver um problema, uma dificuldade, a gente tem isso (Entrevistado 13, perfil: 21 anos de serviço público e 09 anos de instituição e no setor, 51 anos de idade).

Quanto à psicodinâmica do trabalho proposta por Dejours (2007), a “saúde não existe” é uma meta que orienta as diversas ações dos indivíduos na busca da normalidade, uma

mediação entre doenças físicas ou psicológicas. Para tanto, os indivíduos, de forma inconsciente, muitas vezes, desenvolvem novas práticas de trabalho para contornar as dificuldades presentes no ambiente.

5.4 Práticas Ergonômicas Adotadas

A prática profissional adotada é uma categoria baseada na adoção de condutas coletivas, no contexto de trabalho. Como já mencionado, os servidores vivenciam as mesmas dificuldades e são capazes de compreender o sofrimento do outro, por meio de um processo reflexivo individual que se combina ao reflexivo coletivo. Todos da equipe compartilham da mesma estrutura física de trabalho inadequada e estão expostos aos mesmos riscos à saúde e ao estresse físico e psicológico. Logo, assumem práticas coletivas de proteção e cooperação, que parecem se difundir entre indivíduos, possivelmente entre grupos e para organização.

Na parte externa a gente tenta contar com ajuda dos outros colegas [servidores de outro setor] para não fazer as coisas sozinhas e acaba fazendo atividades quase tendo que envolver todo grupo, tem coisas que exige um pouco mais de esforço físico (Entrevistado 03).

Esta conduta da adoção de práticas coletivas tem um porquê - a adequação do trabalho à realidade vivida, o que é explicado como a forma que os servidores encontraram para enfrentar às vivências negativas compartilhadas pela maioria.

Nessa abordagem, existe a dimensão social que agrega as definições de “corpo-si e uso de si” de Bendassolli e Soboll (2011), pois, no contexto do trabalho, todo indivíduo quer ser o gestor de suas normas, da sua atividade e do como fazer através de negociações e revisão de normas e valores. Tal comportamento parece tornar a ação do trabalho única e mutável, podendo variar de acordo com cada realidade. Todavia, a ação do trabalho pode transpor o indivíduo e ser compartilhada como experiência para o coletivo.

Assim, a prática no campo teórico é definida como uma ação coletiva que evolui dentro das relações de um grupo ao se compartilhar experiências e se conectar aos recursos disponíveis/estrutura de trabalho. No campo explicitou-se que com a prática do autocuidado busca-se prevenir o agravamento de situações que provavelmente tiveram origem ou se agravaram devido a estrutura física de trabalho.

Nesse ponto eu destaco o trabalho feito pela DAST eu há um ano apresentei o problema de saúde e com o trabalho desenvolvido na fisioterapia e no RPG conto com um suporte muito bom que vem me auxiliar no desempenho das minhas atividades evitando o aparecimento de dores na coluna (Entrevistado 07, perfil: 09 anos de instituição e no setor e 36 anos de idade).

Na dimensão da natureza do fenômeno está a adoção das práticas profissionais que resultam da experiência de restrições presentes para a execução do trabalho. Os trabalhadores definem socialmente as práticas de trabalho diante das dificuldades presentes, tornando-as legitimadas e institucionalizadas.

Outra teoria que pode ser citada no contexto da prática profissional é a teoria da psicodinâmica do trabalho prescrito e trabalho real (DEJOURS, 2004), a qual aborda duas categorias: organização no contexto do trabalho, condições de trabalho, e relações de trabalho; e mobilização subjetiva do trabalhador, que é formada por vivências de prazer/sofrimento e práticas defensivas e espaço de discussão coletiva (DEJOURS, ABDOUCHELLI; JAYET, 1994).

Para essa abordagem teórica, pode-se destacar a categoria da mobilização subjetiva, na qual a inteligência prática é uma modalidade de enfrentamento das situações que inicialmente são um saber individual que se torna coletivo, resultando em uma ação de cooperação mútua. Esta prática tem como objetivo minimizar o sofrimento (DEJOURS, ABDOUCHELLI e JAYET, 1994).

Além disso, pode-se abordar a prática adotada pelos servidores no âmbito da teoria da ergonomia organizacional, entendida por Vidal (2003, p. 23) como macroergonomia, a fim de propiciar a otimização dos processos de trabalho, incluindo estrutura organizacional e políticas. Aborda, também, aspectos da satisfação, realização e motivação no trabalho e trabalho em equipe.

Então a gente não tinha as coisas documentadas, né, a gente não tinha... não se sabe quem era responsável pelo quê, quais tarefas fazer, o ambiente era muito ruim, **era um ambiente de caos**. A gente ainda vive muito reflexo desse ambiente, mas participar da melhoria desse ambiente, de documentar, de hoje saber que um funcionário novo vai chegar, não vai ter a mesma experiência que eu tive, já é muito satisfatório (Entrevistado 05, perfil: 07 anos de instituição e no setor e 33 anos de idade).

A ergonomia organizacional é descrita com a finalidade de aperfeiçoar processos de trabalho através de uma organização e documentação de tarefas, fluxos e responsáveis pelas atividades. Quando o entrevistado verbaliza: “a gente ainda vive (...) mas participar dessa melhoria”, traz uma idéia de um engajamento da equipe que busca práticas coletivas de melhoria. Neste sentido, Gherardi e Nicolini (2014, p 82- 85), apontaram que o processo de “engajamento” pode ser progressivo dentro das práticas de uma comunidade. Essas práticas são socialmente elaboradas e interligadas, assim como podem ser inovadas conforme normas da instituição ou valores construídos socialmente.

A ação coletiva, segundo os autores supracitados, é mediada pela aprendizagem diante do compartilhamento das experiências de todos os envolvidos. Esse comportamento de engajamento nas práticas coletivas parece favorecer um bem-estar no ambiente laboral e gerar a satisfação com o trabalho. As práticas sustentam-se, difundem-se, pois estão baseadas em uma negociação coletiva, tornando-se “legítimas”. Logo, são aceitas pelo todo em uma comunidade, integrando o cotidiano e instituição, uma vez que boas práticas contribuem para satisfação no trabalho e favorecem a QVT.

5.5 Satisfação no Trabalho

A concepção da satisfação no trabalho vai ao encontro das definições clássicas da QVT, conforme defendem pesquisadores como Walton (1973) e Limongi-França (2004). Assim, destaca-se que os principais fatores que envolvem a QVT são determinados por oito critérios que estimulam a satisfação no trabalho, sendo eles: a recompensa justa, a segurança no trabalho (condições de trabalho), o uso das capacidades humanas, a possibilidade de crescimento, o relacionamento interpessoal, a equidade, a relevância social do trabalho e o equilíbrio entre vida profissional e pessoal (WALTON, 1973).

Qualidade de vida no trabalho (...) é estar fazendo o que eu gosto, quando eu falei que mudei para [setor] foi uma vontade minha, para eu poder atuar na área da minha formação que eu sempre gostei (...). Eu me senti importante, eu me sinto útil, eu sinto que o meu salário que eu estou recebendo no sentido que o meu salário está sendo bem pago (Entrevistado 09. Perfil: 4 anos de instituição e no setor, 33 anos de idade).

A satisfação no trabalho é percebida pelos entrevistados como vivência positiva que promove bem-estar, por meio das relações interpessoais, pessoais e da autonomia. A realização pessoal, segundo Walton (1973), está ligada à satisfação das necessidades e aspirações humanas, inclusive na vida laboral, fazendo interface com a QVT.

A QVT é conceituada como as práticas ou o conjunto de ações destinadas às melhorias e às inovações: gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro do ambiente de trabalho, com o objetivo de favorecer o bem-estar, a satisfação no trabalho e propiciar o desenvolvimento humano na execução de suas atividades laborais (LIMONGI-FRANÇA, 2004). Manifesta-se, portanto, no sentimento do “*serviço bem feito*”, uma auto realização como foi relatado pelos entrevistados 02, 08, 09, 10 e 13, coincidindo, também, com o senso de responsabilidade de buscar fazer o melhor e evitar erros e retrabalho.

Já a autonomia está relacionada aos servidores que adotam práticas profissionais de trabalho visando a adaptação da realidade vivenciada, a partir do desenvolvimento de suas capacidades para o trabalho.

Nós pegamos um ambiente de caos e estamos transformando ele. Só que nós não temos tanto poder pra isso, nós não somos de coordenação, nós somos ééé... ao mesmo tempo os peões que tão movendo o serviço [risos] e tem que partir da gente né, essas iniciativas. Então a gente faz o... a gente tem autonomia pra isso. A parte boa é que a gente tem liberdade pra fazer isso (Entrevistado 05 perfil: 7 anos de instituição e no setor, 33 anos de idade).

Em se tratando das práticas de ergonomia que influenciam a QVT, na categoria de satisfação no trabalho, citam-se as relações interpessoais que promovem o bem-estar no trabalho:

Então, no setor que eu estou é muito tranquilo. Meus colegas se relacionam bem, tem os momentos de rir, de brincar. Nos momentos que a gente precisa de ajuda, tem ajuda (...) (Entrevistado 13, perfil: 21 anos de serviço público e 09 anos de instituição e no setor, 51 anos de idade).

Do mesmo modo, as relações dentro e fora do trabalho dão uma perspectiva social que perpetua do indivíduo para os grupos, ou seja, pode transpor o núcleo de indivíduos dentro de uma organização. Vale pontuar que o trabalho é repleto de significados e ocupa um lugar importante na vida dos indivíduos:

A cultura do trabalho é também um organizador social e investe os atores sociais de identidade, pois, por meio dele, o sujeito identifica-se e é reconhecido e valorado. Esse olhar torna o trabalho um lugar privilegiado para compreender os processos de construção de subjetividades do indivíduo e da sociedade, e provoca um olhar para adiante do que está aparente, buscando a construção singular e coletiva nos postos de trabalho, nas interações, no dito e no não dito, no próprio trabalho e na falta dele (MARQUES, MARTINS; SOBRINHO, 2011, p 669- 670).

Sendo assim, pode-se citar, novamente, o modelo de Walton (1973) pelo qual trabalhadores são capazes de perceber o seu trabalho como relevante para a empresa, atribuindo maior significado a esse e a si mesmo dentro da esfera social. Essa percepção do trabalhador eleva o grau de satisfação e o seu comprometimento laboral.

As cinco categorias convergem com a abordagem ergológica, uma vez que o trabalhador (em qualquer atividade de trabalho humano) faz “uso de si”, “por si” e “pelos

outros”. O indivíduo que trabalha como apontaram Durrive e Schwartz (2008) é o ser que arbitra, que governa a sua atividade, o “corpo-si” no uso de si nas suas capacidades, constando no nível de escolhas e arbitragens.

Mediante a discussão dos resultados de campo associados à teoria, considera-se que a dimensão tempo e espaço abrange as cinco categorias descritivas. Na dimensão espacial está a organização, que é o *locus* do *gap* entre o trabalho prescrito e trabalho real, ocasionado principalmente pelo fator da estrutura inadequada disponível para o trabalho.

Diante desse contexto da dimensão espacial, surgem práticas profissionais que os entrevistados adotam por considera-las adequadas à realidade vivida. Essas práticas têm a finalidade de contornar o “caos” por eles percebido e garantir a execução do trabalho, oferecendo o menor *gap* entre o trabalho prescrito e o trabalho real.

Quanto à dimensão temporal, as cinco categorias descritivas apresentam-se flexíveis, uma vez que as práticas surgem de acordo com as realidades experimentadas. Contudo, essas realidades são mutáveis dentro do contexto do trabalho, pois este está sujeito à modernização ou às estratégias organizacionais que atuam no ambiente laboral.

No Quadro 05, do Espaço de Resultado para as Concepções acerca de como as práticas de ergonomia influenciam as concepções de QVT detalhou-se as dimensões das cinco categorias descritivas emergentes do campo.

Nessa análise, a categoria da prática profissional adotada, conforme Gherardi e Strati (2014), ocupa relevância nesta pesquisa para compreender como as práticas de ergonomia influenciam na concepção de QVT entre os trabalhadores.

A AIE (2000) esclarece que as práticas de ergonomia são formadas em uma abordagem da ergonomia organizacional, que é vinculada às melhorias e à otimização nos sistemas operacionais. São, portanto, resultado de uma construção coletiva e legitimada, aceita pela maioria dos trabalhadores. A legitimidade destas práticas favorece o contexto social no ambiente de trabalho e contribui para a satisfação no trabalho.

Ficou evidente uma inobservância de aspectos relativos aos fatores da estrutura física para o trabalho. Há normas legais que fazem referência às condições adequadas para o trabalho, sendo essas: NR 09 (Programa de prevenção a riscos ambientais) e NR 17 (Programa de prevenção a riscos ergonômicos). É válido alertar que a desatenção a essas normas pode trazer riscos à saúde dos servidores, assim como o seu adoecimento e, estresse físico e psicológico. Conclui-se que os trabalhadores fazem o uso de práticas de ergonomia organizacional para contornar problemas na infraestrutura (percebida como precária). Essa infraestrutura inadequada é fonte importante de *gaps* entre o trabalho prescrito e o trabalho real. Esses *gaps* causam problemas, conforme explicado anteriormente.

Logo, a forma com que os trabalhadores atuam coletivamente para contornar estes problemas e favorecer a QVT está no uso da ergonomia organizacional como uma prática coletiva. A esse respeito Dejours (1994) consta que trabalhadores estão sempre buscando “estratégias de mediação” para lidar com o sofrimento ou mal-estar no ambiente de trabalho. Esse comportamento, no ponto de vista desse autor, é uma busca pela “normalidade” ou, de um equilíbrio entre o “sofrimento e prazer”, em prol de benefícios na saúde e, portanto, na QVT.

6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A partir do desenvolvimento desta pesquisa, que teve como objetivo principal desenvolver diretrizes de abordagem ergonômica pertinentes sobre QVT na IES examinada a partir da descrição de como as práticas de ergonomia adotadas influenciam na concepção de QVT dos servidores, adotou-se como marco conceitual a teoria da ergonomia da atividade, que, considera os conceitos de trabalho prescrito e de trabalho real.

A incompatibilidade entre o trabalho prescrito e trabalho real é geradora de *gaps* na execução do trabalho e promotora do sofrimento no trabalho, conforme explicitado por Ferreira e Rocha Barros (2003).

Dessa forma, visto que a ergonomia da atividade estuda as causas desses *gaps*, por meio das dificuldades vivenciadas pelos servidores, foi possível destacar a falta de estrutura física e de equipamentos adequados para efetuar o trabalho, o que promove impactos na saúde, estresse físico e psicológico e compromete as rotinas de trabalho e a QVT.

Diante dessa realidade, os servidores adotam práticas profissionais a fim de suprir a carência percebida na estrutura física, revelando, assim, na prática cotidiana a ergonomia organizacional (adoção de novos processos de trabalho e novas rotinas), que enfatiza o trabalho em equipe como forma de cooperação mútua.

A pesquisa de campo permitiu evidenciar que os servidores analisados dispõem de uma estrutura física ou ergonômica inadequada para a realização de suas atividades, principalmente no que tange uma ergonomia organizacional. Porém também foi evidenciado que perante a precariedade percebida, os trabalhadores buscam diminuir as consequências negativas da estrutura física e melhorar sua QVT.

Por se reconhecer a importância da percepção das dificuldades vivenciadas pelos servidores e seu ponto de vista, foi escolhida a análise fenomenográfica, a qual defende que qualquer conceito ou situação pode ser experimentado de diferentes maneiras pelas pessoas. Essas diferentes maneiras de se experimentar ou vivenciar um fenômeno são definidas como concepções por Marton (1981). As concepções, segundo este autor, são as formas como as pessoas percebem, entendem, apreendem e conceituam a realidade que vivenciam no mundo em que estão inseridas.

Sendo assim, tomando-se como base a abordagem fenomenografia para compreender e analisar as vivências dos trabalhadores, dentro do contexto laboral, identificaram-se as práticas ergonômicas adotadas no cotidiano pelos servidores e sua influência na concepção da QVT. Para tanto, englobou-se em cinco concepções ou categorias: fatores da estrutura física, risco a saúde, estresse físico e psicológico, práticas profissionais e satisfação no trabalho desenvolvidas pela vivência laboral.

Sintetizando, nesta pesquisa houve quatro achados principais sendo eles:

O primeiro sobre as concepções da estrutura física, risco a saúde, estresse físico e psicológico como geradoras de vivências negativas dentro do contexto laboral, sendo essas as principais responsáveis pela origem de *gaps* entre o trabalho prescrito e real. Os servidores percebem que esta situação, presente nessas três categorias, está em oposição ao que é concebido como condição satisfatória, para o desempenho de suas atividades. A QVT passou a ser para eles, portanto, contar com uma estrutura de trabalho adequada à atividade, a fim de garantir a execução de tarefas com conforto, sem colocar em risco a sua saúde.

O segundo achado diz respeito ao que os servidores estabelecem como novas práticas profissionais, no campo da ergonomia organizacional, diante das dificuldades vivenciadas pelo grupo entrevistado. Essas práticas se tornam legítimas, pois é fruto de uma construção coletiva, assumindo papel de importância no enfrentamento das dificuldades e no favorecimento da QVT.

O terceiro engloba o fortalecimento das relações interpessoais a partir da aplicação dessas práticas, principalmente no âmbito das rotinas do trabalho em equipe, devido à cooperação mútua. Além disso, tal fato parece favorecer a satisfação no trabalho, mesmo diante de uma QVT percebida como insuficiente.

O quarto achado, sobre a adaptação do homem ao trabalho, apresentou-se uma contradição ao princípio básico da ergonomia, pelo qual o trabalho se adapta ao ser humano e não o contrário. Esta contradição esteve presente nos setores examinados desta Universidade. Porém tal adaptação do homem ao trabalho acabou por abranger a ergonomia organizacional.

Portanto, conclui-se que as práticas ergonômicas adotadas pelos entrevistados poderiam influenciar positivamente a QVT desde que a ergonomia organizacional fosse incorporada no desenvolvimento de estratégias organizacionais.

Logo, como diretrizes incorporando a abordagem ergonômica para uma gestão da QVT apontam-se:

1ª. adotar um olhar estratégico no qual as metas do PDI englobem a ergonomia dentro de um paradigma ampliado, se faz necessário para favorecer a QVT e a uma prestação de serviços de qualidade também aprimorada nas unidades. Essa diretriz poderia favorecer a adoção de práticas de trabalho ergonômicas mais eficientes e de qualidade.

Segundo Vayvay e Erdinc (2014), a ergonomia constitui uma base para qualidade, pois é capaz de minimizar os erros humanos nos sistemas de trabalho, no sentido amplo da abordagem ergonômica. Logo, deve ser considerada na estratégia de uma organização.

O aumento de qualidade dos serviços prestados e as melhores condições de trabalho também estão associados ao menor índice de adoecimento e afastamentos para tratamento da própria saúde.

Dessa forma, aponta-se que a melhor estrutura de trabalho, com mais qualidade nos serviços prestados e menor risco à saúde dos trabalhadores, favorece a legitimidade de uma organização, tanto para o público interno como externo.

Ressalta-se, também, necessário:

2ª adotar práticas de ergonomia organizacional, assim como no trabalho em equipe, e a capacitação continuada de trabalhadores frente às demandas laborais cotidianas.

Do mesmo modo, se recomenda:

3ª promover capacitação gerencial sobre a essencialidade da QVT e adoção de práticas ergonômicas, pois a mesma favorece a satisfação no trabalho e com o trabalho.

Com a realização desta pesquisa, considera-se que a ergonomia tem sido tratada de forma limitada reconhecida apenas como uma obrigação, e por isso tem-se buscado apenas promover o cumprimento de suas normas demanda novas legislações referentes à saúde e à segurança do trabalho.

Assim, tem se desconsiderado que a adoção efetiva por parte dos servidores em prol de sua qualidade de vida no trabalho decorre das vivências sobre QVT por eles desenvolvidas.

Dessa forma, recomenda-se:

4ª olhar a ergonomia organizacional que norteia a prática e considerar nas metas estratégicas de gestão de pessoas na organização as concepções desenvolvidas sobre QVT decorrentes da vivência dos próprios, pois estas são as efetivamente incorporadas pelos gestores e trabalhadores.

Reforça-se, por fim, a necessidade de:

4ª ampliar o foco para tratar da ergonomia organizacional para além da ergonomia física como uma questão estratégica e concreta na valorização da força de trabalho da instituição.

6.1 Sugestões para Pesquisa Futura

Descobriu-se que a estrutura física precária é uma das responsáveis pelos *gaps* entre o trabalho prescrito e trabalho real, provocando influências negativas na QVT e que a ergonomia física é abrangida pela ergonomia organizacional. Logo, para melhorar a compreensão de como as práticas de ergonomia adotadas influenciam as concepções de QVT, sugere-se desenvolver novos estudos que abordem o a ergonomia organizacional e às práticas profissionais de servidores e de seus gestores, examinando a perspectiva dos últimos.

A partir de uma abordagem social ou individual, sugere-se aprofundar no tema da ergonomia cognitiva, que se preocupa com questões ligadas à carga mental de trabalho, aos aspectos emocionais e às interações entre indivíduos (grupo e trabalho em equipe).

7 REFERÊNCIAS

ABERGO. Associação Brasileira de Ergonomia. **Classificação do entendimento em ergonomia**. Disponível em: <www.abergo.org.br>. Acesso março 2018.

ABRAHÃO, J. I. Reestruturação produtiva e variabilidade do trabalho: uma abordagem da ergonomia. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 16, p. 49-54, 2000.

ALBRECHT, P. A. T; KRAWULSKI, E. Concurseiros e a busca por um emprego estável: reflexões sobre os motivos de ingresso no serviço público. **Cad. psicol. soc. trab.**, São Paulo, v. 14, p. 2, dez. 2011.

ALBUQUERQUE, L.G; FARANÇA, A. C. L. Estratégias de recursos e gestão da QVT: O estresse e a expansão do conceito de qualidade total. **Rev. de adm.**, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 40-51, 1998.

ANDREWS, K. R. O conceito da estratégia empresarial. In: MINTZBERG, H.; QUINN, J.B. **O processo da estratégia**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ANTUNES, R.; PRAUN, L. A sociedade dos adoecimentos no trabalho. **Rev. Serv. Soc.**, São Paulo, n. 123, p. 407-427, jul./set. 2015.

BARBOSA, L.G. **Fisioterapia Preventiva nos Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho- DORTs**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2013.

BARBOSA, M. S. A.; SANTOS, R.M.; TREZZA, M. C. S. F. A vida do trabalhador antes e após a Lesão por Esforço Repetitivo (LER) e Doença Osteomuscular Relacionada ao Trabalho (DORT). **Rev Bras Enferm**; v. 60, n. 5, p. 491-496, 2007.

BENDASSOLLI, P. F.; SOBOLL, L. A. P. Introdução às clínicas do trabalho: aportes teóricos, pressupostos e aplicações. In: BENDASSOLLI, P. F.; SOBOLL, L. A. P. (Org.), **Clínicas do trabalho: novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade**. São Paulo: Atlas, p. 3-21, 2011.

BIANCO, M. F; HOLZ, E, B. Ergologia:uma abordagem possível para os estudos organizacionais sobre trabalho. **Cad. EBAPE. BR**, v.12,. Rio de Janeiro, 2014

BRANDIMILLER, P.A. **O Corpo no Trabalho**. São Paulo: SENAC, 2008.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. Anuário estatístico da previdência social, 2013. Brasília, DF; 2014. Disponível em: <http://bit.ly/2ek609x>.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Portaria n. 25 de dezembro de 1994**. Diário Oficial da União, 1994. Disponível em: <http://www.mte.gov.br/legislacao/portarias/1994>.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Portarias n. 3214 de 8 de junho de 1978 e Portaria n. 3751, de 23 de novembro de 1990.** Diário Oficial da União, 1990. Disponível em: <http://www.mte.gov.br/legislacao/portarias/1940>.

_____. Secretaria de Segurança e Saúde do Trabalhador- SSST. **Normas reguladoras- NR 09 a 17.** Consolidação das Leis do Trabalho. Brasília: MTE/ SSST, 2002. Disponível no site www.met.gov.br

_____. **Lei nº 8.080 de 19 de setembro de 1990.** Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. 1990a. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8080.htm>> Acesso em: 20/11/2016

_____. **Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990.** Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. 1990b. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8112cons.htm>> Acesso em: 20/11/2016.

_____. **Portaria nº 1.823, de 23 de agosto de 2012.** Institui a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Ministério da Saúde- MS, Brasília, DF. 2012b. Disponível em: <<http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt1823_23_08_2012.html>> Acesso em: 18/06/2017.

CERQUEIRA, J. P. **Iniciando os conceitos de qualidade total.** Biblioteca Pioneira de Administração e Negócios. São Paulo: Pioneira, 1994. Série Qualidade Brasil.

CHANLAT, J. -F. **Ciências Sociais e Management.** São Paulo: Atlas, 2000.

CHANLAT, J. -F. O gerencialismo e a ética do bem comum: a questão da motivação para o trabalho nos serviços públicos. In: **VII Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de La Administración Pública.** Lisboa, Portugal, 8-11 oct., 2002.

CHERMAN, A. **Valoração do Conhecimento das Organizações: Percepções dos indivíduos e impactos nas práticas organizacionais.** 2013. 234 f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <<<http://pct.capes.gov.br/teses/2013/31005012019P6/TES.PDF>>> Acesso em: 16/02/2017.

CHERMAN, A.; ROCHA-PINTO, S. R. Fenomenografia e a valoração do conhecimento nas organizações: diálogo entre método e fenômeno. Anais **XXXIX EnANPAD**, Belo Horizonte, 2015.

COSTA, W. S. Resgate da humanização no ambiente de trabalho. **Cadernos de Pesquisa em Administração**, São Paulo, v. 09, nº 02, p. 13-23, abril/junho, 2002.

COUTO, H. A. **Ergonomia aplicada ao trabalho: o manual técnico da máquina humana.** Belo Horizonte: Ergo, 1996.

CRESWELL, J. **Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches.** Thousand Oaks: SAGE Publications, 1994.

CRESWELL, J. **Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research.** Boston, MA: Pearson, 2012.

CUNHA, J. B.; BLANK, V. L. G.; BOING, A. F. Tendência temporal de afastamento do trabalho em servidores públicos (1995-2005). **Revista Brasileira de Epidemiologia**, v.12, n.2, p. 226-236, 2009. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2009000200012. Acesso em 20 de setembro de 2016.

DANIELLOU, F.; LAVILLE, A.; TEIGER, C. Ficção e realidade do trabalho operário. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v 17, n. 68, p. 7-13, 1989.

DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional.** São Paulo: Pioneira TL, 1992.

DE MASI, D. **O futuro do trabalho: fadiga e ócio na sociedade pós-industrial,** José Olympio Ltda. Brasília: UNB, 2000.

DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, São Paulo, v. 14, n.3, p. 27-34, 2004.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELLI, E; JAYET, C. **Psicodinâmica do Trabalho: contribuições da escola Dejouriana à análise de prazer, sofrimento e trabalho.** São Paulo: Atlas, 1994.

DEJOURS, C. Psicodinâmica do Trabalho na Pós-modernidade. In: MENDES, A. M.:LIMA, S.; FACAS, F.P. (Org.). **Diálogo sobre a Psicodinâmica do Trabalho.** Brasília: Paralelo 15, 2007, p. 13-26.

DURAFFOURG, J.; DUC, M.; DURRIVE, L. O trabalho e o ponto de vista da atividade. In: SCHWARTZ, Y.; DURRIVE, L. (Org.). **Trabalho & Ergologia: conversas sobre a atividade humana.** Niterói: Ed. UFF, 2010, p. 47-87.

DUL, J; NEUMANN, W, P. Ergonomics contributions to company strategies. **10th International Conference on Human Aspects of Advanced Manufacturing: Agility and Hybrid Automation - HAAMAHA 2005,** San Diego, USA, 2005.

DURRIVE, L.; SCHWARTZ, Y. Glossário da Ergologia. **Laboreal**, v.4, n.1, p. 23-28, 2008. Disponível em:<http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u56oTV6582234396587>. Acesso em: 10 fev. 2018.

ERGONOMIA, Associação Internacional, Suíça, 2000. Disponível em: <http://www.iea.cc/whats/index.html>. Acesso em 18 de setembro de 2017.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, M. C; ROCHA BARROS, P.C (In) Compatibilidade Trabalho Prescrito-Trabalho Real e Vivência de Prazer- Sofrimento dos Trabalhadores: Um Diálogo entre Ergonomia da Atividade e a Psicodinâmica do Trabalho. **Revista Alethéia**, Ulbra, Canoas, RS, 2003.

_____; ALMEIDA, CP; MENDES, AM (Orgs.). **Dominação e resistência no contexto trabalho-saúde**. São Paulo: Mackenzie, p. 159-182, 2011.

_____. **Qualidade de Vida no Trabalho: Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores**. Brasília DF: Edições LPA; 2011.

_____. Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho: Saúde e Promoção do Bem-Estar dos Trabalhadores em Questão. **Revista Tempus Actas de Saúde Coletiva**, p. 61-78, 2012.

_____. Ergonomia da Atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho: lugar, importância e contribuição da Análise Ergonômica do Trabalho (AET). **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v 40, n. 131, p.18-29, 2015.

FLYVBJERG, B. Five Misunderstandings About Case-Study Research. **Qualitative Inquiry**, v.12, n. 2, p. 219-245, UK: Sage Publications, April 2006.

GHERARDI, S.; STRATI, A. **Administração e Aprendizagem na Prática**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

_____. Introduction: the critical power of the “practice lens”. **Management Learning**, v. 40, n. 2, p. 115- 128, 2009.

HOLZ. E. B; BIANCO, M. F. **Ergologia: uma abordagem possível para os estudos organizacionais sobre trabalho**. **Cad. EBAPE. BR**, v. 12, n. 6, p. 494- 512, Rio de Janeiro, 2014.

HUSE, E. F.; CUMMINGS, T. G. **Organization development and change**. Minnesota: West Publishing Co., 1985.

IBAÑEZ, G., T. La psicología social como dispositivo desconstruccionista. In T. IBAÑEZ, G. **El conocimiento de La realidad social**. Barcelona: Sendai, 1989, p. 109-133.

JASTRZEBOWAKI, W. An outline of ergonomics, or the science of work. Varsóvia: **Central Institute for LabourProtection**, 1857.

LASMAR, S. M. K; MEJIA, D. P. M. **A Importância da Ergonomia nas Perícias Médicas.** São Paulo, 2012. Disponível <<http://www.portalbiocursos.com.br/artigos/ergonomia>> acesso em julho 2017.

LIMA, J. B.; CRUZ, G. A. Trabalho sentado: riscos ergonômicos para profissionais de bibliotecas, arquivos e museus. **Revista Brasileira de Arqueometria, Restauração e Conservação - ARC-** v. 3, 2010. Disponível em: www.restaurabr.org/. Acesso em: jun. de 2017.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade, pós-industrial.** São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos.** São Paulo: Atlas, 2007.

LOPES, A. L.S.V. **Autonomia no Trabalho na Perspectiva de um Grupo de Profissionais Especializados: um estudo fenomenográfico.** Rio de Janeiro: UFRJ, 2012.

MARTON, F; BOOTH, S. A. **Learning and awareness.** Mahwah: Lawrence Erlbaum Inc. Publishers, 1997.

MARTON, F. Phenomenography: describing conceptions of the world around us, **Instructional Science**, v. 10, n. 20, p. 177-200, 1981.

MARQUES, S. V. D; MARTINS, G. B; SOBRINHO, O. C. Saúde, trabalho e subjetividade: absenteísmo-doença de trabalhadores em uma universidade pública. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 9, Edição Especial, p. 669-680, Rio de Janeiro, 2011.

MORAES, M. V. G. **Doenças Ocupacionais - Agentes: Físico, Químico, Biológico, Ergonômico.** Rio de Janeiro, Iátria, 2010.

MOURA, M. A. Novas tecnologias. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 21, n.79, p. 63-75, jul. /Ago. /Set. 1993.

MURREL, K. F. H. **Ergonomic: man in his working environment.** London: Chaoman et Hall, 1965.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of work life: perspectives and directions. **Organizational Dynamics**, v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.

NONAKA, I; TAKEUCHI, H. **The knowledge- creating company.** Oxford, 1995.

OSTERAKER, M. Phenomenography as a research method in management research. Swedish School Economics and Business Administration in Vasa. **Department os Management and Organization.** Finland. 2011. Disponível

em:<<<http://ecsocman.hse.ru/data/972/650/1219/phenomenography.pdf>>>
em:10/01/2017.

Acesso

PATTON, M. **Qualitative research and evaluation methods**. London, Thousand Oaks: Sage Publications, 2002.

PORTER, M.E. **Corporate Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance**. New York: Free Press, 1985.

QUEIROZ, A. S. Diagnóstico, Política em Qualidade de Vida no Trabalho em uma Instituição Pública Brasileira: como premissa para mudanças no contexto organizacional. **Dissertação** (Mestrado Administração). Universidade Federal de Brasília, Brasília, DF, 2016.

RENÉ, M. **Patologia do Trabalho**. Rio de Janeiro: Atheneu, 2003.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**, Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.

RODRIGUES, S. B. A informática na organização e no trabalho. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 28, n. 3, p. 43-50, jul. / set. 1988.

RONCHI, C. C. **Sentido do trabalho-Saúde e Qualidade de Vida**. São Paulo: Juaruá,2010.

SALLES, M. M. Tendossinovite: Doença Ocupacional ou Social. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 19, n. 73, p. 59- 85, abril, maio, junho,1991.

SAMPAIO, J. D. R. Qualidade de Vida no Trabalho: Perspectivas e Desafios Atuais. **Revista Psicologia, Organizações e Trabalho**, v. 12, n. 1, p. 121-136, 2012.

SANDBERG, J. Understanding human competence at work: an interpretative approach. **Academy of Management Journal**. v 43, n. 1, p. 09-25, February, 2000.

SCOTT, R. **Organizations: rational, natural and open systems**. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1992.

SIASS- Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor. Site.c2016. Disponível em: <<<https://www2.siapenet.gov.br/saude/portal/public/index.xhtml>>>. Acesso em: 10/05/2018.

SENGE, M. P. **A quinta disciplina**. São Paulo: Best Seller, 1990.

SUCHMAN, M. C. Managing Legitimacy: Strategic and Institutional Approaches. **Academy of Management Review**, v 20, n. 03, p. 571- 610, 1995.

UFRRJ. **Relatório de Gestão UFRRJ, 2015, 2016 e 2017**. Disponível no site: [//portal.ufrrj.br/institucional/relatorios-de-gestao/relatorios-de-gestao-da-ufrrj/](http://portal.ufrrj.br/institucional/relatorios-de-gestao/relatorios-de-gestao-da-ufrrj/). Acesso em: 10/05/2018.

_____; DAST. **Relatório de Avaliação Ambiental e Ocupacional da Vigilância em saúde do trabalhador**. Avaliação de estação de trabalho na COTIC, 2017.

_____; **Deliberação n 79. Plano de Desenvolvimento Institucional- PDI: 2018- 2022**. Rio de Janeiro, Seropédica, dezembro de 2017.

VASCONCELOS, F. V, CYRINO, A. B. Vantagem competitiva: os modelos teóricos atuais e a convergência entre estratégia e teoria organizacional, **RAE - Revista de Administração de Empresas**, v. 40, n. 4. Out./ Dez. 2000.

VAYVAY, O.; ERDINC, O. Dimensions of the Relationship Between Ergonomics and Quality in Manufacturing: a review, **ResearchGate**, Conference Paper, June 2004. <https://www.researchgate.net/publication/264458981>. Acesso em: 10/05/2018.

VIEIRA, C. B.; VILAS BOAS, A. A.; ANDRADE. O. B.; OLIVEIRA E. R. Motivação na Administração Pública: considerações teóricas sobre a aplicabilidade dos pressupostos das teorias motivacionais na esfera pública. **Revista: ADM Gestão Estratégia**, v. 4, n. 01, p. 2-18, 2011.

VIDAL, M.C. **Guia para Análise Ergonômica do Trabalho (AET) na Empresa**. Rio de Janeiro: Editora Virtual Científica, 2003.

VIDAL, M. C.; MÁSCULO, F.S E. **Ergonomia: trabalho adequado e eficiente**. Rio de Janeiro, Elsevier-campus, Coleção ABEPRO, cap.12, 2012.

VIEGAS, L. R.T.; ALMEIDA, M. M. C. Perfil epidemiológico dos casos de LER/DOR dentre trabalhadores da indústria no Brasil no período de 2007 a 2013. **Rev Bras Saúde Ocup**, v. 41, n. 22, p. 1-10, 2016.

VUORI, H. A qualidade da saúde. **Cad. Ciência e Tecnologia**, v. 3, n. 1, p. 17-24, 1991.

WALTON, R, E. Quality of working life? What is it. **Sloan Management Review**, v. 15, n.1, p. 11- 21,1973.

WISNER, A. **A inteligência no trabalho: textos selecionados de ergonomia**. São Paulo: Fundacentro, 1997.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2010.

8 APÊNDICES

Apêndice 1: Perfil dos Entrevistados

Sector	Identificação	Cargo/ formação para o cargo/ formação real	Tempo: Inst. ou serviço público/ no setor	Idade/sexo	Tempo da entrevista
COTIC	1	Ass. Adm/ nível médio/ sup	28 anos/ 25 anos	62 anos/ mas	60 m
	2	Ass. Adm/ nível fund/ sup	05 anos/ 02anos	45 anos/ fem	48 m
	3	Tec. Adm/ Nívelsup	07 anos/ 07anos	39 anos/ mas	42 m
	4	Tec. Adm/ Nívelsup	06 anos/ 06anos	30 anos/ fem	30 m
	5	Tec. Adm/ Nívelsup	07 anos/ 07 anos	33 anos/ mas	33 m
	6	Tec. Adm/ Nívelsup	04 anos/ 04 anos	29 anos/ fem	26 m
PROPLADI	7	Tec. Adm/ Nívelsup	09 anos/ 09 anos	36 anos/ mas	60 m
	8	Aux. Adm/ Nível médio/ sup.	26 anos/ 04 anos	60 anos/ fem	45 m
	9	Aux. Adm/ Nível médio/ sup	04anos/ 01ano	33anos/ mas	40 m
	10	Tec. Adm/ Nívelsup	08 anos / 01ano	40 anos/ fem	43 m
BC	11	Aux. Adm/ Nível médio/ sup	38 anos/ 03 anos	58 anos/ fem	25 m
	12	Tec. Adm/ Nívelsup	08 anos/ 08m	30 anos/ fem	11 m
	13	Tec. Adm/ Nívelsup	21anos /09 anos	51 anos/ fem	24 m
	14	Aux. Adm/ Nível médio/ sup.	12 anos/ 01 ano	62 anos/ fem	28 m
	15	Tec. Adm/ Nívelsup	24 anos/ 24 anos	54 anos/ fem	24m

Apêndice 2: Roteiro da Entrevista

Roteiro Semiestruturado de Entrevista Práticas ergonômicas e QVT

Introdução:

Esta pesquisa foca em identificar as práticas de ergonomia na Qualidade de Vida no Trabalhador (QVT). Para tanto vou fazer perguntas sobre sua vida profissional, e sinta-se à vontade para abordar diferentes aspectos que você considere importantes dentro do contexto de ergonomia e QVT.

Todos os dados são mantidos sob confidencialidade, nenhum entrevistado será identificado sob nenhum aspecto. Nossa conversa será gravada para facilitar a retomada do conteúdo, posteriormente.

Perfil do Entrevistado:

Identificação:	Setor:	Cargo e formação:	Formação real:
Tempo de Instituição e ou serviço público: Idade:		Tempo no Cargo: Tempo no Setor:	

A) Me conte sobre sua trajetória profissional até chegar na Rural.

B) Relate de forma sucinta a suas atividades, na Universidade.

Perguntas Centrais:

QUESTÕES:

- 1) O que é Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) para você?
- 2) Como a estrutura de trabalho, ou seja, espaço físico, mobiliário e instrumentos permite executar as suas tarefas?
- 3) Você poderia citar exemplos de situações, dentro do seu trabalho cotidiano (práticas), nas quais a estrutura (ergonomia) exerce influência na QVT.
- 4) Como você percebe esta influência?

Perguntas de Apoio:

QUESTÕES:

- O que promove a sensação de bem-estar no trabalho para você?
- O que promove a sensação de mal-estar no trabalho para você?
- Qual é o serviço que você presta aqui, que tarefas são necessárias para prestar esse serviço?
- Quais as dificuldades que você vivencia (experimenta) para executar as suas tarefas prescritas?
- As tarefas e o serviço que você presta, demandam trabalho maior na execução do que parece?
- O que significa QSP no seu trabalho?
- Como as condições atuais de estrutura de trabalho tem interferido:
 - 7.1) Na sua saúde?
 - 7.2) No relacionamento com os seus pares, chefia e usuários?
 - 7.3) Na Qualidade do Serviço que você presta?

C) Fique a vontade para acrescentar algo que julgue importante sobre o seu trabalho ou sobre alguma coisa a respeito da entrevista ou sobre a pesquisa?

Agradecimentos.

1 Apêndice 3: Transcrições das Entrevistas

Entrevistado: 01

- 2 Esta pesquisa foca em identificar as práticas de ergonomia na Qualidade de Vida no
3 Trabalhador (QVT). Para tanto vou fazer perguntas sobre sua vida profissional, e sinta-se à
4 vontade para abordar diferentes aspectos que você considere importantes dentro do contexto
5 de ergonomia e QVT.
- 6 Todos os dados são mantidos sob confidencialidade, nenhum entrevistado será identificado
7 sob nenhum aspecto. Nossa conversa será gravada para facilitar a retomada do conteúdo,
8 posteriormente.
- 9 Entrevistador: a sua formação profissional para esse cargo?
- 10 Entrevistado: o meu cargo é de nível médio.
- 11 Entrevistador: Qual é a sua formação profissional atual?
- 12 Entrevistado: a minha formação é pós-graduação especialização em análise de sistemas e
13 especialização em gerenciamento de redes.
- 14 Entrevistador: Então você tem duas especializações?
- 15 Entrevistado: uma especialização a outra é aperfeiçoamento.
- 16 Entrevistador: Qual é a sua idade?
- 17 Entrevistado: 62
- 18 Entrevistador: Quanto tempo você tem na Rural e na COTIC?
- 19 Entrevistado: 28 anos e 23 anos na COTIC.
- 20 Entrevistador: Quais são as atribuições do seu cargo na COTIC?
- 21 Entrevistado: Orientar e atender os usuários, organizar os atendimentos feitos aos outros
22 setores e eventualmente receber equipamentos de informática e cadastrar. É para falar das
23 atividades paralelas ou somente das dentro da instituição?
- 24 Entrevistador: Principalmente as dentro da RURAL, mas vamos abordar esta parte também.
25 Conte-me sobre a sua trajetória profissional até chegar a Rural.
- 26 Entrevistado: Eu fui, talvez, o que eu tenha trabalhado mais foi como professor. Trabalhei
27 dando aulas particulares, mas também trabalhei dando aula em colégios particulares e cheguei
28 a trabalhar simultaneamente em seis colégios. Eu fazia muitas viagens de um colégio ao
29 outro, trabalhava de manhã até à noite.
- 30 Entrevistador: Você dava aula de que?
- 31 Entrevistado: Eu dava aula de informática, mas também dava aula em outras disciplinas, pois
32 tenho graduação em economia.
- 33 Entrevistador: Relate de forma sucinta as suas atividades realizadas na Rural.
- 34 Entrevistado: Atualmente não estou muito integrado ao setor de informática em si, pois estou
35 tentando sair e estou indo para atividades mais culturais. Como envolvido na organização de
36 seminários, dou assessoria ao coral da universidade faço agendamentos, contatos para
37 participação em eventos. Mas estou preso ainda o setor de informática, não foi liberado ainda
38 oficialmente e continuo atuando na rotina do setor de informática.
- 39 Entrevistador: As atividades culturais começaram a partir de quando?
- 40 Entrevistado: Enfatizaram-se nos últimos dois anos, mas sempre fiz isso de uma forma
41 paralela.
- 42 Entrevistador: E anterior estava mais ligados à que atividades na COTIC?
- 43 Entrevistado: Sim anterior a isso eu estava ligado integralmente as atividade da COTIC.
44 Apenas nos últimos dois anos que comecei a me dedicar às atividades culturais.
- 45 Entrevistador: Fale-me sobre as suas atividades dentro da COTIC onde você tem mais tempo
46 de vivencia profissional na Rural.

47 Entrevistado: Na COTIC é que eu me esqueci de falar, eu tenho tempo maior é que eu fui
48 estagiário lá antes de ser servidor na Rural e de ser funcionário lá [na COTIC]. Quando entrei
49 na universidade foi trabalhar no departamento de pessoal e trabalhei aproximadamente uns
50 quatro ou cinco anos e trabalho aproximadamente uns 23 anos no setor de informática
51 [COTIC]. E la sempre teve dificuldades em relação ao mobiliário . O mobiliário mais antigo
52 não havia nada de ergonômico acredito de não haver estudos em relação a isto (ergonomia)se
53 havia as informações não chegavam à Rural. Na universidade nós sentávamos e cadeiras
54 flexíveis demais, sem espaldar, com posto que não fosse adequado e esse mobiliário perdurou
55 ate se acabar.

56 Entrevistador: Mas me descreva a atividade de vocês exerce na COTIC.

57 Entrevistado: Era basicamente no início atividade de programação depois passei fazer a parte
58 de Treinamento. Fiquei fazendo um bom tempo à parte de Treinamento também fazia parte de
59 cadastramento de turmas nos cursos o que me levou para a COTIC. E depois com o advento
60 da rede o pessoal teve que ser capacitado para poder atuar com rede [rede de informática]. E
61 aia nossa atividade era com poucas pessoas e se espalhou com diversas áreas, uma parte de
62 manutenção na qual você visitava diversos setores, puxar algum cabo que passaria por de
63 baixo de alguma mesa, agente dava suporte aos equipamentos, e na área de manutenção a
64 gente abria e fechava os computadores. Posteriormente de uns dez anos para cahouve uma
65 segmentação das atividades e a partir desse momento os grupos se estruturando e ai nos
66 passamos a diminuir os atendimentos externos. No meu caso, a tendência, passou a orientar
67 atender as pessoas [o público] da própria COTIC. Mas como a infraestrutura na verdade não é
68 adequado falta telefone e falta conhecimento melhor dos momentos de gerenciamento a gente
69 ainda é chamado ao local para dar alguma orientação, para verificar alguma coisa apesar que
70 isto hoje já está bem mais diminuído [visitas presenciais aos diferentes setores]. Eu que na
71 minha característica costume ainda visitar os locais, pois conheço muitas pessoas as pessoas
72 me chamam e eu acabo indo ao local para fazer alguns atendimentos e na não a gente anda
73 muito eu até acho bom mandar, pois evita a vida sedentária. Principalmente nos últimos seis
74 anos a gente tem uma atividade mais sedentários, pois os atendimentos são feitos de lá mesmo
75 na organização da recepção de equipamentos a questão de resolver os problemas a gente já
76 consegue monitorar o Campos se tem rede em algum lugar se tá faltando o falhando rede
77 algum lugar, então a gente já passou aí menos em alguns lugares do campos, a minha
78 atividade ficou mais restrita sendo feita dentro da COTIC. Mas como tem outras atividades
79 como junto a coral eu acabado deslocando um pouco mais

80 Entrevistadora: O que é qualidade de vida no trabalho para você?

81 Entrevistado: é mais ou menos o que eu estou fazendo agora é você não morar longe do
82 trabalho é você praticar atividade física o que eu estou fazendo agora. To praticando academia
83 mais ou menos uns quatro anos. É tem horário para o lazer fazer coisas que mais ou menos lhe
84 agrade, não fazer as coisas por obrigação e ter uma vida social e sentimental.

85 Entrevistadora: E no trabalho o que é qualidade de vida para você dentro do trabalho?

86 Entrevistado: é o relacionamento entre as pessoas dentro do setor que a gente está trabalhando
87 ne, nesse caso, por exemplo, às vezes é muito difícil relacionamento com as pessoas dentro do
88 trabalho acaba sendo angustiante. Eu já passei por isso não na Rural, mas no IBGE nos
89 últimos meses que trabalhei lá foi muito difícil eu não gostava mais de nada não tinha mais
90 ambiente. Acho que a gente não tem um relacionamento muito adequado isso agrava qualquer
91 situação no que diz respeito no tratamento com o chefe a postura ao horário de trabalho. Até
92 mesmo as tarefas ficam mais penosas o relacionamento é muito importante e cobro da minha
93 chefia para manter um bom relacionamento entre os colegas do setor ou seja os colegas dos
94 demais setores.

95 Entrevistadora: como espaço físico, ou seja, o mobiliário os instrumentos que permite você
96 executar suas tarefas de trabalho?

97 Entrevistado: nem sempre da maneira adequada tá. Porque a gente não tem mobiliário
98 adequado, equipamento por vezes falta alguma coisa. É comum por vezes você vê as pessoas
99 trazerem equipamentos de casa para complementar o seu equipamento tipo suporte para os
100 pés, um colega chegou a comprar uma cadeira, pois o problema é dele de coluna é mais
101 complicado, eu até mesmo já pedi a cadeira específica mas me deram outro tipo de cadeira.
102 Isso afeta um pouco a qualidade de um trabalho, é desculpa eu perdi um pouco da pergunta.
103 Entrevistadora: E para você comentar como é o espaço físico do seu trabalho a estrutura,
104 mobiliário, instrumentos para o desempenho das tarefas no trabalho.
105 Entrevistado: trabalhei muitas vezes durante muito tempo no espaço provisório que não tinha
106 refrigeração, isso incomodava obviamente no calor, mas para mim isso não é uma coisa
107 fundamenta. Agora mudamos de espaço o espaço com refrigeração, mas, porém menor
108 deveria ser bom, mas para mim não ficou bom o espaço menor. O local ficou imprensado,
109 mas como não quero ficar lá, estou querendo sair de lá e não estou me importando tanto assim
110 com as mudanças. O problema é que a COTIC enfrenta questões em relação ao espaço lá tem
111 um projeto de reforma área Universidade não conseguiu implementar até hoje e nós já
112 mudamos o Projeto readequamos, devido à falta de verba o projeto não conseguiu ir para
113 frente até hoje.
114 Entrevistadora: as suas tarefas se tornam mais difíceis, mais penosas, de serem executados
115 devido à estrutura física de trabalho disponível?
116 Entrevistado: Eu diria para você que as tarefas do meu setor da minha atividade não
117 demandam tempo eu tô no setor de atendimento. Mas eu preciso dar um retorno muitas vezes
118 eu tenho a estrutura adequada para dar esse retorno para o usuário no momento que ele
119 precisa.
120 Entrevistadora: Como assim cite exemplos.
121 Entrevistado: Eu não tenho o telefone, eu não tenho o telefone perto de mim muitas vezes é
122 preciso dar um retorno para um usuário. Muitas vezes eu tô na mesa e preciso sair para
123 atender ao telefone. Muitas vezes eu tenho que passar uma orientação, mas eu preciso estar
124 perto do monitor para poder orientar junto ao telefone fica um pouco confuso passar
125 orientação via telefone se eu não posso visualizar o meu monitor simultaneamente. Eu deveria
126 estar sentado na mesa com telefone ao meu lado vendo os dados os que ele tá pedindo de
127 forma simultânea no monitor do computador e assim passar as orientações ao usuário. Isso em
128 parte foi resolvido porque eu posso ligar para o usuário, pois eu tenho um ramal no
129 computador que me permite fazer ligações, mas não recebem chamadas. Só para
130 complementar as nossas tarefas não demandam tempo. Muitas vezes a gente tem dificuldade
131 com área de trabalho falta de equipamentos para dar a resposta adequada para o usuário
132 naquele momento muitas vezes a gente agenda para dar resposta para os problemas das
133 pessoas.
134 Olha um outro problema presente é em relação ao relacionamento a chefia na Rural a chefia
135 na COTIC não tem o hábito de passar a informação para todos muitas vezes a gente que tenha
136 a incumbência de passar informação para usuário não sabe que houve mudança nas coisas por
137 exemplo. Isso me deixa decepcionado [irritabilidade].
138 Entrevistadora: E essa situação de problemas na estrutura, falha na comunicação como vem a
139 influenciar na qualidade de vida no trabalho para você?
140 Entrevistado: influenciou tanto, tanto, tanto que eu to pedindo para sair. Já passei muitos anos
141 em relação a isso e agora na reta final perto de me aposentar não vale a pena ficar eu virei
142 aquele cara que só reclama. Aquele cara que nas reuniões levanta o dedinho para discordar,
143 que reclama e isso não está dando resultado. Os meninos mais novos não tem essa atitude essa
144 preocupação os meninos mais novos estão preocupados em cumprir o expediente e se puder
145 fazer um concurso público e ir para outro lugar. Acabou aquela unidade de você querer fazer
146 mudar o seu setor para melhor como um todo.

147 Você tem um projeto de reforma do setor há 4 anos que não acontece, eu fico com pena pois
148 entram os meninos novos com alguma esperança. Então para não me tornar uma pessoa
149 antipática eu acabo preferindo fazer uma coisa que eu gosto, que vai me dar muito trabalho,
150 mas que eu gosto. **Então eu pedi para sair**, mas eu ainda não consegui sair porque o pró-
151 reitor ainda não assinou.

152 Entrevistadora: você falou da ergonomia da estrutura física de trabalho para os meninos novos
153 e para você como é que está essa ergonomia? Como esse fator influenciou na sua qualidade de
154 vida no seu trabalho?

155 Entrevistado: eu acho que deixa assim com aquela dificuldade de trabalhar diminui a
156 vitalidade de trabalhar, você quer fazer um movimento não tem espaço, não tem material.
157 Então frustra e você vai somando as frustrações. Às vezes você pode ter uma dificuldade, mas
158 a quantidade de vezes com que isso vai se repetindo cansa. Isso gera um problema a gente já
159 teve uma mudança de mobiliário isso aproximadamente há uns 10 anos que foi muito
160 frustrante você se livrar de cadeiras que já não eram adequadas e chegou um equipamento que
161 não era muito bem o que ele tinha pedido solicitado, chegaram coisas que você percebia
162 facilmente que estava abaixo do padrão que tinha sido solicitado. Universidade aceitou isso a
163 gente reclamou, mas nada adiantou e a gente ficou com aquele equipamento inadequado. Eu
164 me liberei de alguns [equipamentos abaixo do padrão ergonômico] deles é interessante você
165 notar tá também que a mesa você viu lá na minha sala vamos nós obtemos não foi a
166 universidade que destinou nós que fomos buscar pela Universidade [pegou de descarte de
167 outros setores] nós transferimos para o nosso setor e adaptamos para o nosso uso. Com tempo
168 tudo isso é desgastante e vai se chamado das frustrações, eu resolvi com tudo isso desculpe o
169 desabafo **que não vale a pena** [desabafo, expressão de cansaço] eu estou no final de carreira.
170 Não vejo solução e nem vejo a disposição de cima [chefia, superiores da administração da
171 Universidade] para que haja mudança em relação a isso tudo relatado. Muito pelo contrário as
172 atitudes me parecem que as pessoas estão mais preocupadas com os cargos não se preocupe
173 com os cargos e não se preocupam com as pessoas, com o ambiente e tal. Para você me
174 compreender melhor posso citar o meu chefe do setor ele não fica mais no setor ele fica lá no
175 terceiro andar [ar irônico, misturado com decepção].

176 Entrevistadora: você define ambiente como o que?

177 Entrevistado: como local de trabalho específico, a estrutura o espaço de trabalho. Aqui tem
178 coordenador? Entrevistadora: sim.

179 Entrevistado: é como se o coordenador daqui, por exemplo, [local no qual está sendo feita a
180 entrevista] ficasse bem longe desse setor lá na PROAD por exemplo. já viu isso em algum
181 lugar é difícil [expressão de situação absurda]. **Isso para mim foi a gota d'água**, resultado
182 hoje e que as coisa são mais difícil de caminhar.

183 Hoje talvez eu reclame mais assim de uma forma mais preocupada a estrutura do que comigo
184 mesmo. Eu já tenho muitos anos de Universidade de acordo com a maneira com que o me
185 comportamento sempre tive uma certa autonomia dentro da minha função e nunca atropele
186 ninguém. Eu nunca me senti cerceado pela chefia, mas sempre acreditei que a chefia deveria
187 criar um ambiente bom congregar as pessoas. e não houve isso passei a ter chefes que são
188 mais novos na Universidade do que eu, sem a mesma unidade de sintonia entre as pessoa.
189 Então eu descobri que a única forma de manter o mesmo relacionamento de amizade com as
190 pessoas no setor é eu sair de lá. A falta de estrutura de lá acaba desgastando o animo da
191 gente.

192 Quando eu entrei na universidade, quando fiz os primeiros cursos de informática quando eu
193 era estudante o significado de trabalhar no setor de informática era como se fosse uma elite da
194 universidade [explica] tecnicamente falando. Era um trabalho que a pessoa fazia e gostava.
195 Então a questão é essa se não está dando resultado é melhor tentar mudar isso também
196 influenciado pela minha vida pessoal eu também andei frustrado com o meu casamento e com

197 á vida pessoal. Eu optei em sair do meu casamento e achava que poderia me dar muito mal,
198 mas não foi isso que aconteceu. Mas melhorou a minha qualidade de vida pois vim morar
199 perto da Rural e até o meu relacionamento com a minha ex melhorou. Isso me fez entender
200 que às vezes é preciso ter a coragem de mudar em certos momentos é mudar as coisas que
201 estão sufocando a gente, a gente não deve estar sempre aceitando não deve ter medo de
202 mudar.

203 Entrevistadora: isso dentro do contexto do trabalho também [capacidade de mudar]?

204 Entrevistado: isso me deu um alerta [as mudanças na vida pessoal] a gente tem que ter
205 coragem para mudar. Pode ser uma coisa difícil [a mudança, ter coragem], mas eu vou ter um
206 controle maior sobre isso. Se eu frustrar vou frustrar por mim mesmo foi minha opção.

207 Entrevistadora: você fala isso sobre essa mudança profissional de sair da cotic?

208 Entrevistado: isso mesmo eu vou sair da cotic, mas eu quero deixar bem claro que não vou
209 sair totalmente. Eu vou estar com pé lá como, por exemplo, o primeiro setor que eu trabalhei
210 na Rural por departamento de pessoal eu saí de lá do departamento de pessoal por questões da
211 atividade mesmo. Nos últimos anos do departamento de pessoal eu ficava organizando os
212 cursos de treinamento esses cursos de Treinamento eram dado por estudante, quando chegava
213 o período de fazer provas de férias esses estudantes sumiam literalmente [risada]. E como eu
214 estava acostumado a dar aula eu me escalava para poder cobrir essas faltas. E de substituto
215 eu passei a ser professor definitivo de alguns cursos [cursos de treinamento].

216 Eu fiquei muito tempo na informática do departamento de pessoal e com o advento da
217 internet precisava de mais gente e assim se resolveu fazer uma permuta para se facilitar as
218 coisas e fui para o setor de informática. Eu trabalhava mesmo, mas com informática no DP e
219 depois eu fui para o treinamento, do treinamento fui para o suporte de rede. Mas na época de
220 tinha um grande entusiasmo porque as coisas estavam mudando estão acontecendo. Agora
221 não, é uma decisão minha para não ficar insatisfeito para ter mais entusiasmo isso que move a
222 gente.

223 Entrevistadora: o que promove a sensação de bem-estar no trabalho para você?

224 Entrevistado: é ter condições de realizar as coisas, muitas vezes a gente não conseguem
225 realizar.

226 Entrevistadora: que é coisas? E Cite exemplos.

227 Entrevistado: realizar tarefas, realizar eventos, receber retorno dos colegas que foram bem
228 atendidos que foram bem orientados. No setor, por exemplo, a gente extrapola o tipo de
229 atendimento que a gente dá, a gente deveria dar suporte em relação à rede de informática, por
230 exemplo, mas gente recebe aposentados e pensionistas com dificuldade de informação e de
231 acesso a internet e às vezes a gente até tira o contracheque dessas pessoas, pois o DP as vezes
232 se nega de tirar [imprimir] o contra cheque para estas pessoas. A gente acaba tirando o
233 contracheque para essas pessoas e agora o próprio departamento de pessoal os encaminha para
234 tirar o contracheque de lá. E isso dá um Ibope para informática que a gente recebe muitos
235 agradecimentos e elogios mas a chefia não da menor bola para isso.

236 Entrevistadora: o que promove a sensação de mal-estar para você no trabalho?

237 Entrevistado: indiferença, indiferença dos colegas a chefia dos órgãos superiores dos outros
238 setores.

239 Entrevistador: o que seria exatamente essa indiferença?

240 Entrevistado: é não reconhecer que o seu trabalho é feito para atendê-los, há pessoas que
241 cobram e só cobram e quando você dá um retorno não menciona nada e na verdade o grande
242 diferencial para qualquer profissional é o reconhecimento, pois todo mundo gosta de ser
243 reconhecido no seu trabalho na sua atividade. E quando a pessoa não é reconhecida e até
244 mesmo é diminuída isso cria um problema eu talvez não me sinta tão afetado, na verdade me
245 sinto afetado sim. Quando tem algum elogio isso passa batido, mas se disserem o setor teve
246 um problema isso dá uma paranóia entre os colegas sabe [idéia de sofrimento dentro da

247 equipe]. Eu parto do princípio se a gente cometer erro a gente tem que consertar, mas existem
248 algumas pessoas que ficam procurando quem errou, então de quem é a culpa. Foi Fulano, foi
249 Sicrano, é claro eu às vezes também cometo erros e quando isso ocorre a gente tem que se
250 preocupar em resolver, mas existe essa ideologia de ficar procurando ocupado. Mas às vezes
251 comete erros alguns, mas porque não tem apoio de cima, porque a gente está bem não tem
252 uma estrutura adequada. Mas digamos assim, no momento o mais importante que é um
253 momento de mudança em relação ao setor em relação à Universidade a gente precisava ter
254 uma dinâmica melhor de atendimento para os setores da universidade isso fica mais difícil
255 porque a comunicação está cada vez pior.

256 Entrevistadora: a comunicação entre colegas a comunicação é extra setor, o que seria esta
257 comunicação?

258 Entrevistado: É a comunicação de um modo geral, mas eu diria principalmente estes setores,
259 bem eu diria que a COTIC que apesar de estar todo mundo dentro do mesmo ambiente ela
260 está segmentada, segmentada em algumas atividades, muitas vezes alguns setores e tomam
261 iniciativas que não são comunicados para os demais e algumas vezes essas informações são
262 por vezes sonegados e particularmente o setor que eu atuo precisa de informações para
263 orientar os demais. Muitas vezes você fica sabendo que o pessoal do Data Center lançou o
264 serviço, e colocou [o serviço] no ar **que a gente não ficou sabendo**. Colocou no ar, tava
265 valendo, a gente não ficou sabendo, e de repente aparece um usuário solicitando informações
266 para usar o serviço [fala com indignação]. [outro exemplo] A implantação do SIPAC [serviço
267 que o entrevistado faz referencia a entrevistadora, pois está é usuária] que se deu com pessoal
268 do desenvolvimento que é o pessoal da programação foram fazer o treinamento em Natal para
269 conhecer o sistema. Sistema que foi importado e teve que passar por algumas adaptações aqui,
270 a equipe [que foi para o treinamento em Natal voltou e fez treinamento para os servidores
271 aqui (UFRRJ) e disseram para a Reitora aqui que o sistema estava pronto para entrar no ar. E
272 a Reitora disse: a partir de agora só documento eletrônico. E aí começou aparecer gente no
273 meu setor perguntando como é que eu faço para fazer o memorando eletrônico e agente não
274 sabia e que pior você pedir par o pessoal do DSI isso não é serviço deles.

275 Entrevistador: O que é DSI? Entrevistado: é o serviço que atende usuário. O que é pior a
276 gente que não participou de treinamento de nenhum tem que pegar com a formação com eles.
277 O pessoal do DSI também fica inseguro.

278 Entrevistador: Então você é do DSI?

279 Entrevistado: não eu sou da NASUS é que tem umas siglas estranhas lá. A NASUS tem uma
280 parte para atendimento de serviços que é o *help desk*. Deveria ser uma centra [a *help*
281 *desk*]para atendimento de serviços, mas não te encontro nessas características lá é
282 basicamente um atendimento direto ao usuário e a gente cadastra as informações. Mas o ideal
283 seria que as pessoas cadastrassem para a gente responder no momento adequado, mas a gente
284 faz a primeira triagem você não precisa passar lá para trás de 10, passa em média 3
285 atendimentos dentre os 10 que são os mais cruciais, mas como muitas vezes fica sem
286 informação acaba passando também muita coisa. Mas acabam reclamando que a gente passa
287 muita coisa e acabam gerando conflitos, conflitos pela falta de informação. Quando foram
288 fazer um treinamento do SIPAC ninguém lembrou que teria que passar as informações de um
289 *help desk* isso gerou problemas, mas não liga não pois agora vem aí o SIGA [outro sistema].
290 Você sabe o que é o SIGA?

291 Entrevistadora: não. Entrevistado: O SIGA sistema acadêmico gerencial que vai absorver todo
292 o sistema atual, o sistema atual que os alunos chamam de quiosque, mas não e o quiosque e
293 sim chamado carinhosamente pelos alunos, foi um sistema inventado por um professor anos
294 atrás que quebrou um galho esse professor quando saiu deixou os dados no “osso” que depois
295 posteriormente tiveram que ser tratados manualmente o que deu um bruto trabalho [expressão
296 de cansaço]. Depois esse sistema que foi adaptado para o outro servidor que saiu e foi para

297 Petrobras, os alunos adoram quiosque [o sistema acadêmico de informática] esse sistema não
298 funciona em nenhuma outra Universidade. Mas funcionam muito bem na Rural os alunos
299 adoram esse sistema e vai ser retirado por montar um sistema complexo como o SIPAC, no
300 qual os meninos não estão acostumados [alunos. Espero que o meu chefe reconheça que esse
301 novo sistema acadêmico deve ser implantado ano a ano para os alunos novos. O pessoal mais
302 antigo pode tentar acessar o sistema, e não vai conseguir pois vão ter que mudar e ideologia, e
303 vai acabar reclamando comigo.

304 Entrevistadora: Quais são as dificuldades que você vivência para executar suas tarefas
305 prescritas?

306 Entrevistado: de uma forma pontuada as dificuldades são questão de espaço, a questão de
307 estrutura a COTIC tem um contingente maior do que a área suporta a questão de
308 equipamentos bem os equipamentos talvez os nossos [COTIC] sejam ate mesmo os melhores
309 da universidade, mas não são de ponta e nem todo mundo quando chega os equipamentos
310 novos fica com os melhores, a falta de infraestrutura de comunicação, apesar de agente estar
311 controlando a infraestrutura de comunicação da Rural a telefonia passa pela COTIC hoje em
312 dia. Esse ponto [telefonia] ainda não este bem organizado, mas se você solicitar um ramal
313 você vai ter dificuldade bem esse serviço ainda não esta organizado, pois depende de
314 investimento na infraestrutura que ainda não foi feito, então agente tem dificuldade em
315 ralação as capacitações muita coisa que agente pede agente não consegue na hora ou ainda o
316 programa de capacitação da Universidade não nos atende. Na infraestrutura de um modo geral
317 pois a obra ainda não foi feita e está ficando para trás o que dificulta bastante as atividades e
318 alguns desentendimentos que eu entendo pela falta de coordenação e pela dificuldade de
319 manter um ambiente de dialogo, tendo um entrava nas comunicações as pessoas ficam
320 preocupadas em fazer o seu trabalho do dia a dia e se esquecem que o trabalho e em conjunto
321 e não passa e nem repassa. E isso causa um problema principalmente no meu setor que é um
322 setor que presta informação para o usuário.

323 Entrevistadora: As tarefas ao serviço que você presta demandam um trabalho maior do que
324 parece?

325 Entrevistado: Eu que sim. A maioria das pessoas tem a ides que o pessoal de informática não
326 faz muita coisa, que fica o tempo todo olhando o computador. Só que agente tem
327 responsabilidade com as atividades as pessoas não percebem. É normal não dá para perceber.

328 Entrevistadora: Como assim, site exemplos.

329 Entrevistado: De manter a rede no ar e verificar se esta funcionando adequadamente, que pode
330 causar problemas em diversos lugares. Muitas vezes eu fico sabendo que um setor está sem
331 rede, mas aparentemente ele deveria estar com a rede ok, pois no data Center está indicando
332 que o sinal tá indo normalmente para o setor. Ai tem pedir apoio para o pessoal de
333 infraestrutura de rede e eles já estão no campo [ocupados]. Ai eu tenho que sair do *help*
334 *desk* para o local e não deixar aquele setor na dúvida se o problema é deles, da máquina. Para
335 mim isso é normal [dar apoio diferente do previstota tudo bem, mas para outros colegas isso é
336 um desvio de função. Os colegas do campo [infra estrutura de rede] ate gostam quando a
337 gente faz isso, pois nos estamos **quebrando o galho deles**. Mas por outro lado isso é muito
338 comum [sensação de desvio de função quando se do apoio a outro setor dentro da própria
339 COTIC] quando não há uma unicidade entre os grupos, às vezes tem alguns colegas que tem
340 mais afinidade, mas por exemplo eu não sei qual é nível de trabalho da DSI [equipe que
341 trabalho com desenvolvimento de programas]. Eu acabei de falar para você que o SIGA está
342 para ser lançado [programa que vai atender os alunos] esta sendo desenvolvido a alguns
343 meses, mas não quando vai ser lançado, não sei há um planejamento de implantação. Falei
344 para você que eu espero que eles coloquem primeiro para os alunos mais novos, mas acredito
345 que isto não vai ser feito pois para o pessoal lá (COTIC) é mais fácil tirarão antigo [programa]
346 e colocar o novo. Eu já comentei com os meu colegas [do mesmo setor] que não vou esperar o

347 tumulto, eu já joguei a toalha [risada], **não vou esperar para ver**. Um colega meu já tem
348 tempo para aposentar [do mesmo setor- *help desk*] se este ficar irritado vai aposentar o outro
349 colega, coitado, vai ficar lá sozinho por que é um abnegado mas também já ta contando o
350 tempo para aposentar.

351 Entrevistadora: O que significa para você QSP?

352 Entrevistado: Representa basicamente satisfação do usuário. Para alguns talvez signifique
353 cumprir uma tarefa chegar ao trabalho cumprir uma tarefa e tal. Mas se a tarefa não tiver
354 consequência para o usuário, se o usuário não obteve um ganho uma resposta. E que eu
355 sempre trabalhei em setores ligados a atendimento do usuário ate mesmo dando aula. E ai eu
356 percebo que satisfação é uma coisa imediata o usuário ta satisfeito então tudo bem, o usuário
357 está insatisfeito mesmo que eu tenha feito o meu melhor então o serviço não tem qualidade e a
358 estrutura [o atendimento] de ser feito.

359 Entrevistadora: Como as condições atuais de estrutura de trabalho vem interferindo na sua
360 saúde? Entrevistado: Bem já me causaram problemas de coluna, dor, hoje realizo tratamento
361 para evitar as crises, faço RPG [técnica de tratamento na fisioterapêutica], possível mente
362 algumas ansiedades, cheguei a ter crises de ansiedades e eventualmente algum desgasta em
363 relação ao próprio relacionamento e você passa a não querer a ficar por ali por perto e tal.
364 Bem isso a te que não me afetou muito [relacionamento com os colegas do setor], mas estou
365 citando isso, pois eu vejo acontecer, eu, por exemplo, tenho as minhas válvulas de escape
366 sempre sou liberado para participar do coral, nuca fui questionada se estava saindo mais cedo
367 para ir o coral.

368 Entrevistadora: Essa estrutura de trabalho na COTIC você julga? E interferem nos seus
369 relacionamentos com os seus pares, colegas e chefia?

370 Entrevistado: Sim interfere, pois é inadequada, se agente tivesse uma mais adequada os
371 relacionamentos seriam facilitados e também a postura da chefia de se fazer uma reintegração
372 seria muito importante nesse nível, mas se tem dificuldade para fazer isso.

373 Entrevistadora: Essa estrutura de trabalho como está influenciando na sua relação com os
374 usuários? Entrevistado: Acho que a estrutura indefere mais no relacionamento dentro do setor
375 do que aos usuários. Você chegou lá [COTIC] para fazer os dados e deve ter notado que o
376 espaço que se tem para fazer é insuficiente para se trabalhar, pensar, desenvolve e tal. A
377 gente, por exemplo, não tem uma área de escape como, por exemplo, o que a gente tem é a
378 copa. A copa que é improvisada e está muito ruim, por exemplo, a gente teve ontem uma
379 confraternização dos aniversariantes do mês só que não cabe todo mundo lá e fica parte do
380 pessoal do lado de fora, às vezes agente faz [confraternizações] no espaço do sindicato, no fim
381 da tarde e a gente comunica ao chefe que nos vamos fazer isso e agente faz essas atividades
382 por conta própria não é uma coisa assim que é incentivada pela chefia, as pessoas percebem
383 essa necessidade de confraternização de melhorar o relacionamento da equipe, mas nem
384 sempre todo mundo participa. Mas a questão do espaço para o atendimento do usuário
385 complica, complica, agora mesmo lá no setor que eu estou se houver três pessoas sendo
386 atendidas é uma confusão geral, pois interfere na conversa do outro e fica confuso, sabe.

387 Entrevistadora: E isso [questão do espaço] interfere também na QSP?

388 Entrevistado: Sim interfere. O usuário percebe que não estamos satisfeitos ali, pois somos
389 obrigados a ficar em silêncio até que o outro colega termine de atender um usuário. Isso
390 também ocorre quando usamos o telefone acaba sendo uma coisa a mais. Isso ate que não gera
391 conflito, pois o grupo lá é antigo se conhece há muito tempo, mas poderia causar irritação
392 sim, tipo o Falano para ai que estou atendo. Mas um espera o outro, sai com o usuário da sala
393 e assim a agente evita conflitos, mas poderia ser um ambiente para se ter conflitos, bem se
394 tivessem um pessoal novo [possibilidade de novos servidores não entenderem essa dinâmica
395 de respeito entre os antigos do mesmo setor], mas tudo é provisório só Deus sabe até quando.

396 Entrevistadora: Fique a vontade para acrescentar algo que julgue importante sobre o seu
397 trabalho ou sobre algum aspecto a respeito da entrevista ou sobre a pesquisa?
398 Entrevistado: Eu falei muito sobre os meus aspectos pessoais, mas eu queria que você
399 entendesse isso como exemplo do dia a dia de uma pessoa que tavivendo dentro de um
400 ambiente que não é o ideal, não é o propício para um relacionamento que poderia ter sido
401 melhor em uma situação de se sentir desprestigiado. Isso quero deixar claro que é presente em
402 grupo que tem mais tempo de casa, que ate tem certa autonomia, não é que agente esteja
403 atropelando, muito pelo contrario pelo tempo que estamos la buscamos demonstrara que
404 certas coisas não dão certo e eles acabam absorvendo isso.
405 Eu não diria para você que as pessoas que estão lá estão satisfeitas, talvez não estejam
406 totalmente satisfeitas, mas não tem uma satisfação de trabalhar, pois as condições não são
407 adequadas o ambiente não é adequado, a iluminação não é adequada o contato com o chefe
408 não é adequado, porque a comunicação entre colegas é truncada então esses aspectos todos
409 acabam afetando no dia a dia e alguns agem da maneira que entendem melhor. Então nesse
410 momento eu resolvi que ta na hora de mudar um pouquinho, para não se sentir envelhecido
411 pelo ambiente, que antes era um ambiente de entusiasmo de as pessoas quererem fazer sempre
412 mais era assim, mas hoje em dia quanto menos eu fizer melhor [expressão de indignação],
413 quanto menos responsabilidade melhor.
414 Entrevistadora: e essa a sua leitura e dos colegas?
415 Entrevistado: e essa a minha leitura os outros não vêem assim, pois já chegaram com outra
416 ideologia. A minha leitura em relação aos novos servidores é que eles não consideram a Rural
417 como o trabalho definitivo estão aqui esperando uma oportunidade para ir para outro lugar e
418 muitos já foram já perdemos quadros interessantes lá, pois na primeira oportunidade vão
419 embora sem pena. Hoje eu tenho colegas que já trabalharam lá não COTIC, há alguns anos,
420 mas que de vês em quando voltam lá. Isso é aprovo que já houve um ambiente, um orgulho
421 profissional, mas hoje não tem isso hoje trabalhar no setor de informática da Rural é um
422 trabalho comum e tal quando fui estagiário la eu tinha um status com os meus colegas me
423 tratavam como uma pessoa muito importante e tal. Talvez a minha popularidade possa parecer
424 que ainda sou assim, mas não mais pelo trabalho e pela popularidade, pois estou sempre bem
425 disposto para atender todo mundo e busco sempre a solução para os diferentes problemas se
426 eu não sei vou ver quem pode resolver. Isso esses anos todos acabou me dando status entre as
427 pessoas ate é engraçado algumas pessoas interpretam essa atitude como de ser candidato em
428 alguma coisa, ate já me candidatei a algumas coisas dentro da COTIC, mas perdi [risada] na
429 tentativa e colocar as minhas idéias em prática. Busco sempre cooperara com os colegas e já
430 estive envolvido com projetos de qualificação de nossa carreira.

Entrevistado: 02

431 Esta pesquisa foca em identificar as práticas de ergonomia na Qualidade de Vida no
432 Trabalhador (QVT). Para tanto vou fazer perguntas sobre sua vida profissional, e sinta-se à
433 vontade para abordar diferentes aspectos que você considere importantes dentro do contexto
434 de ergonomia e QVT.
435 Todos os dados são mantidos sob confidencialidade, nenhum entrevistado será identificado
436 sob nenhum aspecto. Nossa conversa será gravada para facilitar a retomada do conteúdo,
437 posteriormente.
438 Entrevistador: Conte-me sobre a sua trajetória profissional até chegar a Rural.
439 Entrevistado: Nossa vamos lá. Nos meus dois primeiros empregos eu tinha 20 -21 anos era
440 como tele marckting então eu ficava em media de 6h eu não lembro se na época já tinha
441 legislação das 6 horas eu trabalhava em dois turnos e ficava em turno atendendo e o fazia
442 ativo eu vendia o produto e eu fazia o receptivo que eu recebia os clientes eu vendi o produto

443 trabalhei assim em duas empresas diferentes durante mais ou menos um ano e meio depois
444 disso eu comecei no comércio de bairro era uma padaria e mercadinho que eu ficava em pé
445 trabalhando horas no caixa fazendo a contabilidade das aquisições das compras ou atendendo
446 mesmo revendedor ou fazendo pedido, horas eu ficava em pé no balcão atendendo a cliente
447 ou até mesmo fazia alguma reposição como se acabasse a salsicha no balcão eu ia lá e dentro
448 e pegava uma caixa e recolocava não fazia movimentos brutos ou movimentos exagerados eu
449 não pegava, por exemplo, caixa de cerveja nós tínhamos um funcionário homem para
450 exatamente esse tipo de serviço, mas eu trabalhava na padaria também e assim como eu posso
451 dizer alguns equívocos quando eu trabalhava na padaria então me queimei, cortei o dedo
452 cotando queijo, me queimei no forno passei por algumas situações, mas a vida seguiu.
453 Posteriormente passei para graduação, fui fazer faculdade, e sai deste emprego e depois
454 consegui o estágio os dos mais variados inclusive na Comlurb, delegacia legal até fazer o
455 estágio na área jurídica e na época estava na graduação de serviço social depois desses
456 estágios eu retornei ao mercado de trabalho como secretária trabalhava no escritório de
457 advocacia no qual era a responsável pelo escritório eram quatro advogados dois sócios
458 efetivos e mais dois Advogados vamos dizer assim que se utilizavam do espaço, vamos dizer
459 assim parceiros então eu cuidava da agenda dos quatro, cuidava da movimentação processual,
460 sendo que o advogado titular eu fazia de tudo desde ir a banco para ele até mesmo lembrar
461 data de aniversário de primos eu era meio mãe e secretária depois de quatro anos eu passei no
462 concurso e fui trabalhar como agente de saúde eu trabalhava eu trabalhava andando antes eu
463 trabalhava de taier, saltinho, baby tu e comendo em restaurante gostosinho no centro do Rio
464 pá, pá, pá [no sentido de estar toda arrumada] bonitinha bem, bem, bem, arrumadinha no
465 centro do Rio aí eu mudei e depois de quatro eu trabalhava usando tênis e com sol na cabeça
466 bem assim uma mudança muito radical eu fiquei nesse por três anos três anos e pouco até
467 quando eu passei para Rural então onde estou até hoje.

468 Entrevistadora: Diga-me o seu setor? Entrevistado: O meu setor aqui COTIC

469 Entrevistadora: Qual o seu cargo aqui na Rural? Entrevistado: O meu cargo aqui na Rural é de
470 assistente de administração.

471 Entrevistadora: Qual é a formação para esse cargo? Basicamente de nível médio.

472 Entrevistadora: Qual o tempo aqui na Rural? Entrevistado: Vou fazer 5 anos agora em
473 Janeiro.

474 Entrevistadora: Qual é a sua idade e seu tempo no setor? Entrevistado: 45 anos o meu tempo
475 no setor são de 5 anos também.

476 Entrevistadora: quais são as atribuições do cargo? Entrevistado: Quando adentrei na Rural até
477 mesmo pela minha experiência profissional eu fui encaminhada para a secretaria a promessa
478 da época que eu iria substituir o secretário que estava, pois ele pretendia mudar de setor então
479 eu ficaria no lugar dele como secretária questões aconteceram e eu deixei de estar na
480 secretaria aí eu passei para o núcleo de governança da TIC que é o setor responsável pela
481 construção de documentação, quando você pensa comprar TIC, pois esse procedimento tem
482 algumas normas específicas modelos predeterminados pelo Ministério do Planejamento então
483 eu faço essa orientação e é o que eu estou fazendo até hoje.

484 Entrevistadora: Na COTIC você está há a 5 anos e nesse núcleo você está ? Entrevistado:
485 Nesse núcleo estou a mais ou menos uns 2 anos nesse núcleo.

486 Entrevistadora: O que é qualidade de vida no trabalho para você? Entrevistado: Para mim é
487 um ambiente favorável porque principalmente no sentido de pessoa, a gente trabalha com
488 pessoas eu sirvo pessoas, trabalho com pessoas, bem a cadeira pode ser a mais confortável,
489 mas seu ambiente não for bom [expressão facial de negação] você não estará bem.

490 Entrevistadora: como espaço físico, ou seja, o mobiliário os instrumentos que permite você
491 executar suas tarefas de trabalho? Entrevistado: Se eu pudesse dar uma nota de 0 a 10 eu daria
492 6 como a gente a TI gente se preocupa muito com essa parte específica o meu maquinário

493 deve ter um pouco mais de dois anos de uso, tá na garantia atualizado eu tenho um Windows
494 velos, minha máquina tem uma memória boa eu trabalho com duas telas então eu consigo
495 obter a nível de eficiência do maquinário aquilo que eu preciso obter do maquinário o que não
496 é confortável no espaço é estética de infraestruturar, parede caindo, ponto de cupim, eu tenho
497 uma janela onde tem o ar condicionado instalado que não funciona então eu trabalho no calor
498 então assim a estrutura que depende basicamente da instituição não apenas no meu setor que
499 está deficitária.

500 Entrevistadora: você poderia citar mais exemplos dentro do seu cotidiano dentro de suas
501 práticas como essa sua estrutura de trabalho exerce influência, como você citou a parede, o ar
502 condicionado como está interferindo? Entrevistado: é dentro do meu cotidiano posso dizer
503 que a máquina que eu tenho hoje é boa, na instituição tem pessoas com máquinas de 10, 15
504 anos de uso a minha com 2 anos é uma máquina boa dentro dos parâmetros. Nessa questão é
505 porque assim eu trabalho com pessoas estou conversando com pessoas sobre a necessidade de
506 aquisição de máquinas para os seus setores a pessoa não tem obrigação de dividir com todo
507 mundo o que ela tá colocando para mim, por exemplo, o servidor tá falando sobre uma
508 informação sobre o trabalho dela, de repente uma dificuldade administrativa que não permite
509 que ela tem um maquinário que ela precisa. Bem não é um assunto sigiloso, mas que demanda
510 um certo resguardo, um certo cuidado da informação que ela está dividindo comigo em
511 confiança aí é minha parede tá tão fina e tão puída de cupim que tudo que eu falo se escuta do
512 outro lado, então tudo que aquela pessoa está me dizendo eu não consigo resguardar,
513 resguardar aquela informação por que as outras pessoas podem estar ouvindo então procura o
514 menos possível o que tange detalhes e terceiro mais útil não interferindo aquela pessoa pois às
515 vezes pode virar fofoca algo que alguém comenta com alguém e depois comenta com mais
516 alguém vira uma história na Rural.

517 Entrevistadora: Você acredita que isso interfere nas suas práticas profissionais, tem alguma
518 informação que você acredita que fica difícil de ser passada pelo usuário para você?
519 Entrevistado: Com certeza a pessoa jamais vai falar mal do seu superior, mas quando quer
520 fazer uma crítica a pessoa não se sente mais seguro primeiro por eu já sou de fora mesmo do
521 setor dela e a quando uma pessoa me chega já deixa claro para ela que lá dentro eu não tenho
522 espaço adequado protegido do som o que ela falar [as pessoas] todos os núcleos ao redor vai
523 ouvir.

524 Entrevistadora: Existe alguma estratégia que você adota no seu cotidiano para suprir essas
525 questões de estrutura? Entrevistado: Eu disponibilizo para os colegas servidores o meu e-mail
526 e garanto para eles o sigilo do meu e-mail sobre as informações em relação aos assuntos
527 pertinentes, em relação àquela aquisição e tenho sempre os outros meios de comunicação da
528 instituição seja ele o Spark seja o converse disponível para usuários, novos usuário pode usar
529 qualquer um deles para falar comigo estou sempre online para atender digitando o sigilo está
530 razoavelmente resguardado.

531 Entrevistadora: Isso sobrecarrega de alguma forma sua atividade profissional? Entrevistado:
532 Bem não sobrecarrega, mas dificulta poderia ser mais fácil poderia ser mais rápido, aí torna-se
533 mais moroso, você tem que arrumar estratégias porque você tem que dar curva e quando você
534 tem que da curva você pede tempo.

535 Entrevistadora: O que promove sensação de bem-estar no trabalho para você? Entrevistado:
536 Como eu te falei as pessoas, o clima gostoso as pessoas são muito amigas uma das outras, se
537 brinca assim você dá risadas, caçoa-se um do outro e tal, conta-se piadas horríveis mas, que
538 todo mundo ri até tem um dia que a gente já denominou o dia da piada que é na sexta-feira só
539 coisa assim piadas as pessoas contam cada coisa horrível você é obrigada a rir até mesmo
540 porque você gosta da pessoa essa troca é muito divertido, a gente tem uma copa então as
541 pessoas sentam ali e nós tomamos um café para informações sobre o digital fala-se de tudo
542 desde a novela até a alma das pessoas.

543 Entrevistadora: O que promove a sensação de mal-estar no trabalho para você? Entrevistado:
544 Não há homogeneidade sempre tem uma outra pessoa que você não tem aquela empatia e aí
545 rola uma piadinha de mau gosto que você ver que não há nada aqui já é uma piada de má
546 intenção e se incomoda, olhar de crítica a pessoa pode não falar mas você vê pelo olhar que
547 incomoda você percebe que ela se incomoda e eu raramente fico calada então um pouquinho
548 complicado mas a vida segue.

549 Entrevistadora: a estrutura que você trabalha hoje promove uma sensação de mal-estar para
550 você? Entrevistada você tá falando do que do espaço físico das paredes? Entrevistadora: sim.

551 Entrevistada: Ah tá entendi assim como eu te falei eu acho que por mais que as pessoas sejam
552 ótimas o ambiente assim não chega a ser insalubre é muita coisa, mas é um ambiente que não
553 é acolhedor não é convidativo você entra naquela sala com as paredes penduradas da uns
554 maus aspectos e a sensação de estar ali eu tenho a sensação de que não sou eu, mas é o setor
555 em relação a instituição a gente não é valorizado se a instituição não se preocupa em cuidar
556 daquele setor, setor que eu costumo dizer que tinha que não é o pulmão da Universidade que
557 faz a instituição respirar que não é o coração que faz bater a universidade bem não chega a
558 tanto mas nós somos nós somos artérias, tudo passa pela informática para o mal para o bem e
559 para o mal então se você não cuida de suas artérias você adocece só impressão que eu tenho
560 que a gente vai ser um corpo que não cuida das suas artérias.

561 Entrevistada: Qual o serviço que você presta ali? Quais são as tarefas necessárias para
562 executar o seu serviço? Entrevistado: Bem o que representa uma demanda maior do maior do
563 meu trabalho eu acredito que seja a construção textual, por exemplo, cada demanda é uma
564 ainda que a gente tem alguns modelos não só porque foram instituídos mas porque a gente já
565 tenha comprado aquele objeto antes e a gente já tem construído alguns modelos mas cada
566 setor tem uma necessidade específica, então um comprar específico é para quem vai usar e
567 para que de uma forma específica então isso tem que estar bem ligado junto ao requisitante,
568 ouvir bem dele aprender com ele para poder construir uma documentação coerente não é
569 contra C contra V essa construção do texto eu acho que é o grande foco porque assim o m e
570 criou uma Norma 500Z4 do MPOG onde se fala compra-se TI tem que ser nesse formato
571 esteticamente ou estruturalmente falando. Mas qual é o conteúdo eu vou colocar ali dentro por
572 mais que a gente já tenha comprado máquinas outras vezes, uma máquina que eu vá, por
573 exemplo, para um setor que vai atender um servidor com deficiência visual, por exemplo, para
574 um setor é uma necessidade específica um setor que vai usar para práticas desportivas é uma
575 outra necessidade específica então a construção desse texto essas diferenças eu acho que é o
576 grande foco do meu trabalho.

577 Entrevistadora: existe mais alguma dificuldade que você vivencie experimentar para executar
578 as suas tarefas? Entrevistado: Eu acho que é bem pessoal porque construção no momento
579 pode parecer simples para algumas pessoas eu penso que tem a ver como você está se eu estou
580 bem eu construo bem se eu não estou bem eu não consigo funcionar adequadamente então
581 meu emocional também influencia se você tem algum dia que por algum motivo eu estou em
582 TPM, me aborreci mesmo para o trabalho ou pessoalmente eu sento que o dia não rende
583 poderia fazer 10 páginas mas eu acabo fazendo duas de forma arrastada ou seja coisa não
584 funciona o meu emocional acaba sendo parte.

585 Entrevistadora: e qual o peso que tem a estrutura de trabalho que você tem hoje no emocional
586 para você executar as suas tarefas? Entrevistado: O quanto aquelas paredes influenciam ali,
587 com certeza exerce uma influência sim poderia ser diferente se quando o ambiente é muito
588 bom ele potencializa e lá não quanto melhor eu estiver o ambiente me desestimula eu não
589 posso encostar-me à parede se de repente hoje esbarro na parede eu caio na outra sala eu
590 trabalho com calor e se eu estiver no dia e eu também estou com a temperatura mais elevada
591 tem que trabalhar com a porta aberta ouvindo tudo do ambiente [do lado de fora e corredores]
592 eu preciso respirar o oxigênio o ar precisa circular lá é muito complicado.

593 Entrevistadora: A estrutura da COTIC reflete algum grau de insegurança? Entrevistado: é um
594 grau, é um grau de insegurança não é um grau de eu vou usar a palavra descuido da instituição
595 em relação a esse órgão ou melhor ou setor, setor.

596 Entrevistadora: A tarefa o serviço que você presta em demanda um trabalho maior do que
597 parece na execução? Por exemplo, você tem uma tarefa prescrita e às vezes para fazer essa
598 tarefa eu tenho um trabalho muito maior devido a problemas falta de material ou estrutura
599 inadequada. Entrevistado: Sim porque não só como eu te falei essa questão emocional em si
600 que me influencia, essa estrutura e como por vezes eu preciso de informações de outros setores
601 que nem sempre transmitem aí como, por exemplo, informações de fornecedores que para
602 fazer uma requisição eu preciso de um valor inicial daquele objeto para levar ao órgão
603 contratante que é que é o órgão do nosso departamento que faz a gestão das contratações
604 então eu preciso do valor inicial aí eu levei uma vez 3 meses entrando em contato diversas
605 vezes com várias empresas para poder fazer uma cotação e isso irrita e se exaure como se
606 fosse trabalhar, **trabalhar enxugando gelo** como fala nesse sentido é bastante cansativo. Aí
607 você também tem que ir buscar várias informações aí a pessoa não está e quando está a pessoa
608 está ocupada aí te promete ligar, aí a pessoa não liga aí você vai ligar para pessoa não pode te
609 atender, esse é um trabalho que eu tenho para além do texto é cansativo.

610 Entrevistadora: você acha que na COTIC existe uma distribuição adequada de tarefas?
611 Entrevistado: Eu acho que não existe quantitativo de indivíduos suficiente para realizar todas
612 as tarefas. Entrevistadora: você se sente sobrecarregada dentro de suas atividades lá no seu
613 núcleo, é você basicamente para fazer todas essas tarefas? Entrevistado: É mas agora tem
614 mais um rapaz que está trabalhando comigo.

615 Entrevistadora: É o suficiente para executar as tarefas? Entrevistado: Na verdade a gente
616 precisaria de mais de uma pessoa no executar o serviço que vão além do texto, por exemplo,
617 ligar para uma pessoa, ligar para um fornecedor, mandar e-mail, ir em outros setores levar e
618 pegar documentos essa outra pessoa poderia ser um estagiário, poderia ser um contratado
619 seria um coringa que nos ajudaria bastante.

620 Entrevistadora: O que significa para você qualidade no serviço prestado para você?
621 Entrevistado: Eu conseguir documentar exatamente aquilo que o usuário precisa,
622 suficientemente para o departamento que vai comprar para que este departamento compra
623 exatamente, aí exatamente o que ele precisa que vem atender a demanda dele. Pois o que esta
624 entre o que ele quer e o que chega para ele é há grande caminho e eu to no meio desse
625 caminho com a documentação. Então se eu não consigo construir, se eu não consigo pedir
626 bem vai chegar mal para ele aí ele vai chegar para mim e vai falar: *poxa não foi isso que eu te*
627 *pedi*, aí vai aparecer até que fui, apenas eu, a pessoa responsável pela falha, mas muitas vezes
628 não é nem minha falha mas como serviço é comigo a pessoa vai entender que fui eu que falei.
629 Às vezes é uma situação de compreensão lá na ponta da licitação, então a responsabilidade
630 produção do texto é ainda maior, pois eu tenho que construir [o texto do pedido do TI] o que
631 ele precisa e suficientemente claro, para que qualquer um que vai compreenda exatamente o
632 que ele quer para não comprar errado.

633 Entrevistadora: como a condição atual de trabalho, na estrutura, tem interferido na sua saúde
634 no sentido de estrutura espaço físico, iluminação, refrigeração, mesa, cadeira? Entrevistado:
635 Quando eu estava na secretaria o emocional que eu vivia lá não era bom e influenciou muito
636 né na saúde a minha pressão subia muito, eu tinha insônia eu lamentavelmente absorvo muito
637 gostaria de ser muita aquela pessoa que olha para alguém e percebe que alguém está te
638 olhando de uma forma com a cara amarrada e não ligar. Eu não consigo, eu absorvo me
639 incomoda e eu levo para minha vida particular às vezes é uma droga, eu não consigo sair do
640 trabalho e desligar o botão do trabalho ele continua ligado na minha vida particular, nessa
641 época [do trabalho na secretaria] era um pouco pior hoje em dia as minhas preocupações são
642 mais com os prazos de mesmo que eu tenho que cumprir.

643 Entrevistadora: Por que aconteceu isso na secretaria. Entrevistado: Porque a questão
644 relacional entre os indivíduos era mais difícil não havia um consenso relacional os pontos de
645 vistas eram discordantes as discordâncias eram às vezes estressadas então assim o convívio
646 não era positivo.

647 Entrevistadora: as discordâncias eram nos aspectos profissionais? Entrevistado: Também.
648 Entrevistadora: tem algum exemplo mais claro que dê para citar? Entrevistado: Por exemplo,
649 quando eu precisava gerar um relatório e eu pensava no formato de relatório de x maneira e o
650 outro indivíduo queria de y maneira, não se conseguiam x e y então não existia meio de
651 consenso eu tinha que fazer o que a pessoa queria ou eu não teria apoio nessa secretaria então
652 normalmente eu não fazia então havia os embates.

653 Entrevistadora: você já ficou afastada para tratamento de saúde? Entrevistada: Não só tinha
654 insônia era uma resposta fisiológica ao estresse mais nunca cheguei levar isso aqui nem ali no
655 setor médico. Entrevistadora: como as condições de trabalho têm interferido no
656 relacionamento com seus pares, com a sua chefia e com os usuários? eu tento, eu tento não
657 passar isso para o convívio pessoal até mesmo porque não é apenas a minha sala que está ruim
658 a sala do colega do lado a sala do setor do lado também está ruim, o meu computador tem a
659 mesma velocidade do colega do lado então assim dentro do meu espaço de trabalho, dentro da
660 Coordenadoria não existe esse núcleo ou outro núcleo privilegiado existem núcleos como a
661 necessidade de uma potência de máquina maior e eles têm pois este é um trabalho que
662 demanda uma memória maior uma velocidade maior é óbvio que eles têm que ter e não há
663 nenhum problema nisso [reconhece a necessidades de outros colegas em relação aos
664 computadores com mais eficiência] mas no geral quem trabalha na parte administrativa do
665 setor tem maquinários adequados e tem as paredes quebradas de forma similares então não
666 existe infraestrutura da minha sala é igual de outras salas tá todo mundo quebrado então o
667 local em si não interfere muito nas relações.

668 Entrevistadora: que estratégias você tem usado para poder de driblar essas condições de
669 estrutura? Entrevistado: Por exemplo, hoje é minha parede é bem fina e eu tenho um
670 relacionamento muito estreito com o setor do lado porque a gente constrói a documentação
671 junto lá tem os indivíduos técnicos e eu sou a parte administrativa sou eu sou eu que faço a
672 papelada e puxo deles algumas informações e preciso que eles coloque algumas informações
673 nas documentações *e aí hoje em dia não precisa ligar mais pra ele dou três tapinhas na*
674 *parede tec, tec, tec e alguém vem de lá aí a gente fala: oi vem aqui por favor pegar os*
675 *documento ou eles batem lá e eu vou para lá fazer reunião a gente se fala pelo tec, tec da*
676 *parede é uma estratégia até infantil mas que tem sido engraçado a gente às vezes a gente*
677 *brinca e responde ta ocupado, não posso sair é sabe aquelas brincadeiras do copinho de um*
678 *lado com fio [risadas].*

679 Entrevistadora: como fica o seu relacionamento com a sua chefia diante da estrutura que
680 vocês têm hoje? Entrevistado: No setor a minha chefia hoje em dia tá numa outra sala, a sala
681 dele tem parede de concreto não to dizendo que eu ta vendo e eu não sei o quanto ela percebe
682 que aquilo nos incomoda ou se percebe, mas eu acho que de repente não tem não tem pernas,
683 não tem poder para poder alterar aquilo ali. Por que os pedidos já foram feitos os processos já
684 foram encaminhados, todos os setores foram informados o último processo de manutenção da
685 COTIC de reconstrução, de obras já tá com uma fase razoável ou intermediária, mas já vai
686 quase três anos de processo não se tem mais ação. Pode ser que seja ano que vem pode ser
687 que não a gente tá na aquela perspectiva de vai fazer, quando [expressão facial de dúvida ou
688 incerteza].

689 vocês têm tentado compartilhar essa situação com a chefia? Entrevistado: Sim existe inclusive
690 uma comissão que acompanha os processos de obra e sempre se reporta chefia ou questiona
691 algum posicionamento a gente tá bem atento, mas você vê ne, não sei e não se dá jeito é uma

692 situação que demanda ação de outros setores e a gente que não tem ingerência sobre os outros
693 setores.

694 Entrevistadora: você poderia citar exemplos de outras estratégias que são adotadas pelo
695 coletivo ou individualmente para poder sobreviver a estrutura deficiente presente, você citou
696 que algumas que são encarados como brincadeira como a do *tectec* na parede, tem outras?

697 Entrevistado: coloca-se plaquinhas na porta [tipo] estamos em reunião, que não chegou à ser
698 uma estratégias que vai diminuir o problema da parede mas sinalizam por exemplo hoje eu
699 estou em reunião, hoje fala só um pouquinho mais baixo, pois eu queria não te ouvir para
700 poder me concentrar, mais aí quando a gente vê aquela plaquinha lá na porta a gente já vê que
701 o negócio ali tá sério então a gente já se controla: se vai rir a gente ri mais baixo, fala mais
702 baixo para a gente se controla, para não influenciar no trabalho do outro, na concentração do
703 outro. Entrevistadora: como essa estrutura tem interferido na relação com os usuários?

704 Entrevistado: Bem eles chega na sala e olha para a parede e vê [comentário assustado do
705 usuários que entram no setor] nossas, comenta, a sua sala tá caindo os pedaços, aí você vê que
706 na sua na sua casa [setor do usuário faz comparação com COTIC] que a coisa tá ruim aqui
707 [COTIC] é aqui já tá caindo aos pedaços e na verdade isso reflete um pouco de desesperança
708 pois os usuários é um indivíduo que vai no espaço da TI que teoricamente deveria ser
709 moderno, pois a natureza da TI é modernidade aos meus olhos [da entrevistada] é uma lógica
710 de modernidade e aí usuário chega e vê que **a parede tá caindo**, aos pedaços e aonde tem
711 queria ser moderno tá caindo aos pedaços ele já fica meio sem esperança, também poxa se
712 você não consegue uma parede eu vou conseguir uma máquina [dedução do usuário quando
713 entra na COTIC] eu sinto que também que o ambiente tira esperança do usuário ele olha e faz
714 uma expressão de desesperança vou fazer o quê cara se você não consegue uma parede eu vou
715 conseguir uma máquina aqui.

716 Entrevistadora: essa estrutura interfere na qualidade do serviço que você presta? Entrevistado:
717 O que eu já te falei eu tento fazer com que essa estrutura não influencia tanto ela é
718 desmotivante logicamente, isso influencia no meu emocional consequentemente influencia no
719 meu trabalho, ma seu tento ter algum controle até mesmo porque eu vou deprimir porque a
720 parede está caindo então eu vou viver depressiva, porque a parede não vai se erguer se eu
721 ficar assim. Então eu passo enfrentamento daquela situação ta, tá ruim, tá então o que eu faço
722 é já coloquei um quadro no canto que dava para pendurar, estou com a intenção de comprar
723 um tecido e tampar o buraco, o quebrado para ver se dar uma estética melhor, eu vou comprar
724 é claro com meu dinheiro aí eu tento fazer com que o meu espaço tem um aspecto melhor,
725 pois a estrutura a instituição não vai me disponibilizar, mas é aquela velha história ne, eu sou
726 servidora e eu sirvo, eu vivo para servir e às vezes o meu salário serve para o que é
727 necessário.

728 Entrevistadora: Sinta-se à vontade para acrescentar algo que julga importante sobre os
729 aspectos abordados dentro dessa pesquisa ou sobre a entrevista se você quiser falar sobre
730 ergonomia, estrutura, qualidade de vida no trabalho e como você tem vivenciado isso dentro
731 desse contexto geral fique à vontade. Entrevistado: A ergonomia eu acho que é uma falha do
732 indivíduo mesmo eu falo por mim, eu aqui conversando com você eu tenho certeza que eu
733 estou mal sentada, existe o encosto eu não estou encostada, existe um local para apoiar a
734 palma do pé e eu estou com pé de lado então assim naturalmente a gente fica torto. E aí o
735 ambiente de trabalho precisa de um esforço extra para te colocar na linha e eu sinto que falta
736 da instituição uma preocupação com isso não em relação a quem tá se esforçando, buscando
737 de repente de uma instância superior, falta perceber a importância disso o quanto essa
738 infraestrutura de ergonomia pode diminuir adoecimentos, melhorar em patologias já
739 instauradas nos indivíduos, má circulação, depressão, problemas de coluna N questões com
740 ergonomia correta não vai se não vai curar, vai minimizar e a pessoa vão trabalhar melhor,
741 render melhor, mas não se percebe isso. Comparando-o grosseiramente se comparando à

742 época da escravidão onde o Sr. acreditava que tinha que chicotear o negro para ele trabalhar
743 melhor ora quando ele foi liberto e recebeu um salário ele trabalhou muito melhor. Sim falta
744 de percepção do que se precisa realmente ser feito para que esta instituição funcione melhor
745 deve se dar importância para pequenas coisas, que muitas vezes passa despercebida, se
746 preocupa-se mais com uma grande obra, o grandes reformas, o grande aquilo ou isso e às
747 vezes pequenas coisas com alguma base para se apoiar o pé do servidor que é uma coisa
748 barata mas que ninguém dá conta de como seria importante para todas a instituição e para a
749 produção funcional em toda a instituição falta dos superiores eu acredito essa percepção.
750 Eu vejo também que a estrutura da cotic não é adequada, não é estimulante e que outros
751 servidores ficam desestimulados e alguns servidores vêm de uma graduação e do mestrado de
752 um doutorado ele faz um concurso público na intenção de ter um espaço de trabalho agradável
753 e às vezes o agradável tem a ver com salário e infraestrutura e maquinário, ele tem um
754 maquinário deficitário em relação ao mercado se ele tem uma infraestrutura que as paredes
755 estão caindo na cabeça dela e ela não consegue ver uma escada e ela vai conseguir novos
756 cargos, possibilidades de melhorias econômicas ou profissional a pessoa e aí e aí a gente vira
757 um poleiro [perda de talentos], como estou te falando a pessoa faz um concurso olá para curtir
758 e aqui olha para o lado olha para o outro não vê possibilidades pula para o próximo concurso
759 ela tem um conhecimento ela tem uma bagagem profissional que permite a ela essas escolhas
760 e aí você perde grandes profissionais porque você não tem uma infraestrutura e seja por não
761 sinta à vontade, que eu me lembre nesse 5 anos já foram seis servidores que foram embora
762 seis pessoas que podem estar construindo agregando estão fazendo isso mas em outros locais.
763 Entrevistadora: como você tem vivenciado isso como observadora? Entrevistado: é eu tenho
764 inveja [no sentido de inveja boa] porque pois ele tem uma capacidade de chegar assim no
765 nível profissional a nível de graduações, mestrados e doutorados o que eles permitem esse
766 poleiro. Como eu venho de uma base econômica muito diferenciada eu não alcancei todos os
767 patamares que eu poderia hoje eu tenho uma graduação e só faltam outras coisas e mais a
768 idade, então eu não posso me dar o luxo de fazer essas escolhas então de certa forma eu me
769 presto algumas coisas porque vou fazer um outro concurso hoje até posso mais mas só voltar
770 a pensar em ter que estudar já cansei.
771 E como eles são muito mais novos vinte e poucos anos estão com todo gás e como a formação
772 muito boa e você pode escolher, com certeza a pessoa pula para outros setores já houve casos
773 e já houve casos para outros órgãos a pessoa foi para CLT onde o rendimento era melhor e
774 não ficou aqui na 8112 [lei]. Isso mostra alguma coisa como uma pessoa larga a 8112 que
775 teoricamente que dá alguma garantia, que te dá alguma segurança e vai para um outro
776 concurso onde é CLT. E ainda sim a nota se tem alguma coisa muito errada, bem nessa pessoa
777 foi uma perspectiva de crescimento profissional porque lá existe um trampolim interno
778 mesmo sendo CLT existem provinhas internas, treinamentos internos onde ela consegue
779 galgar novos espaços profissionais e a questão Econômica era só o dobro do seu salário.

Entrevistado: 03

780 Esta pesquisa foca em identificar as práticas de ergonomia na Qualidade de Vida no
781 Trabalhador (QVT). Para tanto vou fazer perguntas sobre sua vida profissional, e sinte-se à
782 vontade para abordar diferentes aspectos que você considere importantes dentro do contexto
783 de ergonomia e QVT.
784 Todos os dados são mantidos sob confidencialidade, nenhum entrevistado será identificado
785 sob nenhum aspecto. Nossa conversa será gravada para facilitar a retomada do conteúdo,
786 posteriormente.
787 Entrevistadora: Qual é o seu setor? Entrevistado: COTIC.

788 Entrevistadora: Qual é o seu cargo? Entrevistado: Analista de Tecnologia de Informação e na
789 área de rede. Entrevistadora: Qual é a sua formação para o cargo? Entrevistado: Eu sou
790 formado em ciência da computação e fiz pós-graduação em educação a distância.
791 Entrevistadora: Qual é o seu tempo de atuação aqui na Rural? Entrevistado: Estou na Rural
792 desde janeiro de 2010. Entrevistadora: Qual é a sua idade? Entrevistado: 39
793 Entrevistadora: Qual o seu tempo aqui no setor? Entrevistado: é o mesmo.
794 Entrevistadora: Conte-me sobre sua trajetória profissional até chegar aqui na Rural.
795 Entrevistado: Bem eu trabalhei praticamente o tempo todo na área de TI comecei a trabalhar
796 em uma empresa, eu comecei como estagiário em 2001/2002 não me lembro bem, aí depois
797 eu comecei a trabalhar como autônomo ainda nessa parte de informática e manutenção de
798 computadores e depois eu comecei na universidade que na época ainda era o curso de
799 informática e depois teve a mudança para ciências da computação e depois eu consegui
800 realmente emprego formal ainda na área de informática, então eu ainda fiquei trabalhando
801 dentro do Fundão um tempo como terceirizado numa instituição pública lá dentro e um setor
802 chamada CEPEM atuando na parte de suporte técnico, manutenção de computadores, suporte
803 ao usuário. E depois eu consegui um emprego numa empresa que ficava localizada no centro
804 do Rio que era uma multinacional na área de navegação, também na área de suporte técnico e
805 manutenção de microcomputadores. Já no CEPEM eu tinha um cargo mais técnico e já na
806 nesta empresa o cargo era de analista de suporte e na mesma época eu fiz o concurso de 2009,
807 se não me engano e fui convocado no final de 2009 para cá na Rural, iniciando as atividades
808 em janeiro [de 2010] estou aqui até hoje.
809 Entrevistadora: relate de forma sucinta suas atividades aqui na universidade: Entrevistado:
810 Bem basicamente nosso trabalho é de suporte técnico ao usuário final. O que diz respeito é
811 que neste concurso especificamente foi pedida analista [editado] na parte de informação e na
812 parte de rede, então eu passei no concurso para parte de rede. Sendo assim na parte de rede e o
813 atuo no suporte ao usuário em tudo aquilo relacionado à rede em relação ao sistema, internet
814 não o sistema em si, mas ao acesso e mais aquele sistema via a rede institucional e algumas
815 coisas de infraestrutura a gente acaba fazendo desde o cabeamento externo com fibra ótica a
816 manutenção da fibra ótica e ao reparo da fibra ótica, mas na identificação do problema do que
817 no reparo, pois não temos o equipamento nem treinamento para fazer o reparo e acabamos
818 identificando o problema e passando para a parte de licitação para contratar uma empresa no
819 caso para fazer o reparo. Além disso, ainda há alguma coisa em relação ao suporte aos
820 sistemas que dizem respeito à infraestrutura e a configuração e a preparação das máquinas
821 para os servidores que vão usar o sistema, alojar aquele sistema de operação basicamente, é a
822 nossa tarefa basicamente.
823 Entrevistadora: O que é qualidade de vida no trabalho para você? Entrevistado: Qualidade de
824 vida no trabalho eu acho que é assim, para mim, é você ter um ambiente adequado de trabalho
825 lógico. E você designar tarefas de acordo com aquilo que lhe compete e quando você começa
826 a fugir um pouco disso eu já acho que começa a destoar um pouco daquilo que você almeja.
827 Entrevistadora: isso acontece dentro da sua prática profissional? Entrevistado: É o ambiente
828 de trabalho não é adequado, você sabe que a gente não tem mobiliário adequado
829 ergonomicamente falando, são inadequados, as nossas mesas, nossos armários são
830 normalmente o resto de outro setor que por acaso acabou se modernizando e a gente acabou
831 recebendo esse material, a gente lá não tem nada novo a não ser as cadeiras que tem sido
832 realmente o material novo o restante é tudo mobiliário doado. A estrutura do local é feita com
833 divisórias que já estão em **péssimo estado de conservação** entendeu. Algumas vezes na nossa
834 atividade acaba indo um pouquinho além daquilo que nós deveríamos estar fazendo pela falta
835 de profissionais ou pela questão do tempo que se perde, pois até se fazer uma licitação para
836 contratar uma empresa especializada em fazer aquele serviço então à gente acaba dando **nosso**

837 **jeito**, mas normalmente a gente acaba indo além dentro daquilo que realmente nos compete e
838 realiza algumas tarefas.

839 Entrevistadora: você relatou que você tem uma estrutura, espaço físico inadequado e isso
840 estão dificultando a você executar suas tarefas? Entrevistado: Sim.

841 Entrevistadora: você poderia citar exemplos disso? Entrevistado: Na própria questão o caso de
842 dores, dores que apareceram que realmente parecem ser pela postura, pela forma que o
843 ambiente de trabalho é com baias bem pequenas, isso não tá no meu setor especificamente é
844 nos demais os colegas também passam pela mesma situação de ter problemas com mobiliário,
845 precisando de um espaço melhor para se locomover, a gente não tem apoio de pés a gente tem
846 que adaptar outras coisas como caixas, por exemplo, ou qualquer outra coisa que seja isso em
847 minha opinião e o que tem afetado um pouco mais quando a gente faz trabalhos internos. No
848 caso dos trabalhos externos a questão é ela ter que remover tampas de concreto para verificar
849 cabeamento e essas coisas todinhas e acaba precisando contar com apoio de outro setor que
850 realmente e quando a gente não tem esse apoio para receber a resposta a gente acaba fazendo
851 e se antecipando.

852 Entrevistadora: como vocês têm contornado essa parte de falta de estrutura tanto dentro das
853 atividades da parte interna e externa? Entrevistado: Na parte interna a gente vai tentando se
854 precaver assim como se diz tomando cuidado com a postura, tentando colocar a cadeira, apoio
855 nos braços é claro sempre tentando colocar na direção mais cômoda possível, usando apoios
856 para poder subir um pouco a tela, inclinar o teclado colocando apoio por trás isso dentro da
857 parte interna. Na parte externa a gente tenta contar com ajuda dos outros colegas para não
858 fazer as coisas sozinhas e acaba fazendo atividades quase tendo que envolver todo grupo, tem
859 coisas que exige um pouco mais de esforço físico.

860 Entrevistadora: tem alguma prática que você tem adotado para contorna esse tipo de situação?
861 Entrevistado: Bem quando eu vejo que tem alguma parte e eu tenho que fazer um esforço
862 físico eu me recuso a fazer. Eu preciso de ajuda e eu acabo passando para coordenação que eu
863 preciso ter aquele apoio, aí a coordenação entre em contato com setor responsável para ver se
864 consegue esse apoio isso é um caso ter que levantar tampas de concreto muito pesado como já
865 falei, que precisa de um pé de cabra, por exemplo, e a gente não tem esse equipamento. E as
866 outras coisas internamente são com a postura tento me policiar e fazer às coisas, as
867 recomendações do departamento de saúde, como levantar de tempos em tempos fazer
868 alongamento essas coisas.

869 Entrevistadora: E como você acha que isso vem interferindo na qualidade de vida no seu
870 trabalho, como você vivencia o impacto na saúde? Entrevistado: Eu acho que hoje, mas
871 externamente é o que incomoda mais é porque às vezes você dependendo de outro setor você
872 tem que ter aquela espera para que seja realizada aquela tarefa que não te compete e você
873 acaba impactando no usuário final, ou seja, tem que aguardar também o tempo de
874 atendimento que poderia ser um pouco mais imediato, a gente eu fico dependendo de outro
875 setor e o usuário final acaba também dependendo disso e isso impacta no resultado final, com
876 o tempo de espera.

877 Entrevistadora: como você se sente com isso tudo, existe o problema de estrutura nas suas
878 atividades internas e você tem que acabar se adaptando tem também um problema com as
879 atividades de externas, de campo, me fale como você trabalhador percebe, vivencia isso?
880 Entrevistado: Para mim não é muito agradável a gente acaba ficando [expressão facial de
881 cansaço] vou dizer insatisfeito, desestimulado em alguns momentos. A gente tenta fazer o
882 máximo que pode sem comprometer a nossa integridade física e às vezes a gente é cobrada do
883 solicitante que não tem idéia do que se passa para se chegar naquele atendimento ne. Às vezes
884 a gente tem pessoas que chegam a nosso setor reclamando pela demora, porque não sabe o
885 que realmente acontece por trás de todo aquele atendimento que envolve várias coisas.

886 Entrevistadora: O que é promove sensação de bem-estar para você no trabalho? Entrevistado:
887 Quando realmente acontece daquele jeito que a gente espera, no caso quando se depende de
888 outro setor e a gente consegue uma resposta imediata, quando a gente tem a participação que
889 principalmente envolve os setores de infraestrutura, que não envolve só a parte de lógica e
890 cabeamento é quando envolve o setor de obras ou de engenharia quando a gente for consegue
891 trabalhar com todas as pessoas envolvidas nele e se consegue compreender bem as suas
892 atribuições dentro daquele incidente de atendimento, para mim aí é legal, pois você vê todos
893 os setores trabalhando juntos para poder chegar numa solução final.

894 Entrevistadora: você acha que existe uma boa cooperação, interação, entre todos os setores
895 que você precisa normalmente para terminar a sua tarefa? Entrevistado: Nem sempre, pois
896 eles também tem as demandas exclusivas daquele setor, então a demora por vezes acaba
897 acontecendo, pois por vezes eles não entender que aquilo ali realmente compete a outro setor.
898 Acaba envolvendo por vezes um pouco de burocracia tem que entrar a coordenação por
899 coordenação para poder se comunicar para que o outro colega entenda que precisa tá junto ali
900 naquele evento.

901 Entrevistadora: você poderia citar algum exemplo que teria ocorrido. Entrevistado:
902 principalmente participação da infraestruturas [equipe] que envolva obras de alvenaria,
903 porque nós temos o cabeamento de fibra ótica passando por dentro de todos os campos, ele
904 passa por ductos e ele tá subterrâneo, ele passa por caixas de passagem que são caixas de
905 alvenaria e você faz a comunicação de tantos em tantos metros [tem essas caixas de alvenaria]
906 e quando você tem um rompimento de fibra ótica, outra coisa tem que construir uma nova
907 caixa ou porque ela foi danificada ou precisa de repente de escavar para verificar Como está a
908 situação da fibra ótica ou isso são coisas que der repente não só por não são da nossa
909 atividade mas principalmente porque a gente vai estar invadindo uma área que não temos
910 conhecimento. O que passa, por exemplo, por debaixo do solo [não se sabe] às vezes há um
911 pouquinho de conflito. A gente tentar fazer que outro colega entenda que não é da nossa
912 ossada que não é de nossa competência e aquilo foi um chamado atribuído ao nosso setor, mas
913 que não envolve o trabalho o único exclusivamente do nosso setor.

914 Entrevistadora: você acabou falando de situações que promovem dificuldades no seu trabalho
915 você poderia falar sobre situações que promovam a sensação de bem-estar no trabalho.
916 Entrevistado: é quando eu vejo que isso tudo funciona e que a pessoa no final ou usuário foi
917 bem atendido acredito que a gente não tem que receber um obrigado por tudo aquilo, porque a
918 nossa atribuição aquele chamado mas quando há um reconhecimento que houve um esforço
919 pois nós temos as nossas limitações e que a gente não fica parado mesmo vendo que não
920 passou do limite de nossa atuação e a gente tenta buscar auxílio e a gente consegue ter a
921 resposta o usuário compreende e espera, aguarda, para que isso tudo possa ser concluído isso
922 tudo dá uma satisfação muito grande.

923 Entrevistadora: Você poderia pontuar de uma forma objetiva as dificuldades que você
924 vivencia para executar suas tarefas? Entrevistado: Sim. Hoje dentro do meu serviço a questão
925 é que como a universidade é muito grande e a gente atende todo campos uma das dificuldades
926 que a gente tem é a locomoção, a questão de um veículo oficial que nem sempre é
927 disponibilizado normalmente e por vezes acaba sendo disponibilizado o pior [veículo]. É
928 importante saber ter o conhecimento que o setor de informática precisa ser levado mais a sério
929 em relação à questão de estrutura geral, ter uma viatura adequada para levar equipamentos, a
930 questão de realmente ter uma resposta rápida [cooperação de outros setores] a gente já teve
931 mais casos de dificuldade com adisponibilização de veículo oficial, mas mesmo a gente não
932 tendo carro [esforço dos servidores] não deixo de atender as demandas.

933 Entrevistadora: você acha que o efetivo da COTIC é o suficiente para atender a demanda de
934 tarefas da universidade? Entrevistado: Não. Já foi feito um levantamento pela atual

935 coordenação e pela coordenação anterior e o efetivo encontra-se bem abaixo do necessário
936 para se atender a quantidade de funcionários e alunos que existe hoje dentro do campus.
937 Entrevistadora: você vivencia uma sensação de sobrecarga de trabalho? Entrevistado: A gente
938 tenta evitar essa sobrecarga com acordo com a nossa coordenação atendendo de acordo com
939 aquilo que a gente consegue, a gente tenta se ajudar dando prioridade aos atendimentos mais
940 emergenciais os atendimentos mais críticos, como atendendo de acordo com a ordem de
941 chegada é o que a gente tem feito.
942 Entrevistadora: o serviço que você presta demanda um trabalho maior do que parece?
943 Entrevistado: As tarefas acabam sendo mais complexas porque muitas vezes a gente tem
944 surpresas no campo, principalmente quando envolve a infraestrutura na parte de cabeamento
945 mesmo tem muitas surpresas, porque durante essa parte de investigação de fibra ótica a gente
946 encontra, por exemplo, a caixa de passagem deteriorada então dependeria do setor de obras às
947 vezes encontra-se as caixas com ninho de animais, colméia de abelhas, formigas. Então isso já
948 depende de um outro setor e isso é uma coisa que a gente não consegue prever, então
949 realmente a gente acaba tendo surpresas, pois há coisas que inicialmente a gente acreditaria
950 que seria simples que poderia ser resolvido no mesmo dia e às vezes acaba durando até meses.
951 Entrevistadora: E dentro da sua tarefa, em si, na execução das suas atividades? Entrevistado:
952 Acontece, não vou dizer que seja sempre, mas acontece, por exemplo, um usuário dizendo
953 que um problema inicialmente seria somente dele de internet e aí a gente vai perceber que não
954 é um problema apenas no computador, aparentemente simples pode ser um problema que
955 envolve o cabeamento dele todinho até chegar do outro lado do prédio. Então isso já complica
956 um pouco mais o atendimento.
957 Entrevistadora: O que significa qualidade do serviço prestado no seu trabalho? Entrevistado:
958 No nosso caso que a gente tenta pensar é na questão do atendimento mais rápido possível e aí
959 nem sempre a gente tem conseguido cumprir em virtude dessas situações que já foram
960 colocadas. Assim eu vejo como usuário que é o atendimento mais rápido possível é o que a
961 gente tenta prezar, então para mim qualidade seria atender o usuário o mais rápido possível.
962 Entrevistadora: a falta de estrutura que você relatou aqui, as dificuldades comprometem a
963 qualidade do serviço que você presta? Entrevistado: Sim.
964 Entrevistadora: você pode citar exemplos? Entrevistado: Principalmente na questão
965 relacionada à fibra ótica em si, quando o processo deve envolver parte de alvenaria, de
966 construção de alguma coisa que vai usar essa parte de alvenaria. Quando vai ter que fazer um
967 reparo na fibra ótica é uma coisa que a gente não trabalha com esse tipo de serviço e acaba
968 tendo que contratar. Então a gente faz toda a verificação do que aconteceu do local, às vezes
969 até tento entrar em contato com algumas empresas solicitando a visita e acaba passando para
970 parte de licitação aí tem todo um trâmite da licitação e nesse intervalo da contratação da
971 empresa que vai fazer o reparo, o usuário permanece esperando e o chamado fica aberto lá na
972 COTIC. Então essa é uma demanda da COTIC, aí e que acontece realmente coisas que
973 deveriam, talvez, ser feitas em uma semana não sei, se tivesse equipamentos, mais facilidades,
974 se tivesse talvez um contrato, um contrato anual, talvez. Já teve casos de ter que aguardar 6
975 meses para haver o reparo então você for ver o usuário, o setor ficou sem internet por
976 exemplo esse tempo todo.
977 Entrevistadora: como as condições atuais de trabalho têm interferido na sua saúde?
978 Entrevistado: Hoje já não tem interferido tanto, pois eu também cheguei a ter que procurar o
979 serviço de saúde por algumas dores no qual foi diagnosticado problema de coluna. Então
980 realmente dependendo da situação é o que eu falei exigindo mais esforço físico eu não tenho
981 me envolvido mais diretamente. A questão da postura eu tento dentro do que a gente tem de
982 mobiliário me adaptar para ficar com a melhor postura possível. Até porque, até então eu não
983 sei se eu já tinha uma propensão a ter algum problema e aí eu fui gravando em virtude de

984 dentro do meu cotidiano, na instituição. Então acho que alguma coisa impactou então eu tento
985 não piorar.

986 Entrevistadora: como as condições atuais de estrutura têm interferido na sua motivação para
987 trabalhar na instituição? Entrevistado: A gente fica aguardando, esperando, o quê que haja
988 alguma mudança. Existem promessas de reforma do setor isso não é um desejo só meu é todo
989 grupo e quando a gente vê que vem demorando isso para acontecer, isso acaba frustrando um
990 pouco a gente fica achando que vai continuar sempre na mesma situação. Eu também vivo
991 essa mesma forma eu acabo ficando um pouco frustrado, um pouco desmotivado e acho que
992 eu sempre vou ter que me adaptar que eu sempre vou ter que dar um jeito para conseguir
993 atender a demanda.

994 Entrevistadora: como as condições de infraestrutura têm interferir no seu relacionamento com
995 seus pares, colegas e chefia? Entrevistado: Em relação aos colegas algumas vezes no setor
996 acontece algumas discussões, alguns aborrecimentos. Justamente por alguns colegas que não
997 conseguem enxergar que nós temos limitações de atribuições e limitações de condições físicas
998 mesmo para atender aquela demanda. Então muitas vezes a gente tem um atendimento que a
999 gente faz uma avaliação, uma avaliação pessoal do que precisa ser feito, seguir certos paços
1000 para poder chegar à solução daquele problema e aí é um outro colega já vê de outra forma,
1001 achando que é certas atividades podem ser executadas e aí você acaba tendo um pouco de
1002 discussão nesse sentido, como por exemplo eu não vou levantar uma coisa muito pesada e aí o
1003 colega acha que ele pode levantar, aí as vezes acontece certas discrepâncias nesse sentido, aí
1004 geram-se algumas discussões nas quais acho se que a gente deveria ter atendido aquela
1005 demanda e aí eu já acho que não.

1006 Entrevistadora: como você administra esse tipo de situação? Entrevistado: Conversando.
1007 Discussão eu digo no sentido que são discussões sadias, tentando mostrar para o colega que
1008 realmente existe um outro setor responsável pelo aquele tipo de tarefa e que não
1009 necessariamente somos nós e trazer solução que envolve, que não se envolve somente o nosso
1010 setor. Então tem que ter a participação de outros locais não dá para a gente fazer tudo sozinho.
1011 A gente realmente até cobrado por isso, mas a gente tenta conversar para chegar no acordo.

1012 Entrevistadora: tem conseguido essa conversa? Entrevistado: Sim. 90% das vezes.

1013 Entrevistadora: Como é essa relação estrutura física de trabalho você e chefia? Entrevistado:
1014 A coordenação a atual a coordenação anteriormente tem solicitado essas melhoras, realmente,
1015 já pleiteou por essas melhoras só que fica guardando, porque tem todo o trâmite
1016 administrativo, as prioridades administrativas que é que infelizmente não tem colocado a
1017 COTIC como prioridade ainda.

1018 Entrevistadora: como você vê isso o seu setor não tem sido colocado como prioridade frente a
1019 estrutura disponível? Entrevistado: Hoje realmente a **gente fica chateado a gente fica**
1020 **desmotivado**, porque existe as cobranças para o atendimento. A gente tem que dar uma
1021 resposta para atendimento, mas existe toda aquela questão aparato para poder chegar naquele
1022 atendimento, na resposta final aí realmente a gente fica chateado e desmotivado.

1023 Entrevistadora: como fica essa relação entre você e os usuários? Entrevistado: O que a gente
1024 tenta fazer hoje até mesmo é uma orientação do antigo coordenador que nós tínhamos é de
1025 tentar mostrar para ao usuário o que depende para chegar na resposta que ele quer. Então a
1026 gente tenta ser o mais transparente possível, mostrando todas as situações que vai envolver.
1027 Tentando fazer com que o usuário também se envolva no problema, pois usuário chega ao
1028 setor querendo apenas a solução e muitas vezes ele também pode ajudar na solução daquele
1029 problema e aí a gente tenta ser o mais transparente possível envolvendo o usuário. Para que
1030 ele compreenda se tiver que haver uma demora para ele saber o motivo daquela demora.
1031 Então hoje é essa forma que a gente tem usado para poder controlar essa falta de aparato de
1032 estrutura.

1033 Entrevistadora: esse mecanismo da consciência do usuário sobre as dificuldades de estrutura
1034 para atender essa demanda é uma conduta sua ou do setor por inteiro? Entrevistado:
1035 Realmente essa foi uma orientação dada pelo antigo coordenador do setor e que hoje tentamos
1036 continuar com ela e o próprio novo, atual, coordenador também acho que trabalha com essa
1037 premissa sim.

1038 Entrevistadora: Você acha que tem dado certo essa conduta? Entrevistado: Sim. Tem porque o
1039 usuário que antes chegava até de mau humor e chegavam muitas vezes até de forma
1040 ignorante, hoje já chegam de forma diferente e já compreendem já conseguiram entender que
1041 a gente precisa realmente para poder dar um atendimento de qualidade. Havia pessoas que
1042 nem sabiam como era nossa estrutura *data Center*, onde estão todas as máquinas hospedarias
1043 e chegamos a convidar as pessoas para entrar para ver como realmente funciona.

1044 Entrevistadora: Fique à vontade para acrescentar algo que julgue importante sobre o seu
1045 trabalho ou sobre alguma questão a respeito da entrevista ou a respeito da pesquisa, se você
1046 quiser acrescentar qualquer ponto sobre qualidade de vida no trabalho, ergonomia e dentro da
1047 sua prática profissional, dentro da sua vivência pode falar. Entrevistado: O que a gente tenta
1048 fazer pelo menos eu particularmente apesar de existir toda dificuldade e não gerar inimigos no
1049 caso tratar no caso seja gerar amigos para atender, para ajudar a resolver aquela demanda.
1050 Justamente por isso falei a necessidade de tentar entrar em contato com outros colegas, a
1051 dificuldade de solicitar ajuda para um atendimento e no caso até amizade com os usuários
1052 finais e de mostrar para ele que o atendimento vai ser feito que vamos tentar de todas as
1053 formas possíveis para atender, mas tem que haver uma compreensão nesse sentido. Isso que
1054 me têm motivado um pouco mais de continuar.

1055 Entrevistadora: Qual seria a principal prática que você tem adotado frente às dificuldades de
1056 estrutura, exemplo. Entrevistado: A gente tem tentado que todo mundo fale a mesma língua
1057 para que os colegas de setores tenham que entender da mesma forma mas às vezes acontece
1058 de algum colega achar que dá para ser feito de outra forma, talvez por uma experiência que já
1059 teve anteriormente e conseguiu ter a solução. Mas a princípio a gente tem tentado sempre
1060 dialogar, discutir entre colegas do setor, coordenação e muitas vezes até mesmo dependendo
1061 da demanda ou do incidente que aconteceu colocar o próprio usuário nesse diálogo com a
1062 coordenação e com os outros colegas e a solução que a gente tem encontrado hoje. Outro
1063 ponto que eu não falei foi da questão psicológica as vezes você se aborrece, além do desgaste
1064 físico você tem um desgaste emocional e a gente também tenta trabalhar um pouco
1065 essa parte emocional, eu não vou discutir com usuário pois ele quer ser atendido eu vou
1066 tentar conversar com ele para que ele consiga entender. E assim a pressão psicológica diminui
1067 então, assim a gente consegue trabalhar o desgaste físico eu posso ter um grau de controle
1068 sobre isso, de pegar um peso ou não, agora no momento de lidar com uma pessoa que tá vindo
1069 chateada, zangada porque não tá sendo atendida a gente tem que se manter calmo e equilíbrio.
1070 Então isso pode gerar um mal-estar e pode se prolongar, então a gente tenta resolver o mais
1071 rápido possível e esse primeiro mal-estar de contato, mesmo que a pessoa não seja atendida
1072 tem que tentar realmente trazer a pessoa para o nosso lado e ela entender o que realmente está
1073 acontecendo.

1074 Entrevistadora: Então essa estratégia de diálogo com o usuário tem de alguma forma
1075 minimizar o estresse de vocês? Entrevistado: Sim é a melhor forma hoje em dia dar
1076 consciência ao usuário das nossas dificuldades e colocar sempre que possível ele no circuito
1077 para ajudar ou pelo menos compreender que nos também queremos resolver a demanda aberta
1078 na COTIC.

Entrevistado: 04

1079 Esta pesquisa foca em identificar as práticas de ergonomia na Qualidade de Vida no
1080 Trabalhador (QVT). Para tanto vou fazer perguntas sobre sua vida profissional, e sinta-se à
1081 vontade para abordar diferentes aspectos que você considere importantes dentro do contexto
1082 de ergonomia e QVT. Todos os dados são mantidos sob confidencialidade, nenhum
1083 entrevistado será identificado sob nenhum aspecto. Nossa conversa será gravada para facilitar
1084 a retomada do conteúdo, posteriormente.

1085 Entrevistadora: Qual é o seu setor? Entrevistado: COTIC. Qual é o seu cargo? Entrevistado:
1086 Analista de TI.

1087 Entrevistadora: Qual é a formação para esse cargo? Entrevistado: Superior em Ciências da
1088 Computação e eu temos especialização em segurança da computação.

1089 Entrevistadora: Qual seu tempo de instituição? Entrevistado: Seis anos, Qual é a sua idade?
1090 Entrevistado: 30 anos. Entrevistadora: Qual seu tempo no setor? Entrevistado: 6 anos, Qual o
1091 seu tempo no cargo? Entrevistado: Também 6 anos.

1092 Entrevistadora: Conte-me sobre a sua trajetória profissional até chegar à Rural. Entrevistado:
1093 Eu fui profissional estagiária por 1 ano e na mesma empresa fiquei com programador durante
1094 1 ano e 9 meses e logo em seguida eu fiz concurso e fui chamada para Rural. Eu só fiquei um
1095 ano e nove meses antes de passar, fiquei nessa mesma empresa como estagiário e como
1096 profissional.

1097 Entrevistadora: relate de forma sucinta suas atividades aqui na universidade. Entrevistado:
1098 Manter os sistemas acadêmicos que seria o quiosque aluno e o quiosque professor módulo
1099 Acadêmico e o módulo acadêmico Discag em pleno funcionamento então praticamente a
1100 gente atende a Prograd, toda parte administrativa da Prograd e agora com a implantação do
1101 Sigrh na universidade eu trabalho junto com a equipe de sistemas acadêmicos diretamente
1102 com a secretaria do Cetur, secretaria da Propepg e coordenações de lato e Stricto Sensu.

1103 Entrevistadora: a sua rotina de trabalho é mais interna ou você chega atender também o
1104 público externo? Entrevistado: Não. A minha rotina mais interna e eu só saio da COTIC para
1105 dar treinamento que no caso só o pessoal do SIGRH, pois os módulos Acadêmicos da Prograd
1106 são restritos os treinados são diretamente dados pela Prograd.

1107 Entrevistadora: esses treinamentos ocupam maior parte do seu tempo de trabalho?
1108 Entrevistado: Normalmente dura só um expediente, a gente marcar de manhã ele dura uma
1109 manhã inteira e se for marcado à tarde ele dura a tarde inteira.

1110 Entrevistadora: quanto tempo dura esses treinamentos 1mes, 2 meses? Entrevistado: Não, eles
1111 duram apenas um turno de trabalho. A gente acabou agora um mês de treinamento direto e a
1112 cada treinamento era uma dupla de professores que precisava atender aprender como se usava
1113 o Sigrh e depois de uma tarde de treinamento com professor e eu não preciso mais encontrar
1114 com ele, vou dar treinamento em outra coordenação de curso.

1115 Entrevistador: O que é qualidade de vida no trabalho para você? Entrevistado: No ponto de
1116 vista físico seria eu ter um ambiente agradável para trabalhar, bem, não ser um lugar com
1117 mofo, com pouca luminosidade. Ter um lugar confortável para sentar, não sentar no chão. No
1118 ponto de vista profissional seria ter um bom relacionamento com os profissionais que
1119 trabalham comigo.

1120 Entrevistadora: Como está essa estrutura de trabalho presente dentro da COTIC tem
1121 influenciado o seu trabalho? Entrevistado: Hoje eu não tenho muitos problemas, já tive. A
1122 questão de a cadeira ser desconfortável, pelo computador ser pequeno para trabalhar e de ter
1123 um monitor pequeno para o trabalho. Mas a nossa questão de luminosidade, atualmente, ainda
1124 é fraca, a questão de saída de emergência eutento não pensar nisso, mas nós não temos saída
1125 de emergência, a circulação dos ambientes é tudo muito apertado é tudo muito confinado, pois
1126 a equipe cresceu e o espaço físico ainda é o mesmo. Existem pontos positivos comparados aos
1127 primeiros anos que eu trabalhei aqui, mas ainda existem pontos para serem melhorados.

1128 Entrevistadora: como espaço físico a estrutura de trabalho mobiliário, instrumentos permite
1129 executar as suas tarefas? Entrevistado: A questão da circulação é mais pelo bem-estar pessoal.
1130 Mas a questão do mobiliário que eu tenho que usar, por exemplo, cadeira, computadores
1131 iluminação o que isso afeta o meu trabalho é o desconforto. O meu trabalho é muito focado na
1132 parte mental eu tenho que produzir, mas não tenho trabalho muito braçal ao meu trabalho
1133 mais na mente. Então se não tem um lugar confortável para você relaxar e conseguir focar
1134 bem naquele problema é mais difícil para você render e dá resultado para instituição.
1135 Entrevistadora: Cite exemplos situações dentro do seu trabalho que você, em que as estruturas
1136 de trabalho influenciam na qualidade de vida no trabalho. Entrevistado: então tem a questão
1137 da luminosidade à gente não percebe, mas no final do dia você fica normalmente com um
1138 olhar mais cansado, à vista mais embaçada. Eu já uso colírio lubrificante natural, pois a minha
1139 vista está ressecada e o oftalmologista confirmou. Eu acredito que isso possa estar relacionado
1140 pela presença constante da luminosidade do monitor, do computador, e como a luminosidade
1141 da sala não é ideal não têm lâmpadas em todos os pedacinhos, em todos os cantos da sala, os
1142 ambientes mais escuros se eu chegar naquele momento nesse ambiente a pouca luminosidade
1143 vai me atrapalhar mais e fica um pouco mais intensa no meu rosto a luz do motor e esse é o
1144 ponto mais crítico que eu tenho sentido. Eu também tenho sentido a questão da postura as
1145 cadeiras, por exemplo, estão numa altura confortável para os meus braços, mas o meu pé fica
1146 balançando, não encosta no chão [os pés não tem apoio], então eu improvisei um batentezinho
1147 com caixas de papelão para eu ter a onde apoiar os pés, então normalmente a parte de trás da
1148 minha coxa fica dolorida a noite e eu tenho a necessidade de colocar a perna para cima no
1149 final do dia [sensação de desconforto nas pernas por permanecer em uma cadeira inadequada].
1150 Entrevistadora: E como você percebe isso tudo em relação à estrutura, que não está muito
1151 adequada, como fica isso para você? Entrevistado: Bem no cotidiano eu costumo dizer que a
1152 **Rural é minha segunda casa**, pois fico mais aqui do que em outros ambientes e como eu fico
1153 muito tempo aqui acaba impactando nos outros lugares que eu tenho que ir normalmente. Eu
1154 tenho que dirigir 2 horas para ir para a casa dos meus pais, então num dia de trabalho normal,
1155 não é um dia legal para eu dirigir 2 horas em direção a casa dos meus pais para visitá-los,
1156 então isso já impacta na minha questão social. Eu penso duas vezes antes de dirigir para ir
1157 para o shopping, como exemplo, pois eu posso ficar uma hora presa no trânsito e vai ser uma
1158 hora mais que eu vou ter que ficar sentada e se parte da minha coxa já estiver dolorida por
1159 conta do trabalho vai ser mais um incômodo. Um outro ponto foi a questão de eu ter que
1160 procurar oftalmologista, pois percebi que minha visão estava me incomodando um pouco.
1161 Então isso tudo que eu acabei de falar são impactos que eu percebi na minha vida social.
1162 Entrevistadora: O que você tem feito para poder contornar essa questão de estrutura que vem
1163 impactando na sua vida social e na sua saúde? Entrevistado: Eu uso colírio que é o
1164 lubrificante artificial que foi indicado pelo oftalmologista. Eu adaptei a questão da caixa de
1165 papelão para poder apoiar os meus pés, a luminosidade não tenho que ser feito é pedir a Deus
1166 apenas, para aquela lâmpada aquele dia está funcionando bem. Em relação à questão da
1167 circulação dentro do local de trabalho eu tenho que prestar mais atenção, mas quando aparece
1168 uma mancha roxa na minha perna porque eu acabei esbarrando batendo em alguma mesa e
1169 também é muito normal agente tem que ir receber professores para resolver algum problema
1170 aí a gente tem que ser educado pede da licença deixa o professor passar por aqui, deixa
1171 encaixar aqui para poder ficar um pouco melhor acomodado. Então a gente **vai dando um**
1172 **jeitinho** ao longo do dia, mas a questão da saúde mesmo eu tento me adaptar, eu já procurei o
1173 médico já procurei ortopedista para ver essa questão da dor na minha perna para ver se tem
1174 uma relação com as questões de osso, articulação e não tem a princípio uma relação é porque
1175 eu fico muito tempo na mesma posição sentada. Eles recomendam [os médicos] que eu
1176 procure fazer atividade física.

1177 Entrevistadora: O que promove a sensação de bem-estar para você no trabalho? Entrevistado:
1178 Interagir com os outros colegas e ter momentos de descontração além das atividades do dia-a-
1179 dia. O meu dia-a-dia é chegar, analisar os e-mail e ver os atendimentos que eu tenho que
1180 fazer. Apesar de eu não sair de dentro do setor eu tenho atendimento internos, dentro da Cotic,
1181 então entre um atendimento e outro a gente tenta interagir com os colegas, até mesmo para
1182 poder criar um ambiente mais aconchegante, pois ninguém é um robô lá dentro. Eu acredito
1183 que interagir com os colegas é o que distrai e mais [no sentido de criar um clima de
1184 relaxamento e descontração na equipe] você vai para outras partes [salas] e você não fica
1185 confinado dentro do mesmo quadrado.

1186 Entrevistadora: o que promove a sensação de mal-estar para você no trabalho? Entrevistado:
1187 no ponto de vista emocional é questão da autoridade, quando a pessoa não sabe se impor para
1188 pedir alguma coisa e chega com ignorância para falar ou solicitar alguma coisa, em todas as
1189 esferas [no sentido que pode partir de qualquer um] pode ser hierarquicamente superior ou
1190 está na mesma hierarquia mas não sabe se relacionar. No ponto de vista físico essa questão de
1191 vocês não ter muito contato com o mundo externo, se eu chegar à Cotic às 9 horas e sair às 5
1192 horas é muito difícil eu ter ido ao Jardim no P1, por exemplo, para respirar um ar, para ver um
1193 sol, para ver se está chovendo e tal. Sair de dentro ajuda, mas isso eu não faço muito e acabo
1194 percebendo que isso me causa certo mal-estar.

1195 Entrevistador: você tem tentado sair, tem tentado contornar essa situação? Na verdade não. Eu
1196 sei que seria bom, mas eu não faço, eu não estou me esforçando muito para sair quando a
1197 gente vê já passou o dia correndo atrás de um e de outro para poder resolver as coisas, quando
1198 percebo já deu 4 horas e já tem que começar a me preparar fechar as coisas [no sentido de
1199 deixar o trabalho finalizado].

1200 Entrevistadora: Como fica essa questão com o usuário de mau humor, que não sabe falar de
1201 forma adequada. Como você tem administrado esse tipo de situação, como você faz?
1202 Entrevistado: Bem é difícil, eu não costumo estourar eu tenho essa sensibilidade de deixar a
1203 pessoa falar, mais tarde acabo estourando com a minha equipe [no sentido de desabafo e não
1204 de brigar com a equipe] ou quando eu vi alguma difamação do lado de fora eu chego e
1205 converso com a equipe e acabou descarregando em cima deles [no sentido do desabafo] ou
1206 mesmo em casa sozinha, no usuário mesmo eu não costumo descarregar. Entrevistadora:
1207 como é essa coisa descarregar com a equipe? Na verdade porque eles compartilham da
1208 mesma dor, se não sou eu que vou atender, normalmente, é alguém da minha equipe que vai
1209 atender, normalmente, é bem comum. Lá dentro a gente não descarrega não no sentido de
1210 brigar com alguém, descarregar no sentido de que tudo que não dá para falar com o usuário eu
1211 falo com a minha equipe ao invés de eu devolver a agressão para o usuário. Eu falo com a
1212 minha equipe assim, por exemplo, *poxa ele não precisava ter falado assim, as coisas não*
1213 *precisavam ter sido assim*, eu reclamo [no sentido de lamentar] com a minha equipe.

1214 Entrevistadora: essas situações do usuário se dão principalmente em que contexto, você pode
1215 citar exemplos? Entrevistado: Os usuários reclamam da demora no atendimento às vezes por
1216 falta de conhecimento e eles não sabem com quem reclamar. Não tem como reclamar com o
1217 próprio espelho, pois o espelho não vai ajudar. Ele então tem que reclamar com alguém e
1218 quando eles vão reclamar com alguém sobra para quem tem que cuidar do sistema, que ele
1219 tem que mexer [sistema que o usuário usa] que no caso é a gente ou então acontece muito de
1220 **usuário** acabar funcionando como **bola de pingpong**, pois procura um setor, que falou para
1221 ele ir em outro setor e esse setor manda ela falar com outro setor e normalmente a COTIC tá
1222 na ponta e ele já vem bem machucado dos outros setores. Aí o usuário quando chega á
1223 COTIC não tem mais escapatória e ele acaba tendo que descarregar com alguém isso é bem
1224 comum de acontecer.

1225 Entrevistadora: E como você faz para resolver essa situação? Entrevistado: Normalmente eu
1226 não pego esses **usuários pingpong** esses **pingpong** sobram mais para secretaria, eu só pego

1227 mais as rebarbas, como eu te falei **eu costume não bater de frente**, se usuário precisa falar
1228 eu deixo ele falar à vontade e só fico imaginando, maquinando, na mente aquele ódio todo
1229 que a gente cria. Eu não costume devolver eu deixo ele falar bem e quando ele termina de
1230 falar eu às vezes digo: *então tá bom, a gente não pode ajudar agora ou o máximo que eu*
1231 *posso fazere* a gente diz o procedimento cabível para o momento, é muito difícil eu
1232 descarregar eu não lembro de nenhuma situação que eu tenha devolvidopara o usuário o que
1233 ele merecia, entre aspas.

1234 Entrevistadora: às vezes depois desse contato que você tenta mostrar para o usuário a solução
1235 ou usuário melhora ou não? Entrevistado: Depende muito. Eu já tive usuários que melhoraram
1236 e já tive usuários que continuaram indignados e foram embora indignados, mas aí eu não
1237 tenho muito que fazer se o usuário não melhorou, **não é problemameu** isso fica bem claro
1238 que ultrapassou o meu limite e eu não posso fazer mais nada, então eu não fico me culpando
1239 por isso.

1240 Entrevistadora: quais são os serviços que você presta na COTIC, quais são as tarefas
1241 necessárias para prestar o seu serviço? Entrevistado: As minhas atribuições normalmente
1242 terminam na minha mão eu compartilho muito com a equipe, pois nós estamos em 3 para
1243 poder resolver os mesmos problemas, dentro do mesmo setor é relacionado a sistemas
1244 acadêmicos **então a gente tenta dividir bem o trabalho**. Mas, no momento, se uma tarefa
1245 chegou na minha mão ela vai terminar em mim, eu não dependo mais de ninguém para que
1246 ela seja feita. Normalmente eu não dependo de ninguém, mas se eu precisar de outra pessoa
1247 vai ser alguém na minha equipe e a nossa comunicação é bem tranquila.

1248 Entrevistadora: Quais são as dificuldades que você vivencia ou percebe para executar as suas
1249 tarefas prescritas? Entrevistado: Sinceramente eu acho que não há nada físico que me
1250 atrapalhe, tudo que eu preciso de equipamentos de boa qualidade o setor me atende, de tanto
1251 em tanto tempo a gente recebe computadores bons. A minha equipe tem poucos funcionários,
1252 mas a gente aprendeu administrar o tempo, a gente aprendeu que não dá certo sobrecarregar
1253 ninguém, então os nossos prazos são bem estendidos, justamente por isso para não ter
1254 problema. Como o prazo da gente já pensado em um prazo maior para poder entregar em
1255 nível de produto final. Então dificuldade eu teria mais a nível emocional quando, por
1256 exemplo, tem dia que eu não estou bem aquele momento não vai me ajudar a render bem no
1257 trabalho e como o trabalho envolve muita a parte mental se eu não estou bem, então naquele
1258 dia meu trabalho não vai render. As dificuldades seriam mais emocionais do que físicas.

1259 Entrevistadora: A estrutura de trabalho que você dispõe hoje lá na COTIC contribui para essa
1260 parte emocional para que você possa render de uma forma adequada ou não? Entrevistado: Na
1261 parte física não, é questão Inter-relacional mesmo que atrapalha ou ajuda a desenvolver um
1262 bom trabalho.

1263 Entrevistadora: inter-relacional teria relação com seus colegas? Sim seria. A relação com os
1264 colegas e com os clientes.

1265 Entrevistadora: O que significa qualidade no serviço prestado no seu trabalho? Entrevistado:
1266 Qualidade seria deixar o usuário final satisfeito como a maioria das atividades que a gente
1267 presta é invisível para usuário final, então não tem como mensurar muito se a gente tá dando
1268 um bom resultado, para ele que é pronto [finalizado] ou não. Eu meço com o nosso trabalho é
1269 bem feito é com um ou zero ou foi feito ou não foi feito. Se o trabalho se foi feito rendemos
1270 bem, se não foi feito rendemos mal então não tem muito como mensurar se a qualidade nisso.
1271 Só tem como eu mensurar se foi feito ou se não foi feito o trabalho, a qualidade seria se o
1272 nosso usuário final conseguisse ver todas as nossas atribuições, mas é invisível. Mas ele
1273 [usuário] não consegue ver, só vê se o sistema funciona ou se o sistema não funciona. Mas
1274 ele não sabe o que acontece no meio do caminho.

1275 Entrevistadora: como as condições atuais de trabalho têm interferido na sua saúde as questões
1276 físicas, mobiliário, sala, mesa? Entrevistado: Influenciaria se eu parasse para pensar nisso.

1277 Como eu sei que não vai mudar em curto prazo eu procuro não pensar, a questão da caixinha
1278 que eu adaptei para o meu pé para não ficar balançando na cadeira não foi uma coisa que
1279 afetou o meu trabalho **porque eu procurei uma solução**. Eu to tentando seguir com ela
1280 [caixinha de apoio para pés] então isso não influencia, hoje, atrapalhava quando meu pé
1281 estava pendurado, estava me atrapalhando, a questão do meu olho está me incomodando por
1282 causa da luminosidade do monitor me atrapalhou ao ponto de eu ter que procurar um
1283 profissional de saúde e ele me recomendar um colírio. Então hoje o que mais me incomoda é
1284 a questão da luminosidade da sala, a falta de saída de emergência e isso é bem chato e a
1285 dificuldade de circulação dentro do ambiente. A gente está muito preso ali dentro a gente não
1286 tem uma janela, a gente não vê um corredor de fácil acesso que todo mundo possa ir é a gente
1287 ta sempre desviando de alguma coisa para poder chegar a algum ponto.

1288 Entrevistadora: como essa estrutura de trabalho tem interferido no relacionamento com seus
1289 pares, colegas, em relação à chefia e usuário? Entrevistado: Em relação aos colegas é o que
1290 mais a interferência a questão da circulação, a gente tá sempre tendo que atrapalhar um pouco
1291 ao outro, se eu não estou em reunião mas o meu colega do lado está em reunião e se tiver com
1292 cliente para ele atender eu eventualmente teria que me meter na conversa dele se eu precisar ir
1293 ao banheiro, por exemplo. Nesse sentido eu vou acabar atrapalhando o trabalho dele em
1294 algum momento com os clientes, também neste momento é o que dificultam um pouco talvez
1295 eles [usuários] não percebam a falta de luminosidade e a falta de saída de emergência. Para os
1296 clientes talvez seja um pouco mais incômodo questão de circulação. Com a chefia eu acho
1297 que não incomoda em nada porque a chefia tem a sala dela e a gente tem a nossa, não há
1298 muito conflito nesse sentido.

1299 Entrevistadora: o que vocês têm feito para contornar essa situação da circulação, você por
1300 vezes está em reunião? Tem alguma forma que você tem adotado para não atrapalhar tanto o
1301 colega ou para não te atrapalharem tanto, normalmente? Entrevistado: A gente não recebe as
1302 pessoas na nossa sala foi uma solução que a gente adotou. Ai agente esbarra em outro
1303 problema a gente não tem uma sala de reuniões, então a gente acaba recebendo muitas
1304 pessoas na cozinha ou na própria secretaria. Então aí é mais **frustrante** para o cliente, para
1305 usuário final, não é tanto para a gente, pois aí a gente não incomoda o restante da equipe, mas
1306 gera uma situação desconfortável para o usuário final.

1307 Entrevistadora: Mas aí você falou numa outra sala, secretaria ou na copa, mas se você trabalha
1308 com sistemas como você vai poder mostrar alguma coisa para usuário? Entrevistado: Aí
1309 começa a gente não mostra muita coisa a gente tenta agendar outro horário normalmente, até
1310 mesmo os nossos clientes levam algumas vezes o notebook ou normalmente a gente pede para
1311 abrir um atendimento e a gente só faz aquele contato inicial, aí tem um setor de help desk, os
1312 meninos do help desk vão pedir mais orientações normalmente quando a gente tem uma
1313 reunião pontual, quando alguém já agendou aí é feita na nossa sala, não tem como criar outra
1314 situação alguém vai acabar sendo incomodado.

1315 Entrevistadora: essa situação sobrecarrega a sua rotina ou atrasa? Entrevistado: Sim atrasa um
1316 pouco. A gente tenta evitar criar reuniões diárias se eu tenho dez clientes eu não marco um
1317 cliente atrás do outro, normalmente a gente tem até postergar ao máximo as reuniões as
1318 reuniões nós tentamos resolver pelo telefone, para evitar essas situações. Se eu estou em
1319 reunião e se o meu colega do lado que é de outra equipe que está na mesma sala, eu vou
1320 acabar atrapalhando o trabalho dele então reuniões é um fator [expressão facial de
1321 dificuldade].

1322 Entrevistadora: está situação dificultando seu serviço? Entrevistado: Hoje não, porque a gente
1323 agora terminou uma série de treinamento. Mas antes de começar os treinamentos ao mês e
1324 meio atrás atrapalhava porque a gente não conseguia agendar nada fora da COTIC. Então tem
1325 que ser na COTIC, mas não podia fazer trabalho assim dentro da Cotic, pois nós iremos
1326 atrapalhar os outros colegas. Então a gente não conseguia agendar muita coisa.

1327 Entrevistadora: Então essa é uma situação que se repete toda vez que tem treinamento?
1328 Entrevistado: Sim a gente costuma dar treinamento fora da COTIC para não ter esse
1329 problema, mas se a gente não consegue outro ambiente tem que ser feito esse treinamento
1330 dentro da COTIC. É um problema hoje a gente não tem nenhum treinamento para dar, o ciclo
1331 de treinamentos foi encerrado para minha equipe, mas em fevereiro a gente vai recomençar.
1332 Então o problema vai se repetir e esses **gargalos** vão aparecer novamente onde fazer o
1333 treinamento, em que momento fazer, vai dar certo fazer aqui ou vamos ter que procurar outro
1334 lugar. Então dependendo da época de implantação do sistema ou dependendo do público-alvo,
1335 esse é um fator que atrapalha.

1336 Entrevistadora: como isso que você acabou de relatar vem interferindo na qualidade final do
1337 seu serviço? Entrevistado: É complicado porque às vezes a gente acaba perdendo um pouco
1338 dos prazos, se eu não consigo agendar um treinamento, por exemplo, se eu não consigo dar
1339 um retorno imediato para o usuário, se eu não tenho local para atender o meu prazo de
1340 devolução da solução aumenta e talvez isso atrapalha minha relação com cliente pois ele não
1341 entende que eu não tenho local para recebê-lo, ele pode simplesmente acha que é má vontade.

1342 Entrevistadora: Em sua opinião qual seria a solução para esse problema? Entrevistado: A
1343 gente já tem uma solução proposta a COTIC que já tem uma reforma planejada só que o
1344 orçamento que a Universidade liberou para o setor não foi suficiente para reforma ser
1345 efetuada. Então a solução seria a reforma acontecer. Arquiteta já analisou, já pensou nas
1346 possibilidades, já traçou um plano para solucionar este problema só que a gente não fez a obra
1347 acontecer, a gente continua com problema com a solução no papel e não conseguiu executar o
1348 projeto ainda.

1349 Entrevistadora: como você vivencia isso? Entrevistado: Eu fiquei bem frustrada há 2 anos
1350 porque além de ser coordenadora da minha equipe eu era coordenadora do projeto da obra,
1351 então eu fiquei frustrada porque eu vi que a obra não ia acontecer. Isso já faz dois anos, mas
1352 isso não poderia atrapalhar o meu trabalho, então preferi esquecer para que eu pudesse render
1353 com as ferramentas que eu tenho e se eu continuasse a frustrada do jeito que eu estava, aqui,
1354 eu não iria conseguir dar um bom retorno para usuário.

1355 Entrevistadora: Quais são as principais ferramentas que você identifica, hoje, para contornar
1356 essa obra que não vem? Sinceramente não tem. Entrevistado: A gente tem que ser adaptar do
1357 jeito que a gente está se adaptando. Hoje a gente já consegue viver o melhor que a gente
1358 consegue, **se a gente quisesse o caos a gente criaria o caos**, mas a gente já conseguiu
1359 **encontrar o ponto de equilíbrio** e a gente **tádando um jeitinho**.

1360 Entrevistadora: Quais seriam as principais adaptações? Entrevistado: A gente tentou organizar
1361 as mesas e cadeiras em posições que atrapalhassem o mínimo possível os outros. Hoje a gente
1362 tem dois monitores para trabalhar, então eu particularmente prefiro colocar meus monitores
1363 em uma posição, pois a iluminação vem do teto que não fique tão atrás deles e que essa
1364 iluminação fique em cima dele. Então eu tive essa preocupação não colocar os monitores em
1365 cima de suportes, que adaptei, para que eles fiquem na altura dos meus olhos, mas eu não sei
1366 se essa é uma preocupação de todos da minha equipe eu criei o banquinho de caixa de papelão
1367 para apoiar os meus pés, como eu já comentei, mas não tem muito que a gente possa fazer,
1368 não tem como a gente derrubar uma parede.

1369 Entrevistadora: Então você fez alguns ajustes em nível de estrutura e em termos de
1370 organização de trabalho você alterou alguma coisa? Entrevistado: Não. Eu crio meu processo
1371 diário de trabalho para me fazer render melhor, mas cada um tem o seu processo a sua forma
1372 de organizar o seu trabalho. No meu ponto de vista a forma com a qual a minha equipe se
1373 organiza a gente se preocupa mais com produto final eu não fico me preocupando se você
1374 começou o seu dia trabalhando ou se você começou o dia vendo seus e-mails. Eu só quero que
1375 a gente no final do prazo com a equipe entregue o produto final, a gente não tem um processo
1376 uma rotina de trabalho bem definida. O que a gente tem bem definidos são as reuniões, nós

1377 fazemos reuniões diárias e isso não é só na minha equipe e isso é no setor de
1378 desenvolvimentos de sistemas. As reuniões são para saber o que o outro está fazendo dentro
1379 da minha equipe, que sou eu mais dois nós temos as nossas reuniões internas para saber o que
1380 tá acontecendo com o outro e com, por exemplo, se alguém precisa de ajuda, para ver se tem
1381 alguém de bobeira que pode ajudar.

1382 Entrevistadora: Fique à vontade para acrescentar algo que você julga importante sobre o seu
1383 trabalho ou sobre alguma questão a respeito da entrevista, sobre o tema de pesquisa que
1384 abrange qualidade de vida no trabalho, ergonomia tanto no aspecto físico ou estrutural ou até
1385 mesmo dentro da organização de trabalhos de vocês, caso queira comentar. Entrevistado: Eu
1386 acho muito interessante esse tipo de trabalho de pesquisa e seria muito melhor se viesse com
1387 uma proposta de mudança da instituição. Porque você fazendo um levantamento disso, dos
1388 problemas e mostrar para a gestão os problemas e não propor uma solução fica um pouco
1389 vazio. O que eu tenho visto ao longo dos anos é que às vezes as nossas propostas de solução
1390 não são concretizadas, mas só em você apresentar uma solução pode dar um norte, pois na
1391 correria do dia a dia a gente vê muitos problemas, mas não procura uma solução. Mas se
1392 alguém tá fazendo uma pesquisa em cima disso já viu ele com os problemas e se já
1393 propuseram uma solução facilita a vida da gestão, mas se eles não acatarem [expressão de
1394 dúvida ou possível desinteresse da instituição em resolver os problemas].

1395 Entrevistadora: Dentro do seu ponto de vista qual é a solução? Entrevistado: Seria a reforma,
1396 a obra da Cotic iria ajudar os problemas estruturais que nós temos.

1397 Entrevistadora: E como essa questão de estrutura tá interferindo hoje na sua motivação para o
1398 trabalho? Entrevistado: Hoje ela não influencia em nada. Porque eu já fiz o trabalho interno
1399 com a [nome da entrevistado] para eu não me preocupar com isso, mas há um ano mais ou
1400 menos ou 2 eu fiquei muito frustrada. Pois eu vi o trabalho de um ano, portanto como
1401 comissão de obra, com o pessoal da prefeitura, arquitetura, do financeiro **indo por água**
1402 **abaixo** e todo processo que a gente fez de levantamento de material e de levantamento de
1403 detalhes dentro da nossa construção não seriam implantadas. **Então foi muito frustrante** e
1404 isso aí parecia que influenciaria em todas as outras áreas dentro da Cotic e na minha vida, eu
1405 olhava para um colega de trabalho meu que eu tinha entrevistado, para definir pontos que
1406 poderiam ajudar na reforma e esse mesmo funcionário olhava para mim e perguntava *e a*
1407 *nossa obra porque não vai acontecer* e a cobrança vinha para mim de uma coisa que não
1408 depende de mim. Então hoje eu trabalhei em mim e isso não interfere mais em nada, mas há
1409 um ano, um ano e meio foi bem chato é só isso. Adorei a pesquisa.

Entrevistado: 05

1410 Entrevistador: Essa pesquisa foca identificar as práticas de ergonomia na qualidade de vida no
1411 trabalho. Para tanto, vou fazer algumas perguntas sobre a sua vida profissional, e sinta-se á
1412 vontade para abordar diferentes aspectos que você considera importantes dentro do contexto
1413 da ergonomia e qualidade de vida no trabalho. Todos os dados serão mantidos sob
1414 confidencialidade, nenhum entrevistado será identificado. Nossa conversa será gravada para
1415 facilitar a retomada de conteúdo posteriormente. Inicialmente eu preciso só do seu primeiro
1416 nome, pra eu se eu tiver alguma dúvida eu te procuro. Seu primeiro nome?

1417 Entrevistado: [fala o nome].

1418 Entrevistador: O seu setor?

1419 Entrevistado: COTIC. NUTRI-COTIC, né?

1420 Entrevistador: NUTRI-COTIC? Qual é o significado de NUTRI?

1421 Entrevistado: É Núcleo Tecno[interrompe] ééé...[risos]. Núcleo de Tecnologia da Rede
1422 Institucional, se não me engano. É isso mesmo: Núcleo de Tecnologia da Rede Institucional.

1423 Entrevistador: O seu cargo? Entrevistado: Analista de TI.

1424 Entrevistador: Sua formação para esse cargo, exigida?
1425 Entrevistado: Sim, eu sou bacharel em Sistemas de Informação.
1426 Entrevistador: Tempo de Instituição, na Rural?
1427 Entrevistado: [Pensando] Ahh, deixa eu me lembrar aqui... Eu acho que eu entrei aqui em
1428 2010... são 7 anos.
1429 Entrevistador: 7 anos. Sua idade? Entrevistado: 33.
1430 Entrevistador: Seu tempo no setor, também é 7 anos? Entrevistado: Sim, também.
1431 Entrevistador: Tá. Tempo no cargo, 7 anos? Entrevistado: Sim.
1432 Entrevistador: Conte-me sobre a sua trajetória profissional antes de chegar na Rural. Se pode
1433 falar de forma sucinta tudo bem.
1434 Entrevistado: Sim, sim. Eu tive uma formação técnica, né, primeiro, eu fui técnico em
1435 informática, então minha carreira com TI começou aí. Atuei numa escola, serviço de
1436 secretaria e serviço de informática numa... numa empresa pequena, né, uma escola, depois me
1437 tornei um funcionário público na Prefeitura, municipal, aí fui analista de suporte depois fui
1438 aprovado em concurso público e passei a atuar aqui na Universidade Rural. Então eu sempre
1439 tive trabalhando com Tecnologia da Informação.
1440 Entrevistador: Relate de forma... as suas atividades, agora, aqui na Rural.
1441 Entrevistado: Uhum. Bom, aqui na Rural eu trabalho com a parte de redes, né? Sobretudo a
1442 parte de Data Center. Hoje a equipe é dividida em Data Center e infraestrutura então tudo que
1443 diz respeito à gerência dos servidores, à manter o ambiente de TI em operação, e protegido
1444 também, na defesa contra ataques virtuais, então configuração de equipamentos, tudo
1445 relacionado à Data Center. Então todo o serviço de TI que é hospedado na Universidade Rural
1446 de certa forma passa pelo nosso trabalho, pela nossa atuação, né? Gerenciamento das
1447 máquinas virtuais, equipamentos como firewall, que serve pra proteção da rede, a distribuição
1448 também do link de rede para todo o campus também passa pela nossa gerência, nosso...
1449 Entrevistador: No seu setor você fica mais tempo aqui, sentado?
1450 Entrevistado: Todo o tempo. Uhum.
1451 Entrevistador: O que é para você qualidade de vida no trabalho?
1452 Entrevistado: Qualidade vida no trabalho é ter... o ambiente propício pra exercer a minha
1453 função, ééé... ter boa relação com colegas, com superiores, ter essa tranquilidade de
1454 desenvolver o seu papel pra Instituição sem... Com o menos estresse possível, e com ambiente
1455 físico também que te proporciona melhor estadia, né? A... acredito que não ter a pressão no
1456 trabalho é uma grande vantagem de ser servidor público. Éé... assim, no ambiente privado
1457 onde eu já trabalhei cê tem sempre uma pressão de quem tá lhe pagando ali. Aí no serviço
1458 público a gente trabalha... como a gente quer, da maneira como a gente pode servir melhor,
1459 sem ter aquela pressão. O que dá liberdade para que outras pessoas não desempenhem seu
1460 papel também, mas você pelo seu caráter, pela sua... pela sua obrigação, pela sua consciência
1461 de ser profissional cê pode desenvolver um bom trabalho e sem ter aquela pressão, né?
1462 Entrevistador: Éé, você considera que aqui no serviço público então você tem algum grau de
1463 autonomia?
1464 Entrevistado: Sim, sim, em relação ao privado sem dúvida.
1465 Entrevistador: Como a estrutura de trabalho, ou seja, o espaço físico, o mobiliário, os
1466 instrumentos, permitem executar suas tarefas?
1467 Entrevistado: De maneira satisfatória. Eu acredito que poderia ser melhor, por exemplo,
1468 cadeiras, eu acho... eu tenho um problema na coluna, pra mim sempre... é uma dificuldade. Eu
1469 reparo que... Nas férias eu não sinto as mesmas dores que eu sinto quando to trabalhando.
1470 Então não sei se de alguma maneira a... eu acredito que a cadeira sobretudo, e a gente tinha
1471 algumas coisas aqui que eu acho que não tem acontecido mais, embora eu também não
1472 participava, não posso nem reclamar, que era algumas atividades aí... físicas, né, até
1473 alongamento, relaxamento. Eu acho que isso ajudava. Mas eu confesso que eu não

1474 participava. Era importante participar... Essa questão da coluna, da postura, do ambiente de
1475 trabalho. As mesas poderiam ser melhores, né, distribuídas, né? Eu, por exemplo, uso teclado
1476 que os colegas já não usam [expressão de conformismo]. É muito normal pra gente que
1477 trabalha com TI ter problema na coluna... Os olhos eu não sei dizer... acredito que esses
1478 monitores não agridem tanto quanto os do passado, esses já estão bem melhores, mas...
1479 Iluminação, por exemplo, há pouco tempo... Nós passamos anos aqui com a iluminação muito
1480 ruim. Esses dias a gente tava comentando, parece que a gente tá em outro lugar, que trocaram
1481 as lâmpadas, a gente tava trabalhando no escuro há muito tempo e já não se dava conta disso,
1482 né? Esse tipo de coisa poderia ser melhor. O ambiente poderia ser melhor, cê ter um ambiente
1483 limpo, as paredes pintadas, um piso melhor. Eu acredito que isso te motiva a trabalhar melhor.
1484 A gente tem um ambiente de Data Center ruim, que é a outra sala ali. Ééé... não é, não tem a
1485 condição ideal pra um trabalho, te expõe à riscos. Esse tipo de coisa desmotiva e pode causar
1486 algum acidente. Então são partes também que... que... que ficam a desejar, mas a gente
1487 sempre espera que possa melhorar.

1488 Entrevistador: Tá. Você sente desconforto na sua coluna durante o trabalho?

1489 Entrevistado: Sim. A minha cadeira era aquela ali. Melhorou essa daqui, mas eu ainda acho
1490 que essa daqui não é a ideal. Eu não sei exatamente quais seriam as cadeiras ideais. Quando
1491 essas chegaram parecia ótimo, mas a gente trabalha... a gente passa muito tempo sentado, e
1492 infelizmente a gente... apesar de ter a consciência de que a gente poderia fazer algo melhor, se
1493 levanta, dá uma caminhada, ninguém te impede de fazer isso. Fazer um alongamento, tomar
1494 algumas atitudes que seria melhor pra saúde, a gente pode fazer isso por conta própria, mas se
1495 tivesse um programa da Instituição e a gente seguisse mesmo eu acho que seria o ideal, né?
1496 Podia ser melhor, sem dúvida. Podia ter mais qualidade sim.

1497 Entrevistador: É, cite exemplos, dentro das suas... de situações, dentro das suas práticas
1498 profissionais, onde a estrutura de ergonomia exerça influência. Você já citou vários exemplos.
1499 Tem algum exemplo mais... mais pontual que te incomode de alguma forma...

1500 Entrevistado: É, essa questão da, da, da... da mesa, da cadeira, que a gente tem aqui né? Eu às
1501 vezes no final do dia tenho uma fisgada no...eu acredito que seja muito no trabalho, mas
1502 também **são ossos do ofício**, não tenho muito como mudar isso. A minha maneira de trabalhar
1503 é essa né, a minha profissão é essa, isso aí... a gente acaba... talvez tivesse alguma coisa que a
1504 gente pudesse fazer pra melhorar. Essa questão de intervalo, de fazer exercício, alongamento,
1505 poderia melhorar. Eu acredito que a cadeira, as mesas, existam melhores do que essas. Eu já
1506 pelo menos cheguei a pesquisar. Pra minha casa, por exemplo, eu não compraria essa.

1507 Entrevistador: Tá. Como você percebe [interrompe] ééé... Então, como você percebe essa
1508 situação, pra você? Como você vivencia isso, da mesa de repente não tá muito adequada, a
1509 cadeira não tá muito adequada?

1510 Entrevistado: Bom como eu te... como eu tenho problema na coluna cervical eu andei
1511 pesquisando algumas coisas sobre cadeira, sobre postura. Então são duas questões. Uma é
1512 minha própria postura. Eu posso ter a melhor cadeira do mundo, mas... é o costume que eu
1513 tenho, muitas vezes eu passo... às vezes eu to lendo alguma coisa to assim. Eu posso ficar
1514 horas assim sem me dar conta se eu tiver que ler alguma coisa muito grande. Então é... não é
1515 só a mobília né, eu percebo pelas dores que eu sinto, percebo pelo mal-estar no final do dia de
1516 trabalho. Eu acredito que se tivéssemos uma mobília melhor poderia favorecer, mas não é só
1517 isso. Tem muito... muita relação a nossa própria postura pessoal também, né?

1518 Entrevistador: É, e você tem feito alguma coisa pra contornar essa situação? Você?

1519 Entrevistado: Sim, faço sim. Ééé... bom, eu comecei quando eu tive um problema mais
1520 crônico eu fui fazer o RPG, fui fazer fisioterapia. Depois disso eu fui indicado a fazer Pilates,
1521 né, e exercícios regulares. Caminhada, por exemplo, é indicado pra mim, eu procuro a medida
1522 do possível fazer. Fins de semana práticas de esporte também, mas esse tá um pouco mais
1523 comprometido ultimamente. Mas, por exemplo, Pilates, é uma coisa... é uma atividade

1524 semanal que eu passei a fazer, ééé... pra questão da saúde, da postura, da coluna né? Se
1525 conscientizar melhor e ter uma estrutura física melhor também pra suportar esse trabalho.
1526 Entrevistador: Tá. E você vê alguma alternativa que possa ser feita pra poder mudar isso aqui?
1527 Essa situação?

1528 Entrevistado: A gente tinha um programa interessante aqui na Universidade, que eu acho que
1529 eram estagiários de Educação Física que passavam pela..., mas infelizmente a gente não fazia,
1530 não participava. A natureza do nosso trabalho, ela tem algumas urgências. Por exemplo, cê
1531 tem uma parada na rede, você tem um servidor que parou de funcionar. A **resposta requer**
1532 **ação imediata**. Então cê tá concentrado naquilo ali você não vai parar para... essa atividade,
1533 né?

1534 Entrevistador: De ginástica laboral?

1535 Entrevistado: É, ginástica laboral. **Nossa atividade, assim, a gente não vai parar**. Nossa
1536 equipe não parava, ninguém parava, porque a gente sempre tem essa... essas pendências que tá
1537 fazendo. A gente tem uma quantidade de trabalho grande pra nossa equipe. Nós somos hoje 3
1538 profissionais pra atender uma demanda de Data Center numa... Universidade que tem um dos
1539 maiores campus da América Latina. Então...ééé... seria o ideal ter uma equipe bem maior, pra
1540 dividir essas tarefas e ter mais gente pra essas urgências, né? Então essas atividades laborais,
1541 por exemplo... da nossa parte a gente não... não ficava muito motivado em fazer, que cê vai
1542 começar uma atividade, de repente cê tem que **apagar um incêndio**, fazer alguma coisa, cê
1543 vai sair.

1544 Entrevistador: Então... você percebia que essa atividade era interessante...

1545 Entrevistado: Sim, é, mas essa é uma das razões, mas pra falar a verdade, nós mesmos não nos
1546 interessamos muitas vezes. Às vezes tinha tempo, podia fazer e não íamos fazer. Uma
1547 atividade interessante que tinha na Universidade, essa eu cheguei a participar, foi do professor
1548 Carnaval, se não me engano, de Educação Física, ele tinha algumas atividades físicas pra
1549 funcionário relacionado a uma pesquisa que ele tava fazendo. Isso era algo interessante. A
1550 gente a aproveitava alunos da Universidade, aproveitava uma estrutura que tinha, e tinha mais
1551 uma atividade física. Isso aí é algo que seria bem válido. Muitas vezes eu saía do trabalho e ia
1552 lá fazer. Há um tempo atrás tinha natação também pros funcionários, não sei se tem ainda.
1553 Esse tipo de coisa acho que... ajudaria muito, seria bem útil.

1554 Entrevistador: Então... por que você basicamente não fazia essas atividades?

1555 Entrevistado: Não, essas lá de fora eu fazia. As laborais aqui não por causa do horário de
1556 trabalho. São duas... são duas questões aí. **Essa da urgência** nossa aqui no caso de uma
1557 emergência, de uma atividade, a gente sempre tem alguma pendência, algo para fazer, era
1558 uma das outras razões. E... talvez seja a razão principal, né? Eu... não... não me sentia... ééé,
1559 confortável em parar pra fazer os 15 minutos ou... ou 20 minutos de atividade laboral com
1560 tanta pendência que tinha pra fazer. Já outra atividade, que era fora do horário do expediente,
1561 já me sentia mais tranquilo. Eu saía daqui, minha cabeça estava voltada só praquela atividade
1562 laboral. A natureza do nosso trabalho **não permite muito a gente se desconectar** por 20
1563 minutos, sabendo que alguma coisa pode tá acontecendo no Datacenter no horário de
1564 funcionamento da Universidade.

1565 Entrevistador: Tá, você acreditava que essa parada de 15 minutos ia prejudicar o seu
1566 andamento do trabalho?

1567 Entrevistado: Em algumas vezes sim. Em outras já por comodidade não, eu tava acostumado a
1568 fazer minha atividade ali, to concentrado, daí eu não paro. Agora quando era depois do
1569 horário do expediente pra mim era mais fácil. Era muito ruim parar 20 minutos do meu
1570 trabalho, mas uma hora depois do meu trabalho, ir lá e fazer, eu não via incômodo. Talvez
1571 seja uma questão pessoal, uma questão de refletir. Porque 20 minutos dá pra gente fazer, se
1572 tivesse um... até um revezamento, né, dois estão aqui enquanto dois estão na atividade, se a
1573 gente tivesse essa estrutura que permitisse isso acho que... ficava bem viável.

1574 Entrevistador: E... na época que acontecia essa ginástica laboral, você percebia pelo menos
1575 em outros colegas alguma melhora? Você não participava...

1576 Entrevistado: Nem meus colegas aqui. Aqui na COTIC talvez alguns dos...do
1577 desenvolvimento participavam, mas eu não escutava... não ouvi aí o depoimento deles, não sei
1578 falar... Mas acredito que sim, a minha atividade física aqui na Universidade pra mim era
1579 muito satisfatória, era muito bom.

1580 Entrevistador: Então, agora, o que promove sensação de bem-estar no trabalho para você?

1581 Entrevistado: Ahhh... atingir algumas metas ou ver algumas melhoras. Por exemplo, quando
1582 eu entrei aqui na Universidade, o setor... não por culpa dos colegas que tavam antes, talvez
1583 faltasse mais capacitação pra quem tava na governança de TI, era uma coisa nova, ou como
1584 a...a... o crescimento sem um planejamento, fica difícil pros gestores, né? Então a gente não
1585 tinha as coisas documentadas, né, a gente não tinha... não se sabe quem era responsável pelo
1586 quê, quais tarefas fazer, o ambiente era muito ruim, **era um ambiente de caos**. A gente ainda
1587 vive muito reflexo desse ambiente, mas participar da melhoria desse ambiente, de
1588 documentar, de hoje saber que um funcionário novo vai chegar, não vai ter a mesma
1589 experiência que eu tive, já é muito satisfatório. Então...perceber essa melhora, né, do
1590 ambiente, saber que o que você tá fazendo tá contribuindo pra que a Instituição possa crescer,
1591 pra que o ambiente fique melhor, pra que novos colegas possam chegar e se adaptar mais
1592 rápido, isso é muito satisfatório. Então eu vejo resultados. Ou algumas coisas que são muito
1593 criticadas. Nosso setor é muito criticado. Né, a gente as pessoas não sabem a infraestrutura
1594 que nós temos pra trabalhar, e o que a gente consegue render com isso. Nós somos vistos
1595 quando a coisa não está funcionando. Então isso é um pouco estressante, é um pouco
1596 frustrante quando não tá dando certo. Mas quando as pessoas não lembram de nós, a gente
1597 sabe que a casa tá em ordem, que a gente pode confiar, **que o ambiente tá bem melhor** do
1598 que quando nós chegamos aqui, **então isso é muito satisfatório**.

1599 Entrevistador: Então, o que promove sensação de bem-estar que agora tem uma organização
1600 melhor do trabalho?

1601 Entrevistado: Sim, **a organização melhor do trabalho é uma sensação de conquista**. Saber
1602 que a gente fez parte disso, de mudar a consciência da equipe e...

1603 Entrevistador: E quando começou esse processo de organização do trabalho? Cê tá aqui há 7
1604 anos...

1605 Entrevistado: Sim. Eu acho que... eu to há mais ou menos o mesmo tempo que os meus
1606 colegas, então a gente é uma equipe nova, que tava chegando... numa fase de transição aqui. E
1607 até a gente chegar à maturidade, a gente não tinha tanta experiência profissional assim. E até a
1608 gente chegar a maturidade de entender os problemas e começar a se acertar levou um tempo.
1609 Eu não sei precisar em que tempo foi, mas é um processo contínuo desde que nós entramos.
1610 **Nós pegamos um ambiente de caose estamos transformandoele**. Só que nós não temos
1611 tanto poder pra isso, nós não somos de coordenação, nós somos ééé... ao mesmo tempo os
1612 peões que tão movendo o serviço [risos] e tem que partir da gente né, essas iniciativas. Então
1613 a gente faz o... Mas a gente tem **autonomia**pra isso. A parte boa é que a gente tem liberdade
1614 pra fazer isso.

1615 Entrevistador: O que você caracteriza pontualmente como ambiente de caos?

1616 Entrevistado: **Ambiente de caos**, é cê chegar no lugar e **não saber quais são suas**
1617 **atividades**. Você não sabe quais são as suas atividades, não sabe como vai desempenhar.
1618 Alguém levantou algum serviço, alguém configurou alguma coisa, e quando tem um
1619 problema você tem que resolver, mas você não sabe, você não fez parte daquilo, você não foi
1620 treinado pra aquilo e você vai ter que estudar algo que já tá em andamento que foi feito por
1621 outra pessoa e vai ter que dar solução praquele problema. **Pra mim isso é um ambiente de**
1622 **caos, é uma loucura**.

1623 Entrevistador: Foi isso que você encontrou quando chegou aqui?

1624 Entrevistado: Encontrei muito, e ainda existe muito, mas nós estamos melhorando, graças ao
1625 amadurecimento da equipe, a...a...ao que nós fomos sofrendo percebemos que tínhamos que
1626 mudar. Mas ééé... então o ambiente era muito estressante.

1627 Entrevistador: Então você definiu mais basicamente situações de mal-estar?

1628 Entrevistado: Sim.

1629 Entrevistador: E de bem-estar? Seria... essa melhora agora?

1630 Entrevistado: Sim, essa melhora eu acho que... na comunicação da equipe eu acho que é uma
1631 coisa importante. Ééé... nós temos duas situações que eu enxergo em relação à coordenação.
1632 Uma é essa que a gente vem numa sequência de que... eu acredito que poderia ter sido melhor
1633 organizado, e a outra é que ao mesmo tempo temos autonomia pra melhoramos o ambiente.
1634 Ninguém tá impedindo a gente de **fazer algo** melhor ou de **construir algo melhor**. Então
1635 assim, temos a liberdade de poder melhorar o ambiente, se faz depende de nós. Então assim,
1636 ééé, eu sinto que eu poderia continuar no caos, e não fazer nada por isso, e ficar usando isso
1637 como justificativa para ser um mal profissional. E dizer “**olha eu não posso porque eu não**
1638 **tenho as ferramentas**”. Mas ao mesmo tempo nós temos a liberdade de melhorar isso. É
1639 questão de nos organizarmos entre nós e **fazer o ambiente melhor**. E acredito que na medida
1640 do possível tamos fazendo isso.

1641 Entrevistador: O que que você define como ambiente melhor?

1642 Entrevistado: Ambiente melhor é esse ambiente de organização. **Cada um sabe o seu papel**,
1643 cada um é capacitado pra fazer a...a... pra exercer a função para que ele foi designado. Eu sei
1644 hoje qual é o meu papel, eu tenho capacidade de mexer nos servidores, de fazer a
1645 configuração adequada, de verificar quais equipamentos estão falhando. Quando cheguei aqui
1646 não tinha essa capacitação, não tinha essa documentação, e tive que aprender... com o
1647 sofrimento, tive que aprender aos poucos e avaliando uma coisa que... eu não participei da
1648 construção. Hoje eu sou parte da construção do que tem, né? Até por questão de passagem do
1649 tempo.

1650 Entrevistador: Uhum. Quais são as dificuldades que você vivencia, experimenta, hoje para
1651 executar suas tarefas prescritas. Por exemplo, eu tenho uma tarefa prescrita e eu tenho um
1652 trabalho real; nem sempre o meu trabalho real condiz com aquilo que é prescrito. Então quais
1653 são as principais dificuldades que você vivencia em relação à isso?

1654 Entrevistado: Bom eu acho que...

1655 Entrevistador: Às vezes a gente tem lacunas nesse meio, prescrito e o real. Às vezes pode
1656 parecer que é fácil, mas... no decorrer da tarefa... existe uma lacuna. Você consegue
1657 identificar isso?

1658 Entrevistado: Não muito. Eu vejo que... as nossas atividades, as nossas tarefas, elas estão bem
1659 claras. A nossa maior dificuldade não é pelo que tápré [interrompe] ééé, prescrição do que
1660 temos que fazer e... a nossa questão maior é a gerência dos recursos humanos, eu vejo. Nós
1661 temos uma equipe que tá abaixo da...da... da necessidade da Universidade, precisamos de mais
1662 profissionais. Então... nós temos mais trabalho pra fazer do que nós suportamos fazer. Então
1663 essa é a grande questão. Não é que nós não temos a capacidade de exercer, ou o conhecimento
1664 pra fazer. É **que as pendências são tantas**, e vão aparecendo novas, as emergências são... que
1665 atrapalham bastante o desenvolvimento, a chegarmos ao nível que gostaríamos de estar. O
1666 ideal hoje será nós termos um ambiente seguro, nós não temos um ambiente seguro, a
1667 qualquer momento você pode ter um problema elétrico na Universidade e nós não temos o
1668 que fazer. Ou perdemos um equipamento caro e... repensar uma estratégia pra... pra
1669 restabelecer o ambiente. Nós não temos um plano de contingência, ou seja, nós estamos
1670 debaixo de riscos grandes, sabemos disso, e alertamos isso... Nosso maior problema não é
1671 cumprir aquilo que nós temos que cumprir. É estar debaixo da... estarmos incapacitados de
1672 fazer tudo o que está pendente. São as emergências também que nos impedem. Agora uma...
1673 um problema... em um equipamento agora, que esteja fora da garantia, eu não tenho como

1674 acionar uma empresa pra vir repor um disco rígido, alguma coisa, e repor o sistema no ar. Eu
1675 não tenho o que fazer. Ééé... talvez tenha como fazer em outro campus, repensar a estratégia,
1676 mas nada disso é planejado. Eu acho que... que a questão não é cumprir aquilo que tá descrito
1677 pra fazer, isso tá claro pra nós. A questão é ter as ferramentas pra isso e seria muito bom se
1678 nós tivéssemos mais pessoal também.

1679 Entrevistador: E a estrutura, como é fica nesse papel da tarefa prescrita? Você falou, tudo
1680 bem, tem a questão do risco em si, a parte elétrica, mas tem alguma coisa mais a nível da
1681 estrutura que prejudique na execução das suas tarefas? “Ah, se eu tivesse isso e isso, meu...
1682 minhas atividades iam ter mais fluidez”.

1683 Entrevistado: Claro que sim. A tecnologia da informação ela envolve muito dinheiro, a gente
1684 sabe disso. Então se tiver mais equipamentos, mais tecnologia, se você tiver capacidade de ter
1685 backups automáticos, com softwares... bem melhores, a nossa prática vai ser menor. O que
1686 nós temos que fazer é verificar se, por exemplo, um backup do sistema tá no site do backup, tá
1687 no outro campus. Se tiver uma explosão nuclear na Universidade [risos] o outro campus tá no
1688 ar, automaticamente entra em ação. Nosso papel seria muito mais de monitorar. É, mas não é
1689 nossa realidade, então nós temos que nos virar com o equipamento que nós temos. Então,
1690 assim, essa proporção é: o quanto de tecnologia a Universidade consegue investir, mais fácil
1691 fica o nosso trabalho; quanto menos, mais complexo vai ficar o nosso trabalho ...

1692 Entrevistador: Uhum. Você considera que o seu trabalho estaria um pouco sobrecarregado...
1693 você, em relação a essa falta de tecnologia?

1694 Entrevistado: Ahh...

1695 Entrevistador: Isso configura uma certa sobrecarga?

1696 Entrevistado: Contribui muito, contribui muito. Se a gente tivesse melhores softwares,
1697 melhores hardwares, se tivéssemos outro... outro ambiente pra fazer cópias desses e nós
1698 tivéssemos mecanismos automáticos para manter tudo em funcionamento, nossa vida seria
1699 muito mais fácil. Então assim, os recursos tecnológicos e a quantidade de pessoal. É... a
1700 demanda por pessoal poderiadiminuir se nós tivéssemos mais recursos tecnológicos. Aliás, se
1701 eu tiver um ambiente... mais automatizado e mais seguro, eu tenho menos trabalho pra fazer
1702 então não tenho necessidade de tanto pessoal. Então são essas duas questões. Dá pra
1703 equilibrar a balança pela... recursos tecnológicos e quantidade de pessoal. Se eu não tenho
1704 recurso tecnológico eu então preciso de mais gente me ajudando. Se eu tenho mais recurso
1705 tecnológico... daqui a um tempo não vão precisar nem de mim.

1706 Entrevistador: Essa situação, recurso tecnológico e recursos... de pessoas, configura algum
1707 quadro de... maior esforço físico... e mental? Ou os dois?

1708 Entrevistado: Sim, sim, sim. É isso que eu to falando, é uma balança. Se eu tiver mais
1709 tecnologia, eu to mais tranquilo e precisando menos de...precisando de menos colegas, de
1710 menos força-tarefa. E menos também de mim. A minha preocupação é monitorar se o
1711 ambiente tá bem, poder fazer uma pesquisa, ter a mente tranquila para melhorar o ambiente
1712 que já está ótimo. Agora menos tecnologia eu to mais perto do caos. Menos pessoas eu to
1713 mais perto do caos também. Então aí isso vai demandar muito mais esforço e vou ter muito
1714 mais estresse.

1715 Entrevistador: Então isso demanda... por exemplo, a tarefa ou serviço que você presta,
1716 demanda um trabalho maior na execução do que parece?

1717 Entrevistado: Sim, hoje sim, hoje sim por causa da infraestrutura que nós temos e a
1718 quantidade de pessoal, sem dúvida.

1719 Entrevistador: Tá. O que significa, para você, qualidade no serviço prestado?

1720 Entrevistado: Qualidade no serviço prestado, pra mim significa apresentar a resposta na
1721 velocidade esperada, e na qualidade esperada. O serviço público muitas vezes é considerado
1722 um serviço de má qualidade, porque ou não responde ou responde mal a demanda da
1723 população. Então hoje quando alguém me procurar aqui, ou quando alguém precisa de alguma

1724 coisa da COTIC, aquilo que depende dos recursos humanos nós vamos fazer, mas nós
1725 esbarramos na questão da tecnologia ou da burocracia, questões legais, há coisas que não
1726 podemos fazer ou há coisas que dependem de processos de outros... órgãos da Instituição. Aí
1727 tá fora do nosso controle. Eu costumo brincar com os colegas **que é a batata quente**, a gente
1728 faz a nossa parte e passa pro outro lado. Se o outro lado vai conseguir fazer ou não, isso a
1729 gente já não pode mais... já tá fora do nosso controle né?

1730 Entrevistador: Como as condições atuais, até 2017, de trabalho, vêm interferindo na sua
1731 saúde? Cê pode pontuar, se você preferir.

1732 Entrevistado: Então, a minha questão principal é essa da coluna. Aí...ééé, eu considero que...
1733 se tivesse uma cadeira melhor, talvez se tivesse um programa, e eu participasse do programa
1734 também, faltou da minha parte quando tinha a atividade laboral eu não fazia. Mas a outra lá
1735 do professor Carnaval eu fazia. Esse tipo de coisa contribui pra minha saúde. A minha
1736 profissão ela vai cobrar um preço, não adianta. Nós vamos trabalhar sentados, nós vamos
1737 trabalhar com mouse... essa, essa dor que eu sinto na mão é fruto do meu trabalho, são anos
1738 trabalhando com isso, isso não tem como fugir muito disso infelizmente. Mas poderia
1739 melhorar sim.

1740 Entrevistador: É, voltando aqui. Você falou, na outra pergunta, falou da parte tecnológica, de
1741 carência, e da parte de pessoal. Como vocês têm... quais seriam assim as estratégias que vocês
1742 têm usado, dentro das suas práticas profissionais, pra poder contornar essa dificuldade?

1743 Entrevistado: Bom, nós temos algumas situações. A primeira é que a gente pode alertar
1744 sempre a nossa coordenação e os problemas que nós temos. Isso a gente sempre documenta.
1745 Sobretudo o que diz respeito a Data Center. Né, o Data Center aqui é a nossa maior
1746 preocupação. É o coração da tecnologia da Universidade, se ali tá... tem algum problema, nós
1747 somos os médicos que vamos tratar desse problema imediatamente. E sabemos que... os riscos
1748 que ela tem. Então assim, nós alertamos sobre a necessidade de um Data Center de verdade,
1749 ou de uma sala-cofre, ou de alguma coisa que coloque em segurança os recursos... da TI.
1750 Sobre a nossa infraestrutura nós temos sempre... ééé, tem uma equipe, uma comissão, pra
1751 atuar junto à PROPLADI sobre a melhora do ambiente, sobre a construção do... de uma, da...
1752 sobre a reforma da sala... então o pessoal muitas vezes fica até desanimado aí com as
1753 respostas que recebe da Instituição. Isso acaba refletindo na equipe, né, o pessoal... na
1754 motivação, moral da equipe. Eu acho que... o que a gente faz é reportar, né, os nossos
1755 problemas, que a gente não tem como solucionar esses problemas, isso aí depende de outras
1756 pessoas, né?

1757 Entrevistador: Tá. Aí voltando: como as condições atuais, até 2017, você falou da questão da
1758 saúde, e no seu relacionamento com seus pares, tipo chefia, usuários, colegas, né?

1759 Entrevistado: Bom, na Universidade, eu passei por algumas fases. Antes eu tinha que lidar
1760 mais com o público. Agora não. Antes a gente não tinha uma divisão. A organização
1761 melhorou. Antes os mesmos que atuavam no Data Center eram os mesmos que iam lá fora
1762 verificar um problema numa rede, num ponto de rede talvez, de um outro usuário comum.
1763 Então a gente tinha uma gama de preocupações muito grande, nãoi conseguia especializar
1764 ninguém. Nós temos aqui um pessoal que é mais voltado pra Datacenter, a gente fez
1765 especialização em segurança de rede. Então é pra trabalhar com isso, então um problema que
1766 um técnico de repente pode resolver, eu não preciso me preocupar porque eu to especializado
1767 em outra situação. Isso melhorou. Ééé... nessa fase, quando tinha que lidar com outras pessoas
1768 na Universidade, eu particularmente encontrei muitas dificuldades. Eu vejo que tem uma
1769 diferença cultural, às vezes o professor acha que tem mais poderes, que pode falar, se impor.
1770 Então até por uma questão de personalidade eu não lidava muito bem com isso, eu respondia,
1771 tinha um estresse maior pra lidar com pessoas. Com os alunos, em geral, nunca tive problema,
1772 sempre tive um bom relacionamento. Eles vêm procurando por ajuda e quando são atendidos
1773 sempre são cordiais. De quem a gente espera que tenha mais educação às vezes tem menos,

1774 isso é uma coisa complicada numa Universidade. Às vezes quem tem mais poder acha que...
1775 acha que tem mais poder, né, por sua profissão, por sua formação acha que tem mais poder, e
1776 pode se impor, ou pode dizer que o que você tá fazendo está certo ou errado, sendo que ele
1777 não entende da, da área do conhecimento. Isso é muito estressante. Eu passei por estresse em
1778 relação a isso. Mas, depois que eu passei a atuar no Data Center... em relação pessoal não
1779 tenho tantos problemas com os colegas que tenho relacionamento. Aqui são praticamente
1780 todos homens, a gente fala alto, grita um com o outro, brinca, tem a nossa maneira de falar,
1781 não vejo ninguém ofendido pela nossa maneira de tratar, muito peculiar, né. Eu acho que se
1782 alguém passasse o dia com a gente até ficaria assustado às vezes, mas é nossa maneira, e nos
1783 damos bem. Então temos um ambiente em que as pessoas... pelo menos não vejo ninguém
1784 chateado com ninguém aparentemente. E com chefia é isso, a gente esperava algumas coisas a
1785 mais deles, mas sabe que eles também têm suas limitações, mas nos dão liberdade pra
1786 trabalhar. Então não vejo essa... essa pressão, um ambiente ruim nesse sentido. Agora assim...
1787 imagino que os colegas que atuam em outros lados devem passar por esse estresse, eu já
1788 passei, mas como a equipe foi dividida já não tenho que lidar com isso, hoje eu não tenho esse
1789 tipo de problema, mas já tive.

1790 Entrevistador: Tá. Agora em relação à estrutura de trabalho, como ela vem interferindo na
1791 qualidade do serviço que você presta?

1792 Entrevistado: Sim. A qualidade do nosso serviço tá totalmente relacionada com a
1793 disponibilidade dele. A...então, se eu não tenho... ééé, se eu tenho uma parada por questões
1794 elétricas, todos acreditam que eu não estou fazendo bem o meu trabalho. Que o pessoal da
1795 COTIC tá fazendo? Por que eu to sem rede aqui? Ou se um equipamento tá falhando em
1796 algum lugar, e nós temos alguns equipamentos que já estão precários, outros que já não estão
1797 na garantia, então cê acaba repondo, fazendo um... uma solução paliativa... Isso interfere na
1798 qualidade do serviço. Eu... a gente não pode dar um serviço melhor por causa dos nossos
1799 recursos. Acontece que pra quem tá de fora não consegue fazer essa associação, é impossível
1800 pra essa pessoa. Vai sempre parecer que estamos fazendo um mau trabalho. Eu vejo que a
1801 nossa questão aqui é mais administrativa e estratégica. Se nós conseguíssemos ter melhores
1802 equipamentos, e temos recursos pra isso muitas vezes, e não conseguimos atingir. Mas aí é
1803 uma questão administrativa, de compra de material. Apresentar as demandas a gente
1804 apresenta. Então assim, a qualidade do meu serviço tá totalmente voltada a questão dos
1805 equipamentos e organização do ambiente. Como eu disse, nós chegamos em um ambiente de
1806 caos. Ainda não consolidamos o ambiente, então muitas vezes o serviço vai ficar a desejar,
1807 mas não me sinto culpado disso. Sinto que faço parte desse ambiente e estamos trabalhando
1808 pra melhorar.

1809 Entrevistador: O que que você acha que ainda falta pra você poder organizar melhor esse
1810 ambiente? Ou melhor a sua rotina de trabalho?

1811 Entrevistado: Seria melhor termos mais pessoas, pra começar. Seria melhor termos mais
1812 pessoas... é... questões como greve, questões como emergências que aparecem no dia a dia
1813 nos impedem de... e questão de gerência também, acredito que isso é papel de gerência
1814 também, cê conseguir juntar os recursos humanos e falar “olha, eu tenho que organizar, quais
1815 são as nossas grandes pendências?”. Eu tenho uma grande pendência que é a documentação e
1816 treinamento. Isso quem tem que cobrar é a coordenação, é a chefia. “Olha, vocês vão fazer
1817 isso aqui tal dia e tal dia”. Eu não posso chegar prum colega meu e falar “olha, nós vamo
1818 fazer”. Eu até posso estimular uma reunião, fazer isso, mas se os colegas não se motivarem a
1819 acelerar mais esse processo, o processo vai numa velocidade... indeterminada. Aí já é uma
1820 questão de coordenação. Aí eu penso que também que enquanto funcionários nós não
1821 devemos extrapolar isso, se não a gente fica louco.

1822 Entrevistador: Certo.

1823 Entrevistado: Entendeu?

1824 Entrevistador: Fique à vontade para acrescentar algo que julgue importante sobre o trabalho
1825 ou sobre alguma questão a respeito da entrevista, sobre o tema da pesquisa. Ergonomia,
1826 estrutura de trabalho, organização do trabalho, qualidade de vida no trabalho. Se você quiser
1827 acrescentar mais alguma coisa referente à esses pontos dentro aqui da COTIC...
1828 Entrevistado: Ah, eu acredito que tudo... que são duas questões aí... principais. Uma é quem tá
1829 na coordenação tem a responsabilidade maior sobre a maioria desses temas, e nós podemos
1830 fazer sempre a nossa parte né, que é documentar, que é... não adianta reclamar ou falar que tá
1831 ruim. Apresentar sugestões, ideias. Eu vejo que a COTIC tenta fazer isso. Tenta participar,
1832 verificar sobre reforma da sala, alertamos sobre a questão do Data Center. Então eu vejo que
1833 os meus colegas fazem isso, fazem até melhor do que eu, eu procuro participar na medida do
1834 possível, dou sugestões, mas tem colegas ainda mais engajados nisso. E assim, na minha
1835 consciência estão... fizemos a nossa parte. Ééé...alguns falam “ah, tem que pressionar a
1836 Reitoria, pressionar...”. Eu acredito que esse não é o nosso papel. Acho que o nosso papel é
1837 alertar, documentar, mostrar insatisfação, mas ao mesmo tempo nós sabemos a situação do
1838 nosso país, sabemos como funciona o funcionalismo público. Então é fazer o melhor com
1839 aquele recurso que nos é dado. Eu penso que essa é... essa é a nossa missão, né? Infelizmente
1840 a população olha com maus olhos pra nós,ééé...acham sempre que o serviço é de má
1841 qualidade, mas eu tenho visto muitas pessoas que... trabalham, que fazem o seu melhor, então
1842 eu tenho uma... eu tenho a visão dos dois lados, na verdade. Então assim... acho que o que eu
1843 podia acrescentar é isso. A gente sempre espera muito de coordenação, de quem tá na gestão,
1844 que possa fazer o seu melhor também pra que o ambiente seja melhor. A gente faz **a nossa**
1845 **parte**. Outra coisa que eu aprendi sobre o funcionalismo público: você **tem que relaxar**, você
1846 não pode... se **estressar muito**, se você **levar à ferro e fogo**, ou quiser que o ambiente seja
1847 totalmente melhor, ééé...**criar uma realidade utópica na sua mente, vai enlouquecer**. É
1848 isso, essa é a situação que nós temos. Esses são os colegas que nós temos, essa é a disposição
1849 que tem pra trabalhar, vou fazer o melhor que tiver com isso, **não vou me estressar, não vou**
1850 **ficar doente** por causa de não estar alcançando os objetivos. Né? **Somos humanos** e
1851 precisamos... e não depende só de nós. Então tenho a, **tenho minha consciência tranquila**, e
1852 fazer o trabalho... eu to satisfeito com isso.
1853 Entrevistador: Tá bom. Brigada!

Entrevistado:06

1854 Entrevistador: Essa é uma pesquisa que pode identificar as práticas de ergonomia na
1855 qualidade de vida no trabalho. Para tanto vou fazer algumas perguntas sobre a sua vida
1856 profissional, e sinta-se à vontade para abordar diferentes aspectos que você considera
1857 importantes dentro do contexto da ergonomia e qualidade de vida no trabalho. Todos os dados
1858 serão mantidos sob confidencialidade, nenhum entrevistado será identificado, nossa conversa
1859 será gravada para facilitar a retomada de conteúdo posteriormente. Eu só vou pegar o seu
1860 primeiro nome, [nome], que é só porque vocês usam umas siglas que depois eu tenho que
1861 voltar e, “de quem que foi esse entrevistado?”, tá? Setor? Cotic.
1862 Entrevistado: Sim. Entrevistador: Algum setor interno, uma...subdivisão? Cotic...
1863 Entrevistado: Ééé... DSI-Nedai. Entrevistador: Dai, né?
1864 Entrevistado: Nedai. Núcleo de Estratégia de Desenvolvimento de Sistemas... e tem umas
1865 letrinhas aí.
1866 Entrevistador: O seu cargo? Entrevistado: Analista de sistemas.
1867 Entrevistador: Formação pra esse cargo? Entrevistado: Sistemas de informação, nível
1868 superior.
1869 Entrevistador: Nível superior. Tempo de instituição? Entrevistado: 4 anos.
1870 Entrevistador: Ééé... sua idade?

1871 Entrevistado: Vinte... nove. Entrevistador: Tempo no setor? Entrevistado: 4 anos.
1872 Entrevistador: 4 anos, tá. Tempo no cargo? Também? 4 anos? Conte-me sobre a sua trajetória
1873 profissional antes de chegar na Rural. Pode ser sucinto.
1874 Entrevistado: Ixi. É, porque na verdade tempo na Rural eu tenho um pouquinho mais, tem 5
1875 porque eu já fui substituta. Então... a vida profissional... eu, antes de vir pra Rural eu trabalhei
1876 um ano como professora substituta aqui... trabalhei também como professora em... em escolas
1877 particulares, e numa faculdade particular também, durante dois anos e meio. Também fui
1878 analista de sistemas um ano e meio na Marinha...e é isso. Basicamente fui professora em
1879 muitas escolas...
1880 Entrevistador: Uhum, e trabalhou...
1881 Entrevistado: E trabalhei na Marinha como analista de sistemas também. Aqui é o meu
1882 segundo emprego como analista. Antes era só professora.
1883 Entrevistador: Uhum. Relate de forma sucinta suas atividades aqui na Universidade.
1884 Entrevistado: Eu... a gente trabalha com sistemas acadêmicos. Eu fico na parte de manutenção
1885 e gerenciamento dos sistemas acadêmicos.
1886 Entrevistador: Uhum. Então é... basicamente isso?
1887 Entrevistado: Basicamente isso. É só isso tudo [risos]. Só os sistemas acadêmicos.
1888 Entrevistador: Quais são os sistemas, basicamente, os acadêmicos?
1889 Entrevistado: É, são os que a... Prograd utiliza com a graduação, e a gente também adquiriu
1890 um novo sistema integrado pra Universidade inteira que... a gente adquiriu da UFRN, e agora
1891 também tem o Siga, que no caso é o Siga que tá sendo implantado já com o pessoal do Ctur, a
1892 gente tá implantando agora com a Pós-Graduação, posteriormente a gente vai substituir os
1893 atuais que é o Sigac e o módulo acadêmico na Graduação pelo Siga também. Então tá sendo
1894 por etapas.
1895 Entrevistador: Tá, então seria a implantação desses novos sistemas...
1896 Entrevistado: Desses novos sistemas lá, mas a gente ainda mantém os antigos porque a
1897 Graduação tá... tá na ativa né? A gente ainda continua com os quiosques, com os módulos
1898 acadêmicos e o Sigac também funcionando. Então são só esses 4 mil... [risos] sistemas
1899 acadêmicos.
1900 Entrevistador: O que é qualidade de vida no trabalho para você?
1901 Entrevistado: Pra mim... qualidade de vida... complexo né? Abstrato [risos].
1902 Entrevistador: É, então, pra você, o que é qualidade de vida no trabalho? Que que você
1903 percebe como importante para se ter qualidade de vida no trabalho?
1904 Entrevistado: Eu acho que... a primeira... no caso, pra gente aqui, é ter... segurança. Né, e
1905 muitas coisas a gente vê essa parte ergonômica que não é bem seguro. Então... uma das
1906 críticas que a gente já faz e que tá aberto um processo de... um projetinho de reforma pro
1907 nosso setor já [estala os dedos], que foi aprovado em 2013, e não... ainda não
1908 começou... começou, a arquiteta já começou a desenhar alguma coisa mas ainda não foi
1909 liberada a verba pra nossa reforma, então a questão de segurança acho que é uma coisa que se
1910 deixa a desejar aqui. A parte ergonômica... essas cadeiras não são das piores mas também não
1911 são das melhores. Então... isso também, pra mim faz parte da... de qualidade de vida no
1912 trabalho. Não só a parte de relação interpessoal, porque isso também pra mim contribui, mas
1913 as outras coisas também têm que tá de acordo pra que tudo esteja num quesito qualidade
1914 definido né? Basicamente é isso, é a gente tá num ambiente seguro, num ambiente em que
1915 tenha os materiais... adequados pra gente trabalhar, as máquinas essas coisas, a gente tendo a
1916 tecnologia, a gente tem, só que eu acho que o local pra gente ainda não é legal.
1917 Entrevistador: Como estrutura de trabalho, ou seja, o espaço físico, o mobiliário, os
1918 instrumentos, permite você executar as suas tarefas do dia a dia?
1919 Entrevistado: Ah, **a gente executa né? Porque brasileiro sobrevive [risos]**. A gente executa.
1920 Entrevistador: Com facilidade, com dificuldade?

1921 Entrevistado: Então, a gente, aqui em especial, da COTIC, tem um probleminha todo janeiro...
1922 que, como a parte da tecnologia está inserida no prédio principal, que é tombado e não pode
1923 ser feita muitas reformas, a nossa parte elétrica sempre sofre um problema naquela época dos
1924 temporais, das chuvas de verão. E aí... sempre... cai alguma coisa, tem uma... cai uma árvore,
1925 cai alguma coisa que rompe que a parte elétrica e a gente sempre fica dependente do gerador.
1926 E o gerador precisa ser realimentado de seis em seis horas com combustível, e aí... de
1927 madrugada, final de semana não tem um funcionário pra ficar aqui realimentando e aí os
1928 nossos sistemas caem. Que é sempre a época que o aluno tá fazendo matrícula, que professor
1929 tá lançando nota, que... várias coisas... o vestibular do Sisu tá acontecendo, tem matrícula de
1930 alunos novos, e a gente tem sempre esse probleminha no início do ano justamente por não ter
1931 tanta infraestrutura da questão do prédio. Do prédio estar instalado aqui já sabendo que é uma
1932 fiação... antiga, que não aguenta muita carga mesmo. Então já chegou até agora um
1933 engenheiro elétrico na Universidade pra tentar... mas ele também não vai fazer muita coisa,
1934 não tem o que se fazer aqui, por ser um prédio tombado. A ideia é que talvez a gente
1935 conseguisse pelo menos ir pro segundo andar... não sei, ou então prum prédio adjacente, um
1936 prédio fora. Muita coisa a gente tem tentado sincronizar com o pessoal de... de Nova Iguaçu,
1937 nossa base de backup já fica pra lá, então... periodicamente a gente manda backups dos
1938 sistemas pra lá pra que se caso acontecer alguma coisa aqui... teria como subir por lá né? Pelo
1939 menos os dados, a gente não teria tudo perdido, mas atrapalha nesse sentido, por conta de ser
1940 um prédio antigo a gente tem que ficar dependente muito de gerador. E teve um problema,
1941 nobreaks, são nobreaks... gigantes assim, que é um investimento pesado. Queimou um dos
1942 slots e aí todas as máquinas dos nossos sistemas ficam mantidas nesse nobreak, e às vezes
1943 com essa parte, o gerador não aguenta, o nobreak não aguenta, tem que desligar tudo. Teve
1944 um período que o período atrasou mais de um mês pra começar porque a gente precisou
1945 desligar tudo. Não podia ligar, e ninguém se responsabilizava pra ligar... porque se ligasse
1946 poderia queimar e aí se perdia tudo mesmo.

1947 Entrevistador: Uhum, certo.

1948 Entrevistado: Então essas as dificuldades que a gente ainda tem aqui.

1949 Entrevistador: Uhum. E o mobiliário em si disponível pra vocês? Facilita, dificulta?
1950 Mobiliário, cadeira, iluminação... as salas?

1951 Entrevistado: Iluminação é muito ruim. Geralmente a gente tem esses espaçamentos e que
1952 tipo uma funciona e a outra não, acho que parece que fazem rodízio. Quando gente consegue
1953 que alguém da Prefeitura venha e traga lâmpada e instale, a outra queima. Iluminação é bem
1954 fraco. Mobiliário a gente é bem apertado ali, mas **a gente se ajeita**. Não tem muito que
1955 reclamar não, porque por eu ter tido experiência também em outras empresas privadas,
1956 basicamente são essas estruturas de organização de móveis, mas... a nível de segurança não é
1957 bem assim né? As coisas são mais organizadinhas, as fiações passam pelos lugares que
1958 deveriam passar...aqui não tem isso, mas. mobiliário em si não, mas estrutura e iluminação é
1959 fraco.

1960 Entrevistador:Certo. Cite exemplos de situações dentro das suas práticas profissionais, dentro
1961 da sua rotina de trabalho, onde a estrutura, a ergonomia atual exerce influência na qualidade
1962 de vida no trabalho. Você falou que tem uma sala ali meio apertada mas que você... “vocês se
1963 ajeitam”, vocês se adaptam. Tem alguma outra coisa que você esteja percebendo que esse seu
1964 “se ajeitar” não tá legal, tá atrapalhando...?

1965 Entrevistado: Ah, por enquanto eu acho que não, eu acho que é mais esse mesmo, a questão
1966 do espaço que a gente... a gente precisa dessas pessoas ali, porque são os sistemas que se
1967 comunicam trabalhando juntos e as pessoas que dão manutenção a ele. Então pra tomada de
1968 decisões em algumas coisas, “Ah vamo subir uma versão do sistema, vamo atualizar alguma
1969 coisa, vamo parar o banco hoje”, a gente precisa que todos estejam ali.

1970 Entrevistador:Todos estejam ali dentro?

1971 Entrevistado: É. Tanto que tipo todo dia meio dia... meio dia não, onze horas da manhã, a
1972 gente faz uma reunião em pé com todo mundo, pra trocar informação, pra saber o que cada
1973 um tá fazendo, se tá parado em quê, pra tentar...auxiliar, mesmo não sendo... Por exemplo, eu
1974 trabalho com a Larissa e mais um menino nos sistemas acadêmicos, aí tem dois meninos que
1975 trabalham com a parte de financeiro e compras, aí o outro com RH, né? Então mesmo assim a
1976 gente se comunica sempre, a gente sempre troca informação.
1977 Entrevistador: A sala, ali, comporta bem, confortavelmente para todo mundo?
1978 Entrevistado: É... confortavelmente não, mas... **do jeito que a gente conseguiu otimizar** ali
1979 tá ok, mas assim, os meninos esbarram no... no... aquele negócio ali... esqueci o nome...
1980 extintor. O extintor tá passado da validade já um tempo... **tem essas coisas que não... não**
1981 **tem jeito.** Bem não tem não, mas a gente consegue daquele aquele jeitinho. Isso atrapalha um
1982 pouco.
1983 Entrevistador: O que que seria... ééé, atrapalha em que sentido?
1984 Entrevistado: Na locomoção. Na locomoção ali dentro, depois que tá todo mundo sentado ok,
1985 mas pra você trafegar, trafegar ali dentro... se tiver que trocar uma... um filtro de linha, se tiver
1986 que trocar um cabo de rede, percorrer alguma coisa ali vai dar trabalho.
1987 Entrevistador: Entendi, tá. Como você percebe...Como você vem percebendo essa
1988 influência...ééé...diante disso, isso influencia alguma coisa na sua motivação, atrapalha?
1989 Entrevistado: Assim... especificamente a parte física de estrutura não, mas o que às vezes
1990 deixa a gente um pouco desmotivado é saber que já foi feito, a gente participou do projeto do
1991 Pd.
1992 Entrevistador:PD...?
1993 Entrevistado: PDI...
1994 Entrevistador:Do PDI? Tá.
1995 Entrevistado: Do PDI. E ele já citava desde 2013 a aprovação da nossa obra. E a gente que
1996 teve que criar uma comissão pra ficar cobrando a Prefeitura e os outros setores a moverem
1997 essa obra. E a gente vê assim, o povo tentando fazer as coisas e não... não sai. Isso desmotiva
1998 mais do que necessariamente a estrutura. A gente não ter a estrutura, entendeu? Porque... a
1999 gente não tem. A gente vai ficar reclamando pra sempre que a gente não tem algo e não vai
2000 trabalhar? A gente não fica muito se murmurando. A gente sabe que já foi aprovado e que a
2001 gente poderia fazer...
2002 Entrevistador: Então você não tem ali uma estrutura ideal para o seu trabalho fluir. Diante
2003 disso, vocês têm adotado alguma rotina diferente, pra tentar suprir essa carência dessa
2004 estrutura ideal? Como...vocês têm...têm que fazer o trabalho, ponto. Né? O que têm ser
2005 adaptado pra conseguir chegar nesse trabalho final?
2006 Entrevistado: Se adaptar a espaços pequenos [risos].
2007 Entrevistador: [Risos] Como vocês tem se organizado... Eu, eu conheço...
2008 Entrevistado: Cê conheceu, é bem apertadinho os dois corredores né?
2009 Entrevistador: Uhum.
2010 Entrevistado: Ah, não tem como explicar. A gente se adapta. Como? Colocando cada mesinha
2011 uma do lado da outra, as cadeirinhas uma do lado da outra e... é isso, cada um tentando
2012 respeitar o seu quadrado, o seu espaço.
2013 Entrevistador: Uhum, tá. Dificulta um pouco o trabalho essa estrutura?
2014 Entrevistado: Dificulta principalmente por conta da questão de barulho às vezes né, quando
2015 você tem um grupo em paralelo conversando sobre uma coisa né, sobre... Conversando coisas
2016 sobre o trabalho mesmo, um setor, o pessoal do RH tá discutindo um problema, o pessoal dos
2017 acadêmicos estão discutindo um outro problema. Isso acaba tendo um fluxo um pouco... que
2018 incomoda né? Que aí você precisa de alguém passando, aí você tá conversando, discutindo,
2019 traçando uma meta, tratando um objetivo e aí do nada interrompe o raciocínio, porque o nosso
2020 trabalho ali é muito focado com a parte mental, né? Cê tem que tá trabalhando o tempo inteiro

2021 com lógica, matemática e tal, cê precisa de concentração. E aí essas coisinhas por mais que
2022 sejam mínimas às vezes atrapalham né?

2023 Entrevistador: O que promove sensação de bem-estar no trabalho para você?

2024 Entrevistado: Ah, eu gosto de trabalhar [risos]. Eu acho que é isso, a equipe. A equipe aqui é
2025 muito legal de trabalhar. No início a gente tem um pouco ainda aquela resistência, de choque
2026 do pessoal mais novo que tá entrando com o pessoal mais antigo, né? E aí a gente quer fazer
2027 as coisas um pouco andar e vê que fica um pouco engessado, por ser metodologias diferentes,
2028 por ser... históricos diferentes, né, formações diferentes, e a gente se esbarra no início, mas
2029 depois se adapta também né, a tentar... respeitar todos os níveis, assim, todas as formas de
2030 trabalhar, e que alguns são mais rápidos, alguns são mais lentos, alguns são mais... ééé,
2031 específicos. E... é isso, basicamente a equipe é uma coisa que me motiva, me motiva também
2032 por ser próximo a casa, porque eu sou de Seropédica, então sempre já tem um amorzinho
2033 diferente pela Rural, e trabalhei muito tempo fora... daqui da cidade... e isso também era uma
2034 coisa prejudicial, trabalhava no centro do Rio, trabalhava em Campo Grande, trabalhava na
2035 Barra, trabalhava sempre longe, então... Isso é uma coisa também que favorece bastante. As
2036 coisas que tem aqui na Universidade, né, querendo ou não, por mais que não seja tão
2037 divulgado, mas a gente tem o teatro, que tem bastante coisa de lazer pra fazer, tem as aulas de
2038 dança, né, que são... tem a parte cultural ainda que é...fraca, mas é uma, é a única coisa que a
2039 gente ainda tem da cidade. Por eu ser moradora daqui eu ainda vejo a Rural como alguma
2040 coisa na cidade, porque não se tem nada em Seropédica né?

2041 Entrevistador: Certo. Vamo lá: o que promove sensação de mal-estar no trabalho para você?
2042 Pode citar exemplos. O que promove sensação de mal-estar aqui? Mal-estar, desconforto...
2043 traz a ideia de dificuldade...

2044 Entrevistado: É que eu sou muito positiva sabe? [Risos] Não tem muita essa questão de
2045 negativismo. É... às vezes, dá uma tristeza isso, a gente vê as coisas meio velhas, meio caindo
2046 aos pedaços, né, meio obsoletas. É uma coisa que acaba dando uma desmotivada. Deixa a
2047 gente um pouco meio triste. Você lutar pra tentar conseguir alguma coisa e mesmo assim as
2048 coisas serem aprovadas e não chegar a lugar nenhum. Essas coisas dão uma tristezinha. Dá
2049 uma tristezinha [risos].

2050 Entrevistador: [Risos] Uhum, tudo bem. Tá. Quais são as dificuldades que você vivencia,
2051 experimenta, pra executar suas tarefas prescritas? Às vezes eu tenho uma tarefa que tá
2052 prescrita mas o meu trabalho real é muito maior do que aquilo que tá prescrito. Você vivencia
2053 alguma dificuldade?

2054 Entrevistado: É, basicamente só quando tem esses momentos que eu te falei que são de pico,
2055 né? Quando a gente precisa de muitas ações acadêmicas acontecendo, especificamente a gente
2056 tá trabalhando com os acadêmicos, porque sempre...ééé... o problema aqui é a sobrecarga que
2057 vem de fora. Então a gente tem que pensar que todos os [interrompe- pausa reflexiva] todo
2058 mundo utilizando o sistema ao mesmo tempo. E isso, de qualquer modo, sobrecarrega...
2059 porque a nossa estrutura é limitada pelo prédio que a gente tá situado. Aí acaba que quando
2060 tem lançamento de notas de professores, matrícula de aluno, ingresso de aluno novo, sempre...
2061 dá esse congestionamento, e acaba que a gente precisa de criar sempre outros recursos,
2062 mandar algumas coisas pra Três Rios, mandar algumas coisas pra Nova Iguaçu, pra que se
2063 divida essa sobrecarga, porque a estrutura não aguenta. Por mais que a gente “ah, vamos
2064 aumentar a internet, vamo aumentar os cabos, vamo aumentar...”, não dá, porque a gente tá
2065 engessada nesse prédio.

2066 Entrevistador: Uhum, tá.

2067 Entrevistado: Basicamente é isso.

2068 Entrevistador: A tarefa, o serviço que você presta, demanda um trabalho maior na execução
2069 do que parece? Se sim, cite exemplos.

2070 Entrevistado: Eu acho que não, acho que não. Agora eu tô com computador bom, a internet...
2071 razoável...

2072 Entrevistador: Uhum. As tarefas aqui dentro, dentro do seu setor, são bem divididas?
2073 Entrevistado: Sim, na nossa equipe ali sim.

2074 Entrevistador: Você percebe algum tipo de sobrecarga, ou você percebe que precisaria de
2075 mais servidores para executar aquela atividade?
2076 Entrevistado: Sim, isso aí sem dúvidas, mas... que nem esse projeto, a gente já... a gente
2077 poderia ter implantado ele de uma única vez, se não tivesse apenas duas pessoas destinadas a
2078 cada...ééé... módulo, a cada sistema, né, então...

2079 Entrevistador: A cada módulo acadêmico?
2080 Entrevistado: Não, módulo acadêmico são duas pessoas, módulo de RH são duas pessoas e
2081 módulo do financeiro são duas pessoas, então são duas pessoas responsáveis totalmente por
2082 dois sistemas. Isso é uma coisa que sobrecarrega demais a gente. E... isso é uma coisa... a
2083 gente ainda consegue fazer uma, um balanceamento..., mas o que a deixou bem claro é que
2084 não tem como fazer mais do que pedem pra gente. Então “ah, vamos implantar o setor
2085 agora?”. É só o setor. “Vamos implantar a Pós-Graduação?”. É só a Pós-Graduação, porque
2086 somos nós duas, pronto. Isso é uma coisa até ruim né, porque se a gente precisar as duas ao
2087 mesmo tempo... esses dias a gente tava brincando: e se as duas engravidam juntas? Que que
2088 vai acontecer? [Risos] Colocaram as duas mulheres no mesmo módulo né, porque... não dá, a
2089 gente não pode pedir nem licença-maternidade juntas [risos]. Vai ficar seis meses...

2090 Entrevistador: É, seis meses, tá. [Risos]
2091 Entrevistado: Exatamente. Vai ficar como? Tem que combinar [risos].
2092 Entrevistador: Não, tem que ser, porque...[risos]
2093 Entrevistado: É porque não tem... teria que ter mais pessoas, isso aí é incontestável, mas desde
2094 quando a gente foi comprar esse sistema... foi uma coisa que eles mesmos lá não vendem o
2095 sistema se não tiver X mínimo de pessoas envolvidas, destinadas ao projeto. E aí a gente tipo
2096 cotou o mínimo do mínimo. No mínimo eram 10, tipo, nós aqui somos... eram 10 ou 11. Nós
2097 éramos 6 né, aí tem os técnicos. Nós somos 6 analistas e tem os técnicos. E aí foi ponderando,
2098 assim, tentando colocar o máximo na mão de técnico possível pra compor os 10 que
2099 precisavam porque... não dá.

2100 Entrevistador:É... Tem alguma outra... estratégia, ou alguma outra prática que vocês passaram
2101 a adotar na sua rotina de trabalho pra tentar suprir esse pouco pessoal...?
2102 Entrevistado: Sim, sim. A gente... adota algumas estratégias que são até modelagens de...
2103 execução de projetos mesmo na área de informática, que são até padronizadas por isso. Então
2104 a gente destrincha todas as tarefas em pequenas tarefas de execução, aí todos os dias a gente
2105 faz uma mini reunião pra ponderar quem tá fazendo o que, pra dividir as tarefas, delegar, e
2106 juntar e... foi o jeito que tá dando, e todo mundo tendo a ciência de que... não tem como a
2107 gente fazer muito mais do que... do que o nosso pessoal é capacitado, por conta do
2108 quantitativo de pessoas. Então... a gente vai seguindo o fluxo de execução de acordo que entra
2109 na linha do nosso tempo, sem abraçar muitas causas ao mesmo tempo pra não ter frustração
2110 das pessoas né?

2111 Entrevistador:Uhum. Ok. O que é qualidade do serviço prestado, no seu trabalho?
2112 Entrevistado: O que é...?
2113 Entrevistador:Qualidade do serviço prestado, no seu trabalho? Ah, o meu serviço está com
2114 qualidade quando eu percebo... alguma coisa.
2115 Entrevistado: Quando eu percebo...os clientes elogiando. Mas não necessariamente, né,
2116 porque... principalmente agora o nosso serviço é dependente um pouco da UFRN, porque é
2117 um contrato né? E conforme a gente vai descobrindo problemas, a gente vai mandando pra
2118 eles, e eles vão corrigindo, e a gente vai... aceitando as correções, e vai ficando nesse bate e
2119 volta. Então muitas coisas, como não é um sistema que a gente comprou... fica difícil da gente

2120 dar manutenção do zero. Ai, um cliente chega e fala “ah, eu quero que vocês não façam desse
2121 jeito, eu quero de um jeito totalmente diferente”. E não dá pra ficar atendendo a todos com o
2122 mesmo... teor de... éé, especificidade. Então eles têm que entender que é um sistema genérico
2123 e que todos vão ter que usar esse sistema genérico, e a gente vai adaptando a nossa
2124 metodologia de trabalho, até porque é um sistema padronizado com as restrições do MEC,
2125 com as restrições da legislação do governo federal, então ele é todo padronizado pra que todas
2126 as universidades usem. E aí de acordo com as mini deliberações, né, que vão criando,
2127 internas, você vai ajustando. E aí isso é uma coisa que dificulta pra gente atender todos os
2128 clientes muito bem. E aí, o que que a gente chamaria de qualidade? Eu acho que é a gente
2129 conseguir executar as tarefas que a gente predestina durante a semana, durante o mês, durante
2130 as nossas metas. Conseguir implantar o sistema... mas... pro cliente a qualidade é diferente né?
2131 vai no que é melhor pra ele [risos]. Se conseguir resolver o problema dele ou não.
2132 Entrevistador: É, sim... Como as condições atuais, até 2017, têm interferido na sua saúde?
2133 Como as condições de estrutura... Cê percebe alguma influência? De estrutura, de organização
2134 no trabalho...
2135 Entrevistado: [Pausa reflexiva] Na saúde, específica... acho que não, acho que não deu nada.
2136 Talvez éé, essa questão, de trabalhar com computador é complicado né, que sempre rola
2137 aquelas tendinites, umas dorzinhas no braço, programando o dia todo. E... mas a questão de...
2138 eu tenho rinite... alérgica, então às vezes o ar-condicionado, o pessoal gosta muito do ar-
2139 condicionado... no alto nível, ressaca muito. Então aguçou, porque fazia uns dois, três anos
2140 que eu não tinha... Não, desde a minha infância eu não tinha, foi voltar agora. Mas também
2141 não sei se é só daqui, se é questão do clima, também, do planeta, que mudou tudo, né? Ééé...
2142 basicamente é isso, essa questão de ficar sentada muito tempo, como eu tava acostumada a
2143 trabalhar como professora eu ficava muito em pé, dialogando, gesticulando, e agora eu fico
2144 um pouco mais sentada e isso acaba me entediando um pouco, questão de... a gente come
2145 mais, a gente... desloca-se mais, perde menos calorias, engorda-se mais... mas... basicamente é
2146 isso.
2147 Entrevistador: No seu relacionamento com seus pares, chefias, usuários, como essa condição
2148 de estrutura que vocês dispõem para poder executar o seu trabalho tá interferindo nesse
2149 relacionamento? Colegas... Interfere?
2150 Entrevistado: Mas... como assim, em relação ao espaço?
2151 Entrevistador: Isso, é, o espaço, a cadeira... interfere no relacionamento com seus colegas?
2152 Entrevistado: Não. Até porque a gente aqui, como é da tecnologia, a gente tem... as
2153 ferramentas, na verdade, online, pra se comunicar muito né? Então a gente formaliza todos
2154 os... as... tem o bate-papo do Converse né, que a gente também consegue falar com todo
2155 mundo. Então basicamente é digital.
2156 Entrevistador: Com os usuários?
2157 Entrevistado: É... também, basicamente digital.
2158 Entrevistador: Uhum. Tá tranquilo? E o relacionamento com a sua chefia [interrompe], com a
2159 sua chefia?
2160 Entrevistado: Principalmente com ele é virtual [risos]. A gente se vê pouco, porque ele tá lá
2161 na Propladi né? Aí ele realmente fica... mais afastado da gente.
2162 Entrevistador: E como a estrutura atual que vocês dispõem, esse espaço físico, né, o
2163 mobiliário, os sistemas, tá interferindo na qualidade final do serviço que você presta?
2164 Uhum.
2165 Entrevistador: Alguma coisa? Entrevistado: [Pausa reflexiva] Então, é basicamente o que eu
2166 te falei. Como... pela questão do local, quando tem alguns problemas maiores...
2167 Entrevistador: Com os picos né?
2168 Entrevistado: É, dos picos maiores é quando eu percebo.
2169 Entrevistador: Tá. Entrevistado: Normalmente dá pra fluir.

2170 Entrevistador: Tá. Agora o finalzinho. Fique à vontade para acrescentar algo que julgue
2171 importante sobre o seu trabalho, sobre a sua estrutura de trabalho, né, a respeito da entrevista
2172 ou sobre o tema da pesquisa, que tem a ver com qualidade de vida no trabalho, ergonomia e
2173 práticas profissionais adotadas frente essa estrutura de trabalho. Você gostaria de acrescentar
2174 alguma coisa?
2175 Entrevistado: Acho que não.
2176 Entrevistador: Tranquilo? Entrevistado: Acho que tudo bem.
2177 Entrevistador: Então tá, então é só isso mesmo. Obrigada.

Entrevista: 07

2178 Esta pesquisa foca em identificar as práticas de ergonomia na Qualidade de Vida no
2179 Trabalhador (QVT). Para tanto vou fazer perguntas sobre sua vida profissional, e sinta-se à
2180 vontade para abordar diferentes aspectos que você considere importantes dentro do contexto
2181 de ergonomia e QVT.
2182 Todos os dados são mantidos sob confidencialidade, nenhum entrevistado será identificado
2183 sob nenhum aspecto. Nossa conversa será gravada para facilitar a retomada do conteúdo,
2184 posteriormente.
2185
2186 Entrevistador: Qual o seu nome? Qual é o setor de trabalho? Qual é o seu cargo?
2187 Entrevistado: [nome]. Eu trabalho no núcleo de tratamento de dados institucionais que é
2188 vinculado a Pró-Reitoria de Planejamento, Avaliação e Desenvolvimento Institucional. O meu
2189 cargo é de Coordenador do Núcleo de Tratamento de Dados Institucionais e sou auxiliar em
2190 administração na universidade.
2191 Entrevistador: Qual é a sua formação profissional para este cargo? Qual é o seu tempo de
2192 instituição? Qual o seu tempo no setor?
2193 Entrevistado: Eu sou pós-graduado em gestão pública e tenho graduação em administração.
2194 Na universidade, são cerca de sete anos de 2010 para cá, são sete anos e nove meses
2195 aproximadamente eu acho. O meu tempo no setor na PROPLADI é desde que eu entrei na
2196 Universidade os sete anos e nove meses.
2197 Entrevistador: Quais as atribuições do seu cargo?
2198 Entrevistado: É o tratamento de dados da instituição, enfim, de promover, facilitar as decisões
2199 do gestor em qualquer área da universidade. Nós utilizamos o Relatório de Gestão da
2200 Universidade e outras fontes de dados que possam nos fornecer ou que possam ser utilizadas
2201 para o desenvolvimento institucional não só na área da estratégia mas também na parte da
2202 pesquisa e do ensino.
2203 Entrevistador: Conte-me sobre a sua trajetória profissional anterior a sua chegada na Rural.
2204 Entrevistado: Eu trabalhei é... anteriormente eu fui militar das Forças Armadas no Exército
2205 durante um ano. A outra experiência que eu tive foi como Auxiliar de Serviços Gerais,
2206 também como Promotor de Vendas em bancas de jornal, posteriormente fui jornalista e
2207 posteriormente passei para o concurso de auxiliar de creche na Prefeitura do Rio de Janeiro. E
2208 para a Rural, o concurso foi em 2009 e tomei posse em 2010.
2209 Entrevistador: Relate e forma sucinta as suas atividades realizadas na Rural.
2210 Entrevistado: Bem hoje na Rural além das atividades no tratamento de dados institucionais
2211 que eu já citei em também faço parte da Comissão de Risco Institucional e da Comissão do
2212 Plano de Desenvolvimento Institucional que vai de 2018 até 2022.
2213 Entrevistador: Que riscos são estes?
2214 Entrevistado: Estes riscos ainda estão sendo levantados e identificados. Inicialmente são todos
2215 os riscos estratégicos que possam comprometer o desenvolvimento da instituição no
2216 cumprimento de suas metas e a comissão do PDI visa abordar justamente a elaboração do

2217 planejamento estratégico da instituição nos próximos cinco anos, tipo, quais são as metas que
2218 a universidade tem para o seu desenvolvimento nos próximos cinco anos. Essa é uma
2219 atividade que requer bastante empenho no âmbito intelectual, enfim, para poder dimensionar
2220 estas estratégias que a universidade tem pela frente. Além dessas comissões eu também
2221 acumulo a atividade de secretaria e acabo tendo que fazer a elaboração de atas, documentos...
2222 enfim, e também sou membro de comissão de inventário, ou seja, presidentes da comissão
2223 interna de inventário da PROPLADI também têm essa atribuição interna a mais de fazer o
2224 levantamento de inventário do setor saber tudo que entra tudo que sai da unidade.

2225 Entrevistador: O que é QVT para você?

2226 Entrevistado: É... qualidade de vida no trabalho, eu acho que é ter todo o suporte necessário
2227 em termos de material, ter tranquilidade em termos no ambiente de trabalho para o
2228 desenvolvimento das atividades, ter preferencialmente um ambiente que permita desenvolver
2229 as atividades sem nenhum tipo de estresse, pressão muito grande; até mesmo porque isso
2230 mexe com o psicológico e pode acabar desencadeando outros tipos de problemas; e poder
2231 agregar e ter um ambiente tranquilo, em termos de trabalho, é poder ter uma atividade externa
2232 social de uma forma satisfatória e você poder participar de coisas externas e não ficar levando
2233 serviço para casa. Não sair do trabalho e ficar levando o trabalho para casa. E, enfim, acabar
2234 abdicando da atividade social para atender somente aquela atividade de trabalho. Acho que
2235 isso tudo é um conjunto de coisas que acaba se desencadeando nas atividades de trabalho.
2236 Acredito que, no dia-a-dia, é você poder fazer tanto o seu acompanhamento médico constante
2237 como poder verificar a sua saúde, tomar as medidas preventivas e poder estar fisicamente bem
2238 para poder desenvolver as atividades e não postergar determinados problemas de saúde que
2239 venham aparecer, deixando que eles desenvolvam e se agravem e, assim, trazendo mais
2240 problemas de saúde podendo gerar um afastamento do trabalho.

2241 Entrevistador: Como espaço físico, ou seja, o mobiliário os instrumentos que permite você
2242 executar suas tarefas?

2243 Entrevistado: Hoje o meu mobiliário está mais adequado depois das visitas da equipe da
2244 DAST que esteve lá para verificar o ambiente e alguns ajustes foram realizados, enfim, hoje
2245 está bem mais adequado. Anteriormente, não. A mesa em que eu estava ... é que eu tenho um
2246 metro e noventa e oito de altura então a mesa ficava bem inadequada para o joelho que por
2247 vezes batia na base da mesa em baixo ou mesmo a coluna ficava numa postura inadequada
2248 mesmo eu não conseguia ficar ereto. Eu tinha que fazer o movimento de levantar e depois
2249 voltar para aquela posição. Não tinha uma posição adequada... acredito que isso acabou
2250 desencadeando uma hérnia de disco, na verdade várias hérnias de disco na coluna, que me
2251 levou ter que fazer um tratamento contínuo com a equipe aqui da DAST.

2252 Entrevistador: Esse mobiliário dificultou as suas atividades inicialmente?

2253 Entrevistado: Sim. Dificultou bastante, pois assim que se iniciaram as dores isso tornava o
2254 meu dia de trabalho uma situação muito difícil para lhe dar. Você trabalhar quando está bem é
2255 uma coisa agora você estar com dor durante o dia tendo que levantar com dor, ter trocar um
2256 galão de água, coisa que ninguém fazia, e isso tudo foi sobrecarregando, e esse mobiliário não
2257 era o mais adequado, a mesa não era adequada o tamanho do monitor não era adequado e nem
2258 a posição dele não estava adequada, então eu acabei agravando o quadro da vista [questão
2259 oftalmológica] por conta do uso do monitor que era pequeno demais e isto acabou forçando
2260 demais a minha vista. Bem hoje eu tenho uma hérnia aqui na parte do pescoço e também por
2261 ser alto e monitor estava em uma posição baixa e acabou me causando esse problema. Todos
2262 esses fatores contribuíram.

2263 Entrevistador: Você poderia citar outros fatores, exemplos, dentro do trabalho, da estrutura de
2264 trabalho no cotidiano em relação à QVT. Você tinha uma estrutura anterior e agora apesar de
2265 a estrutura estar melhor existe outros fatores que podem estar influenciando a QVT?

2266 Entrevistado: Bem, hoje já com o problema agravado eu estou me policiando, por exemplo,
2267 evitando pegar pesos com galões de água. O que eu posso responder em termos de mobiliário
2268 é o acúmulo, a própria distribuição do mobiliário da unidade que por vezes acaba gerando
2269 alguma dificuldade como ter que se abaixar e ainda de ter que pegar coisas com determinado
2270 peso, como de trabalhar questões relacionadas aos documentos e material de uso do próprio
2271 expediente. No setor até tem um sofá que dá para relaxar um pouco durante o horário do
2272 almoço, mas, assim, o que eu vejo é que alguns colegas também já estão começando
2273 apresentar alguns problemas em relação à saúde por conta do mobiliário. Existe ainda um
2274 mobiliário antigo lá que acho que é um complicador para a saúde dos colegas, por exemplo:
2275 tem uma colega que está com problemas de joelho e teve que fazer infiltrações e já tem certa
2276 idade, tem uma outra colega que também tem problemas [de saúde relacionado com o
2277 mobiliário inadequado]. Outro fator é que é um ambiente que tem muita poeira, um ambiente
2278 muito empoeirado e que precisa ter uma melhora neste sentido porque o teto tem um forro e
2279 esse forro acumula poeira demais. Não é um ambiente totalmente livre desse tipo de situação
2280 isso tudo prejudica a saúde.

2281 Entrevistador: Como você avalia a arrumação da sala a disposição dos mobiliários?

2282 Entrevistado: Tem o fator da iluminação a universidade tem algumas características peculiares
2283 como às vezes você pede uma manutenção e por questões burocráticas você pede que algo
2284 seja concertado as lâmpadas e tudo mais e aí demora ou não tem material para poder atender e
2285 isso, por exemplo, prejudica a iluminação. No local onde estou trabalhando tem uma lâmpada
2286 para ser trocada e até hoje eu não sei se problema é no reator, enfim, até hoje o pessoal que se
2287 encarrega deste serviço ainda não esteve lá para olhar a situação. Outro fator que eu acho que
2288 pode ser acrescentado é o layout, pois o ambiente é compartilhado o que gera alguma
2289 dificuldade pela falta de liberdade, pois muitas vezes você está trabalhando ali concentrado e
2290 outro colega está realizando um atendimento a outras pessoas e, assim, você fica pouco à
2291 vontade para desenvolver as suas atividades durante o trabalho. Isso, em termos de QVT no
2292 trabalho, acho que não é muito satisfatório no sentido deste ambiente compartilhado. Nesse
2293 sentido eu já fiz a sugestão de, em vez de ficar com as mesas velhas ou toda aquela
2294 quantidade de mesas, já que não é possível mudar o ambiente compartilhado, poderia fazer
2295 uma bancada na qual todos pudessem fazer suas atividades como, por exemplo, é feito nos
2296 bancos seria uma possibilidade de melhorar o espaço.

2297 Entrevistador: E como você percebe toda essa influência da estrutura no seu trabalho?

2298 Entrevistado: Eu percebo assim principalmente na parte física. Afeta mais a parte física. Afeta
2299 também a parte mental, psicológica, pois a gente acaba ficando muito fadigado de ter resolver
2300 tantas coisas no decorrer do dia e não poder ter uma estrutura de mobiliário e um espaço físico
2301 adequado então a gente acaba ficando esgotado. E tem o fato de ter que subir e descer escada
2302 constantemente esse é um fato que também influencia bastante. O impacto maior é realmente
2303 dentro do físico [se refere a sua saúde]. Tanto é que neste período de oito anos eu passei a
2304 ter alguns afastamentos. Tive um afastamento no ano passado e agora estou passando por um
2305 novo afastamento, por questões estruturais mesmo, físicas. Tanto na questão da coluna no ano
2306 passado fiquei praticamente 30 dias e agora o meu pé está dando problemas e devo ficar uns
2307 15 dias afastado, ou mais. Eu associo o problema do meu pé também ao desgaste de ter que
2308 subir e descer constantemente as escadas, ter que fazer por vezes deslocamentos amplos e tem
2309 outras vezes de mal chegar e já ter que preparar rapidamente as coisas, pois tem que estar tudo
2310 preparado para as reuniões, para quando se tiver *quórum*, poder iniciar a reunião, para esta ser
2311 desenvolvida sem nenhum problema. Então eu tenho que chegar antes da reunião acontecer
2312 para preparar as coisas e isso gera de uma certa forma um problema, pois as vezes tem
2313 reunião pela manhã e depois com outro grupo à tarde e aí você não consegue almoçar dentro
2314 de uma hora mínima que está prevista por lei, você conseguir almoçar e ter aquele momento
2315 de repouso e depois ir para um segundo momento, enfim, a gente não consegue, ou melhor, eu

2316 muitas vezes não consigo ter tempo de almoçar e já tenho que vir [preparar] uma outra
2317 reunião. Tem a questão da estrutura, às vezes você passa três, quatro horas sentado em uma
2318 cadeira e isso afeta o ergonômico principalmente.

2319 Entrevistador: O que promove sensação de bem estar no trabalho para você?

2320 Entrevistado: para mim é tranquilidade no sentido de desenvolver as atividades com
2321 condições, poder entregar resultados satisfatórios, poder realizar o trabalho sem que haja
2322 fatores que levem à distração mental, que atrapalhem a concentração, o trabalho em si não é
2323 problema maior, mais as interrupções, a maneira como as coisas acontecem até você
2324 conseguir desenvolver. O estresse para você conseguir desenvolver ou entregar uma atividade,
2325 acho que isso é o maior complicador. Então, para ter tranquilidade para o desenvolvimento
2326 das atividades o importante para mim é ter um trabalho tranquilo e também ter a ergonomia
2327 um ambiente no que diz respeito à estação de trabalho na qual eu possa desenvolver o meu
2328 papel, acho isso fundamental.

2329 Entrevistador: Qual é fator que gera estresse na execução de suas tarefas?

2330 Entrevistado: Muitas vezes acredito que a falta de suporte da própria chefia, mas acredito que
2331 a chefia está com muitas frentes de trabalho e nem sempre ela consegue dar conta, atender a
2332 tudo que a gente precisa. A gente lida com muitos fatores externos e esses fatores precisam da
2333 mão da chefia e isso é um complicador. Hoje acredito que esse é um fator que gera esse
2334 estresse e a pressão, pois muitas vezes a gente tem prazo para entregar as coisas e conforme o
2335 tempo vai passando a gente vai vendo que as coisas não estão acontecendo e isso realmente
2336 aumenta a ansiedade, aumenta a pressão psicológica em função de dar conta de um processo
2337 dentro do prazo previsto.

2338 Entrevistador: O que tem provocado esses gargalos, você tem o prazo e tem dificuldade de
2339 executar?

2340 Entrevistado: hoje esses entraves maiores, além de ter a questão burocrática da Universidade,
2341 às vezes você tem que ter um bom entendimento dos métodos adequados ou tem que criar um
2342 método para desenvolver aquele trabalho, o segundo acredito que é o cansaço mental e
2343 cansaço físico por vezes chega a um determinado ponto que você não consegue desenvolver,
2344 pensar as atividades é uma estafa mental e também o volume de atividades, por exemplo:
2345 você começa com um trabalho e vão chegando outros trabalhos e todos tem prazo então você
2346 acaba fazendo um pela metade e já tem que pegar outro para tentar atender, mas, às vezes fica
2347 difícil de atender todos totalmente e assim nenhum deles fica pronto e ai vai gerando aquela
2348 questão de apagar incêndio e você acaba tendo que correr pois ta vencendo o prazo.

2349 Entrevistador: Você acredita que o numero de servidores que há no seu setor é o suficiente?

2350 Entrevistado: Eu acredito que há um número suficiente, mas que a distribuição ainda é
2351 inadequada de tarefas.

2352 Entrevistador: O que promove a sensação de bem estar para você no trabalho?

2353 Entrevistado: Bem estar... eu acho assim: a equipe acaba sendo muito interativa, o pessoal se
2354 dá bem, os conflitos tem diminuído bastante e isso para o desenvolvimento tem resultado em
2355 um bem-estar profissional. Há um tempo eu não tinha ânimo para sair para o trabalho, pois
2356 sabia das dificuldades para executar as minhas tarefas, pois infelizmente tinham pessoas que
2357 não reconheciam. Muitas vezes você tem um colega que interfere nas coisas e não estava
2358 relacionado ao trabalho e eu acabava não tendo uma resposta adequada da chefia e isso gerava
2359 um mal estar e aí eu não tinha vontade, desejo de levantar de manhã para trabalhar. Mas,
2360 enfim, depois de muitas conversas conseguimos contornar algumas situações e hoje o trabalho
2361 traz prazer e consigo vir trabalhar sem me preocupar com interrupções assim como as de um
2362 colega ficar gritando, falando alto, xingando e coisas desse tipo. Bem, a equipe acaba
2363 interagindo bem na media, mas às vezes há alguns conflitos. Outra coisa que me gera bem
2364 estar é quando há a possibilidade de estar com os colegas fora do contexto do trabalho, como
2365 ir para um almoço, conversar, distrair e tal.

2366 Entrevistadora: Quais são as dificuldades que você vivencia para executar suas tarefas
2367 prescritas?

2368 Entrevistado: Inicialmente acredito na questão burocráticaela tem um lado positivo em
2369 algumas coisas, mas em outros pontos é desnecessária, acho que alguns processos poderiam
2370 ser agilizados. A secretaria, por exemplo: temos várias formas de comunicação como
2371 memorandos, emails e as pessoas mandam informações volta e meia por memorando ou por
2372 email e isso vai. E isso faz com que tenhamos que checar os email, memorandos e tal sendo
2373 este o primeiro fator e outro é a quantidade de unidades que tem que passar um processo para
2374 poder concluir este processo. Este é outro fator que promove certa instabilidade nesse sentido.
2375 Outro aspecto que promove uma instabilidade é a responsabilidade de ter que dar conta dessas
2376 responsabilidades, por exemplo, essa situação de ter que chegar antes e prepara as reuniões
2377 antes que todo mundo chegue é um fator que é do cargo, mas tem relação com a falta de
2378 estrutura às vezes tem que descobrir coisas como se tem uma televisão para a reunião e você
2379 tem que ver se tem um cabo VGA para poder ligar o computador na TV e deixar tudo
2380 funcionando e isso causa estresse pois você vai volta no setor para buscar um cabo e ai você
2381 tem que gravar a reunião toda e no final da reunião você tem que escutar a reunião toda para
2382 transcrever e formar ata de reunião. E tudo isso vai acumulando e vai demonstrando toda essa
2383 dificuldade no trabalho.

2384 Entrevistadora: As tarefas ao serviço que você presta demandam um trabalho maior do que
2385 parece?

2386 Entrevistado: Sim percebo essa demanda maior, por exemplo, o próprio PDI, a gente pega
2387 uma tarefa que acreditamos ser simples, mais o planejamento estratégico a metodologia do
2388 PDI e ai pega essa metodologia e leva para a comissão avaliar e quando chega para a
2389 comissão avaliar muda completamente aquela metodologia, pois cada um dentro de um
2390 ambiente democrático tem o direito de expressar a sua opinião e se tenta ajustar aquilo para
2391 todo mundo. Só que em determinados momentos aquele trabalho que parecia ser simples e
2392 acaba se tornando muito maior, pois você acaba desencadeando outros braços, outras
2393 atividades, para poder dar conta, por exemplo, a atividade de secretaria parece ser uma coisa
2394 simples, mas aí esbarra na burocracia de outro setor, você manda um documento, um
2395 memorando e ai você esbarra na burocracia lá [exemplifica: algum setor da universidade]. E
2396 ai você vai lá para tomar ciência do que aconteceu e no local explicam que existe um fluxo lá
2397 dentro que precisa ser obedecido, então muitas vezes algo que parece ser simples como só
2398 mandar uma frequência se tornar de uma complexidade maior. Como agora mandei um
2399 documento para uma unidade e o fluxo estava correndo normalmente em cinco dias o
2400 processo estaria pronto, mas está parado há trinta dias na mesa de uma pessoa. Então, uma
2401 coisa que seria atendida dentro do prazo, acaba gerando esse processo maior das coisas, coisas
2402 simples do dia-a-dia mesmo uma tarefa e outros pontos como a falta de material, falta de
2403 atendimento do serviço de suporte e a gente acaba sofrendo na pele essas conseqüências. A
2404 própria questão da luz que já citei já tem um bom tempo e já teve situação de eu ter que ficar
2405 praticamente seis meses trabalhando no escuro na secretaria e, mesmo fazendo o pedido, o
2406 pessoal não ia lá mudar a lâmpada restabelecer a energia e ficou muito tempo assim. Coisas
2407 simples que poderiam contribuir para QVT acabam influenciado o nosso físico o nosso dia a
2408 dia.

2409 Entrevistadora: O que significa para você QSP?

2410 Entrevistado: É a satisfação do cliente, ou seja, a pessoa tem uma demanda e essa demanda
2411 depende de você e você consegue atender aquela demanda de maneira satisfatória não para
2412 você mas sim para aquela pessoa ao ponto de se perceber esta satisfação, que está ótimo esse
2413 trabalho. Para mim é isso o significado de QSP. Por vezes podemos ter a percepção que o
2414 trabalho está ótimo, mas se a pessoa que recebeu o serviço não tem essa percepção e não
2415 atende o que ela quer? Então para mim qualidade está diretamente relacionada a isto, além de

2416 se usar todas as técnicas, ótimas para prestação do serviço, é visar à satisfação da pessoa que
2417 está demandando o serviço.

2418 Entrevistadora: Como as condições atuais de estrutura de trabalho vem interferindo na sua
2419 saúde?

2420 Entrevistado: Hoje a estrutura de trabalho em relação a minha saúde não tá tão influente
2421 assim, talvez. Eu não deixo faltar muito material no setor de trabalho e com a visita do pessoal
2422 da DAST lá no setor verificando essa questão da ergonomia então melhorou muito para mim,
2423 a única coisa que influencia em relação à saúde é esse volume de atividades, coisas assim de
2424 não dá tempo de você dar uma pausa para almoçar ou fazer alguma outra atividade e isso tudo
2425 que me desencadeou esses problemas todos e para quem tem um problema recorrente de
2426 saúde acaba por agravar o quadro.

2427 Entrevistadora: Como as condições atuais de estrutura de trabalho vêm interferindo seus
2428 relacionamentos com os seus pares, colegas e chefia?

2429 Entrevistado: já gerou com a chefia, mas por causa da pouca abertura ou disposição em
2430 relação a não tomada de medidas atitudes que seriam necessários. Hoje já tenho melhorado
2431 bastante, a chefia hoje em dia tem uma abertura maior, ela aceita críticas assim sem impor
2432 barreiras, aceita críticas e sugestões, aceita trocas de idéias, acho que isso é fundamental para
2433 um ambientemais satisfatório,saber trocar idéias, saber trocar informações. O diálogo é
2434 fundamental no ambiente de trabalho, hoje eu me sinto bem mais satisfeito no relacionamento
2435 com os demais colegas do setor, por conta dessa abertura maior estar se desenvolvendo com a
2436 chefia, essa facilidade de acesso aos chefes.

2437 Entrevistadora: Essa estrutura de trabalho como está influenciando na sua relação com os
2438 usuários?

2439 Entrevistado: em relação aos usuários para mim influencia de forma muito positiva, pois a
2440 gente tem durante o desenvolvimento das reuniões, nas comissões a gente tem formado
2441 grupos muito amistosos, muito integrados isso porque a chefia tem dado a oportunidade para
2442 ter um contato maior com as pessoas, as pessoas dos comitês e como também com as pessoas
2443 da comunidade universitária no próprio desenvolvimento do PDI ele tem feito com que este
2444 relacionamento tenha melhorado com a comunidade universitária hoje o usuário chega lá e é
2445 bem atendido. A gente busca ter um comportamento uma visão mais próxima de amizade e
2446 tentar atender a todos e uma melhor forma possível, não podendo atender a gente encaminha
2447 para quem atenda, mas o que é da nossa alçada a gente atende.

2448 Entrevistadora: Fique a vontade para acrescentar algo que julgue importante sobre o seu
2449 trabalho ou sobre algum aspecto a respeito da entrevista ou sobre a pesquisa?

2450 Entrevistado: sobre qualidade de vida no trabalho acho importante acrescentar que o servidor
2451 tenha um ambiente de trabalho harmonioso onde ele consiga desempenhar as suas atividades,
2452 onde haja parceria com os seus colegas, com quem ele possa contar, mas que também possa,
2453 fora da universidade, ter relacionamentos amistosos, que ele possa ter um convívio social e
2454 familiar de maneira adequada e também possa ter a possibilidade de tratar a sua saúde de
2455 forma preventiva. Eu acho isso fundamental. Nesse ponto eu destaco o trabalho feito pela
2456 DAST. Eu, há um ano, apresentei um problema de saúde e com o trabalho desenvolvido na
2457 fisioterapia e no RPG conto com um suporte muito bom que vem me auxiliar no desempenho
2458 das minhas atividades evitando o aparecimento de dores na coluna. Acredito que é importante
2459 também poder ir ao médico fazer exames poder cuidar da minha saúde preventivamente,
2460 assim eu posso me dedicar de forma mais satisfatória para Universidade.

Entrevista: 08

2461 Esta pesquisa que foca identificar as práticas de ergonomia na qualidade de vida no trabalho
2462 para tanto vou fazer algumas perguntas sobre a sua vida profissional e sinta-se à vontade para

2463 bordar diferentes aspectos que você considera importante dentro do contexto de ergonomia
2464 que tem a ver com estrutura de trabalho e qualidade de vida no trabalho todos
2465 confidencialidade nem um entrevistado será identificado sobre nenhum aspecto nossa
2466 conversa será gravada para facilitar a retomada do conteúdo posteriormente.

2467 Entrevistador: Qual o seu setor de trabalho? Qual é o seu cargo? Qual é a formação para o
2468 cargo que ocupa?

2469 Entrevistada: Secretaria administrativa da PROPLADI. O meu cargo é assistente em
2470 administração e a função secretária administrativa. A minha formação profissional para o
2471 cargo de nível médio, mas eu tenho graduação completa em letras português-inglês.

2472 Entrevistador: Quanto tempo você tem na Rural e no seu setor?

2473 Entrevistada: Aqui na universidade mesmo tempo de instituição 26, setor na Propladi desde
2474 que ela se ela foi criada dentro 2013

2475 Entrevistador: Qual é a sua idade?

2476 Entrevistada: 60 anos.

2477 Entrevistador: Quais são as atribuições do seu cargo na PROPLADI?

2478 Entrevistada: Bem existe assim um tipo uma rotina que é comum a todas as secretarias né,
2479 mas aí cada uma tem sua especificidade de acordo com o setor, mas, eu sou assim tipo faz
2480 tudo além de ser a secretária eu faço outras coisas que não estariam dentro do que seria. Meu
2481 papel, mas basicamente eu atendo ao público interno e externo faço e elaborar documentos
2482 então dou entrada saída e providencio um serviço de solicitação de passagens, diárias e por aí
2483 vai, assim que eu me lembre de pronto.

2484 Entrevistador: Conte-me sobre a sua trajetória profissional até chegar a Rural .

2485 Entrevistada: eu trabalhei no colégio que já foi extinto também na secretaria, particular
2486 [refere-se a colégio da rede privada] e trabalhei por pouco tempo eu fui mais para, aguentar,
2487 substituir uma pessoa que estava adoentada uma empresa que tem ali perto de, eu esqueci o
2488 nome, Benjamim do Monte. O diretor queria ate que ficasse, mas não podia pois eu já
2489 trabalhava nesse colégio eu também tia filho pequeno, foi apenas um trabalho temporário
2490 desconsidera esse.

2491 Entrevistador: Relate de forma sucinta as suas atividades realizadas na Rural.

2492 Entrevistada: Bom então praticamente eu sou a responsável né de uma forma por guarda por
2493 tudo que tem ali na secretaria e acabo me envolvendo com CODIN que apesar de ser um setor
2494 que é vinculado à pró-reitoria como são a COTIC e a COPEA só que nesse caso eu acabo
2495 atendendo também CODIN por estar no mesmo espaço físico então eu acabo atendendo
2496 ambos então são 2 em 1 [risada] eu sou a recepcionista logo de cara, dou entrada e saída de
2497 documentos acesse SIPAC em todas as suas funcionalidades e como eu te disse elabora
2498 documentos faço contatos externos e internos também e assim eu sou assessora tomei do pró-
2499 reitor diretamente né para situações É porque tem cada dia um dia tão são situações assim tem
2500 aquilo que é o corriqueiro e tem aquelas situações inusitadas e aí você tem que se virar nos 30
2501 [risada] exatamente.

2502 Entrevistador: O que é qualidade de vida no trabalho para você?

2503 Entrevistada: eu acho que fundamental primeiramente é a relação interpessoal não adianta
2504 você ter uma área de trabalho muito bem estruturada de acordo com as necessidades né
2505 ergometricamente falando se você está no ambiente a que você não se sinta bem depois para
2506 mim vem limpeza, organização do setor a organização dos móveis você tem espaço para se
2507 movimentar, móveis adequados e no meu caso tudo isso é atendido

2508 Entrevistadora: como espaço físico, ou seja, o mobiliário os instrumentos que permite você
2509 executar suas tarefas de trabalho? O que há de aspectos positivos ou dificuldades dentro da
2510 sua estrutura de trabalho que facilita na execução de suas tarefas?

2511 Entrevistada: Olha a iluminação já foi algo que ficou a desejar, mas que foi resolvido no meu
2512 caso específico. Então era o que não era bom, móveis, estrutura mobiliária para mim é como
2513 eu te falei, não tem nada no momento pelo menos até aqui que me causa algum problema.
2514 Entrevistadora: Como você percebe a influência dessa estrutura que você tá julgando como
2515 adequada na sua rotina, como você percebe?
2516 Entrevistada: Acho isso porque na minha da minha rotina isso é legal sim, eu tenho uma
2517 cadeira confortável com a mesa espaçosa e que ela é estrategicamente desenhada que facilita
2518 o assim o meu trabalho tanto no computador quanto da recepção de documentos e o
2519 deslocamento da cadeira o espaço é tudo de uma maneira que não me causa nenhum
2520 desconforto então com isso meu trabalho flui bastante não tem essa dificuldade ao levantar ao
2521 sentar, pois as vezes há lugares que são tão apertadinho das vezes você tem até dificuldade
2522 para se deslocar no setor fica meio complicado e acaba mesmo que você não perceba trazendo
2523 algum problema adiante e fica aquela coisa assim vai internalizando e ai vai chegar ao fim do
2524 dia meio estressada com essa situação.
2525 Entrevistadora: o que provoca sensação de bem-estar no trabalho para você?
2526 Entrevistada: não sei se você tá focando, mas para mim é jeitinho que eu realizei durante o dia
2527 foi positivo teve uma resposta né e gerou uma produção seria a palavra certa, mas não foi em
2528 vão, que o meu trabalho não foi em vão então me sinto gratificada.
2529 Entrevistadora: você pede citar exemplos?
2530 Entrevistada: sim como realizar contatos externos em que eu tenho a respostas que muitas
2531 vezes pessoas ligam te responde então ele deu uma resposta e deve ter um retorno e
2532 solicitações que você faz que as pessoas que atendem prontamente por conta da forma como
2533 você solicitou. E claro tem tudo a ver não, se ficou trabalho acumulado você conseguiu dar
2534 conta daquele daquela meta daquele dia ou às vezes até ultrapassar
2535 Entrevistadora: o que promove mal estar no trabalho para você?
2536 Entrevistada: é exatamente o contrário quando você vê aqui algo que você fez não teve um
2537 feedback às vezes por falha minha mesmo ou porém diferença do outro tem algum.
2538 Entrevistadora: tem exemplo que você possa citar já tenha vivenciado que te trouxe uma
2539 sensação de mal-estar?
2540 Entrevistada: sim, por exemplo, solicitantes scdp, que é sistema de concessão de diárias e
2541 passagens estão todos os pedidos e sacos são feitos neste sistema eu sou a pessoa credenciada
2542 na promotoria para fazer solicitação e aí tem todo o procedimento tenho inicial que as pessoas
2543 que vão viajar têm que preencher um formulário e seria a autorização formal a pessoa que faz
2544 o pedido, mas todas as informações da viagem e tem que ter autorização do Chefe imediato
2545 porque o que configura a autorização. Tem o termo de compromisso que a pessoa assina
2546 dizendo que em 5 dias ele vai apresentar relatório, eu sou a pessoa solicitante, eu faço tudo e a
2547 pessoa passa os cinco dias passa dez dias e não me dão o relatório de viagem o que me
2548 impossibilita fechar aqui a viagem e ela fica em aberto. É claro que eu como o solicitante eu
2549 não sofre sanções no caso quem poderia que sofrer sanção seria o propósito né ou beneficiário
2550 porque quando ele pediu uma próxima estando pendente ele pode não conseguir, mas para
2551 mim é uma sensação de serviço inacabado embora eu não tenha a culpa daquele ponto do
2552 processo que não depende de mim é isso que eu te dei você não tem um retorno a pessoa foi
2553 beneficiada eu fiz tudo de acordo com o que manda a gente até deixa de fazer outras coisas
2554 para priorizar ainda mais quando é uma viagem urgente e a pessoa não dá um feedback isso
2555 para mim é muito desgastante. O pior é quando você pede uma vez 3 vezes e a pessoa mesmo
2556 assim leva um tempo para te atender uma coisa que ela assinou se comprometendo a
2557 encaminhar em 5 dias.
2558 Entrevistadora: Qual o serviço que você presta aqui e que a tarefas são necessário para prestar
2559 esse serviço?

2560 Entrevistada: No presente não têm dificuldade. E como eu te falei o cada dia é um dia e às
2561 vezes sim às situações que aparecem estariam fora da rotina né daquilo que é que tá de
2562 prescrito é que tá acontecendo o secretário. Ainda mais considerando o setor uma unidade né
2563 um órgão público e que às vezes eu preciso fazer certos contatos e a fonte que me dão não
2564 está correta, por exemplo, mas eu procuro isso é só um exemplo eu vejo que a gente tem
2565 alguma coisa que não tá batendo eu vou e procuro antes de cometer um equívoco e confirmar
2566 se aquilo é mesmo até porque eu acho muito ruim muito é claro que a gente erra eu não sou
2567 perfeita mas acho que fica feio você cometer equívocos como o cargo da pessoa que eu tenho
2568 muita preocupação e uma vez, algumas vezes me solicitaram que eu fizesse o contato que
2569 determinada autoridade e eu vi que não tava batendo em alguma coisa então eu procurei me
2570 informar na fonte uma fonte fidedigna para fazer a coisa certa então é sim existem
2571 dificuldades vez que eu procuro por dificuldade nesse sentido né de não ter a informação
2572 correta por exemplo, uma informação truncada da qual você não pode trair exatamente o que
2573 é para fazer aí eu paro pesquiso para tentar finalizar com a minha atividade corretamente.
2574 Entrevistadora: qualidade de vida no trabalho tem influenciado as estruturas na relação com
2575 seus com seus colegas de trabalho a sua estrutura os espaços físicos exerce alguma influência
2576 no seu relacionamento com seus colegas?
2577 Entrevistada: no meu caso eu fico muito à vontade porque não trabalho com muita gente,
2578 assim no mesmo espaço físico porque eu não gosto de pessoas falando durante o trabalho,
2579 assim desnecessariamente o que é certo, tem outros setores que as pessoas falam muito
2580 durante todo o tempo às vezes até xingam não que eu não xingue mas na minha casa no meu
2581 setor de trabalho não. Batem porta quando entram na sala e isso me irrita profundamente. E
2582 como eu não vivencio isso ali no meu espaço para mim é confortável, se eu tivesse que
2583 trabalhar já em uma outra sala dali mesmo já não me sentiria confortável por conta disso e aí
2584 assim você não está sozinha naquele espaço aí as vezes não está quente mas a pessoa liga o ar
2585 condicionado no máximo a pessoa fala o tempo todo em você tá numa atividades que
2586 demande uma certa concentração então eu não conseguiria trabalhar bem que influenciaram o
2587 meu desempenho se eu trabalhasse assim, então o meu espaço me favorece trabalhar bem isso
2588 acaba rendendo melhor, num melhor relacionamento com os colegas se eu tivesse trabalhar no
2589 setor que tem tudo isso que comentei ai eu não sei como eu renderia no trabalho.
2590 Entrevistadora: O que é qualidade do serviço prestado para você?
2591 Entrevistada: Quando o cliente diga assim sai satisfeito com a resposta.
2592 Entrevistadora: Como é a estrutura de trabalho que você tem hoje na propladi interfere na
2593 qualidade do serviço que você presta, ajuda no serviço?
2594 Entrevistada: de um modo geral ajuda para mim é tudo de um modo confortável. Eu tenho
2595 uma mesa e cadeira confortáveis e seu eu tivesse aqui um computador que travasse um
2596 mobiliário inadequado isso tudo seria para mim prejuízo no meu trabalho eu não tenho no
2597 momento é tudo bom.
2598 Entrevistadora: As tarefas ao serviço que você presta demandam um trabalho maior do que
2599 parece? A tarefa prescrita possa parecer simples, mas na verdade aquela tarefa para você
2600 demanda um trabalho maior, uma dificuldade maior, isso acontece?
2601 Entrevistada: Às vezes é como eu te falei quando a demanda que chega a mim, mas não chega
2602 de uma forma clara então assim vai te demandar mais trabalho e isto porque eu vou precisar
2603 consertar aquilo que me deram de forma equivocada.
2604 Entrevistadora: Tem como citar exemplos?
2605 Entrevistada: é como já falei sobre as informações incorretas, documentação para órgãos
2606 externos e internamente quando os colegas também solicita alguma coisa, mas que eu percebo
2607 que não é aquilo aí eu vou ter que ir lá ver antes que realmente não é, por exemplo, numa
2608 situação de uma compra não que o conserto de um determinado equipamento e alguém me
2609 pediu para mim abrir um chamado e o equipamento não está com defeito. Mas ai é aquela

2610 história, aí olhei, eu chamei uma pessoa não, não tá mas tudo bem ser alguém que não entende
2611 da li mas chamei o técnico que seria quem atenderia o trabalho né aí fala um técnico e vem e
2612 viu que não tinha nada eu não sei se isso é uma dificuldade mas como exemplo foi uma perda
2613 de tempo. Mas existe uma cultura de pelos menos em alguns setores em que eu trabalhei que
2614 o secretário responsável por tudo e certas coisas outras pessoas também poderiam fazer pois
2615 tem coisas que são de uso geral e não é de uso só meu mas então vai mas as pessoas te pedem
2616 de uma forma assim resolva, sem se preocupar antes se não haveria necessidade isso é só um
2617 exemplo, mas a pessoa já me ocupou me pedindo uma coisa que não seria necessária, então o
2618 tempo que eu demandei, não que esteja reclamando, mas eu poderia estar fazendo outra coisa.
2619 Entrevistadora: você acha no seu setor existe uma distribuição adequada das tarefas ou clara?
2620 Entrevistada: não tá muito clara assim porque, mas aí eu talvez seja um pouco culpa minha
2621 que não me imponho como eu te falei eu acabo atendendo ainda que indiretamente é
2622 diretamente e muitas das vezes a CODIN tudo bem, tudo é PLOPLADI mas tudo bem a
2623 COTIC a COPEA tem a sua estrutura que não me ocupa no caso a gente por estar no mesmo
2624 espaço físico as pessoas acabam pedindo não meu chefe é o chefe não fica muito claro. Já foi
2625 dito que sou secretária da PROPLADI e que não sou da CODIN eu não me importo de
2626 atendereu atendo só que as vezes tem pessoas que acabam esquecendo disso para evitar
2627 problema já que eu posso fazer por que não, eu não sou daquele tipo assim eu só faço arroz
2628 feijão e ovo. Se me mandar fazer um bife eu não vou fazer, não, mas tem horas que as
2629 pessoas estão vendo que eu estou sobrecarregada e vem me pedir isso não pois quando é
2630 aquilo que é da minha alçada, claro, que a pessoa poderia ter ligado sabe que poderia ter
2631 ligado por que é um equipamento de uso comum que na verdade nem eu mesma uso, como
2632 exemplo o bebedouro eu não bebo água daquele bebedouro eu tenho que pedir assim se eu
2633 não pedisse então ninguém ia pedir. Entrevistadora: E como estas questões vêm interferindo
2634 na sua saúde?
2635 Entrevistada: quando estou muito sobre carregada eu até **me irrita** pela falta de até não sei se
2636 seria solidariedade não é bem essa palavra, mas colega tá vendo que eu **tô ocupada** é uma
2637 coisa que ele pode fazer isso que não tá escrito que é a secretária que tem que pedir, sabe mas
2638 assim é na hora também não é nada vai me influenciar de forma muitos assim a ponto de me
2639 estressar me deixar mal não, fico as vezes meio revoltada e digo assim não custa nada a
2640 pessoa mas o dia que eu não puder eu não faço, eu priorizo o que é da minha parte não me
2641 incomodo mesmo que não fosse da minha alçada mas atendo e atendo com maior satisfação
2642 quanto á isso sabe só fico assim quando outra pessoa poderia fazer e deixa a coisa lá parada
2643 para dizer que a secretária [é quem que fazer] eu notei, também, eu acho que não e aí vai um
2644 pouco também da minha forma de me posicionar eu não sei falar não assim não logo de cara
2645 eu não me coloca numa posição de dizer não é comigo sabe. eu já vejo colegas com a mesma
2646 função que as pessoas nem chegam pois já sabem que não vão conseguir pois elas vão dizer
2647 não é comigo. Então eu não sei dizer se é um defeito meu, pessoal, que levo para todos os
2648 lugares e não seria só aqui no meu trabalho não.
2649 Entrevistadora: Fique à vontade para acrescentar algo que julga importante sobre o trabalho
2650 ou sobre algum aspecto entrevista a respeito da entrevista ou sobre a pesquisa sobre qualidade
2651 de vida no trabalho sobre ergonomia dentro da sua compreensão dentro da sua vivência para
2652 quem que você percebe.
2653 Entrevistada: eu não sei seria interessante para a sua pesquisa mas tem uma coisa que me
2654 deixa assim, agora eu não acho a palavra, mas que me deixa chateada que me incomoda
2655 bastante e não é estritamente no meu setor mas na universidade tem muito isso também. É a
2656 questão de pessoas, não seja perfeito para mim, eu vivo rodeada de pessoas que batem no
2657 peito o direito, meus direitos, meus direitos mas não vêem o outro lado os deveres e só sabem
2658 falar mal da instituição, pessoas que não prezam, não cuidam da coisa pública e isso me
2659 incomoda muito isso eu falo de uma maneira geral. Então muitas vezes em algumas situações

2660 que eu vejo movimentos que acontecem como o meu trabalho no terceiro andar eu vejo as
2661 pessoas criam situações, falam mal, cria assim uma coisa um clima que me incomoda muito,
2662 muito não que as pessoas não tenham seus direitos tem sim, mas o foco só olham direito, o
2663 direito elas não vêem que de alguma forma tem deveres é claro que cada situação é uma
2664 situação, mas ela pode estar ali faltando também é como falar da corrupção lá em cima mas a
2665 corrupção está aqui em baixo também, pessoas que usam todo o tipo de material da
2666 universidade para fazer pesquisa tipo assim papel, folhetos e que usam a máquina pública em
2667 favor próprio e depois fala do cara lá e batem no peito e reclama da universidade, pessoas que
2668 faltam e recebem integralmente, faltam sem motivo eu já faltei mas tinha justificativa é como
2669 se a Universidade estivesse nem em segundo plano esta lá no terceiro plano a Universidade é
2670 só a fonte de renda e não a fonte o trabalho.

2671

2672 Para mim [citou o seu próprio nome] e não a secretária isso incomoda muito mesmo não
2673 havendo isso no meu setor incomoda, mas me vejo por vezes cercada de pessoas assim e
2674 quando é uma situação que a coisa fica muito intensa eu fico muito mal, eu quero trabalhar
2675 isso em mim, eu quero te dizer, não é ser indiferente totalmente, pois eu estou aqui dentro e
2676 isso diz respeito a mim, mas que isso me abala, abala esse tipo de comportamento me abala.

2677 Entrevistadora: Muito obrigada.

Entrevista 09:

2678 Esta pesquisa foca em identificar as práticas de ergonomia na Qualidade de Vida no
2679 Trabalhador (QVT). Para tanto vou fazer perguntas sobre sua vida profissional, e sinta-se à
2680 vontade para abordar diferentes aspectos que você considere importantes dentro do contexto
2681 de ergonomia e QVT. Todos os dados são mantidos sob confidencialidade, nenhum
2682 entrevistado será identificado sob nenhum aspecto. Nossa conversa será gravada para facilitar
2683 a retomada do conteúdo, posteriormente. Entrevistadora: Qual é o setor? Entrevistado:
2684 PROPLADI, mas dentro da CODIN que é a Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional.
2685 Entrevistadora: Qual é o seu cargo? Entrevistado: O meu cargo é assistente de administração.
2686 Entrevistadora: Qual é a formação para esse cargo? Entrevistado: É de Ensino Médio.
2687 Entrevistadora: Mas qual é a sua formação real? Entrevistado: A minha formação real é eu
2688 tenho especialização em gestão de contas públicas, eu tenho nível superior em gestão
2689 financeira. Entrevistadora: Qual o seu tempo de instituição, aqui na Rural? Entrevistado: Aqui
2690 na Rural estou há 4 anos.

2691 Entrevistadora: Qual é a sua idade e qual o seu tempo no setor no setor? Entrevistado: 33 e
2692 estou aproximadamente há um ano.

2693 Entrevistadora: você veio de outro setor? Entrevistado: Sim. Eu vim da comunicação da
2694 Coordenadoria de Comunicação Social e o restante do tempo estive neste setor
2695 aproximadamente 2 anos.

2696 Entrevistadora: Conte-me sobre a sua trajetória profissional antes de chegar na Rural.
2697 Entrevistado: O meu primeiro emprego foi na Marinha como marinheiro, sendo um ano que
2698 fiquei na escola, eu fiquei 3 anos da Marinha, que no primeiro ano eu fui aluno na Escola de
2699 Aprendiz de Marinheiro, no segundo ano foi marinheiro do navio NPA Ceará e fiz parte da
2700 tripulação e no terceiro ano eu trabalhei no setor de RH o Estado Maior em Brasília. Depois
2701 eu fiquei um ano um ano e meio desempregado. Eu pedi para sair para poder estudar para
2702 concurso público, então primeiramente eu passei para trabalhar na prefeitura de Mesquita e lá
2703 eu trabalhei no setor de licitação, fui membro da comissão de licitação da prefeitura e fui
2704 pregoeiro lá eu fiquei 2 anos na prefeitura. Depois eu fui convocado por outro concurso que
2705 eu tinha feito da UFF- Universidade Federal Fluminense e lá eu trabalhei no setor de finanças,
2706 no financeiro, lá exercia o cargo de chefe do setor de execução financeira lá eu fiquei 3 anos,

2707 foi de 2011 a 2013 até o final. Eu vim para a Rural, fui redistribuído para cá, pois eu fiz uma
2708 permuta como a menina que trabalhava na comunicação social foi quando eu tomei posse aqui
2709 na Rural lá na comunicação, eu tomei posse em outubro de 2013 e sai em janeiro desse ano.

2710 Entrevistadora: Como eram as suas atividades lá na comunicação social? Entrevistado: Eu
2711 fazia toda parte administrativa, burocrática, controle de inventário, controle dos equipamentos
2712 de comunicação de mídias e de multimídias, fazia a distribuição Jornal Rural Semanal e
2713 auxiliava na atualização do site da Rural, basicamente isso. Eu era responsável também pela
2714 publicação oficial de portarias.

2715 Entrevistadora: E quais são as suas e quais são as suas atividades na CODIN? Entrevistado:
2716 Agora eu faço atualização do *rol* de responsáveis do sistema financeiro- SIAF e laboração do
2717 relatório de gestão junto com a equipe que elabora o PDI, do relatório de gestão. Também
2718 faço atualização do SIMEC sistema geral de controle de contas que é o sistema de controle do
2719 Governo Federal sobre as contas da Rural. No caso eu trato especificamente das obras eu faço
2720 o lançamento no sistema para prestar contas junto ao MEC das obras que estão sendo
2721 executadas aqui na Rural. Atualmente eu estou começando esse mês como gestor da Light,
2722 fazendo controle das contas da Light trabalhando junto com o fiscal que é um engenheiro
2723 elétrico, basicamente isso na CODIN.

2724 Entrevistadora: O que é qualidade de vida no trabalho para você? Entrevistado: [pausa
2725 reflexiva] Qualidade de vida no trabalho olha é primeiramente eu acredito é estar fazendo o
2726 que eu gosto, quando eu falei que mudei para PROPLADI foi uma vontade minha, para eu
2727 poder atuar na área da minha formação que eu sempre gostei. O meu cargo é de assistente de
2728 administração não tenho uma atividade específica ligada ao cargo, então quando eu consegui
2729 ir para PROPLADI, eu consegui uma qualidade de vida no trabalho melhor, porque é uma
2730 atividade que eu gosto e que está relacionada com a minha formação. E também qualidade de
2731 vida no trabalhoseria a questão da ascensão profissional ter condições de ascensão ao
2732 profissional, que neste caso, eu acho que a Rural nesse ponto não me atende. Por isso estou
2733 pensando em sair daqui e ir para outra oportunidade, pois aqui não me dá oportunidade. No
2734 meu ponto de vista qualidade de vida no trabalho e isso também e também a carga horária,
2735 pois a questão do tempo que eu fico no trabalho e o tempo que eu me dedico a minha família,
2736 pois quanto mais tempo eu pudesse ficar com a minha família seria melhor para mim. Eu até
2737 acho que o ideal para mim seria a trabalhar 4 horas por dia, pois eu pensaria se eu tivesse uma
2738 oportunidade de passar em outro concurso ou, por exemplo, **se eu ganhasse na mega-sena** eu
2739 não iria deixar de trabalhar, entendeu, eu ia continuar trabalhando porque o trabalho faz parte
2740 da vida ele te motiva. Mas eu acho que eu fico muito tempo no meu trabalho, o meu trabalho
2741 exige muito exige no sentido de muito tempo a minha preocupação não é questão da atividade
2742 por um lado quanto mais trabalho para mim melhor, pois o tempo passa mais rápido. Eu me
2743 senti importante, eu me sinto útil, eu sinto que o meu salário que eu estou recebendo no
2744 sentido que o meu salário está sendo bem pago, de um bom investimento do Governo está
2745 sendo bem empregado, que está fazendo em mim. Mas eu fico assim a questão do tempo
2746 mesmo de permanecer no trabalho é o que me deixa [expressão facial de estar incomodado] é
2747 o que tira a minha qualidade de vida no trabalho, no meu ponto de vista esse tempo é muito
2748 grande.

2749 Entrevistadora: Como estrutura de trabalho, ou seja, o seu espaço físico seu mobiliário os
2750 instrumentos que você possui permite executar as suas tarefas de trabalho? Entrevistado: Olha
2751 basicamente me atende bem, porque o meu trabalho não existe muita coisa no sentido de
2752 instrumentos a questão do mobiliário a questão da cadeira não é assim o mais apropriado não,
2753 mas eu acho que não me incomoda muito essa questão até, por exemplo, para fazer o meu
2754 trabalho eu precisava de dois monitores iria me facilitar muito, isso no gera um certo cansaço
2755 maior pois, eu tinha que ficar abrindo e fechando documento. Então até eu tô pensando em
2756 comprar alguma coisa tipo uma placa de vídeo para conseguir colocar para poder conseguir

2757 utilizar dois monitores, mas são coisas mínimas que a gente pode resolver com pequeno
2758 investimento a gente consegue resolver. Mas no geral assim o meu instrumento de trabalho
2759 não se exige muito para eu fazer meu trabalho eu estou satisfeito em relação a isso.

2760 Entrevistadora: Cite exemplos dentro de suas atribuições, dentro de sua rotina, em que
2761 estrutura de trabalho em que você percebe a influência de sua estrutura no seu trabalho.

2762 Entrevistado: Por exemplo, a minha internet é muito boa eu consigo me comunicar bem em
2763 relação à troca de e-mail, embora e-mail não seja muito bom, mas eu ainda consigo que o meu
2764 trabalho flua a tecnologia não me impossibilita de fazer.

2765 Entrevistadora: o seu trabalho exige concentração? Entrevistado: Assim você trocou no ponto
2766 bom é o meu trabalho exige muita concentração e isso realmente a li é falho é muito
2767 movimento, é muita gente entrando, outras pessoas que trabalham no setor e prestam
2768 atendimento e aquele atendimento acaba desconcentrando, até mesmo os próprios colegas no
2769 setor que não consegue entender a questão de você ter que ficar ali concentrado é acabam te
2770 chamado e conversam com você.

2771 Entrevistadora: O que é exatamente atrapalha a sua concentração dentro do seu setor?

2772 Entrevistado: São as pessoas mesmo que atrapalha a minha concentração.

2773 Entrevistadora: Será que não existe nada de diferente dentro dessa estrutura que possa estar
2774 interferindo na sua concentração? Entrevistado: Bem eu acho que fica um pouco complicado,
2775 eu não gostaria de ficar isolado dentro do setor, por exemplo, se eu ficasse numa sala só para
2776 mim ali quietinho ia ser melhor para o meu trabalho ou então trabalho Home Office por
2777 exemplo seria uma outra alternativa. Durante esse período de greve eu até tô tentando
2778 combinar com meu chefe, durante a greve, se tenho a possibilidade em relação aos servidores
2779 que não tem uma cobrança tão grande [pois é greve dos técnicos administrativos não há uma
2780 cobrança de carga horária ou presença] eu queria fazer um trabalho especial, no sentido de um
2781 horário especial, pois a gente está no fechamento do relatório de gestão. Nós estamos
2782 começando a solicitar às informações e isso vai me exige muita concentração. Então gostaria
2783 de ficar ali, quietinho sem o pessoal me interromper, com raciocínio tranquilo. Então estou
2784 tentando combinar com meu chefe de eu ficar fazendo um horário de 1 às 9 horas, pois a
2785 partir das 5 ate 9 horas a universidade vai estar no silêncio, bem tranquila no sentido que eu
2786 vou conseguir fazer o meu trabalho melhor.

2787 Entrevistadora: Tem muitas pessoas na sua sala? Entrevistado: Tem. Na minha sala tem
2788 trabalhando ali são cinco servidores comigo, fora de pessoas que entram para pedir
2789 documentos. Entrevistadora: Como você faz para superar a dificuldade de concentração
2790 durante o seu trabalho? Eu uso o fone de ouvido, chego mais cedo às vezes. Pois de manhã
2791 bem cedo tem menos movimento e dessa forma também estou tentando combinar com a
2792 minha chefia de fazer um horário especial nesse período de greve.

2793 Entrevistadora: vocês têm procurado sugerir alguma alternativa para superar esse problema?

2794 Entrevistado: Eu acredito que atitude ali dentro do setor é individual, por exemplo, às vezes
2795 tem alguém me chamando aí e eu respondo que eu não estou podendo falar agora, pois eu
2796 estou fazendo um trabalho aqui e eu não posso perder o raciocínio, normalmente os colegas
2797 vão para o seu canto e respeitam esse tipo de situação. Normalmente a gente tem atitude de
2798 um respeitar o outro.

2799 Entrevistadora: Essa atitude tem funcionado bem? Entrevistado: Mais ou menos [risadas].

2800 Entrevistadora: Como vocês têm contornado essa situação? Nós não temos conseguido
2801 contornar [risadas].

2802 Entrevistadora: Como você se sente diante disso, quando ocorrem situações em que a sua
2803 concentração é atrapalhada? Entrevistado: Bem eu fico um pouco aflito. Principalmente
2804 quando a gente tem prazo que você tem entregar, você tem que cumprir um determinado
2805 prazo para entregar aquela documentação, assim eu fico um pouco aflito, mas sempre no final

2806 acaba dando tudo certo. Entrevistadora: Essa situação tem gerado sobrecarga? Entrevistado:
2807 Sim. De certa forma sim.

2808 Entrevistadora: O que promove sensação de bem-estar no trabalho para você? Entrevistado:
2809 [pausa reflexiva] Sensação de bem-estar é basicamente o que eu já comentei é a conseguir me
2810 realizar a ponto de eu ver que eu não vou parar por ali, eu vou conseguir alcançar benefícios
2811 futuros do trabalho e que aquilo vai me trazer benefícios de ascensão profissional, financeira,
2812 status social de reconhecimento.

2813 Entrevistadora: o que promove a sensação de mal-estar no trabalho para você? Entrevistado:
2814 O que é desconfortável no trabalho é a questão de eu querer fazer um trabalho ideal se tem
2815 algo que me impeça e eu fico um pouco aflito da cobrança que eu tenho de cumprir um prazo
2816 ou de ter que responder alguém.

2817 Entrevistadora você tem exemplos? Entrevistado: Um exemplo prático que eu posso citar é
2818 que, por exemplo, às vezes eu recebo uma ligação e eu tenho que me concentrar. E aí eu estou
2819 **enrolado para caramba** e, por exemplo, eu tinha uma situação em que a light estava
2820 cobrando a Rural que ia cortar energia e eu tinha que abrir o processo para solicitar e fazer o
2821 pagamento e depois eu teria que entrar em contato com a light para solicitar para que ela
2822 conceder um prazo maior. Pois você chega a ser no setor financeiro com uma conta, por
2823 exemplo, não vai ser paga na hora, pois depende do governo federal e do governo enviar para
2824 o financeiro para isso [enviar a conta] ser pago e assim a gente não tem como dar uma
2825 previsão para o fornecedor ou para um prestador de serviço que vai ser pago a conta em tal
2826 dia não tem como dar essa posição. E naquele dia, por exemplo, que você me ligou para
2827 marcar entrevista eu **estava um pouco aflito**, eu não conseguia sentar e concentrar para fazer
2828 pois toda hora havia uma interrupção, isso é um exemplo prático o que acontece várias vezes
2829 o decorrer do dia são várias interferências. Coisas como essas surgem muitas atividades que
2830 eu tenho que responder imediatamente. Outro exemplo eu faço aquele trabalho do SIMEC e
2831 muitas vezes o Engenheiro responsável pela área de obra liga para mim mandando várias
2832 solicitações dizendo que está errado e que eu tenho que consertar e isso são uma coisa muito
2833 urgente nesse momento eu tenho que parar tudo e fazer aquilo do SIMEC.

2834 Entrevistadora: O que é SIMEC? Entrevistado: É um sistema de monitoramento dos
2835 contratos, todos os contratos, todas as despesas que a Universidade tem. Isso acontece em
2836 qualquer outro Órgão Público Federal, qualquer Órgão Federal, deve estar cadastrado no
2837 SIMEC e tem que lançar todas as suas despesas no SIMEC e essas despesas normalmente tem
2838 um fornecedor, tem uma empresa que você paga ou um prestador de serviços. Deve estar
2839 cadastrada [toda a empresa] através de contrato ou através de convênio, com outro órgão.
2840 Tem um objetivo maior de controlar a verba que o estado está destinado ao particular ou a
2841 outro órgão conveniado então justamente esse sistema é para evitar fraudes ou desvio de
2842 verbas ou simplesmente má gestão, não necessariamente em relação aos desvios de verbas, a
2843 corrupção, mas também em relação à má gestão. Pois assim você tem o órgão que contratou
2844 uma empresa por x valor, mas aí você tem outro órgão que contratou a mesma empresa, mas
2845 por um valor diferente, para fazer exatamente o mesmo serviço. Então isso Governo Federal
2846 tem como verificar no sentido questionar porque em um determinado lugar ta sendo mais
2847 oneroso e o do outro não. Esse é um dos exemplos que o Governo Federal pode ter controle
2848 sobre as instituições e através do SIMEC que ele faz isso. E na verdade às vezes aparece uma
2849 demanda do MEC exigindo algumas coisas, por que a gente tem que alimentar o sistema eu,
2850 por exemplo, só trato da parte de execução orçamentária, mas tem a parte do cronograma
2851 físico-financeiro que é o pessoal da engenharia que faz também, que vai ao local da obra e
2852 mede o quanto já foi gasto o quanto já foi executado. E aí eles vão lançar então tem vários
2853 campos [áreas de atuação] aí os diferentes setores da universidade e a responsável por aquele
2854 campo e eu sou responsável só pela execução orçamentária e às vezes, por exemplo, o MEC
2855 manda uma demanda dizendo, por exemplo, *olha não tá batendo, o pessoal da engenharia da*

2856 *Universidade disse que não foi executado no físico e na evolução da obra e aqui no MEC está*
2857 *constando na execução orçamentária está dizendo que vocês pagaram além,* aí quando chega
2858 essa demanda, desse tipo, até mim eu tenho que entrar no sistema fazer o levantamento de
2859 todos os pagamentos que foram feitos a esta empresa verificar se houve algum erro em
2860 determinada coisa e depois informar para o MEC, por exemplo. Na verdade o que acontece às
2861 vezes a engenharia informou valor, mas eles ainda vão lançar mais ou então voltou aqui na
2862 execução orçamentária lançar tantas notas de liquidação para essa obra. Então a gente tem que
2863 justificar porque está dando aquela divergência de valores.

2864 Entrevistadora: E como são os prazos? Entrevistado: Normalmente eles dão dois dias, eles
2865 mandam assim na quarta-feira à tarde e querem a resposta até sexta-feira.

2866 Entrevistadora: Quais são as dificuldades que você vivencia, experimenta, para executar as
2867 suas tarefas prescritas? Entrevistado: Bem tem outra dificuldade que agora eu me lembrei, já
2868 que você perguntou que é a questão dos processos administrativos como, por exemplo, às
2869 vezes eu preciso de uma informação que está em outro setor e eu tenho dificuldade de
2870 conseguir a informação desse setor principalmente, no caso do relatório de gestão também em
2871 relação ao trâmite dos processos aqui na Rural pois aqui na Universidade eles não seguem
2872 sempre o mesmo trâmite às vezes eles fazem um caminho diferente e você questiona porque o
2873 processo foi para lá, para esse lugar. Então os processos não estão bem mapeados e isso
2874 dificulta muito eu buscar a informação e como eu trabalho com órgão de Controle que é
2875 informação o tempo todo e às vezes o prazo deles é muito curto e a nossa resposta é lenta. A
2876 nossa comunicação é lenta, pois a gente não tem a informação de pronto, eu tenho muita
2877 dificuldade de conseguir informação com outro setor de conseguir localizar um processo, para
2878 poder me dar suporte.

2879 Entrevistadora: O que você tem feito para poder superar essa situação? Entrevistado: Eu
2880 procuro sempre me antecipar eu gosto de fazer tabelas no Excel e como eu sei que aquela
2881 demanda sempre vem, costuma sempre surgir então eu procuro antecipar a informação para
2882 buscar informação antes que os órgãos de controle devem solicitar inclusive as demandas
2883 internas. Eu já tenho como prever mais ou menos eu estou sempre monitorando SIMEC para
2884 ver se está tudo certo se todas as demandas estão batendo. Hoje mesmo eu rodei uma tabela
2885 com o pessoal da COPEA de execução orçamentária e eu já percebi que tem duas obras estão
2886 divergentes valores em relação ao que está sendo informado então eu já solicitei a eles
2887 [COPEA] faça uma análise desses valores que estão divergentes então eu procuro fazer assim
2888 antecipado.

2889 Entrevistadora: a tarefa serviço que você presta demanda um trabalho maior do que parece?
2890 Entrevistado: Sim. Até mesmo por essa questão que eu já falei de buscar informação se as
2891 informações fossem geradas com os setores que possuem, conforme se fosse trabalhando essa
2892 minha tarefa seria muito simples, mesmo era só eu solicitar e a pessoa informação. Então a
2893 minha tarefa se torna muito mais difícil porque eu tenho que correr atrás da informação é mais
2894 ou menos nesse sentido que acontece. Um exemplo principalmente nessa situação da gestão
2895 do contrato da Light eu tenho que lançar no sistema também é eu me esqueci de falar dessa
2896 atribuição que tem o sistema do Ministério do Planejamento que tem um projeto que é para
2897 melhorar eficiência energética dos órgãos públicos gastarem menos com energia elétrica ser
2898 mais sustentáveis tanto como a água e com a energia elétrica também então todo mês eu tenho
2899 que mandar até o dia 15 as informações. Eu nunca consigo mandar todas as informações
2900 corretas porque eu não consigo acesso, por exemplo, as contas da água, por exemplo, tem
2901 contas que eu não acho o processo, por exemplo, por que não abriram processo de pagamento
2902 daquela conta e a conta fica em atraso justamente porque não tem o fluxo de processo ideal
2903 então acontece esse tipo de problema e, por exemplo, esse fato do Sindpas ai ter que alimentar
2904 a esse sistema e se torna muito penoso que teoricamente seria um trabalho simples que era só
2905 pegar todas as contas e lançadas no C Sindpas ,juntar as contas, somar, informa para o

2906 governo qual é o valor que a Universidade está gastando em água e em Luz e depois arquivar
2907 as contas, teoricamente seria uma tarefa simples mas se torna bastante difícil.

2908 Entrevistadora: você percebe que está sobrecarregado na sua rotina? Entrevistado: Sim. Eu
2909 acho que estou um pouco sobrecarregado. Entrevistadora: são quantos fazendo essa atividade?
2910 Entrevistado: Na verdade só tenho eu. Entrevistadora: precisaria de mais pessoal para esta
2911 atividade? Entrevistado: Se houvesse mais uma pessoa, sim seria bom. Mas é aquela questão
2912 são atividades que eu poderia fazer em um dia e eu tenho o mês inteirinho para fazer, por
2913 exemplo, se eu pegar para fazer o negócio do SIMEC eu resolveria isso em menos de um dia
2914 ou metade de um dia. A questão do relatório de gestão eu vou fazendo todo dia um
2915 pouquinho, resolve [no sentido que ajudaria, mas há dúvida se mais uma pessoa realmente
2916 resolveria o problema] o que é necessariamente, então não tem que ter alguém para me ajudar
2917 o que falta é melhorar a eficiência da dos processos das universidades e melhorar a
2918 comunicação da universidade para facilitar o meu trabalho então colocar uma pessoa a mais
2919 acredito que não resolveria o meu problema a pessoa teria o mesmo problema de buscar a
2920 informação. O que acabaria acontecendo ela ficaria correndo atrás de informação enquanto eu
2921 estou lançando, mas isso não seria a solução a solução ideal seria melhorar os outros
2922 processos as outras demandas a comunicação principalmente entre os setores da universidade
2923 queria resolver as questões as dificuldades do meu trabalho se tornaria mais simples. E de
2924 repente até eu poderia pegar mais coisas para eu fazer [risadas].

2925 Entrevistadora: O SIPAC tem ajudado a melhorar isso? Entrevistado: Ajudou bastante
2926 justamente ele conseguiu melhorar a questão da informação, mas ainda não estão 100%
2927 porque quando eu busco, por exemplo, o processo de pagamento o que demanda mais
2928 trabalho que acredito ser às questões da conta de água e as questões de luz as contas não
2929 ficam anexadas ali no processo, melhorou eu consigo localizar com mais facilidade o
2930 processo para eu ir atrás dele, mas eu não consigo ter acesso remoto ao que eu realmente eu
2931 preciso. Se eu tivesse o acesso remoto a fatura era só eu imprimir a fatura e eu não
2932 precisávamos perturbar ninguém era só eu a partir dali, tirava todas as informações e resolvia
2933 o meu problema.

2934 Entrevistadora: O que significa qualidade no serviço prestado no seu trabalho? Entrevistado:
2935 Qualidade no serviço prestado na verdade é você conseguir alcançar o objetivo no meu caso
2936 no meu caso eu não trabalho com público externo, eu, por exemplo, se eu conseguir responder
2937 aos órgãos de controle com mais eficiência, no prazo com a informação correta isso é
2938 qualidade no meu serviço e alguém, por exemplo, dentro do público interno solicitar alguma
2939 demanda alguma informação do que eu faço para os órgãos de controle e eu consegui passar
2940 essa informação completa com qualidade e assim fidedigna. Assim eu acredito estar fazendo
2941 meu trabalho é no resultado do que eu entrego. Entrevistadora: Como essa situação que você
2942 descreveu as dificuldades nos processos tem interferido na sua saúde? Eu acho que me
2943 prejudica bastante porque eu fico ansioso e essa ansiedade atrapalha principalmente por
2944 quando eu vou para casa e ainda não consegui resolver alguma demanda. E aí eu vou para
2945 casa preocupado é outro exemplo na minha busca pela ascensão profissional eu tô fazendo
2946 outra faculdade, de Ciências Contábeis, me prejudica para estudar para fazer os meus
2947 trabalhos porque eu não consigo me concentrar, desligar do meu trabalho durante o meu
2948 trabalho também não consigo me desligar para parar um minutinho para ver a matéria da
2949 faculdade, para ver matéria de concurso que eu tô tentando também. Parece que me prejudica
2950 no meu estudo numa busca pessoal e isso acaba impactando na minha saúde porque eu **fico**
2951 **ansioso, mas graças a Deus** eu ainda não tenho problema de hipertensão. Mas eu posso ter né
2952 um problema nesse sentido por causa da ansiedade. Porque eu quero alcançar alguma coisa
2953 mas o meu trabalho está me atrapalhando, meu trabalho também não me dá oportunidade de
2954 ascensão profissional isso faz com que eu uso a minha energia para fora pensando em algo

2955 fora e não dentro do meu trabalho e **quando o trabalho é uma pedra, empecilho** para passar
2956 esses meus objetivos e com certeza afeta minha saúde.

2957 Entrevistadora: com essa situação que você está descrevendo vem interferindo na relação
2958 com seus pares e com a sua chefia? Entrevistado: Bem eu não deixo isso influenciar, não até
2959 mesmo porque se eu ainda não dependa deles, eu acredito se eu dependesse deles para fazer o
2960 meu trabalho. Pois o meu trabalho só eu faço no caso eu presto obediência a minha chefe que
2961 é [nome da pessoa] então tudo que eu faço eu informo a ela. Mas eu não dependo dela para
2962 fazer o meu trabalho. Então essa característica faz com que a convivência seja muito boa no
2963 meu trabalho. Apenas a questão das pessoas falando tirar a minha concentração, isso não me
2964 faz ter raiva das pessoas não vivo em conflito por conta disso.

2965 Entrevistadora: você consegue contornar isso [pessoas falando que interfere na concentração
2966 durante o trabalho]? Entrevistado Sim. Eu consigo contornar ficando quieto [risadas] às vezes
2967 se a pessoa me interrompe no momento em que eu não estou podendo dar atenção, aí eu
2968 consigo falar de uma forma que o outro não fique chateado, realmente os colegas
2969 compreendem.

2970 Entrevistadora: Então como é que é essa situação que você tem de falhas no processo em
2971 termos de comunicação da instituição tem interferido na qualidade dos serviços que você
2972 presta? Entrevistado: Tem interferido no sentido que às vezes eu termino um relatório ou
2973 termina uma tabela de informação em que eu sei que aquela formação não é 100% confiável.
2974 Então coloco o valor que eu sei que é um valor aproximado eu não posso afirmar é esse o
2975 valor que eu cheguei, não é o valor exato. Bem eu acredito que isso impacta no resultado na
2976 minha entrega e eu sempre tenho que colocar no meu relatório uma ressalva tipo *devido à*
2977 *dificuldade de alcançar determinadas informações essa informação não retrata* a certeza da o
2978 número que está ali. Mas que análise não fica impedida por que aproximada não impede a
2979 análise porque muitas vezes dependendo do que está querendo saber já dá para ela ter uma
2980 noção a partir daquela informação.

2981 Entrevistadora: Dentro do que você me relatou das dificuldades que você pontuou qual seria a
2982 solução para melhorar a sua rotina? Entrevistado: A questão da solução depende de outras
2983 pessoas. Então essa questão da basicamente depende do mapeamento, o nosso setor de
2984 planejamento tem várias comissões que tem atuado na tentativa de solucionar, na melhoria
2985 dos processos e na questão da gestão dos riscos tem outro setor que as [nome de servidores] já
2986 estão trabalhando em cima. Que é sobre o mapeamento dos processos se conseguirem marcar
2987 aos processos com certeza vai impactar em melhorias no meu trabalho vai melhorar a
2988 informação e eu vou conseguir trabalhar melhor. Então depende de outras pessoas e na minha
2989 parte assim a solução é de vezes é tentar estabelecer uma comunicação que não existe na
2990 universidade oficialmente, por exemplo, na questão das cotas da Light da conta da água, por
2991 exemplo, eu fui lá ao [nome do servidor] do protocolo na chefia do protocolo e falei com ele
2992 todas as faturas que chegaram aqui de contas passa por mim antes, então essa até essa minha
2993 solicitação. Aí ele mostra que é um processo não é mapeado então qualquer pessoa pode
2994 chegar lá e mudar o curso do processo como eu tô chegando sugerindo aí para fazer isso
2995 enviar as faturas para mim. Então isso é um exemplo de uma comunicação artificial, eu
2996 utilizei para poder fazer o meu trabalho. Mas a solução definitiva mesmo parte das comissões
2997 para poder melhorar a questão geral dos processos da Universidade.

2998 Entrevistadora: Fique à vontade para acrescentar algo que julga importante sobre o trabalho
2999 ou sobre a qualquer questão a respeito que foi abordado dentro dessa entrevista. Que você
3000 julga interessante sobre qualidade de vida no trabalho, ergonomia, rotinas e práticas
3001 profissionais. Entrevistado: É até voltando pouco sobre a questão de qualidade vida no
3002 trabalho eu percebo uma falta também de ter algo para o servidor de repente dar uma
3003 relaxada. Como você perguntou o que é qualidade de vida no trabalho também é isso, às vezes
3004 eu fico muito tempo no trabalho e eu não tenho um ambiente que eu possa espalhar, por

3005 exemplo, relaxar, tirar um cochilo e às vezes a cabeça está ali a mil e você precisa dar uma
3006 desestressar, ou você assume um pouco algo para você possa recarregar a bateria para poder
3007 voltar para o trabalho. Eu acho que isso tá faltando também esses benefícios ao trabalhador
3008 que pode acabar ajudando, pois ele está muito tempo no **trabalho e fica ali um tempão no**
3009 **trabalho** e isso poderia por fim **dar um gás** a mais ali e trabalhar melhor. Não só isso, por
3010 exemplo, eu sinto muita falta de uma Copa lá no setor lugar para lavar as coisas ou para fazer
3011 uma pipoca, por exemplo, e a Copa que fica do outro lado, são coisas que fazem falta. É por
3012 exemplo lá na UFF quando eu trabalhava lá na UFF tinha uma copa lá para os funcionários
3013 usarem e eu achávamos interessante muito bom nós fazemos **até vaquinha** para fazer algo
3014 diferente. Acredito que até em alguns lugares dessa Universidade deve ter mais lá no meu
3015 setor não tem essa facilidade e deve haver um conjunto de coisas que poderia impactar ajudar.
3016 Entrevistadora: teria mais alguma coisa que você seria interessante cite exemplos.
3017 Entrevistado: Que eu lembre, [pausa reflexiva] não sei talvez quando eu sair daqui eu me
3018 lembre. Sim agora eu to lembrando, essencialmente eu acho que a questão dos processos, a
3019 questão da essa melhoria administrativa ia impactar na melhoria do serviço da Universidade
3020 como todo acredito que a universidade poderia estar prestando serviço melhor para os seus
3021 alunos até se eu tivesse com a sua estrutura administrativa bem organizada e funcionando bem
3022 direitinho. Essa questão então não importa só o público interno acaba também atuando na
3023 questão no serviço público geral que Universidade presta.
3024 Entrevistadora: Ok, muito obrigada.

Entrevista: 10

3025 Entrevistador: Essa é uma pesquisa que foca em identificar as práticas de ergonomia na
3026 qualidade de vida no trabalho. Para tanto vou fazer algumas perguntas sobre a sua vida
3027 profissional, e sinta-se à vontade para abordar diferentes aspectos que considera importantes
3028 dentro do contexto da ergonomia, estrutura que você tem para o seu trabalho e qualidade de
3029 vida no trabalho. Todos os dados serão mantidos sob confidencialidade, nenhum entrevistado
3030 será identificado, sob nenhum aspecto. Nossa conversa será gravada para facilitar a retomada
3031 de conteúdo. Porque às vezes vocês usam siglas que na hora que eu vou transcrever, “que é
3032 isso aqui mesmo?”, aí eu vou ter que vir aqui perguntar. Só vou precisar do primeiro nome pra
3033 sua identificação, [nome].
3034 Entrevistado: Isso. Entrevistador: Só se eu precisar...ééé, retomar. Entrevistado: Tá.
3035 Entrevistador: Setor? Entrevistado: Propladi.
3036 Entrevistador: O seu cargo? Entrevistado: Auditor interno.
3037 Entrevistador: Sua formação pra esse cargo? Entrevistado: Nível superior completo.
3038 Entrevistador: Em quê? Entrevistado: Direito.
3039 Entrevistador: Tempo de Instituição? Entrevistado: Eu entrei em... dezembro de 2009, em
3040 outro cargo, e nesse cargo atual em... minto, janeiro de 2009 eu entrei no... cargo anterior, e
3041 no atual... dezembro de 2010.
3042 Entrevistador: Tempo no setor? Desde dezembro de 2010, aqui?
3043 Entrevistado: Não, aqui eu entrei em 17 de abril desse ano, 2017.
3044 Entrevistador: Então são três setores? Entrevistado: Eu já passei em três lugares.
3045 Entrevistador: Tá, depois a gente vê isso. Entrevistado: Tá.
3046 Entrevistador: Tá. Tempo no cargo? Foi esse que você... Último agora? Entrevistado: No
3047 cargo atual, desde dezembro de 2010.
3048 Entrevistador: Tá. Conte sobre a sua trajetória profissional até chegar à Rural, antes da Rural.
3049 De forma sucinta. Não tem problema, eu não tenho dificuldade pra transcrever, fique tranquila
3050 que eu uso atalhos e vou bem rápido.

3051 Entrevistado: Olha, eu trabalho desde os 16 anos...ééé, eu trabalhei em muitas multinacionais
3052 antes de chegar aqui. Quando eu vim pra cá eu estava trabalhando... ééé, em uma... aí já era
3053 uma empresa que era agregada da CSA, que é a antiga Companhia Siderúrgica do Atlântico,
3054 na verdade ela ainda existe, ela foi vendida, mas ela existe...e... Mas antes disso eu trabalhei
3055 em inúmeras... situações e empresas...e... sempre na iniciativa privada.
3056 Entrevistador: Só um minuto. [Pausa na entrevista e fim da gravação]
3057 [Retomada da entrevista- 2ª parte- em 5 minutos] Entrevistador: Pronto.
3058 Entrevistado: Então, aí eu trabalhei em vários lugares, em empresas privadas... ééé... assim,
3059 uns 10 anos, e quando eu vim pra cá eu estava trabalhando. Eu...
3060 Entrevistador: Uhum. Mas você trabalhou o que, ligada à área de Direito, de Administração...
3061 né?
3062 Entrevistado: Então, eu já trabalhei... ministrando aula pra curso preparatório, como
3063 secretária, como tradutora técnica...ééé...deixa eu ver se eu lembro de mais... a minha primeira
3064 função era numa secretaria de um curso, já trabalhei em escola, dando aula também...ééé...
3065 quando eu vim pra cá, minha última função era tradutora técnica, que aí eu trabalhava nesse
3066 empresa, eu trabalhava na área de qualidade, fazendo as traduções...ééé, do português pra
3067 inglês e de inglês, que aí é versão, pra português, e também eu fazia algumas... ééé... em
3068 reuniões, às vezes era necessário fazer a tradução simultânea também. Ééé... eu já trabalhei
3069 como gerente de... indústria de biscoitos... ééé...deixa eu ver se eu lembro mais coisas...
3070 importação e exportação, na área de vendas e eventos de... companhia portuária, em empresa
3071 de silicone, que inclusive é a terceira maior do mundo, lá eu trabalhava na secretaria. Assim,
3072 um pouco assim... mais na área administrativa. Na área de Direito eu atuei no Juizado
3073 Especial Cível... ééé... em escritório trabalhista... e... uma consultoria que eu fiz pro Sebrae,
3074 que aí eu pegava a região da Costa Verde, era Itaguaí, Mangaratiba ia até Parati, pra
3075 implantação de um projeto chamado Delis, aí ele tinha que ter toda uma análise... jurídica
3076 dessa parte também. Então assim... eu sempre trabalhei ou com educação ou área
3077 administrativa ou na área de Direito. Na verdade, eu sempre procurei manter as 3 áreas. Eu
3078 sempre gostei muito das 3... e em alguns momentos quando eu não estava atuando em alguma
3079 delas eu estava estudando algo sobre uma dessas áreas, pra justamente não perder o tino
3080 assim... de mercado, de ficar atualizado...
3081 Entrevistador: Uhum, legal! (Risos). É... relate de forma sucinta suas atividades na
3082 Universidade. Aí você pode falar sobre os 3 setores que você passou, começando primeiro
3083 setor, que você entrou em 2000 e...9...
3084 Entrevistado: Nove, isso.
3085 Entrevistador: Qual foi o setor?
3086 Entrevistado: Em 2009, antes de tomar posse... eu e mais um grande grupo de servidores que
3087 iam... entrar naquele concurso, fomos chamados para trazer o currículo e fazer uma entrevista.
3088 Nessa entrevista, eu entreguei o currículo e eu disse que eu tinha formação em Direito.
3089 Coincidentemente a área do Departamento de Pessoal precisava de uma pessoa na área de...
3090 da seção de Legislação. Como eu já dava aula de Direito Administrativo veio muito a calhar...
3091 isso... e eu queria mesmo ficar nessa área. E aí eu fui trabalhar lá, eu entrei em dezembro
3092 [interrompe] em janeiro de 2009, logo depois eu fiquei grávida, e também... logo depois saiu
3093 o concurso pra nível superior, que o único cargo que era compatível com a minha formação
3094 era o de auditor interno. Esse cargo tinha uma vaga, eu fiquei em segundo lugar e chamaram
3095 duas pessoas. E aí quando eu voltei da licença-maternidade, eu fiquei pouquíssimo tempo no
3096 Departamento de Pessoal, a pedido do diretor, que eu precisava ficar lá mais um pouco até
3097 chegar uma outra pessoa, e aí em... dezembro... de 2010, dia 20 de dezembro eu fui pra
3098 Auditoria, já como auditora. E aí eu trabalhei lá até... abril desse ano... aí eu tenho que te falar
3099 o que que eu fazia em cada local?
3100 Entrevistador: Sim, isso.

3101 Entrevistado: Na Seção de Legislação, a gente fazia pareceres... jurídicos mesmo, de acordo
3102 com os pedidos, é, voltados pra área de pessoal. Ééé... de todo tipo de pedido, tinha desde o
3103 auxílio-natalidade ou auxílio... ééé... aquele que, da remoção... ou ééé... hora-extra, que é o...
3104 serviço extraordinário, pedido de aposentadoria, de pensão... tudo da área de legislação de
3105 pessoal, que precisaria de um parecer jurídico passava por lá. A gente fazia atendimentos
3106 também, ao público, porque às vezes a pessoa não tinha certeza se ela tinha direito ou se ela
3107 poderia pedir, então ia lá consultar antes. A gente fazia essa consulta. Ééé... tinha o próprio
3108 respaldo, assim, de apoio, de consultoria interno, às vezes de um outro setor, trabalhava no
3109 cadastro, ou na parte de qualificação, precisava tirar uma dúvida se aquilo era possível ser
3110 feito, legalmente falando. E aí consultava lá a gente, internamente. Então basicamente na
3111 Seção de Legislação era isso.

3112 Entrevistador: Certo.

3113 Entrevistado: Na Auditoria era... bem mais complexo [risos]. Ééé... porque a Auditoria, ela
3114 tem uma exigência que você conheça... de tudo um pouco da Universidade, porque se você
3115 vai auditar um setor, no mínimo, minimamente, você tem que saber o que é feito, como é
3116 feito, que legislação engloba aquele... aquele trabalho, pra você poder efetivamente executar
3117 esse... essa fiscalização, esse controle, e ajudar da melhor maneira possível. Porque o
3118 resultado dessa análise é no final você fazer uma recomendação... ééé, pro setor para que ele
3119 melhore, ou para que ele corrija algo que ele tá fazendo errado. E aí... ééé...foi um local,
3120 assim, que eu aprendi muito, porque eu tinha que estudar muito pra... você falar a língua da
3121 pessoa, porque... você não tem como ir no setor financeiro, por exemplo, fazer uma auditoria
3122 de um cartão corporativo, que é o CPGF, sem antes estudar toda a legislação, como é feito os
3123 sistemas... Lá eu tinha acesso à muitos sistemas, desde diárias e passagens, que é um sistema
3124 próprio da SCDP, até... o Tesouro Nacional, que é um sistema que você tira relatórios... é...
3125 até o Sicaf, o Sigep... o do Portal da Transparência, o sistema monitor da CGU... Então,
3126 assim, é um local que te exigia muito, pra você estudar muito, porque você tinha que ter um
3127 embasamento pra dar um parecer e recomendar... que é o que se espera que... assim, como que
3128 você vai recomendar algo pra minha área se você nem sabe o que eu faço, como eu faço e por
3129 que eu faço. Então esse era o mínimo necessário. Mas também uma responsabilidade muito
3130 grande, né? E especialmente os sistemas... que eram senhas, que... ligadas ao seu CPF... os
3131 trabalhos da Auditoria eles têm um planejamento anual...ééé, então, em outubro normalmente,
3132 de 2017, você já tem um planejamento do seu trabalho de 2018. Quais as auditorias que você
3133 vai fazer...é... é uma exigência de carga horária mínima de cursos que você tem que fazer, se
3134 você não fizer você tem que justificar. Então... você tem que estudar sempre, constantemente,
3135 fazer os cursos pra se atualizar. E... você tem auditorias...ééé... que saem do escopo do
3136 planejamento, porque elas surgem conforme a demanda no ano, você tem... ééé... ainda
3137 lá...ééé...denúncias que você tem que apurar, acompanhar. Então, é...é bastante, bastante
3138 trabalho, né? [Risos] E aí... um desses trabalhos, que ele é anual, na verdade dois trabalhos
3139 que...o primeiro é anual é o segundo ele passou a ser uma exigência de um acórdão que foi
3140 emitido pela Universidade, mas recentemente, assim, mais ou menos em 2016... por conta
3141 desses dois trabalhos, eu me aproximei muito da área do planejamento. Esses dois trabalhos
3142 são o relatório de gestão, que é prestação de contas da Universidade, tudo que ele executou
3143 em termos orçamentários, projetos, que ela tem que prestar contas no ano seguinte. E esse
3144 relatório, ele exige um parecer da Auditoria Interna e do Conselho de Curadores, que passa
3145 pelo Conselho Universitário. Com isso eu tinha **que trabalhar em dobradinha**, em parceria
3146 com o planejamento. E a outra demanda que surgiu em 2016 foi a gestão de riscos... da
3147 Universidade que também eu tiver que fazer alguns cursos, aí coincidentemente a [cita nome],
3148 que trabalha aqui, também foi, e a gente começou a delinear como que isso ia ser trabalhado,
3149 porque em princípio...ééé, era uma responsabilidade... da, do Planejamento, mas que a
3150 Auditoria deveria acompanhar muito de perto. Aí com isso eu me aproximei bastante do

3151 Planejamento e... pedi, optei, eles também... se interessaram, em vir trabalhar aqui. Aí então
3152 eu to aqui desde abril desse ano. E além disso tudo, o Plano de Desenvolvimento
3153 Institucional, que é o PDI, ele começou a ser... é... discutido... há mais ou menos um ano e
3154 meio, porque ele tinha um prazo e o prazo é que o novo PDI comece de 2018 e vá até 2022.
3155 Mas um PDI não se faz em dois dias, então há um ano e meio nós estamos conversando,
3156 participando de reuniões, e isso também me aproximou muito do Planejamento, tanto é que eu
3157 vim pra cá... e o meu primeiro trabalho aqui foi justamente mergulhar no PDI, e aprová-lo,
3158 como a gente agora terminou a última audiência pública e tá levando pro Conselho de Cura
3159 [interrompe] de... Conselho Universitário, pra começar 2018 com o nosso novo PDI, que é
3160 Plano de Desenvolvimento Institucional, que diz a missão da Universidade, as suas metas
3161 estratégicas, ééé, nos próximos 5 anos, onde nós queremos chegar o que nós queremos fazer,
3162 o que é prioritário. E isso foi uma construção coletiva, né? Então foi um trabalho, assim, que
3163 eu tenho um... fiquei muito orgulhosa de participar disso.
3164 Entrevistador: Não, imagino [risos].
3165 Entrevistado: [Risos] Então era sucinto, mas é muita coisa.
3166 Entrevistador: Não, não, mas tem que ser... O que é qualidade de vida no trabalho para você?
3167 Entrevistado: Ah, no trabalho, assim... eu posso resumir qualidade de vida da seguinte forma:
3168 se eu to trabalhando e to me sentindo feliz... com o que eu estou fazendo e onde eu estou... aí
3169 é assim muito amplo, muito vago, porque ser feliz pra uma pessoa pode não ser pra outra.
3170 Mas assim, eu mergulho muito em tudo o que eu faço, então... acho que é isso, eu to me
3171 sentindo bem, eu preciso ter um bom ambiente de trabalho. Porque eu não consigo ficar 8
3172 horas do meu dia num ambiente que eu não me sinto bem. Então assim, a questão interpessoal
3173 pra mim é muito importante. Muito ou mais do que qualquer outro fator.
3174 Entrevistador: Então... o que que seria o ambiente de trabalho pra você? Seria essa questão
3175 interpessoal ou tem mais?
3176 Entrevistado: É, em primeiríssimo lugar é isso. Pra mim.
3177 Entrevistador: A questão interpessoal.
3178 Entrevistado: Eu posso não ter material, não ter pessoas suficientes, tá sobrecarregada de
3179 trabalho... mas se eu tenho um ambiente de trabalho agradável, que você se sente acolhido...
3180 todo o resto... você consegue sobreviver. Claro que o ideal é que você tenha tudo isso, né, um
3181 equilíbrio. Mas, pra mim, porque cada pessoa é uma pessoa, esse fator é o mais importante de
3182 todos.
3183 Entrevistador: Certo. Agora, como a estrutura de trabalho, ou seja, o espaço físico, o
3184 mobiliário, os instrumentos, permitem você executar suas tarefas no trabalho?
3185 Entrevistado: Então... espaço físico... é... no serviço público, não é como numa iniciativa
3186 privada, né? Então assim, você tem uma escassez de... materiais, de espaço... então, assim, se
3187 você não é uma pessoa adaptável, realmente tem um impacto muito grande. Como eu sou uma
3188 pessoa que eu acho que eu **sou bem adaptável**, o que, assim, eu tenho mais... já tive nesse
3189 decorrer do tempo que eu to aqui, dificuldade mesmo foi a questão de... tipo, às vezes você
3190 tem um trabalho muito denso... que você precisa trabalhar com fotos, sistemas muito
3191 pesados... e teu computador não... acompanha isso. Então isso em alguns momentos... assim,
3192 da minha vida aqui, não hoje, já me estressou muito. Porque assim, você abrir um sistema, o
3193 sistema demorar, assim, 10 minutos pra responder, e você precisa gerar um relatório... aí,
3194 assim, hoje eu tenho um computador que não é o melhor dos mundos não, mas ele... é ótimo
3195 pro que eu preciso... eu tenho meu HD, que eu nem salvo mais (risos)... aqui...
3196 Entrevistador: É o seu HD?
3197 Entrevistado: É meu, é meu mesmo, fui eu que comprei, porque são muitas informações,
3198 muitas coisas, se você colocar tudo no computador, não... daqui a pouco ele começa a travar.
3199 Então... ééé... nessa questão, assim, que eu já passei... foi isso, de espaço, não é uma coisa que
3200 me afete tanto, não passei por... por uma dificuldade tão... assim, crítica em relação ao espaço

3201 aqui. Agora, em relação ao... instrumento de trabalho, já, já tive dificuldades assim... do
3202 computador, de uma máquina fotográfica que você precisava pra tirar foto de um... pra
3203 colocar no relatório... ééé... de um carro pra você se locomover, de você ter que pegar o seu
3204 mesmo, né... pra poder conseguir executar, só que muitas vezes você tem que ir nas outras
3205 unidades, que a gente não é só Seropédica, a gente é Nova Iguaçu, a gente é Três Rios, a gente
3206 é Campos... e aí, tipo, você no seu carro internamente ou até Nova Iguaçu, já pra até Três Rios
3207 e Campos aí já é mais complexo. Aí isso te limita um pouco. As outras questões que... aí,
3208 foram assim, que mais me impactou até hoje mesmo, pra mim foi o fato de que você como
3209 servidor você não precisa mais fazer curso nenhum que o seu salário não vai mais melhorar,
3210 você quer fazer um curso porque... é uma iniciativa sua, pessoal, motivação sua... pra você
3211 melhorar o seu trabalho, e você não ter condições de fazer isso porque não tem diária, não tem
3212 passagem, não tem carro... ééé... aí desmotiva muito... isso. Entendeu?

3213 Entrevistador: Uhum. É, cite alguns exemplos, dentro das suas práticas profissionais, em que
3214 a estrutura, vamos colocar um foco mais na ergonomia, cadeira, mesa, teclado, móveis que
3215 pode exercer alguma influência dentro da sua rotina de trabalho? A estrutura, vamos colocar
3216 assim, mais física. Você citou outros instrumentos, o computador. Mas essa estrutura aqui
3217 exerce algum impacto pra você?

3218 Entrevistado: Exerce, porque a gente trabalha muito tempo sentado, então... você não tem
3219 muito essa noção... porque você senta todo dia naquela cadeira... que não é ideal. Aí quando
3220 um dia você senta numa cadeira que seria a ideal é que você percebe... o quanto você
3221 sentava... isso tinha impacto tão negativo no seu... no final do dia você ter... dor na perna, má
3222 circulação, câibra, dor na coluna, na lombar... então...

3223 Entrevistador: Isso acontece com você?

3224 Entrevistado: Acontece. E assim, eu meio que sei também da diferença disso porque eu já fui
3225 telefonista... então como telefonista, tinha... a gente trabalhava 6 horas por dias, tinha que usar
3226 aquele fone, o auricular, porque não podia ficar o tempo todo pegando, né, o... o fone... e a
3227 gente tinha uma cadeira, uma... toda uma estrutura que era muito, assim, planejada mesmo,
3228 comprada pra isso.

3229 Entrevistador: Pra esse serviço assim, informatizado, né?

3230 Entrevistado: É. É, porque a gente trabalhava com uma... mesa telefônica, não era... um
3231 telefone, né. Então você atendia, tipo, 20 ramais ao mesmo tempo. Precisava ter agilidade,
3232 rapidez, atenção. Então era um trabalho tenso... e aí tinha assim... se pensava nisso, uma
3233 cadeira... éé, correta, a altura do... do local, da mesa... o fato de você não pegar toda hora o
3234 fone, ter que usar o...o... o fone auricular. E assim, como um dia você teve isso, você
3235 realmente nota que tem um impacto. No final do dia cê tá com algumas dores estranhas,
3236 quando você tem 40 anos ainda mais, né?

3237 Entrevistador: Ééé, como você classifica essa estrutura que você tem de trabalho? Hoje. Mesa,
3238 cadeira, teclado, mouse...

3239 Entrevistado: Como que eu classifico?

3240 Entrevistador: Adequada, inadequada, poderia ser melhor?

3241 Entrevistado: É, inadequada, poderia ser melhor. Porque assim, por exemplo, às vezes eu fico
3242 muito torta... pra digitar... a cadeira também... ééé, poderia ser a cadeira correta, com altura,
3243 tudo isso, essa análise toda...é, a questão da iluminação, que às vezes o sol...né, bate aqui, o
3244 barulho do ar-condicionado, porque quando você vê às vezes você tá quase gritando... pra
3245 falar com alguém... no telefone, essas coisas. Mas... então, assim... se a gente pudesse ter essa
3246 análise da altura da sua cadeira, da movimentação ideal pra que você trabalhasse melhor, seria
3247 bom.

3248 Entrevistador: Você acha que essa estrutura interfere na sua prática profissional?

3249 Entrevistado: [Pausa reflexiva] Olha... interfere, porque às vezes assim, quando você começa
3250 a sentir dor, você vai ficando um pouco irritado, né? Indiretamente você... Então assim, se

3251 você tem que ler um texto muito longo... você precisa dar uma paradinha, levantar, respirar, se
3252 esticar... porque como você não tá numa cadeira apropriada, você precisa ter essas pausas.
3253 Mas se você também não percebe isso, o teu próprio corpo sinalizando, aí você vai...
3254 somatizando tudo isso (risos). Aí só no final do dia, quando você para que você percebe, né?
3255 Entrevistador: Certo. O que promove sensação de bem-estar no trabalho para você?
3256 Entrevistado: (Pausa reflexiva) Ah, eu acho que, assim, é uma equipe trabalhar... é... unida.
3257 Entendeu?
3258 Entrevistador: Tem exemplos mais pontuais no seu dia a dia? Tem essa união aqui dentro?
3259 Entrevistado: Ah, aqui tem. Apesar de que há as diferenças, cada indivíduo é único, cada um
3260 tem um propósito, tem um objetivo, mas no final das contas, assim... **todos se respeitam**, a
3261 gente brinca, a gente tem um ambiente agradável, saudável. Mesmo quando tá estressado a
3262 gente... é, consegue lidar com isso. Né? A questão da chefia é primordial, porque... o líder, ele
3263 tem que sentir isso, ele tem que saber como lidar com isso, e às vezes ele próprio não sabe
3264 lidar consigo mesmo então... né, imagina uma equipe. É bem complexo, acho que essa parte é
3265 uma das partes mais difíceis hoje de se... trabalhar.
3266 Entrevistador: Uhum. E aqui dentro, como você classifica isso? Essa equipe, essa chefia?
3267 Entrevistado: Ah, eu classifico assim como excelente. Assim, dos momentos que eu tive...
3268 aqui, na Universidade, acho que esse é um... posso dizer hoje, eu não sei o dia de amanhã nem
3269 o passado, mas **hoje é um dos melhores momentos pra mim**... assim, em termos de equipe.
3270 Entrevistador: É, o que promove sensação de mal-estar no trabalho pra você? Cê pode citar...
3271 fazer isso citando exemplos.
3272 Entrevistado: Tá. Mal-estar? Deixa eu ver (pausa reflexiva).
3273 Entrevistador: Mal-estar, desconforto...
3274 Entrevistado: Pouco tempo pra realizar muitas atividades com prazos curtos. Isso, assim, tira
3275 o sono... te deixa agitado, te deixa preocupado, te deixa... porque você, **eu me cobro muito**, aí
3276 eu começo assim, pô, eu to... não to sendo eficiente, eu não to condizendo com o que tão
3277 pedindo, então...isso [celular começa a tocar]... me deixa assim bem... [Entrevista
3278 interrompida para entrevistada atender o telefone. Fim do arquivo de áudio com a 2ª parte da
3279 entrevista]
3280 [Continuação da entrevista pós 3 minutos – 3ª parte da entrevista] Entrevistado: ... então
3281 isso... afeta. Entrevistador: Você se sente sobrecarregada aqui?
3282 Entrevistado: Ah... sempre tem muito trabalho pra poucas pessoas, no serviço público é assim.
3283 Numa iniciativa privada... ééé, claro que o empresário, ele quer... ele visa o lucro. Mas os
3284 trabalhos são muito bem divididos. Uma equipe faz uma coisa, uma pessoa é especialista
3285 numa coisa. Aqui a gente acaba...é, fazendo assim... meio que **muitas coisas ao mesmo**
3286 **tempo**, porque tem uma demanda muito grande... e os prazos, eles são muitas vezes legais,
3287 então assim, são situações que têm que atender um acórdão em 180 dias, tem... a lei disse que
3288 a gente tem que aplicar um plano até...éé, seis meses, após a publicação da lei. Então assim,
3289 não é nem que a chefia determinou que tem que fazer nesse período, mas a própria dinâmica
3290 do... legal, exige.
3291 Entrevistador: Como é que você faz, ou então como vocês fazem pra lidar com essa
3292 sobrecarga e com esses prazos?
3293 Entrevistado: Amiga, não faz né? A gente, assim...[risos]
3294 Entrevistador: [Risos] Quais...ééé, quais são as práticas que você usa pra tentar fazer com que
3295 isso flua melhor?
3296 Entrevistado: Flua melhor. Trabalha final de semana, leva trabalho pra casa...ééé... tenta ficar
3297 um pouco mais, até mais tarde, ou divide... quando vê que não vai dar mesmo, “ó vem cá, me
3298 ajuda aqui, toma um pouquinho”, **faz uma colcha de retalhos**... e divide... o grupo. Então
3299 assim, **as estratégias que a gente usa são...tenta aumentar o contingente da equipe**,
3300 embora estejamos passando por um período de corte orçamentário, então... pra contratar...

3301 hoje, até mesmo estagiário, com bolsa, ééé... ou terceirizado, ou até mesmo uma pessoa
3302 efetiva, um concursado, é bem mais complexo do que um dia foi. Então hoje você tem muitas
3303 dificuldades de aumentar a sua equipe, como gestor. Não que você não queira, você tem a
3304 demanda, você coloca, você pede, mas o contexto não é propício pra isso hoje. Então assim, a
3305 gente **tem que contar com o que a gente tem**, com a equipe que já existe. E aí, como a
3306 equipe... assim... é unida [risos], **um ajuda o outro**.

3307 Entrevistador: Então consegue realizar bem essa distribuição de tarefas?

3308 Entrevistado: É, eu acho que, assim, a gente acaba dividindo **e a coisa funciona**. Acontece.
3309 E...assim, nos poucos casos em que não acontece... também, assim, tem uma justificativa. Não
3310 é porque... “Ah, não fez porque não fez”. Não é assim que funciona, entendeu?

3311 Entrevistador: Vamos lá: quais são as dificuldades que você vivencia, experimenta, para
3312 executar suas tarefas prescritas. Você citou algumas, mas de repente tem alguma outra
3313 dificuldade que você percebe que são mais gritantes, que você consegue pontuar, com
3314 exemplos tipo: isso no meu dia a dia se torna muito difícil e é muito difícil, porque...

3315 Entrevistado: É, aí são questões muito pessoais, por exemplo, porque... eu saio daqui eu vou
3316 trabalhar. Então... eu tenho uma dupla carga horária de trabalho diário. Ééé, porque o meu
3317 filho é pequeno, então ele também demanda um tempo... ééé, porque eu durmo muito mal
3318 [risos]... eu tenho uma insônia assim... terrível... então, isso às vezes me deixa muito cansada,
3319 muito mais do que eu deveria estar, porque eu não durmo bem, e... é um círculo, assim,
3320 vicioso, porque às vezes tá preocupada com o trabalho, aí você também não dorme bem, e aí
3321 você no outro dia tá cansado, e aí você também não produz tanto quanto porque você não
3322 dormiu bem preocupada com seu trabalho. Então... mas é, são questões, assim, da vida muito
3323 corrida que a gente tem hoje. E...ééé, as... o fato de você ter essa exigência de pronto-
3324 atendimento, por exemplo, com a tecnologia, **de você tá disponível no Whatsapp**, como hoje
3325 a gente tem, e você ter a obrigatoriedade de **responder de pronto**... de estar disponível...e
3326 isso te, isso me deixa **muito angustiada**. Porque às vezes a outra pessoa não sabe o que você
3327 tá fazendo do outro lado, mas ela quer que você responda logo. Né? E às vezes você tá do
3328 outro lado, mas você não tá podendo responder aquilo. Não que você não queira, você tá em
3329 outra atividade.

3330 Entrevistador: Entendi.

3331 Entrevistado: E o fato também de você assim, começa uma coisa às vezes você não consegue
3332 terminar, você tem que parar muitas vezes pra fazer outras coisas, **apagar outros incêndios**.

3333 Entrevistador: Uhum. E qual é a outra atividade que você faz fora daqui?

3334 Entrevistado: Fora daqui eu trabalho na Prefeitura de Itaguaí, o meu cargo lá é professora...
3335 ééé, eu trabalho lá à noite, porém hoje lá eu sou assessora da EJA.

3336 Entrevistador: Que é EJA?

3337 Entrevistado: EJA é Educação de Jovens e Adultos. Então hoje eu visito 12 escolas à noite...
3338 quando eu não visito eu vou pro plantão, aí no plantão ou eu vou trabalhar com a
3339 documentação, planilha e tal, ou eu vou dar aula pros professores, né, que a gente tem
3340 formações bimestrais. E... são 130 professores [risos]... e 12 escolas. Entendeu? É bastante.

3341 Entrevistador: É bastante. A tarefa, o serviço que você presta, demanda um trabalho maior na
3342 execução do que parece? Cê pode citar exemplo. Às vezes eu tenho uma tarefa prescrita que
3343 parece simples, mas na hora de executar ela não é tão simples, existe uma lacuna grande ali,
3344 ela demanda um trabalho, um planejamento maior. Isso acontece na sua rotina aqui?

3345 Entrevistado: Isso acontecia mais na Auditoria, que é como se você fosse... “ai eu vou hoje
3346 fazer uma visita na fazenda e vou pesquisar o...ééé, a cavalaria”. Aí você chega lá você
3347 descobre que a cavalaria tem um problema que é provocado... pelos animais que estão no
3348 celeiro, aí você tem que trabalhar em outras coisas. Aqui isso acontece quando você demanda
3349 de outros setores. Então assim, você demora mais tempo na... tramitação assim, é, de
3350 conseguir convencer as pessoas da importância daquele trabalho e do quanto é importante elas

3351 te responderem, pra isso fazer parte de um documento, do que efetivamente você preparar o
3352 seu documento. Então assim, éé, as reuniões, os contatos com outros setores... demandam
3353 muito mais trabalho do que o seu próprio... a sua própria execução em si.

3354 Entrevistador: Certo. O que significa qualidade no serviço prestado no seu trabalho, na sua
3355 rotina aqui?

3356 Entrevistado: Qualidade no serviço prestado... é você superar as expectativas... do, da sua
3357 chefia, dos seus colegas, suas próprias, e da sociedade, porque a gente trabalha com a
3358 sociedade. Não necessariamente só a comunidade universitária. Pra mim é assim, você deitar
3359 e falar **missão cumprida**, hoje eu fiz jus ao imposto que o cidadão paga, ao meu salário.
3360 Inclusive eu mesma né, pago o meu próprio salário.

3361 Entrevistador: É. Como as condições atuais, até 2017, no trabalho, têm interferido na sua
3362 saúde? Nessa estrutura aqui?

3363 Entrevistado: Aqui? Eu acho que assim...ééé... eu sou muito, assim, exagerada, então, por
3364 exemplo, eu deixo de beber água... né... eu deixo de ir ao banheiro, fico me segurando, a
3365 Sandra briga comigo. Beber água então, nossa, ela briga comigo direto. Eu deixo de almoçar
3366 às vezes, porque tem muito trabalho pra fazer. Ééé... a questão de trabalhar até mais tarde, eu
3367 nem faço tanto porque como eu saio daqui vou pra outro trabalho eu não tenho essa
3368 possibilidade. Mas se deixasse também eu ia trabalhar até... eu já saí daqui tarde e fiquei presa
3369 no P1 porque as portas de acesso do prédio já estavam fechadas pela DGV (Divisão de
3370 Guarda e Vigilância) eu fiquei trabalhando até mais tarde [risos]. Com o meu filho [risos].

3371 Entrevistador: [Risos] Bom, pelo menos seu filho tava aqui dentro né?

3372 Entrevistado: É, mas ele ficou com super trauma de ficar trancado, né, ele achou que não ia
3373 conseguir sair. Até hoje quando ele vê uma loja, quando a pessoa baixa aquela porta de ferro,
3374 ele fala “mãe, vamos embora, vai fechar”, ele já fica desesperado, por causa desse episódio. E
3375 assim, ééé, minha irmã que fala que eu sou meio que *worka...workaholic*, né? O pai do meu
3376 filho também fala isso. E as pessoas têm uma visão de que o servidor não trabalha muito... e
3377 aí... mas não é uma realidade, né, totalmente, pra todo mundo. Então... se você é
3378 comprometido com seu trabalho, você... quer fazer o melhor, independente de você ser
3379 servidor público. Entendeu? E... assim, aí o que me afeta é isso, é não ir ao banheiro, não
3380 almoçar, não beber água...éé, que mais? Deixa eu ver... dormir. Nossa, dormir pra mim é... é
3381 terrível. Isso tudo por causa que você tem uma demanda muito grande...

3382 Entrevistador: Muito grande de trabalho...

3383 Entrevistado: Mas assim, todo mundo aqui tem, não sou só eu não, entendeu?

3384 Entrevistador: O setor inteiro...

3385 Entrevistado: É, tipo assim, você nem reclama, porque se você for falar isso o colega vai falar
3386 **“minha filha, somos duas”**.

3387 Entrevistador: Entendi. Vamo lá. Como as condições atuais, né, têm interferido no
3388 relacionamento com seus pares, colegas aqui, com a sua chefia, com os usuários...?

3389 Entrevistado: (Pausa reflexiva) Olha, assim, do trabalho que... interfere?

3390 Entrevistador: É, isso, que você percebe isso?

3391 Entrevistado: É, assim, tem dia que a gente fala “ah, **vamo ali no divã**”. Aí vai ali na... na
3392 amiga e faz um desabafo, né, e tal... pra tentar... aí conversa, e divide... as preocupações.
3393 Então, assim, quanto à chefia, existe a pressão, mas não é da chefia em si, é mesmo, como eu
3394 te falei, dos prazos, que tem que fazer, que tem que cumprir. Então assim... **não tem muito**
3395 **pra onde fugir**. E assim, **a própria equipe se apoia**, de um desabafar, ouvir o outro, né, de
3396 levar às vezes assim, uma coisa mais... “ah calma, vai dar tudo certo”, faz uma brincadeira pra
3397 dar uma relaxada... mas assim... não tem muito né o que... O que a gente torce pra que
3398 aconteça é que... assim como as demandas têm aumentado, que venha pessoas pra agregar, né,
3399 ao... à equipe... pra que o trabalho possa ser realizado no tempo e com mais tranquilidade.

3400 Entrevistador: Certo. E na qualidade do serviço que você presta, como é que essa estrutura
3401 tem ajudado ou tem atrapalhado?

3402 Entrevistado: Olha... em relação à equipamentos, por exemplo, você diz?

3403 Entrevistador: Uhum. A qualidade do serviço que você presta no final, tanto na estrutura à
3404 nível de equipamentos de informática, como na estrutura física: cadeira, mesa, sala... Se você
3405 pontua que isso gera alguma dificuldade ou não. Interfere na qualidade final? Sim ou não, por
3406 quê?

3407 Entrevistado: Olha, interfere, com certeza, na qualidade final. Mas é... é tudo tão corrido que a
3408 gente nem para muito pra pensar nisso. Acho que a gente só pensa nisso quando a gente deita
3409 [interrompe] pelo menos eu, quando eu deito, fecho o olho, tento dormir, **meu corpo inteiro**
3410 **dói**[risos]. Aí eu penso, eu tinha que fazer Pilates, eu tinha que fazer alguma coisa, o RPG, eu
3411 tinha que me esticar mais, eu deveria ter bebido água hoje. Né, então... acho que é... é muito
3412 corrido, então você não para pra pensar muito nisso. A realidade é essa. Pelo menos eu. Né?
3413 Eu não paro pra pensar assim: “caramba, essa minha cadeira tá péssima, peraí, deixa eu ver se
3414 tem uma cadeira melhor”. Né? A gente não... no máximo, assim, esse computador to olhando
3415 muito pra baixo, peraí, arruma um monte de livro...

3416 Entrevistador: Eu vou ter que vir aqui depois consertar tá? Depois eu venho.

3417 Entrevistado: [Risos] Tá bom.

3418 Entrevistador: Vamo lá. Fique a à vontade para acrescentar algo que julgue importante sobre o
3419 trabalho ou sobre alguma... alguma coisa a respeito da entrevista, sobre o tema. Ergonomia,
3420 qualidade de vida no trabalho, estrutura para o seu trabalho, sobre... a sua rotina de trabalho,
3421 sobre as suas práticas, adaptações que você tem feito dentro da sua prática profissional, né? Se
3422 você tiver alguma coisa que queira acrescentar.

3423 Entrevistado: To totalmente relapsa... né? Porque assim, por exemplo... lá na Auditoria, pode
3424 ser algo bem interessante, eu digitava muito, ficava olhando muito o sistema, então... eram
3425 muitas planilhas, tabelas... eu sentia uma dor fenomenal no meu pulso. Fenomenal. E aí
3426 assim, aí eu, assim, pô, tem que fazer alguma coisa. Aí eu passei a colocar um negocinho tipo
3427 esse aqui, né, com...

3428 Entrevistador: Entendi.

3429 Entrevistado: Já aqui, a gente tem muitas reuniões, externas e tal, então... não fica tanto tempo
3430 no computador em si. Claro, tem dia que fica, mas, por exemplo, hoje de manhã nós
3431 estávamos em uma reunião fora, então vou ficar metade do período no computador hoje. E
3432 aí... mas, realmente, a gente tem que avaliar, a questão da cadeira, da posição do... do
3433 computador, que eu mesma já olhei pra esse computador umas 10 vezes e pensei “eu tenho
3434 que arrumar um livro, alguma coisa pra levantar ele”.

3435 Entrevistador: Uma resma de papel A4.

3436 Entrevistado: Isso, qualquer coisa assim, né, um lance assim. Mas eu acabo não fazendo,
3437 entende? Então assim, se a gente tivesse uma pessoa que viesse de fora, “ah, eu vim aqui,
3438 olhei, ó, sua mesa não é ideal, vamos trocar por aquela outra, sobe um pouco a sua cadeira,
3439 põe o seu computador, vem cá arruma 4 resmas”. Mas no dia a dia é tudo tão... tenso, que
3440 você acaba não... mesmo quando você percebe. Por exemplo, eu já percebi que eu deveria ter
3441 feito isso no meu computador, mas você vai fazer uma coisa, vai fazer uma outra, e você não
3442 executa, entendeu? Aí só pensa nisso, “pô, amanhã tem que fazer aquilo naquele computador
3443 que a minha coluna tá doendo pra caramba, eu não consigo dormir de tanta dor”. Entende?
3444 Mas é porque é muito corrido, é muita coisa pra você fazer, pra resolver, muitos detalhes, é
3445 documento pra ler... aí você, um computador, você... é o mínimo, é um probleminha de nada
3446 que tem na minha vida.

3447 Entrevistador: Eu vou vim aqui tá? Com esse objetivo. Tá? Já tive ali, já fiz o do Vitor. Às
3448 vezes a gente acaba fazendo por uma demanda, porque o servidor pede, a gente faz. Mas às

3449 vezes a gente já tentou fazer alguém, algumas pessoas que falam, a gente vê que tá ruim e não
3450 quis, então não vou me meter. Então a gente deixa por... demanda, tipo...
3451 Entrevistado: Ah, uma coisa que eu tenho aqui, é um negócio aqui que a pessoa bota o pé em
3452 cima...
3453 Entrevistador: Às vezes a pessoa fala, ah eu vou lá, “ah não depois cê vê isso, agora eu to
3454 ocupado”. Então a gente... tipo, parou, deixou a pessoa perceber e mais ou menos chamar. Aí
3455 se o servidor quer, então a gente faz, entendeu?
3456 Entrevistado: Ah, uma coisa por exemplo aqui muito engraçada ó... tá vendo que o
3457 computador tá lá, meio que assim, né? Mas só que esse fio, ele não estica mais do que isso.
3458 Então, por exemplo, se e quiser colocar o computador pra lá e ficar assim, eu já não vou
3459 conseguir fazer isso. Aí eu acabo ficando toda torta assim...eu vou... assim, sem querer, eu
3460 vou ficando torta pro lado de cá. Aí quando eu começo a sentir que eu...aí, peraí, aí eu tento
3461 esticar o fio, que já não estica muito, virar um pouco aqui. Mas aí... ai você acaba... ah depois
3462 eu vejo isso, entendeu? E tambémonde que eu vou arrumar outro mouse, só tem esse, o fio é
3463 só desse tamanho, o troço não estica, a tomada é só aqui, já tá esticado no máximo essa... essa
3464 tomada.
3465 Entrevistador: No caso aí de repente seria mudar a posição da mesa.
3466 Entrevistado: Talvez, é...beirar né?
3467 Entrevistador: É, pode ser. Mas eu venho aqui pra gente sentar e ver só isso. Tá bom [risos]?
3468 Entrevistado: [Risos] Tá bom.
3469 Entrevistador: Tá. Ah, basicamente é isso então.
3470 Entrevistado: Foi leve né, foi rápido.
3471 Entrevistador: É, foi rápido.

Entrevistado: 11

3472 Entrevistador: Essa é uma pesquisa que foca em identificar as práticas de ergonomia na
3473 qualidade de vida no trabalho. Para tanto, vou fazer algumas perguntas sobre a sua vida
3474 profissional, e sinta-se à vontade para abordar diferentes aspectos que você considera
3475 importantes dentro do contexto da ergonomia e qualidade de vida no trabalho. Todos os dados
3476 são mantidos sob confidencialidade. Nenhum entrevistado será identificado sob nenhum
3477 aspecto. Nossa conversa será gravada para facilitar a retomada de conteúdo. Então... só o seu
3478 primeiro nome...
3479 Entrevistado: [nome].Entrevistador: Que... às vezes vocês usam algumas siglas, ou às vezes
3480 na hora que vai ser feita a transcrição, tem algum dado que a gente não entende, aí de repente
3481 eu tenho que voltar aqui e te perguntar, só pra poder identificar. Entrevistado: Tá bom.
3482 Entrevistador: O setor aqui é Biblioteca Central...Entrevistado: Biblioteca
3483 Central.Entrevistador: Aqui embaixo é...?Entrevistado: Seção de Processamento Técnico, esta
3484 seção aqui.Entrevistador: O seu cargo? Entrevistado: Auxiliar em Administração.
3485 Entrevistador: A formação para esse cargo? É nível médio...?Entrevistado: Exige nível médio.
3486 Eu tenho nível superior, mas exige o nível médio. Entrevistador: Você tem nível superior em
3487 quê? Entrevistado: Pedagogia.
3488 Entrevistador: Tempo de Instituição? Seu tempo na Rural? Entrevistado: Olha, eu tenho... eu
3489 vou fazer 40 anos de serviço. Mas na Rural eu tenho 38. Entrevistador: Tá. Seu tempo aqui na
3490 Biblioteca Central? Entrevistado: 3 anos vai fazer agora em fevereiro. Entrevistador: Tá.
3491 Tempo no cargo... tudo bem...
3492 Entrevistado: São 38 anos [risos]. Entrevistador: 38 anos né? Tá. Conte-me sobre a sua
3493 trajetória profissional até chegar à Rural. Você tem mais tempo aí de serviço público?
3494 Entrevistado: Eu trabalhei... eu trabalho desde... menor de idade. Meus pais tiveram que
3495 assinar para eu trabalhar, mas era no comércio. Então eu trabalhei no comércio, ééé... ia fazer

3496 17 anos, mais ou menos, eu era menor, e... por isso que eles tiveram que dar autorização. Mas
3497 logo em seguida eu fui chamada pra trabalhar aqui na Universidade e toaté hoje. Eu entrei
3498 aqui em 1979. 1 de fevereiro... de 79. Entrevistador: Tá, e quais foram os setores que você
3499 passou aqui dentro na Rural? Entrevistado: Só o IT. Eu fiquei todos esses anos no IT. No
3500 Instituto de Tecnologia. Entrevistador: E o que você fazia lá no IT? Entrevistado: Eu era
3501 secretária. Eu trabalhei na secretaria administrativa, na Direção. O tempo todo. Entrevistador:
3502 Quais eram as atividades que você fazia nessa secretaria administrativa? Entrevistado: Então,
3503 parte administrativa mesmo. Eu dava despacho nos processos, eu recebia os documentos,
3504 fazia frequência... a parte burocrática de documentação era comigo. Entrevistador: E você
3505 veio aqui pra biblioteca...? Entrevistado: Eu vim pra biblioteca, vai fazer 3 anos agora dia 1º
3506 de fevereiro, porque mudou a direção. E assim, eu vi que eu não ia... mudou esses anos todos
3507 que eu fiquei lá, mas todas eu me identifiquei com elas e fui ficando. Essa nova direção eu
3508 não me... não me identifiquei, aí eu pedi, achei melhor... como eu me dava bem com todo
3509 mundo, e eu não queria sair aborrecida, eu achei melhor pedir pra sair antes da nova direção
3510 entrar. Entrevistador: Então, relate de forma sucinta suas atividades agora, aqui na Biblioteca
3511 Central, nesses 3 anos. Entrevistado: Então... é, nesses 3 anos aqui eu faço a... catalogação...
3512 não é bem catalogação, eu coloco no sistema, eu alimento o sistema. As teses que chegam
3513 aqui na biblioteca, essas aqui [mostra uma pilha de teses sobre a mesa], por exemplo, e os
3514 livros, eu faço as etiquetas para os livros, porque os livros só podem ir pro salão etiquetados.
3515 Então meu serviço basicamente é isso. É alimentar o Pérgamo, que é o programa, né, de
3516 teses... eu boto aqui, a tese chegou e eu boto todos os dados, quem é o autor, de que ano que
3517 ela foi defendida, o assunto, essas coisas todas eu que alimento...
3518 Entrevistador: O sistema? Entrevistado: O sistema. Isso. Entrevistador: Eu esqueci de
3519 perguntar, sua idade? Entrevistado: 58 anos. Entrevistador: O que é qualidade de vida no
3520 trabalho para você? Entrevistado: Então, aqui... como eu acho que eu também não tinha no
3521 IT, no Instituto de Tecnologia, a gente não tem uma qualidade, né? Você trabalha no meio de
3522 mofo, de poeira, de... né? De fungos. Aqui na biblioteca então... tem muito isso né? A gente
3523 não tem. Eu também não tive no IT, qualidade... de vida, lá, boa pra... um ambiente bom,
3524 agradável... arejado e... não, eu nunca tive isso. Entrevistador: O que você define melhor
3525 como ambiente? O que seria um ambiente adequado? Entrevistado: É aonde eu fico o dia
3526 inteiro trabalhando. O meu ambiente aqui ele teria que ser super limpo, super arejado, super
3527 iluminado. Todo conforto pra que eu pudesse desenvolver... Afinal de contas eu fico aqui no
3528 mínimo 8 horas. Entrevistador: Como a estrutura de trabalho, ou seja, o espaço físico, o
3529 mobiliário, os instrumentos permitem você executar suas tarefas? Entrevistado: Olha, eu vou
3530 dizer que é regular. Eu tenho uma mesa aqui de trabalho, tenho um computador, uma cadeira,
3531 que pode não ser nada moderno, nem sofisticado [interrompe] mas me atende aqui... no
3532 básico. Entrevistador: Você já... acha que já teve algum problema de saúde relacionado à essa
3533 estrutura de trabalho? Entrevistado: Acho não, eu tenho até hoje. Eu tenho rinite alérgica, e eu
3534 tenho certeza que é do ambiente de trabalho. Sempre tive, tive também quando trabalhei no
3535 outro Instituto. Porque não é uma coisa... né, muito limpa, muito arejada. Não é, né? Então a
3536 gente acaba... e aqui tem muitos livros, com fungos, com, né, bactérias... Então sempre eu
3537 tenho um processo alérgico, ou de rinite ou de sinusite. Entrevistador: No outro Instituto, no
3538 IT, como você avalia a estrutura de trabalho lá? Onde você ficou a maior parte do
3539 tempo. Entrevistado: Olha, ééé... os últimos 10 anos em que eu fiquei lá foram os melhores,
3540 porque construíram uma diretoria nova, e ela foi já pensando no nosso bem-estar. Então era
3541 clara, arejada... Nós compramos tudo novo, o diretor, né, a Universidade, comprou tudo novo.
3542 Então a gente tinha ar-condicionado bom, a luz era boa, a iluminação. E... mesa, cadeira, tudo
3543 era novo e confortável. Mas isso nos últimos 10 anos... 7 a 10 anos. Os outros eram bem
3544 precários. Entrevistador: Tá. Cite exemplos de situações dentro das suas práticas
3545 profissionais, sua rotina de trabalho, onde a estrutura, a ergonomia atual exerce influência na

3546 qualidade de vida no trabalho. Você já falou alguns exemplos. Citou a situação do mofo, da
3547 poeira. Mas tem mais alguma coisa dentro da estrutura que você lembre? Entrevistado: Não, é
3548 mais isso mesmo, né? Você tem que trabalhar num lugar arejado, limpo, de conforto, né?
3549 Porque a maior parte do tempo a gente passa aqui. E isso não... em lugar nenhum da
3550 Universidade eu vejo isso. Alguém pode ser que chegue um dia e me fale “não, em tal lugar
3551 é... tudo isso que cê tá falando [nome do entrevistado]”. Eu não conheço, porque eu também
3552 eu não trabalho, só passo. E aí eu vejo que não é... é mais ou menos tudo igual [risos]. Pela
3553 área externa você já... já diz, né? [Risos]. Entrevistador: sim. Então você citou alguns
3554 problemas em relação ao mofo e à poeira, que você tem adoecido. Você adota alguma rotina
3555 de trabalho diferente pra você contornar esse problema? Entrevistado: Não, porque o que eu
3556 posso fazer? Eu... tenho que contar com quem limpe que limpar o melhor possível. Eu tenho
3557 que contar com... o ar o dia que ele funciona. Como é que eu vou... ter algo pra mim fazer
3558 diferente? **Não está em meu alcance isso.** Entrevistador: Uhum. O que promove sensação de
3559 bem-estar no trabalho para você? Entrevistado: Então, acabei de falar, Entrevistador: Essas
3560 são situações que promovem o mal-estar pra você aqui. Mas deve ter alguma coisa de positivo
3561 dentro da Biblioteca Central pro seu trabalho, que promove bem-estar, satisfação
3562 Entrevistado: Ah sim. Não, eu tenho maior... eu gosto de trabalhar em qualquer lugar. Amava
3563 o IT. Por mim eu ia morrer ou aposentar no IT. Infelizmente não deu, mas eu gostaria disso.
3564 Ah, mas aqui... o ser humano, eu acho, que ele é... adoro as pessoas aqui, eu gosto de vir.
3565 Apesar da precariedade, eu adoro vir trabalhar. Eu gosto. Tanto que eu to aqui agora, ó, to de
3566 férias, to aqui [risos]. Eu gosto de vir trabalhar. E assim, o que me motiva a vir... é, são as
3567 pessoas. Porque... são meus amigos, eu gosto. Aí eu gosto de... de vir por isso. Tem isso de
3568 positivo, as pessoas são muito... a diretora é ótima, minha chefe... os colegas aqui da sala.
3569 Todo mundo é muito legal. Eu me sinto na minha casa, assim, com... com eles. Então... isso é
3570 positivo. O que é ruim mesmo é só a parte... física digamos assim. Entrevistador: Tá. Quais
3571 são as dificuldades que você vivencia, experimenta, para executar as suas tarefas prescritas?
3572 No caso você tá... você atua mais na catalogação das dissertações? Entrevistado: Isso.
3573 Entrevistador: Tem alguma coisa dentro dessa rotina do seu trabalho que poderia ser mais
3574 fácil? Tem alguma dificuldade dentro da sua prática, do seu trabalho, que de repente você não
3575 tem um determinado aparelho, um determinado instrumento... Entrevistado: Não, não, o
3576 serviço é relativamente fácil. O problema... é quando não tem internet. Que você depende do
3577 outro... Esse é o caso. Isso tá aqui por quê? Você deve tá perguntando. Porque pifou um
3578 negócio lá, e até agora não foi arrumado, e aí meu serviço parou, entendeu? Então isso
3579 realmente é chato. É você ter que depender... né, de alguém ou de alguma coisa pra poder
3580 executar sua tarefa. Entrevistador: Isso é muito frequente? Entrevistado: É. É com frequência.
3581 Entrevistador: E vocês têm adotado alguma... medida, alguma alternativa, buscado de alguma
3582 forma solucionar esse problema? Entrevistado: Então, o que a gente faz é... somente dizer
3583 “olha, dá pra consertar, dá pra ver o que que tá acontecendo?”. **É o que a gente pode fazer,
3584 né?** Porque a gente tem uma hierarquia, eu falo pra minha chefe, a minha chefe pra diretora, a
3585 diretora que vai até onde tem que ir pra poder... resolver o problema. Entrevistador: A tarefa,
3586 o serviço que você presta, demanda um trabalho maior na execução do que
3587 parece? Entrevistado: Não. Entrevistador: É bem tranquilo? Entrevistado: É, é bem tranquilo.
3588 Entrevistador: Tá. O que significa qualidade no serviço prestado no seu trabalho? Pra
3589 você? Entrevistado: O que significa qualidade? Entrevistador: Qualidade. O meu serviço está
3590 saindo com qualidade... boa ou com uma qualidade média ou ruim. O que significa qualidade
3591 no serviço prestado pra você? Entrevistado: Ah, eu acho que, assim, é quando você... faz
3592 aquilo e aquilo tem o menor número de erro possível. Menor...poxa, implantei isso errado,
3593 isso deu errado. A gente tem que fazer pra que a coisa fique realmente de qualidade, e pra
3594 ficar de qualidade... cê tem que ter atenção, cê tem que...né, fazer com amor. Fazer com
3595 amor. Entrevistador: Como as condições atuais, até 2017, de trabalho têm interferido na sua

3596 saúde? Essas condições vêm como?Entrevistado: Então... então... é isso que eu to te falando.
3597 É o meio ambiente que não é agradável. E aí interfere. A cadeira não é boa, cê fica ruim da
3598 coluna, da perna, do... tudo dói; a luz é horrível, nem tem, olha ali, aí você enxerga mal, fica
3599 forçando... entendeu? O cheiro não é agradável porque não tem uma ventilação adequada... e
3600 vai por aí. E aí isso, lógico, interfere na tua saúde. Entrevistador: Você já... já sofreu algum
3601 afastamento pra tratamento de saúde que se acredita que tenha sido iniciado por questões da
3602 estrutura aqui?Entrevistado: Não... de ter me afastado. Não foi preciso eu me afastar. Mas vira
3603 mexe eu fico com rinite, com alergia, com sinusite... e eu sei que é por causa
3604 daqui.Entrevistador: Uhum. Então como as condições, também, de trabalho, até 2000... e 17
3605 têm interferido no relacionamento com seus pares, chefia e usuários? Essa estrutura toda aqui
3606 tá influenciando... na sua relação com os colegas de trabalho?Entrevistado: Então... olha, até
3607 não, pelo seguinte: ele também não tem culpa. O meu colega também não tem culpa. Então
3608 não adiante eu querer ficar chateado com ele, soltar os bichos nele... né? Ser indelicada... se
3609 ele também tá na mesma situação minha, né? Isso é uma coisa que é mais... acima aqui. Então
3610 eu não deixo isso... a gente reclama? Reclama, mais um com o outro. “Poxa, olha, já pedimos
3611 o conserto... dessa lâmpada, já pedimos pra arrumar o ar refrigerado... e nada”. Você comenta,
3612 né, por... mas eles também não têm culpa. Tá na mesma...Entrevistador: Tem alguma prática...
3613 coletiva... alguma atitude que vocês fazem pra tentar minimizar esse problema? Entrevistado:
3614 Então, na verdade, hoje mais não. Já teve sim, de reivindicar. Né? Vamos reivindicar isso e
3615 isso... Quando a gente viu que não... **não funcionava**, mas não é culpa da chefia, nem da
3616 diretora, talvez nem seja do... da parte administrativa da Rural, a coisa é muito além... disso,
3617 eu acredito, entendeu? E a gente também **acaba se acomodando** por causa disso, porque aí
3618 você pede uma vez, duas, três... não é... aí você fala “ah, **vou largar isso pra lá que eu não**
3619 **vou conseguir mesmo**”. Eu... a gente... né? Faz isso. Entrevistador: E essa conduta de...
3620 largar isso pra lá, depois de insistir tanto em uma mudança... tem sido realmente uma conduta
3621 que você tá observando... não só em você, mas nos seus colegas também? Entrevistado: Ah
3622 sim, todo mundo aqui solicita mudança. Todo mundo. Todo mundo quer o bem-estar, todo
3623 mundo quer o melhor. Mas tá todo mundo no mesmo barco, **a gente não... não consegue**,
3624 porque uma coisa é depender só de... o que depende só de mim, tanto na minha vida pessoal
3625 como trabalhista, graças a Deus tudo flui, mas depende só de mim. Agora o que eu dependo
3626 de você, do outro, do... aí... costuma emperrar. Entrevistador: E como você vivencia... pra
3627 você isso, como você percebe, você como profissional?Entrevistado: Ah, eu fico mal, triste,
3628 é... decepcionada... Enfim, você perde... me desculpe o termo, eu sei que tá gravando, **mas**
3629 **você perde o tesão** de... sabe? Aquela... cê perde. Você perde. Se você até não se policiar...
3630 eu costumo até fazer isso. Eu falo “**caramba, eu vou me policiar**”. Porque eu quero
3631 continuar trabalhando. Eu já podia tá aposentada. Então eu vou me policiar pra mim não
3632 perder esse tesão de trabalhar, de fazer meu serviço né? Mas se for só por conta daquilo que a
3633 estrutura me oferece,tu não tem vontade de vir. Não tem. Cê perde a motivação.
3634 Entrevistador: E o que te garante essa motivação diante dos problemas? Você se desmotiva
3635 por causa da estrutura, mas, no entanto você continua aqui... motivada... Entrevistado:
3636 Motivada. Entrevistador: Por quê?Entrevistado: Então, porque, por eu gostar. Eu nasci, criei,
3637 tudo aqui na Universidade, eu trabalho aí esses anos todos, não é qualquer um que fica aqui...
3638 38 anos. Então eu gosto muito daqui. Eu gosto do que eu faço, eu gosto de... levantar e saber
3639 que eu venho trabalhar. Isso me faz bem. É por isso que eu to aqui ainda. Se não eu já teria
3640 [risos]... Entrevistador: Certo. Então agora, de novo: como essas condições têm interferido na
3641 qualidade do serviço que você presta?Entrevistado: Então, eu não deixo interferir. Eu tento
3642 fazer... o melhor possível, pra que isso não interfira. Quando não tem jeito mesmo, que não
3643 depende só de mim, infelizmente dá uma queda na qualidade. Mas eu tento não deixar
3644 interferir. Porque o usuário ele também não tem culpa. Entendeu? Então eu não posso deixar...
3645 como diz o ditado, **a peteca cair**, porque outras pessoas não têm culpa que, né, que... a

3646 estrutura não tá legal. Eu não posso deixar isso interferir. Entrevistador: Então, quais são as
3647 práticas que você adota na sua rotina, frente essas dificuldades de estrutura que você tem, para
3648 que isso não venha interferir na qualidade do serviço que você presta? Qual o jeito que você
3649 faz? Entrevistado: **Eu sou chata.** A verdade é essa. A palavra infelizmente é essa. “Gente,
3650 vamos ver, quem vai arrumar, vamo ligar pra quem? Vamo pedir pra quem? Gente, precisa
3651 ser feito”. Né? Então eu tento... Entrevistador: Você pode citar exemplos mais concretos? Isso
3652 aqui a gente tem que buscar às vezes lá atrás, né? Entrevistado: Então, por exemplo, da
3653 internet. Vamo ligar pra quem? Lá pra COTIC? Quem é que vai arrumar? Ô fulano... o
3654 problema tá aqui no Pérgamo, eu não to conseguindo [interrompe]... É aí? Cês têm que
3655 solicitar em Curitiba? Então... você tem que cobrar. São cobranças que você tem que fazer...
3656 pro mínimo funcionar. Entrevistador: E tem dado certo? Entrevistado: Tem. Apesar de você
3657 ser a chata [risos]. Mas infelizmente só funciona assim. Porque também ninguém vai
3658 adivinhar que o meu sistema não tá funcionando. **Ninguém tem bola de cristal...** né? Então
3659 eu tenho que realmente falar, cobrar, pedir e... Eu sei que é ruim isso. Tem dia que eu falo...
3660 Falo “caramba, eu vou ter que cobrar de novo isso”. Mas vou ter que cobrar. Porque se não...
3661 não vou ter o que fazer. Eu dependo então... eu vou ser chata mas eu vou cobrar. Então é ser
3662 chata [risos]. Entrevistador: Tá. Fique à vontade para acrescentar algo que julgue importante
3663 sobre o trabalho ou sobre alguma questão à respeito da entrevista, sobre o tema. Seria
3664 qualidade de vida no trabalho, estrutura, na sua rotina profissional, como você vem
3665 vivenciando isso. Se você quiser acrescentar alguma coisa. Entrevistado: Não, eu acho que eu
3666 já falei tudo que eu tinha que falar mesmo. Eu acho que... a estrutura da Universidade ela tem
3667 que modificar, até pra ver se as pessoas que estão tão desmotivadas, que eu conheço um
3668 monte... nem... que alegue isso como [faz referência a falta de estrutura como um motivo
3669 “desculpa” para pouca motivação no trabalho]... assim, não querer muito, né? Então, se a
3670 gente tivesse uma estrutura boa, né, uma Universidade limpinha, capinada, roçada, uma sala
3671 bonita, com iluminação, com... arejada... olha, eu acho que... a pessoa nunca ia poder falar
3672 “ah, eu to desmotivada”. Eu canso de ouvir isso. “Ah, aí eu vou pra lá, chego lá aquele monte
3673 de mato, né fulano? Eu falo é. Então, assim, eu acho que isso te ajuda a... a te desmotivar. Eu
3674 acho que a Universidade deveria investir nisso. Eu acho. Entrevistador: Mais uma pergunta:
3675 qual é a sua expectativa em relação às novas instalações da Biblioteca? Entrevistado: Então,
3676 até o momento, como eu não estou lá ainda, o que eu vejo, o que me passa quando eu só vou
3677 ali visitar... é de que vai ser outro nível, entendeu? Vai ser uma coisa... exatamente assim,
3678 arejada, limpa, ventilada, espaçosa, bonita. Isso é o que me passa agora. Mas eu ainda não
3679 estou lá pra... pra no dia a dia eu ver se é isso mesmo. Uma coisa é tá daqui olhar aí pela
3680 janela e ver que tá tudo lindo, obrigada. Outra coisa é eu sentar lá, que dizem que vai ser
3681 agora, né, até o meio do ano...e.. começar “ah tá iluminada mesmo? A luz funciona, a...né? A
3682 rede elétrica? Não tem pico de luz?”. Então isso eu ainda não... a aparentemente vai ser
3683 melhor. Me passa isso. Entrevistador: Tá bom, é isso mesmo. Obrigada. [Retomada da
3684 entrevista – Parte 2 Entrevistado: Como é que é o seu nome mesmo? Entrevistador:
3685 Viviane. Entrevistado: Viviane, eu não vejo, mas não é nem em termos de... só da
3686 administração não. Ela também depende do governo. O governo nessa condição que você tá
3687 vendo aí, né, de... de roubos e de... Eu não vejo... Eu acho que eu me aposento ou morro...
3688 sem ver a Universidade que eu conheci em 1979 quando eu entrei aqui. Eu não vejo isso... Eu
3689 vejo só decadência. Infelizmente. Entrevistador: Você acha que a gente tá num... *gap*, uma
3690 lacuna muito grande em relação... Entrevistado: Isso! Isso! Eu não vejo... eu não tenho
3691 perspectiva mais de... Porque isso pra mim é utopia. Tudo o que eu te falei é utopia, de uma
3692 sala bonita, arejada... **Eu sei que é utopia.** Eu sei **que eu não vou vivenciar isso mais.** Já vivi
3693 quando eu entrei em 1979, 80... ééé... o meu primeiro local de trabalho era a COTIC, que...
3694 hoje é COTIC mas era a CPD, Centro de Processamento de Dados. Lá era lindo. Lá era lindo,
3695 a sala toda... todo mundo tinha a sua sala, você decorava do jeito que cê queria, mas o básico

3696 eles te davam, aquela mesa.... aqueles computadores... imensos, mas você... na época era o
3697 que era de mais moderno. Né? E... e era assim, todo o conforto você tinha. Todo o conforto
3698 você tinha. Então eles podiam até exigir da gente, porque eles ofereciam. Mas isso em 1979
3699 quando eu entrei. **Aquilo foi decaindo, decaindo, e chegou ao ponto que cê vê aí hoje.** A
3700 Rural cheia de mato... Um cartão postal, né? **A Universidade mais linda do Brasil é a**
3701 **Rural.** E cheia de mato, suja, pichada. Eu olho isso... juro pra você Viviane, com muita
3702 tristeza. Porque eu vivi a... oauge da coisa. E eu gostaria que fosse assim. Queria ver... minha
3703 filha não, mas meus netos, se eu tiver, né? Conhecer, “poxa, minha vó trabalhou aqui, que
3704 lugar lindo né?”. **Não tenho essa expectativa não. Infelizmente. É uma pena.**

Entrevista: 12

3705 Entrevistador: Essa é uma pesquisa que foca em identificar as práticas de ergonomia na
3706 qualidade de vida no trabalho. Para tanto, vou fazer perguntas sobre a sua vida profissional, e
3707 sinto-se à vontade para abordar diferentes aspectos que você considera importantes dentro do
3708 contexto da ergonomia e qualidade de vida no trabalho. Todos os dados são mantidos sob
3709 confidencialidade. Nenhum entrevistado será identificado sob nenhum aspecto. Nossa
3710 conversa será gravada para facilitar para facilitar a retomada de conteúdo. Eu só preciso do
3711 seu primeiro nome caso tenha alguma falha na gravação pra eu poder vim aqui perguntar pra
3712 você. Primeiro nome? Entrevistado: [nome]. Entrevistador: Setor aqui é Biblioteca
3713 Central? Entrevistado: Sim. Entrevistador: Tem aqui embaixo algum nome
3714 específico? Entrevistado: Setor de processamento técnico. Entrevistador: O seu
3715 cargo? Entrevistado: Bibliotecária. Entrevistador: Sua formação? Superior, né? Tempo de
3716 Instituição? Entrevistado: 8 meses [risos]. Entrevistador: Sua idade? Entrevistado: 30.
3717 Entrevistador: Tempo no cargo, 8 meses. Conte-me sobre a sua trajetória profissional antes
3718 de chegar à Rural.
3719 Entrevistado: Então, antes de chegar aqui eu morava no Rio e trabalhava em Volta Redonda
3720 na UFF. Aí eu fiz permuta com uma menina que trabalhava e mudei pra Nova Iguaçu. Aí
3721 agora eu to trabalhando mais perto. Entrevistador: Certo. Há quanto tempo cê tá no serviço
3722 público... federal? Você veio da UFF? Entrevistado: É, to desde janeiro de 2012.
3723 Entrevistador: Tá. Tempo total? Entrevistado: 6 anos. Entrevistador: 6 anos. Tá, isso já muda
3724 bastante [risos]. E lá na... na UFF, você trabalhava em quê Entrevistado: Na biblioteca
3725 também.
3726 Entrevistador: Tá. Relate de forma sucinta as suas atividades na Universidade. Já como você
3727 era da UFF, tá vindo pra Rural, dentro do mesmo cargo, você pode... iniciar pelo que você
3728 fazia lá na UFF e depois você pode falar qual é o seu trabalho aqui. Entrevistado: Tá. Na UFF
3729 eu trabalhava... na parte de cima aqui, né, que seria a parte da referência. Então eu... fazia
3730 relatórios da quantidade de livros que a biblioteca tinha, recebia o MEC quando tinha visita,
3731 atendia professores e atendia alunos também, pra tirar dúvidas de TCC, pra explicar como
3732 funcionava a biblioteca, essas coisas assim.
3733 Entrevistador: E agora aqui? Entrevistado: Agora aqui eu fico no processamento técnico...
3734 aqui embaixo, que é a parte mais de catalogação. Aí eu não tenho muito contato com os
3735 alunos. É mais quando eles vêm pedir alguma informação sobre ficha, alguma coisa assim. Aí
3736 aqui o que eu faço é basicamente alimentar o sistema, que chegam os livros eu classifico eles
3737 pra eles ficar na ordem ali na estante, e coloco os dados dele no sistema pro aluno poder
3738 pesquisar no catálogo depois. Entrevistador: No catálogo virtual é isso? Entrevistado: É.
3739 Entrevistador: Então tá. O que é qualidade de vida no trabalho para você? Entrevistado: Pra
3740 mim é você se sentir bem onde você trabalha. É mais uma questão de ambiente assim... de
3741 relações no trabalho. Eu valorizo mais essa parte, de você gostar das pessoas com que você
3742 trabalha e gostar do que você faz também. Entrevistador: Então cê define ambiente... como

3743 relação interpessoal? Entrevistado: Sim. E... as atividades que você desenvolve né?
3744 Entrevistador: Em que sentido?
3745 Entrevistado: Ah, se eu tivesse, por exemplo, num cargo...de... não sei, de limpar a biblioteca,
3746 que é uma coisa que não tá de acordo com a minha função. Não seria feliz quanto fazendo
3747 aquilo pra qual eu fui treinada entendeu? Se houvesse um desvio na função. E é uma parte que
3748 eu gosto, porque a parte da referência eu fazia, mas não era a parte que eu amava mesmo.
3749 Essa parte eu gosto mais... aqui na Rural.
3750 Entrevistador: Ok. Como a estrutura de trabalho, ou seja, o espaço físico, o mobiliário, os
3751 instrumentos... os instrumentos permitem você executar suas tarefas? Entrevistado: Ah, aqui
3752 permite executar, mas poderia ser melhor né? A questão de aparelhos mais... aparelhagem
3753 mais nova, um... ambiente que circulasse mais ar, porque aqui a gente fica um pouco fechado,
3754 então... propicia alergia, essas coisas assim. Entrevistador: Você percebe mais alguma
3755 dificuldade, que essa estrutura esteja gerando? Entrevistado: Aqui a iluminação também,
3756 porque volta e meia queima uma lâmpada... só tem duas aqui duas lá. O corredor mesmo...
3757 **parece de manicômio** né? [Risos]. Mas só isso. Entrevistador: Você pode citar, de repente,
3758 mais exemplos de situações dentro das suas práticas, dentro da sua rotina... profissional, onde
3759 a estrutura, essa ergonomia, exerce mais alguma influência na sua qualidade de vida no
3760 trabalho aqui? Entrevistado: O impacto que isso aqui teve aqui – que eu to há pouco tempo –
3761 foi que teve uma chuva né, e a gente teve uma sala de livros que era de doação de compra,
3762 então acabou molhando os livros. Então às vezes você pega tem um bichinho morto dentro, ou
3763 então o livro tá molhado, tem aquele cheiro, aquele funguinho... aí isso prejudica um pouco.
3764 Entrevistador: Tá. Como você percebe essa influência? Como... isso... bate em
3765 você? Entrevistado: Ah, além de impactar na saúde a gente fica triste, né? Porque algo que
3766 tava novo... acaba se deteriorando um pouco porque não tem um... um condicionamento
3767 propício. Entrevistador: Tá. O que promove sensação de bem-estar no trabalho para você?
3768 Pode citar exemplos. Entrevistado: É, de bem-estar no trabalho é essa parte mais do ambiente
3769 interpessoal, né? E... chegar aqui... e na parte física seria chegar aqui no calor e o ar funcionar,
3770 a internet tá funcionando pra fazer tudo direitinho. Um bem-estar pra mim é
3771 isso. Entrevistador: Tá. E o mal-estar? O que gera mal-estar, desconforto, no trabalho aqui pra
3772 você? Entrevistado: Ah, é chegar e não ter internet funcionando, o calor... né... alguma coisa
3773 não estar funcionando como deveria. Entrevistador: Tá. Quais são as dificuldades que você
3774 vivencia, que você experimenta, para executar suas tarefas do dia a dia, suas tarefas
3775 prescritas? Entrevistado: Ah, a única dificuldade acontece mesmo quando não tem internet,
3776 então não consigo alimentar o sistema, não consigo fazer praticamente nada. A gente fica
3777 dependente disso. E quando pega livro com bicho [risos]. Entrevistador: Mais alguma
3778 coisa? Entrevistado: Não, só isso. Entrevistador: A tarefa, o serviço que você presta aqui
3779 demanda um trabalho maior na execução do que parece? Entrevistado: Não, acho que tá de
3780 acordo. Entrevistador: Tá compatível? Entrevistado: Sim. Entrevistador: O que significa
3781 qualidade no serviço prestado pra você? Entrevistado: Ah, um serviço bem executado no...
3782 melhor tempo possível, que no caso é o menor tempo, né? Entrevistador: Uhum. Isso dentro
3783 da sua área? Seria você lançar com... ou catalogar com rapidez isso?
3784 Entrevistado: E de maneira certa. É fazer algo eficiente e eficaz, gerando efetividade, né?
3785 Entrevistador: Ok. Como as condições atuais que você encontrou aqui na Biblioteca Central
3786 desde que você chegou têm interferido na sua saúde? Entrevistado: Por enquanto não gerou
3787 interferência. Entrevistador: Tá tudo bem? Entrevistado: É. Entrevistador: E essas condições
3788 têm interferido de alguma forma no relacionamento com seus pares, colegas aqui, com a sua
3789 chefia, com os usuários? Entrevistado: Não, não teve nenhuma interferência não [risos].
3790 Entrevistador: Tudo bem. E na qualidade do serviço que você presta? Entrevistado: Ah só
3791 interfere quando a gente não tem esses recursos de... de internet mesmo. Entrevistador: A
3792 estrutura, a ergonomia, o mobiliário que você tem aqui, você julga adequado para executar

3793 suas tarefas?Entrevistado: Não, não é muito adequado porque... éé... é um mobiliário mais
3794 antigo né, e não é muito ergonômico. Isso aqui por exemplo tavabom mas agora ó... deu uma
3795 quebradinha, esse negócio de apoio dos pés... a cadeira também não é tão confortável assim...
3796 mas dá pra executar. Entrevistador: Uhum. Então isso te traz algum desconforto, te traz dores?
3797 Entrevistado: Ah, desconforto físico né? Que a gente trabalha muito tempo na mesma posição,
3798 então de vez em quando cê tem que dar uma caminhadinha... Entrevistador: Para poder
3799 contornar? Entrevistado: É. Entrevistador: Tá ok. Fique à vontade para acrescentar algo que
3800 julgue importante sobre esse trabalho que aborda qualidade de vida no trabalho, estrutura de
3801 trabalho e ergonomia, ou algum tema relacionado a ele. Cê gostaria de acrescentar alguma
3802 coisa?Entrevistado: Não, acho que eu já falei tudo mesmo. Seria um mobiliário mais
3803 adequado mesmo, e recursos de internet, um acondicionamento melhor dos livros, e uma
3804 circulação melhor né? Entrevistador: Tá. No seu ponto de vista é isso que tá faltando aqui?E
3805 qual é a sua perspectiva em relação às novas instalações da biblioteca?Entrevistado: Então, a
3806 minha perspectiva é que tenha um layout mais integrado, porque aqui a gente fica um pouco
3807 separado nas salas, fica separado... com o pessoal lá de cima. Então que seja uma coisa que a
3808 gente consiga integrar mais com as pessoas dos outros setores e entre nós mesmos. E que o ar
3809 funcione... que a internet funcione lá direitinho, a eletricidade esteja ok, porque aqui a gente
3810 também tem problemas elétricos... e, assim, **sonhando um pouco**, o mobiliário melhor, mas
3811 acho que não vai acontecer porque a gente vai levar o que tá aqui. Então... vamos aguardar.
3812 Entrevistador: Essa questão que você colocou em relação... de uma melhor integração em
3813 relação à equipe, que vocês estão separados. Isso de alguma forma interfere na sua prática, na
3814 sua rotina profissional? Entrevistado: Interfere pra gente conseguir se comunicar. Não
3815 há...Não ocorre falha em comunicação, mas ocorre uma demora. Que aí eu tenho que ir lá, eu
3816 tenho que ir naoutrasala...às vezes quer ligar e não funciona o telefone...e aí... Mas assim, lá a
3817 gente ficando no mesmo ambiente, no mesmo nível, né, no mesmo andar... acho que vai
3818 facilitar mais. Entrevistador: Essa comunicação? Entrevistado: Sim. Entrevistador: Mais
3819 alguma coisa? Entrevistado: Só isso mesmo. Entrevistador: Então tá, muito obrigada, é só
3820 isso.

Entrevista 13

3821 Entrevistador: Essa é uma pesquisa que foca em identificar as práticas de ergonomia na
3822 qualidade de vida no trabalho. Para tanto, vou fazer algumas perguntas sobre a sua vida
3823 profissional, e sinta-se à vontade para abordar diferentes aspectos que você considera
3824 importantes dentro do contexto da ergonomia e qualidade de vida no trabalho. Todos os dados
3825 são mantidos sob confidencialidade. Nenhum entrevistado será identificado sob nenhum
3826 aspecto. Nossa conversa será gravada para facilitar a retomada de conteúdo. Então... só o seu
3827 primeiro nome... Seu setor?Entrevistado: SFDA (Setor de Formação e Desenvolvimento de
3828 Acervo da Biblioteca Central). Entrevistador: Seu Cargo? Entrevistado: Arquivista.
3829 Entrevistador: Sua Formação? Entrevistado: Superior, em arquivologia. Entrevistador: Tempo
3830 de serviço?Entrevistado: 21 anos. Entrevistador: Tempo no setor? Entrevistado: Não sei te
3831 precisar bem...aproximadamente 9 anos. Entrevistador: Me relate de forma sucinta suas
3832 atividades antes de chegar aqui na rural. Entrevistado: Antes de chegar na Rural eu trabalhava
3833 na Unirio, na Urca. Lá eu era chefe de um setor, que lá a gente chama de arquivo setorial, um
3834 arquivo ligado ao arquivo central. Então lá eu trabalhava diretamente com o arquivo,
3835 trabalhando com documentação, arquivando, desarquivando, cuidando de higienização,
3836 iluminação, então era bem específico da minha área. Era isso que eu fazia. Depois, em 2003
3837 eu vim redistribuída aqui para a Rural e fiquei um tempo trabalhando com arquivo. Depois,
3838 em 2006 aproximadamente, que eu fui transferida para a biblioteca central. Entrevistador:
3839 Desculpe, esqueci de te perguntar a sua idade. Entrevistado: 51 anos. Entrevistador: Relate

3840 também de forma sucinta a suas atividades aqui na rural, na biblioteca...Entrevistado: No
3841 momento, nesse último setor, eu trabalho com periódico. Então, todo periódico que chega
3842 para a biblioteca central, ele passa pela minha mão. E aí a gente vai fazer uma triagem para
3843 ver o que vai ficar no acervo e o que não vai. O que não vai ficar no acervo, a gente avalia se
3844 ele pode ser doado para outra instituição ou para os próprios alunos da universidade. Os que
3845 ficam no acervo, a gente faz todo o registro deles, com tratamento técnico com carimbo e as
3846 informações necessárias, e depois a gente envia para um outro setor que coloca nas estantes
3847 para ficar disponível para o usuário. E também a segunda atividade que eu estou fazendo
3848 agora, depois do ano passado, é o tratamento das teses, de mestrado e doutorado. Então, a
3849 gente junta e joga as informações no sistema para que elas também fiquem acessíveis. Então,
3850 são dados como o autor da tese, o nome, o ano, o orientador, o co-orientador. Então, são os
3851 itens que vão localizar a tese no acervo. Eu estou fazendo também essa atividade no
3852 momento. Entrevistador: O que é a qualidade de vida no trabalho para você? Entrevistado:
3853 Em primeiro lugar, é ter um ambiente pessoal. Um relacionamento com os colegas, com o
3854 chefe, um bom entendimento, uma boa relação. Acho que a cordialidade ajuda, acho que isso
3855 é fundamental em um setor de trabalho. Porque você desenvolvendo o seu trabalho, você
3856 dominando, está tudo bem, você pode fazer o seu trabalho em qualquer lugar. Mas, quando
3857 você tem um ambiente de trabalho bem favorável, a coisa flui melhor, porque a gente passa
3858 muito tempo no trabalho, então tem que ter um relacionamento bom.
3859 Entrevistador: E como você percebe essa qualidade de vida aqui na biblioteca central?
3860 Entrevistado: Olha, no setor que eu estou...a biblioteca é bem grande né? Então, no setor que
3861 eu estou é muito tranquilo. Meus colegas se relacionam bem, tem os momentos de rir, de
3862 brincar. Nos momentos que a gente precisa de ajuda, tem ajuda, na hora que a gente precisa
3863 de uma compreensão de resolver um problema, uma dificuldade, a gente tem isso...assim, é um
3864 bom relacionamento mesmo, no meu setor mesmo eu não tenho do que reclamar, nem dos
3865 meus colegas, nem chefia. E também em relação à direção central, porque eu também to
3866 subordinada à direção central, também é muito tranquila, sempre bem receptiva,
3867 compreensiva, eu não tenho dificuldade nenhuma em termo de pessoal. Entrevistado: A
3868 estrutura de trabalho, ou seja, espaço físico, mobiliário, os instrumentos permitem você
3869 executar as suas tarefas? Entrevistado: Essa parte já é ruim, já é precária. Eu to com
3870 dificuldade de acertar, por exemplo, no momento, o monitor na cadeira que agente tem, que
3871 não é uma cadeira ideal, adequada, eu to sentindo dificuldade no momento. Então eu elevo o
3872 monitor com alguns livros, aí percebo que não está bom, aí eu vou lá e diminuo. Então eu
3873 estou sentindo dificuldade com isso... A minha cadeira está quebrada um lado, o braço não
3874 tem, o outro lado também não é suficiente... Então, eu estou tendo dificuldade com isso.
3875 Entrevistador: E como isso vem interferindo nas suas práticas profissionais?Entrevistado: Eu
3876 sinto dor na cervical, então eu tenho que estar parando toda hora, para dar uma aliviada, uma
3877 relaxada e isso é ruim, porque atrapalha o trabalho, a produção diminui e você trabalhar com
3878 dor te incomoda, você se sente mal... Então, assim, diminuí o rendimento e a concentração,
3879 você está preocupado porque essa cadeira está torta, aí você ajeita, traz essas dificuldades
3880 né?Entrevistador: E como você está percebendo essa influência toda? Entrevistado: É a
3881 questão da dor, do mal estar, então tem que levantar... isso é muito ruim...Entrevistador: E o
3882 que você tem feito para tentar superar essa dificuldade? Existe mais alguma coisa, além destes
3883 pequenos ajustes que você já adotou?Entrevistado: Eu ainda não cheguei ao ponto ideal.
3884 Então eu acredito que um equipamento realmente adaptado para as minhas medidas, altura, eu
3885 acho que isso seria o ideal. Uma coisa que eu faço é justamente levantar, fazer uma massagem
3886 no pescoço. Se for uma dor forte, já apelo para um comprimido, porque aí são 6h de trabalho,
3887 então eu tenho que trabalhar e então alguma coisa eu tenho que fazer...No momento a gente
3888 não está mudando muito móvel, no momento a gente ta mudando de biblioteca, não sei como
3889 serão os móveis lá, provavelmente a mesma cadeira, a mesma mesa. Então, se tiver uma

3890 oportunidade de trocar a cadeira por uma cadeira adequada, acredito que vai resolver
3891 bastante. Entrevistador: O que promove sensação de bem-estar no trabalho para
3892 você? Entrevistado: Essa questão dos equipamentos, isso promove. E manter esse
3893 relacionamento, porque esse momento que a gente tá vivendo na biblioteca a gente não sabe
3894 se vai mudar alguma coisa em relação aos colegas, aos servidores, por mudança, a gente não
3895 sabe se vai ter alguma alteração. Mas, se tiver, o desejável é que a gente continue tendo esse
3896 bom relacionamento, com chefe, com os colegas de trabalho. Tem gente aposentando, a gente
3897 não sabe se o setor vai ter mais gente, se vai chegar mais gente... Mas, assim, o que mantêm a
3898 qualidade são essas duas coisas, o que te oferecem para trabalhar e o pessoal que está com
3899 você.

3900 Entrevistador: O que causa sensação de mal-estar no trabalho para você? Entrevistado: Em
3901 primeiro lugar, você não estar bem com seus equipamentos, seu espaço de trabalho e, em
3902 segundo lugar, você estar em um ambiente que você não está se sentindo bem, né? Então
3903 essas duas coisas realmente atrapalham. Entrevistador: Quais são as suas dificuldades que
3904 você percebe para executar suas tarefas prescritas? Dentro da sua rotina você tem uma tarefa a
3905 ser executada, o que você mais percebe como a gente que esteja dificultando? Entrevistado: O
3906 equipamento. Essa mesa, essa cadeira, essa dificuldade e muitas vezes até internet, porque
3907 sem internet não tem como fazer, principalmente, esses dados das teses. As revistas, os
3908 periódicos, eu até posso executar, porque elas não dependem da internet para me ajudar. Mas,
3909 o outro trabalho, um computador, uma internet boa com velocidade suficiente, o sistema, que
3910 as vezes o sistema fica muito lento, então, assim, a própria condição de trabalho que te é
3911 oferecida é super importante. Entrevistador: E como você percebe isso, essas dificuldades,
3912 como profissional? Entrevistado: A gente se sente impotente. Poxa, estou aqui, vim trabalhar,
3913 eu sei fazer o trabalho, eu gosto da minha atividade, mas eu sinto que eu não posso produzir.
3914 Então, isso é se sentir meio inútil, meio incapaz... Então isso já influencia até no seu bem-
3915 estar, o que eu estou fazendo aqui? Entrevistador: Você tem tentado ou buscado alguma
3916 alternativa e alguma outra prática para tentar superar essa situação? Existe um
3917 meio? Entrevistado: Assim, o primeiro meio é adequar ou adquirir equipamentos que sejam
3918 adequados a nossa situação de trabalho de seis horas sentado em uma mesa de computador.
3919 Foram comprados alguns materiais, mas isso, as coisas vão se deteriorando, vão se
3920 quebrando, vão acabando, isso teria que ser uma coisa mais renovável em menor tempo,
3921 porque o uso é muito contínuo. Então, talvez agente pudesse ter uma troca de equipamento
3922 com menos tempo, e isso aí eu acho que resolve. Entrevistador: A tarefa, o serviço que você
3923 presta, demanda um trabalho maior na execução do que parece? Entrevistado: Sim, porque
3924 quando a gente tá jogando dados no sistema, quando a gente vai fazer uma pesquisa está tudo
3925 lá escrito, então você imagina que é fácil. Mas na hora em que você vai fazer isso, se você
3926 errar uma vírgula, o sistema não aceita, se você errar um ponto, vai ficar com uma informação
3927 que não é correta. Então na verdade parece que é simples, mas não é tão simples. Tem que ter
3928 uma atenção redobrada nessa colocação de dados no sistema. Até porque alguém vai procurar
3929 aquela informação, e aí, por causa de um erro, pode nem ter o resultado que a pessoa espera
3930 ou ter um resultado equivocado. Entrevistador: E como você lida com essa situação do erro?
3931 Acaba sendo frequente? Está relacionado o erro com a estrutura, que você falou que é
3932 precária? Entrevistado: Sim, atrapalha. Atrapalha porque, se eu estou me sentindo mal, se eu
3933 estou mal colocada na minha estação de trabalho, então, por uma falta atenção, eu estou
3934 sentindo uma dor, eu não estou agüentando mais, eu vou levantar, então nesse momento, eu
3935 posso estar apertando uma tecla errada, eu posso digitar uma letra errada. Nesse meu mal
3936 estar, meu trabalho vai ficar prejudicado. Então eu tenho que apagar tudo ou então verificar
3937 aonde foi que eu errei, retomar de onde eu parei, já aconteceu isso várias vezes, não funciona
3938 a coisa, então eu tenho que apagar...é melhor apagar tudo e fazer de novo, do que tentar

3939 concerta ali de uma outra maneira. Entrevistador: E como você lida com essa situação, de
3940 repente de um “re-trabalho”?

3941 Entrevistado: Eu tenho uma meta, hoje eu vou fazer tantas teses e eu me programo para fazer,
3942 para jogar o máximo de teses. Então a partir do momento em que eu tenho que voltar, então
3943 aquela minha meta às vezes já não vai ser atingida, porque eu me atrasei, porque o sistema
3944 está lento ou porque estava sentindo muita dor naquele dia, então eu não produzo tanto
3945 quanto. Entrevistador: E essa relação de produção, quanto você gostaria? Como isso
3946 influencia? Entrevistado: No meu trabalho agente tem uma meta, hoje eu vou fazer tanto. E no
3947 final do dia, poxa estou indo embora com a sensação de dever cumprido, aquilo que eu
3948 programei para hoje, eu consegui fazer. Então você sai dali bem, esperando que no próximo
3949 dia, tudo corra bem, que você realmente consiga sentar e fazer tudo aquilo que você planejou
3950 fazer para aquele dia. Entrevistador: Como as condições de até 2017/2018 têm interferido na
3951 sua saúde? Entrevistado: Eu normalmente vou para casa com dor na cervical, nos ombros,
3952 porque eu tenho bursite nos dois ombros e tem essa dor na cervical. Então, assim, no final do
3953 dia eu estou precisando realmente de chegar em casa, tomar um remedinho e descansar para
3954 ver se meu remedinho faz algum efeito, porque agente ainda tem uma outra jornada.
3955 Entrevistador: Você atribui essas dores, esses desconfortos às condições de
3956 trabalho? Entrevistado: Sim. Eu acredito que se a gente tivesse um equipamento mais na
3957 medida, mais personalizado, eu acredito que eu não sentisse tanta dor. Entrevistador: E
3958 quando você tem que trabalhar, mesmo com as dores e as condições de trabalho, que medidas
3959 você tem adotado para contornar essa situação? Porque você continua trabalhando, certo? O
3960 que você tem feito? Entrevistado: Tratamento de fisioterapia e sempre uma medicação
3961 indicada pelo médico. Quando eu sinto que não está resolvendo, eu volto ao médico, as vezes
3962 ele muda a medicação e a fisioterapia é sempre renovada. Faz tantas seções porque ainda não
3963 estou boa, porque melhorar a gente melhora, a dor é que não cessa. Então eu estou sempre
3964 fazendo fisioterapia, de um jeito ou de outro, eu estou sempre fazendo fisioterapia. Eu já ouvi
3965 de médicos que eu terei que fazer fisioterapia o resto da vida, porque tem que aprender a
3966 conviver, foi o que eu já ouvi também. Então o que eu costumo fazer é isso, quando eu estou
3967 pior, no pico, aí eu entro com uma medicação, mas a fisioterapia é uma coisa constante na
3968 minha vida. Entrevistador: E como você vivência isso, trabalhar causando
3969 adoecimento? Entrevistado: Como eu vivencio isso? Entrevistador: É, como você percebe isso.
3970 Eu trabalho, mas de alguma forma esse trabalho está me adoecendo. Entrevistado: É
3971 complicado isso, porque eu acredito que você pode trabalhar por duas razões, por necessidade
3972 financeira ou simplesmente por prazer, digamos que você não tenha necessidade financeira,
3973 mas você gosta de trabalhar. Eu trabalho pelas duas coisas, eu tenho necessidade financeira e
3974 eu gosto de trabalhar. Então é uma coisa que a gente tenta administrar, porque você realmente
3975 não está se sentindo em condições de trabalhar, mas você tenta relaxar, respirar fundo e falar:
3976 eu vou ter que encarar essa! Então a gente vai tentando administrar. O dia que a coisa está
3977 muito ruim pode sair mais cedo, você me dá licença para ir ao médico ou alguma coisa que
3978 consiga diminuir a carga horária ou me dar uma licença quando chegar no ponto crítico. Mas,
3979 é ruim a gente ficar afastado do trabalho também. Então, eu só entro em uma licença quando
3980 realmente eu cheguei no meu limite de não estar nem conseguindo sustentar o pescoço ou
3981 quando os meus ombros não dá pra levantar, porque bursite é coisa que não dá para você
3982 vestir uma blusa, não dá para você tirar uma blusa, não dá para você fazer grande coisa.
3983 Então, assim, eu vou até onde eu posso. Entrevistador: Você já entrou em licença para
3984 tratamento de saúde por esses motivos, relacionados ao trabalho? Entrevistado: Já,
3985 principalmente com crise de bursite. Eu cheguei a ficar três meses por causa da bursitee
3986 também já fiquei, se eu não em engano, por causa da hérnia na cervical. Essas foram as
3987 licenças mais longas, mas eu já tive licenças menores também, de menor tempo, por conta
3988 dessas duas situações. Entrevistador: Como as condições atuais de trabalho tem interferido no

3989 seu relacionamento com seus pares, chefias e usuários?Entrevistado: Como eu falei, eu
3990 consigo lá ter um bom relacionamento. Até porque eu não sou a única pessoa que sofre com
3991 as mesmas dificuldades de saúde. Então, é uma questão compreendida entre todos, a gente
3992 tenta se ajudar. Por exemplo, se hoje eu estou com muita dor, então o meu amigo vai lá e
3993 carrega aquela caixa para mim. A gente vai tentando se ajudar, porque todos eles sofrem de
3994 alguma dificuldade. Então é uma coisa que não sou só eu que tenho isso, então eu consigo
3995 entender a dor do outro eles conseguem me entender. A gente vai se ajudando.Entrevistador:
3996 E como as condições atuais têm interferido na qualidade do serviço que você presta.
3997 Entrevistado: É justamente na produtividade, porque eu produzo menos, eu faço menos numa
3998 quantidade menor de tempo, porque eu não estou me sentindo bem. E eu não posso me
3999 esforçar, ao ponto de ter que entrar em uma licença, mas nunca pára de trabalhar, faz menos,
4000 mas faz alguma coisa.Entrevistador: Então o que seria para você uma qualidade do serviço
4001 prestado?Entrevistado: Em primeiro lugar, melhorar essa situação ai de equipamento para a
4002 gente. Entrevistador: Ai você acredita que a qualidade do serviço... Entrevistado: Sim, com
4003 certeza. Porque, como eu falei antes, o ambiente é bom. Analisando o meu setor de trabalho.
4004 É claro que eu tenho uma dificuldade maior porque eu moro longe, então que gasto
4005 diariamente duas horas e quinze, duas horas e vinte para chegar no trabalho e o mesmo
4006 período, o mesmo tempo para voltar. Então, isso é um fator que, para o meu caso, que tenho
4007 esse problema na coluna cervical, duas conduções, a gente vem sacolejando e seu eu der um
4008 cochilo, pronto, já é um risco porque o pescoço já está em jogo, então eu já chego no serviço
4009 cansada disso e para eu ter um bom rendimento, tem que ter alguma coisa para dar uma
4010 compensação porque no final do dia eu vou encarar de novo aquele mesmo trajeto, duas
4011 conduções, duas horas e pouca para chegar em casa, então eu chego realmente em casa
4012 cansada.Entrevistador: Ok. Fique a vontade para acrescentar qualquer coisa que você julgue
4013 interessante dentro desse tema: qualidade de vida no trabalho, ergonomia, prática
4014 profissional... se você quiser acrescentar alguma coisa...Entrevistado: O que eu acho
4015 realmente positivo é de fato a compreensão do seu problema dentro do setor. Porque eu já tive
4016 dificuldade dentro de outros setores dessa compreensão, eu não tive essa compreensão. Eu
4017 tenho ao todo 21 anos de servidora e desde que eu trabalho eu tenho esses problemas de
4018 saúde, em função do trabalho, mas nem todas as vezes eu fui compreendida. E eu já tive vezes
4019 de ter que trabalhar doente, não ter como tirar a licença e eu trabalhava, ia para fisioterapia,
4020 morava longe... Então o que acontecia, o trabalho de fisioterapia era em vão, porque eu fazia a
4021 sessão, mas levava, de novo, várias horas na condução, para lá e para cá e não descansava
4022 porque eu ia e voltava do trabalho. Então eu acho que o importante no meu setor, que me
4023 ajuda, é exatamente essa compreensão, esse compartilhar, essa ajuda mútua. Você sabe que a
4024 pessoa ta doente, não ta fazendo “fita”, ela realmente está precisando de um apoio, de uma
4025 ajuda, está precisando de um tempo para ela se refazer, e ai, quando a gente volta, a gente
4026 volta melhor, com um novo gás, uma nova energia... e ai? Como é que você está? Você
4027 melhorou?... Então isso é um ambiente que conta muito, a compreensão no ambiente de
4028 trabalho conta muito.
4029 Entrevistador: Ok. Obrigada, é só isso.

Entrevista: 14

4030 Entrevistador: Essa é uma pesquisa que foca em identificar as práticas de ergonomia na
4031 qualidade de vida no trabalho. Para tanto, vou fazer algumas perguntas sobre a sua vida
4032 profissional, e sinta-se à vontade para abordar diferentes aspectos que você considera
4033 importantes dentro do contexto da ergonomia e qualidade de vida no trabalho. Todos os dados
4034 são mantidos sob confidencialidade. Nenhum entrevistado será identificado sob nenhum
4035 aspecto. Nossa conversa será gravada para facilitar a retomada de conteúdo. Então... só o seu

4036 primeiro nome... Entrevistado: [nome]. Entrevistador: O setor é Biblioteca Central.
4037 Entrevistado: Biblioteca Central. Entrevistador: Aqui, qual é este setor? Entrevistado: É o setor
4038 de Referencia da BC. Local onde são cadastrados os usuários, carteirinhas e onde são feitos os
4039 empréstimos e devolução de livros. Entrevistador: O seu cargo? Entrevistado: Auxiliar
4040 Administrativo. Entrevistador: A formação para esse cargo? Entrevistado: Exige nível médio.
4041 Eu tenho nível superior. Entrevistador: Tempo de Instituição? Seu tempo na Rural?
4042 Entrevistado: Olha, eu tenho eu 25 anos de serviço público, na Rural estou há mais ou menos
4043 12 anos. Entrevistador: aqui na Biblioteca Central? Entrevistado: Estou desde que trocou a
4044 atual administração da Universidade, quase um ano. Entrevistador: Conte-me sobre a sua
4045 trajetória profissional até chegar à Rural: Entrevistado: Bem falando sobre a sua trajetória
4046 profissional trabalhei como professora. Tá. Ééé... nessa ocasião... eu fiquei um... um ano e
4047 pouco trabalhando como professora. Eu iniciei... numa das salinhas me parece que ali do
4048 ICHS. Era uma salinha e a gente dava aula ali. Depois dali eu fui para... uma escola chamada
4049 Eulália, ali na reta do... do Piranema. E... ali... eu me deparei com... alunos, naquela época já
4050 existia, mas acho que o caso não era tão comentado, alunos agressivos. Eram alunos que já
4051 tinham assim 15 anos mas que ainda não... ainda estavam ainda na primeira série primária. E
4052 o que se falava com eles, eles já queriam agredir a gente. E aquilo foi... descontentando,
4053 apesar de quando eu fiz o... curso normal, eu adorava, eu amei e tal. Mas, ao mesmo tempo,
4054 nessa época, houve mudança de... prefeito. E o prefeito que entrou mandou uma turma
4055 embora. E eu fui no meio. Então fiquei algum tempo parada, depois eu tentei concurso pra...
4056 Pesagro, que é uma empresa do estado, é essa aqui, esse prédio em frente à Universidade
4057 Rural. Aí eu fiquei... acho que uns 3 anos... também passei pela mesma coisa, mudou a
4058 direção... Aí fui trabalhar sabe aonde? Lá em Guaratiba. Na Avenida das Américas. Porque ali
4059 tem uma Pesagro... voltada pra pescada. E eu saía daqui pra trabalhar lá. Isso durou mais ou
4060 menos uns 3 anos. Então mudou a direção e a direção fez uma outra limpa e eu fiquei... de
4061 novo desempregada. Eu fiquei uns 3 anos desempregada, quando surgiu a oportunidade de
4062 fazer um concurso para o Ministério da Agricultura. E assim eu fui, trabalhei 13 anos, que a
4063 sede do Ministério da Agricultura é na Praça Mauá no centro da cidade. Trabalhei 13 anos lá.
4064 Aí nessa época houve a possibilidade de eu ser redistribuída para a Universidade Rural. Eu
4065 tentei uma vez, aí se não me engano, o... o presidente naquela época era... acho que era o
4066 Fernando Henrique, alguma coisa assim, ele vetou todas as redistribuições. Já tava tudo
4067 pronto pra eu vim embora pra cá. Aí meu processo foi engavetado junto com muitas pessoas
4068 naquela ocasião, aí depois do nada a coisa voltou e graças a Deus em 2000 e... 5 se eu não me
4069 engano eu vim para a Universidade, redistribuída. Cheguei aqui, fui direto para o Instituto de
4070 Tecnologia. Nessa ocasião eu substitui, ééé... a [nome de outro servidor], que era... secretária
4071 lá do Instituto. Eu caí de pára-quedas lá eu tive que me virar pra... eu nunca tinha trabalhado
4072 como secretária, e sim como auxiliar administrativo. O meu cargo é datilógrafo. O extinto, é o
4073 extinto datilógrafo né? Mas aí lá eu... a substitui, porque ela estava em férias, e o outro
4074 menino que era o... o colega dela de secretaria também estava de férias. Então... Bom, fiquei
4075 lá um tempo na secretaria. Depois disso eu fui para o Departamento de Tecnologia de
4076 Alimentos, aonde fiquei 10 anos como secretaria do Departamento de Tecnologia. Aí de lá...
4077 eu tive a oportunidade de conhecer várias... vários chefes... passaram pela minha vida e tal,
4078 e... vários diretores... E acabei vindo para o Pavilhão Central, com a vinda do professor [nome
4079 de servidor] Silva sendo pró-reitor de assuntos administrativos. Como eu já trabalhava lá com
4080 ele, ele... conhecia o meu trabalho e tudo mais, me convidou pra ser secretária... na... na Pró-
4081 Reitoria de Assuntos Administrativos, onde fiquei o tempo que ele permaneceu como pró-
4082 reitor. Quando ele saiu... eu também saí, e vim pra cá pra Biblioteca Central. Entrevistador:
4083 Me relate então suas atividades aqui na Biblioteca Central. O que basicamente você fa
4084 Entrevistado: Então... eu vim pra cá, é... para o outro setor, que era o setor de confecção de
4085 carteirinhas, de acesso à biblioteca da Universidade, ééé... nada-consta... e outras coisas,

4086 assim... Bom, precisava de mim, eu... me punha à disposição. E com isso eu vim pro setor de
4087 referência... porque eu não fiquei na mesmice. Eu fui procurando... ajudar, conhecer as coisas,
4088 né, conhecer as pessoas, o trabalho. E, graças a Deus, a nossa... nossa chefe aqui do setor, né,
4089 nossa responsável pelo setor de referência... me... ééé, me colocou aqui. Tanto é que meu
4090 contracheque tá lá, eu sou do setor de referência. E aqui to... a disposição. Entrevistador: O
4091 que é qualidade de vida no trabalho para você? Diante esses anos todos que você tem de
4092 Rural? E por... cê já passou por vários setores aqui, então tem uma experiência ampla e uma
4093 vivência ampla. Entrevistado: Menina! Quando eu cheguei aqui... que eu me deparei com a...
4094 assim, como as coisas são diversas, né? Lá na... na Agricultura... era... digamos assim, era o
4095 top. Eu trabalhei dentro de uma diretoria no Ministério da Agricultura. Então era ar-
4096 condicionado à vontade, cafezinho à vontade, tudo acarpetado, tudo do bom e do melhor. Eu
4097 soube aproveitar daquilo. Aí vim pra cá, foi diferente... as coisas foram diferentes, os locais
4098 foram diferentes. Os móveis... tudo diferente. Lá não tínhamos dificuldade de acessar... as
4099 coisas eram todas melhores, os computadores melhores e tal. Mas aqui já tínhamos essa
4100 dificuldade. Mas a gente procurava trabalhar com o que tinha. É, por exemplo, mobiliário lá
4101 era totalmente diferente do mobiliário daqui. Daqui que eu falo de toda a Universidade. Desde
4102 a Tecnologia, pela... por tudo. Então é... tive assim que, meio que um choque né? Cê tá num
4103 patamar e... você desce tem um choquezinho (risos). Mas a gente **acaba meio, camaleão...**
4104 acaba se adaptando às coisas né? Tentando se adaptar pelo menos. Aqui na Universidade e
4105 neste setor temos sempre disposição... Um sempre ajuda ao outro no que é possível e muito
4106 mais... As pessoas são ótimas...Entrevistador: O que evidencia mais desse choque pra você?
4107 Você pode pontuar? Entrevistado: Eu não... entendi muito a sua pergunta. Entrevistador: O
4108 que tá mais defasado em termos de qualidade de vida no trabalho? Você já trabalhou... no
4109 Ministério da Agricultura, onde tudo era ótimo, e aí você chegou aqui teve um
4110 choque.Entrevistado: Sim. Entrevistador: Aí você falou mobiliário...Entrevistado: Tá. Então,
4111 continuo falando...Entrevistador: Que bateu de mais forte em relação a sua qualidade de vida
4112 no trabalho? Quando você teve essa troca. Entrevistado: É mais com relação a... a mobiliário,
4113 a... por exemplo, você pode ver aqui olha [aponta a iluminação e as tomadas da sala], nós
4114 temos só com uma fase ali de...de... de energia...Entrevistador: De iluminação? Entrevistado:
4115 De iluminação, né, no setor. Ééé...até que eu to, a gente tá tendo... uma acessibilidade aqui a...
4116 a internet, essas coisas assim. Ééé... mas no mais... É isso. Eu, por exemplo, eu tenho uma,
4117 uma... como que fala [coloca as mãos nas costas e faz expressão facial de dor]? Aqui, é
4118 lombar? Entrevistador: Dor lombar?Entrevistado: É, eu tenho uma dor lombar, então meu...
4119 minha cadeira não é boa, só tem aí um negocinho pra botar que... [se refere ao apoio de pés],
4120 ajuda, porque eu sofro de varizes também, aí dá uma ajudinha boa. Mas no finalzinho do
4121 expediente os ossinhos aqui já tão meio doloridos de ficar aqui sentada o tempo todo. Não
4122 tem apoio para os braços... né? Entrevistador: Então, como a estrutura de trabalho, ou seja, o
4123 espaço físico, o mobiliário, os instrumentos, permitem você executar suas tarefas? Isso...
4124 facilita ou dificulta na hora de você trabalhar? Esse mobiliário, essa estrutura? Entrevistado:
4125 É, de uma certa forma, é... ela dificulta com relação, por exemplo, à... à cadeira, né? Assim,
4126 dificulta. Mas no mais, é... só quando dá um problema mesmo no... no computador, temos que
4127 chamar ajuda e tal. Mas no mais... tá funcionando direitinho, tá dando pra levarmos.
4128 Entrevistador: Tá. Como você... percebe essa influência? Você fala que tá dando pra levar, né,
4129 essa estrutura. E como seria isso? Entrevistado: Então, eu creio que... para uma... biblioteca
4130 como esta, dentro de uma universidade como esta... uma... uma biblioteca famosa e tal, é, por
4131 exemplo, nós poderíamos ter... ééé... coisas mais modernas... pra um empréstimo, para a...
4132 devolução dos, dos... acervos, do acervo em si né? Poderia ser muito melhor. Muito melhor
4133 mesmo. Por exemplo, a biblioteca nova, para onde vamos mudar, que já deveríamos ter
4134 mudado, mas por conta de... de estrutura... ele não tá totalmente pronta né? Ela não tem um
4135 bom acesso para cadeirante. E nós aqui temos uma colega cadeirante. Isso sem falar do

4136 usuário... né, sem falar dos alunos, que podem...é... vir a utilizar o serviço da biblioteca e
4137 são... deficientes...né, cadeirantes. Entrevistador: E como você vivencia isso? Entrevistado:
4138 Ai, eu acho, fico agoniada. Acho chato. Por exemplo, a... nossa colega ela fica o tempo todo
4139 na cadeira dela. Entrevistador: A cadeirante? Entrevistado: A cadeirante. Ela vem, senta só na
4140 cadeira dela, ééé... Outro detalhe... poderia haver... para os cadeirantes... um banheiro melhor,
4141 melhor equipado, né, com barras, mais amplo. Tudo que favorecesse a movimentação deles
4142 né? Pra nós, que não temos as limitações que eles têm, tá muito bom. Aqui pode ter o
4143 aspectozinho meio que feinho, meio que bagunçado, mas tá tudo limpinho, tudo
4144 organizadinho, não falta nada lá no nosso banheiro... ééé... assim, com relação à refeitório, a
4145 gente tem geladeira, nós temos geladeira, temos um micro-ondas, um fogão. Uma estrutura.
4146 Entrevistador: Certo. Vamo lá. O que promove sensação de bem estar no trabalho para você?
4147 Entrevistado: Sim. Éé... tudo isso que eu já reporte, e mais um ambiente, um clima
4148 organizacional. Entrevistador: Pode citar exemplos? Entrevistado: Sim. Poxa.... É... é tão bom
4149 você chegar ao trabalho, e... encontrar seus colegas de trabalho, muito das... muito das vezes
4150 eles podem até... se tornar nossos amigos, né? A... o coleguismo é tanto que eles tornam
4151 nossos amigos, de frequentar nossa casa. Chegarmos, dá um, dá um... um bom dia alegre, um
4152 abraço bem apertado neles, ter um convívio... no seu setor de trabalho... excelente, porque é
4153 isso também que ajuda... pra que muitas das coisas que você acha tão ruim, que te incomode
4154 muito, você deixa pra lá. Porque o convívio tá excelente. É tão bom você se dar bem com todo
4155 mundo no seu local de trabalho? Se você tiver muito às vezes... assoberbada com o seu
4156 trabalho, você faz o seu trabalho que você nem sente, porque tá um clima gostoso, um clima
4157 favorável pra que isso tudo aconteça. Entrevistador: E você percebe, vivencia isso aqui na
4158 Biblioteca? Entrevistado: Sim, graças a Deus, a partir do momento que eu vim, percorri todos
4159 esses locais... mas eu já tive local... de trabalho... que era uma coisa de louco. Mal davam bom
4160 dia pra você, só faltava perguntar assim “bom dia por quê?”. Só faltava isso. Mas, em
4161 compensação, houve em maior número, houveram em maior número, setores de trabalho...
4162 que era maravilha. O último então, na Pro- Reitoria de Assuntos administrativos, nossa, nós
4163 éramos uma família ali. Tínhamos todo mês aniversariante do mês, era aquela festa, aquela...
4164 ninguém brigava, “ah, não vou dar, ah não sei o que”. Não. Era assim, chegava aquele dia já
4165 tava lá fixado na parede, os aniversariantes daquele mês, a gente coletava um dinheirinho,
4166 comprávamos tudo que tinha que fazer e tal. E aqui tá indo pelo mesmo... éé... caminho.
4167 Entrevistador: Certo. Então, o que promove sensação de mal-estar no trabalho pra você.
4168 Entrevistado: Isso que eu lhe falei, é você chegar o colega tá de cara amarrada, ou a chefia tá
4169 de cara arrumada, ou ficar como coisa que a gente sabe que existe né? O chefe, éé... chefe...
4170 ou seja, persegue colega de trabalho, persegue a gente, o... os chefes deveriam fazer cursos,
4171 conforme aqui na Universidade existe né, pela CODEP, de gestão. Né? Chefe é diferente de
4172 gestor, né, então isso é uma coisa que incomoda muito, né? Entrevistador: Você falou na
4173 resposta anterior que às vezes no trabalho a gente tem algumas dificuldades. Mas que o clima,
4174 as relações interpessoais, fazem você superar essas, essas dificuldades. E quais seriam essas
4175 dificuldades? Entrevistado: Então, quando eu... Entrevistador: Pode citar exemplos.
4176 Entrevistado: Tá. Quando eu... fiquei um tempinho na, no departamento lá ainda dentro do
4177 Instituto de Tecnologia, ééé... eu... fiz vários cursos ao longo dessa minha vida... dentro da
4178 Universidade e fora dela também, e cheguei com ideias... novas, eu queria mostrar aquilo que
4179 eu aprendi. Pra que eu ia aprender aquilo e enfiar na gaveta, né? Então eu cheguei e disse:
4180 “olha, eu aprendi isso, aprendi aquilo outro, papapa papa... vamos... vamos, né, tentar
4181 modificar”. Nossa! A menina que já estava lá naquele local, ela já tá até aposentada... ela...
4182 me tratou, assim, com uma soberba, e me disse assim “olha, quando toda a Universidade
4183 Rural mudar o sistema, a gente muda”. Eu falei assim “ué, mas... se alguém não começar... a
4184 mudar, não haverá mudança nunca, vai ficar engessado a vida inteira”. Como se diz né, vai
4185 ficar fora da caixinha. Aí... eu deixei pra lá, eu não quis me indispor com ela, ela já estava lá

4186 na secretaria desse departamento há muitos anos, e... eu deixei pra lá. E pouco tempo depois
4187 ela aposentou, e depois eu também saí dali, fui pra um outro... aliás, eu vim pra cá. E pronto,
4188 cabou. E aqui não, aqui eu pude mostrar aquilo que eu aprendi pelos cursos da... pela
4189 CODEP... eu pude mostrar ali, ééé... o que eu aprendi, não detive pra mim. Entrevistador:
4190 Certo, botou na prática né? Entrevistado: Botei na prática. Entrevistador: Vamos lá: a tarefa, o
4191 serviço que você presta aqui demanda um trabalho maior na execução do que parece?
4192 Entrevistado: É... quando eu vim pra cá, foi em... no início de período de ano letivo. Te
4193 confesso que eu fiquei assim meio... [suspira]... mas... graças a Deus eu consegui dar... cabo
4194 daquilo porque... ééé... tinha vindo... vem muito aluno né? Alunos novos. Então a necessidade
4195 de se fazer as carteirinhas, quando eu ainda estava lá, naquele outro setor, era muito grande,
4196 mas eu chegava aqui às 8, parava pra almoçar, retornava, e no final do, do, do meu tempinho
4197 aqui né... não tinha mais... é, formulário pra você jogar aqui no sistema. Eu
4198 pego... Entrevistador: Você jogava todas as carteirinhas, tudo no sistema? Entrevistado:
4199 Jogava todos os formulários para a confecção das carteirinhas. Que não era uma coisa que eu
4200 fazia. Eu só lançava os dados dos alunos, que me eram fornecidos através deste formulário, e
4201 uma outra pessoa confeccionava as carteirinhas. Mas eu fui... eu passei a fazer as carteirinhas
4202 também. Aqui já tem. Aqui elas já estão digitalizadas para que as transforme em carteirinha.
4203 O sistema que tem aqui... Que eu não sabia, nunca tinha mexido com aquilo, mas a...a...
4204 bibliotecária, a [nome de servidor], me ensinou, eu peguei... e pronto, num instantinho fácil.
4205 Graças a Deus. Entrevistador: Ok. O que significa qualidade no serviço prestado no seu
4206 trabalho? Pra você? Entrevistado: É, pra mim é... é... de repente eu pudesse até desenvolver
4207 melhor... se eu tivesse mais... qualidade de vida no trabalho. Por exemplo, o [cita o nome de
4208 um trabalhador da COTIC] tava aqui né, o menino lá da COTIC e a nossa diretora acabou de
4209 me perguntar e perguntou a ele sobre o funcionamento ali daquela parte elétrica e tal. Nós
4210 tamos sem o... o bebedouro tá parado. Por quê? A tomada ali não funciona. Aí que tá aqui
4211 mais perto da gente... não tá funcionando. Aí já temos que ir pra outro lugar, pegar água, pra
4212 vim trabalhar.
4213 Entrevistador: Vamo lá. Como as condições atuais, até 2017, de trabalho, têm interferido na
4214 sua saúde? Então como essas condições interferem na sua saúde? Entrevistado: É, como eu lhe
4215 havia dito, é... eu... tenho problema de artrose, né, minha lombar não é boa... questão só
4216 mesmo do mobiliário, e da, da... da luz, né? Se tivesse melhor iluminação seria muito bom,
4217 porque eu já to usando multifocal, né? Aliado à idade... já vai forçando mais a visão.
4218 Entrevistador: Então você acredita que essa estrutura aqui de mobiliário tem contribuído pra
4219 um certo adoecimento? Pra esses problemas da lombar, de varizes... Entrevistado: Ah sim.
4220 Sim. Aumenta sim. Entrevistador: Você faz tratamento pra isso? Entrevistado: Faço.
4221 Entrevistador: Você já ficou afastada alguma vez, de licença médica, por conta desses
4222 problemas? Entrevistado: Eu já fiz 3 cirurgias... de varizes. Agora, assim, na coluna, cirurgia
4223 não. Só mesmo fisioterapia, que me ajuda muito. Entrevistador: Mantém esse tratamento
4224 então? Entrevistado: To... mantenho. To mantendo sim. Entrevistador: Tá. Então como as
4225 condições de trabalho têm interferido no relacionamento com seus pares, com a chefia, com
4226 usuários? Ou se interfere? Dificulta? Entrevistado: Não, não, não. Entrevistador: Ok. E como
4227 essas condições de trabalho têm interferido na qualidade do serviço que você presta? Você já
4228 falou mais ou menos. Mas você poderia pontuar mais um pouquinho? Entrevistado: Deixe ver
4229 aqui... Ah... veja a altura dessa mesa, eu tive que botar esse livro pra que a tela do computador
4230 ficasse no meu campo de visão. Eu ficava assim ó [mostra a posição retorcida que ficava
4231 sentada]. Aí ela ia... a cervical... começava a castigar [expressão facial de dor]. Então é assim
4232 dói de um lado ou incomoda o outro, isso é com relação ao mobiliário. Entrevistador: Tá ok.
4233 Então agora, pra finalizar, fique à vontade pra acrescentar algo que julgue importante sobre o
4234 trabalho, ou sobre as questões à respeito da entrevista, que seria o tema qualidade de vida no
4235 trabalho, estrutura de trabalho, ergonomia, as práticas que você adota aqui pra superar as

4236 questões de estrutura. Você quer acrescentar alguma coisa? Entrevistado: Então... ééé... teve
4237 uma época em que a Universidade... disponibilizava umas alunas de... de Educação Física,
4238 que davam... não eram bem aulas, mas... umas instruções de ... como nós deveríamos nos
4239 comportar com relação à postura, né? Elas davam aula... laboral. Fazíamos no corredor do
4240 Pavilhão Central. Porque não tínhamos, não temos... um local adequado para que isso seja
4241 desenvolvido. Mas aí, isso ao longo do tempo foi acabando. Não temos mais esse... essa...
4242 essa ajuda. Mas aquilo que nos foi passado, pelo menos pra mim, naquela ocasião... ééé... eu
4243 ainda procuro praticar. Mesmo ainda indo... não indo para uma academia, alguma coisa assim,
4244 mas eu... por exemplo não me levanto sem que eu faça algum exercício que elas tenham...
4245 passado para nos ajudar. Então isso seria uma coisa... e... que mais mesmo? Entrevistador: É,
4246 seria só pra você acrescentar alguma coisa que cê julgue interessante. Por exemplo: nas suas
4247 práticas, na sua rotina profissional, você não tem o mobiliário adequado, então você pegou e
4248 botou... ajustou ali, você deu o seu jeito né? Entrevistado: É, dei o meu jeitinho. Entrevistador:
4249 Tem alguma outra coisa que você tenha dado o seu jeitinho pra superar essas dificuldades da
4250 estrutura? Entrevistado: Não, porque... muitas das coisas... não depende de mim. Aí já
4251 depende de um profissional. Nós estamos, por exemplo... tem vários computadores aqui que
4252 tão parados, porque... dá pane, aí vai e volta pra COTIC. Aí é... é assim, desesperador. E às
4253 vezes você tá com coisas pra fazer... que tem assim uma certa... urgência né, pra você
4254 desenvolver aquele trabalho e você não consegue porque tá... tá quebrado... ainda não foi
4255 consertado. E por aí... tem dias que a nossa bibliotecária aqui, coitada, fica doida, que quer ver
4256 a coisa andar a coisa não vai pra frente. Mas no mais... é isso. Entrevistador: Tá ok!

Entrevista: 15

4257 Entrevistador: Essa é uma pesquisa que foca em identificar as práticas de ergonomia na
4258 qualidade de vida no trabalho. Para tanto, vou fazer algumas perguntas sobre a sua vida
4259 profissional, e sinta-se à vontade para abordar diferentes aspectos que você considera
4260 importantes dentro do contexto da ergonomia e qualidade de vida no trabalho. Todos os dados
4261 são mantidos sob confidencialidade. Nenhum entrevistado será identificado sob nenhum
4262 aspecto. Nossa conversa será gravada para facilitar a retomada de conteúdo. Então... só o seu
4263 primeiro nome... Entrevistado: Certo. Entrevistador: Setor? Entrevistado: Sou da biblioteca
4264 central, processamento técnico, no setor de formação e desenvolvimento de acervo.
4265 Entrevistador: Seu cargo? Entrevistado: Sou bibliotecária. Entrevistador: Formação?
4266 Entrevistado: Tenho especialização no curso de gestão universitária. Entrevistador: Tempo de
4267 instituição? Entrevistado: 24 anos, 3 meses e 13 dias. Vi ontem! Entrevistador: Tempo no
4268 setor? Entrevistado: O mesmo tempo. Entrevistador: Sua idade? Entrevistado: 54
4269 Entrevistador: Então vamos lá, relate de forma sucinta as suas atividades. Entrevistado: Bem,
4270 o meu setor é responsável pelo recebimento e distribuição de todo o material bibliográfico que
4271 a instituição adquire. Então a gente faz a verificação das caixas, quando chegam, com os
4272 termos, prepara todo o registro desse material e já se encaminha esses materiais
4273 bibliográficos, livros, teses, dissertações, periódicos para o processamento de livros e
4274 periódicos, são dois setores diferentes. Entrevistador: Relate-me de forma sucinta as suas
4275 atividades profissionais antes de chegar à rural. Entrevistado: Bem, eu já fui bibliotecária em
4276 outra instituição e também já fui auxiliar técnico, fui auxiliar administrativo... Na ordem, na
4277 sequência: auxiliar em administração escolar, depois eu passei a bibliotecária na instituição
4278 escolar e, logo em seguida vim para a Rural e fui professora também... Entrevistador: Foi
4279 professora também? Entrevistado: Fui professora também? Entrevistador: Como você percebe
4280 a qualidade de vida no trabalho na instituição? Entrevistado: Bem, a qualidade de vida, é uma
4281 coisa muito relacionada a pessoas. O meu relacionamento com as pessoas é fantástico dentro
4282 da instituição. Agora, em termos de ir para administração já é um pouco diferente. Há um

4283 distanciamento, há uma... não vou dizer uma lacuna, mas uma... eles tem um pouco de
4284 preconceito com a questão do técnico-administrativo. Então, é muito difícil você conseguir
4285 quebrar essa barreira de docência com técnico. Esse é o maior problema que a gente tem deles
4286 entenderem os procedimentos administrativos de uma biblioteca, no meu caso, eles têm um
4287 pouco de dificuldade. Certo? Entrevistador: Como a estrutura de trabalho, ou seja, o espaço
4288 físico, mobiliário, os instrumentos, permitem você executar as suas tarefas? Entrevistado:
4289 Com muita dificuldade, porque nem todos os equipamentos estão de acordo com o que a
4290 gente precisa... e a gente dá um jeitinho para poder trabalhar. Então, é uma dificuldade de
4291 comprar mesas e cadeiras adequadas, equipamento atualizado, falta de material mesmo para a
4292 gente poder trabalhar. É uma dificuldade que a gente encontra. Entrevistador: E como vocês
4293 lidam com isso no dia a dia? Entrevistado: Jeitinhos... Entrevistador: Pode exemplificar?
4294 Entrevistado: Posso, por exemplo: o nosso monitor não tá na altura que tem que ficar.
4295 Colocamos o livro em baixo para o monitor ficar um pouco mais alto. Falta apoio de pé. Você
4296 vai e coloca alguma coisa para apoiar o pé. Falta luminosidade. A nossa sala tá com problema
4297 elétrico, não tem [no sentido de iluminação ser insuficiente, risco de quedas].Então, você traz
4298 abajur de casa, que não é o adequado para a questão de luminosidade. Tem também a questão
4299 de saneamento, muita barata... de dedetização...o que você faz? Traz o veneno [expressão de
4300 insegurança por manipular veneno]para colocar na sala para evitar esse tipo de vetor dentro
4301 do nosso setor...Então são alguns exemplos que a gente tem, né? Vamos ver agora se vai
4302 melhorar...Entrevistador: Como você vivência essas dificuldades? Entrevistado: Bom, eu sou
4303 uma pessoa muito positiva. Às vezes é muito difícil você passar por isso.Até porque, às vezes
4304 você está com um grupo de trabalho, e você tem que motivar as pessoas para trabalharem, e
4305 você tá vendo que é muito difícil. Isso me causa uma certa frustração.Mas é aquela história, a
4306 gente vai tentando amenizar. Dá os jeitinhos, amenizar daqui, ameniza de lá, traz o material
4307 para casa para ver se ameniza. Compra muitas vezes você compra as coisas para facilitar o
4308 trabalho. Então, é assim que eu tento lidar, para mim é frustrante, eu já falei isso outro dia em
4309 uma reunião. Para mim é uma frustração, e o não reconhecimento dessas suas posturas para
4310 auxiliar no trabalho. Então, você fica meio frustrado, às vezes eu me sinto meio frustrada.
4311 Entrevistador: E o que você faz para contornar isso? Tem como? Entrevistado: Dentro da
4312 instituição é muito difícil. Eu faço por fora, aí vou procurar outras coisas para fazer. Faço
4313 trabalhos manuais, procuro caminhar, procuro arejar. Agora, dentro da instituição eu não vejo
4314 muita ajuda nesse sentido. Entrevistador: Você não vê um como contornar essas
4315 dificuldades?Entrevistado: Não, eu não vejo solução, assim...de imediato? Não, não
4316 vejo.Entrevistador: Vocês já tentaram de alguma forma contornar?Entrevistado: Existem
4317 reuniões, nessas reuniões se coloca para a administração, se coloca para os seus superiores
4318 hierárquicos, né. Mas, às vezes eu vejo também que eles ficam de pés e mãos amarrados,
4319 porque não tem verba, tem prioridades que são acima das nossas, então a gente fica nessa
4320 situação, é muito difícil. Eles dizem que a biblioteca, no caso, o setor, é prioridade, é
4321 importante, mas morre por aí. É muito difícil você conseguir qualquer coisa. Entrevistador: O
4322 que promove sensação de bem estar no trabalho para você?Entrevistado: Relações pessoais, é
4323 o que melhor, assim, no meu setor são as relações pessoais. Porque a gente conseguiu fazer
4324 um grupo, apesar de todas essas adversidades, as adversidades são muitas, mas a gente tem
4325 uma relação pessoal muito bacana no grupo, com todas as diferenças que a gente
4326 tem.Entrevistador: O que promove para você sensação de mal-estar no trabalho?Entrevistado:
4327 Não conseguir cumprir as suas tarefas, a sua rotina, os seus processos de trabalho por falta de
4328 material, de equipamento, de incentivo, de capacitação, agente solicita capacitação, eu sei que
4329 a verba está curta, mas ninguém vai. A gente pede um curso, não tem. E você vê que algumas
4330 pessoas vão e você não vai. Então isso aí desestimula a gente a querer continuar, melhorar,
4331 achar novas maneiras de trabalhar, em fim... Então isso aí, é uma coisa que a gente
4332 vê...Entrevistador: Como essa situação da capacitação e essa dificuldade têm interferido na

4333 sua rotina profissional? Tem interferência? Entrevistado: Olha, nós estamos em um momento
4334 na minha profissão que ela tem que estar sempre se atualizando. Agora, com o advento de
4335 TI's e novos recursos para buscar informação, a gente não ta se atualizando, a gente ta ficando
4336 para trás. Aí você vai nos eventos, em uma reunião, em uma palestra, você vê coisas que você
4337 podia estar implantando dentro da instituição e você não consegue. Primeiro, porque você não
4338 conhecia, porque você não tem esse conhecimento. E quando você descobre, já está até uma
4339 coisa ultrapassada. E aí todo mundo, "ah você não tem na sua instituição isso, você não fez
4340 isso, não sabia disso?". Então, isso é um problema para a gente, né, na minha área. Mas, eu
4341 tento me capacitar por fora, com o meu dinheiro, dispor do meu horário, e implantar aqui, e eu
4342 vejo que a instituição não me dá esse retorno. Em nada, né, em nada...

4343 Entrevistador: Quais são as dificuldades que você percebe para executar suas tarefas... Você
4344 tem uma rotina e tem que executar, quais são suas principais dificuldades? Entrevistado:
4345 Equipamento, a questão de internet. É uma questão também de pessoal, ta reduzindo cada vez
4346 menos, porque o pessoal ta a maioria se aposentando, ta diminuindo o numero de pessoal.
4347 Então você ta sobrecarregando outras pessoas e você também com isso. Entrevistador: E o
4348 que você tem feito para contornar essa dificuldade? Entrevistado: É a mesma coisa, você acaba
4349 assumindo o trabalho dos outros, aí você se sobrecarrega, não tem tempo de melhorar o
4350 técnico, o próprio trabalho que você tem que executar para as coisas fluírem dentro de um
4351 padrão. E aí você vê, mesa ruim, cadeira ruim, iluminação ruim...e você fica como, quando
4352 você resolve a situação, você ouve que não devia ter feito isso... Entrevistador: E aí, como
4353 você se sente? Entrevistado: Ah, eu me sinto muito mal, porque se eu to querendo que as
4354 pessoas tenham uma condição de trabalho melhor e dêem também o melhor delas para o
4355 setor.... Aí você fica frustrada...é o grande tema é a frustração...insatisfação
4356 mesmo... Entrevistador: A tarefa, o serviço que você presta demanda um trabalho maior na
4357 execução do que parece? Entrevistado: Olha, quando chega para a gente, a gente tem que ser
4358 ágil, bem ágil. Por que o nosso material tem que estar disponível para o nosso usuário o mais
4359 rápido possível. Então, a gente tem uma sobrecarga e a gente fica com dificuldade de
4360 executar. Então, você fica sobrecarregada até psicologicamente. Eu digo assim, você fica
4361 preocupada até de aquilo não dar tempo. De você colocar a tempo hábil e você tem prazos a
4362 cumprir e respostas a dar para outros setores, porque você tem que entregar documento que
4363 chegou, encaminhar... essa sobrecarga afeta agente. Entrevistador: Como as condições atuais
4364 até 2017 tem interferido na sua saúde? Entrevistado: Todas.... Minha saúde. Primeiro, assim, eu
4365 tive vários problemas. Por não ter um mobiliário adequado, a questão de LER, muitas lesões,
4366 a questão de problema visual que aumentou por conta da não iluminação adequada. O meu
4367 grau de óculos, está aumentando assustadoramente, muita coisa repetitiva: coluna, tendinite,
4368 bursite, e vai nesses "ites" todos de execução, de digitação desesperada, tudo isso.
4369 Entrevistador: Mas, você continua tabalhando? Entrevistado: Continuo! Entrevistador: E o que
4370 você tem feito para contornar essas questões de saúde? Entrevistado: Bom, apoio na parte de
4371 fisioterapia. Faço também pilates por fora, faço terapia ocupacional, vamos dizer assim. Não é
4372 com um terapeuta, mas agente faz algumas coisas para arejar a cabeça. Faço tratamento com
4373 medicação. Quase semestralmente agente tem que tomar um remédio para aliviar a
4374 inflamação dessas "ites" todas da vida. É o que eu procuro fazer. Entrevistador: Como essas
4375 relações de trabalho tem interferido na relação com seus pares? Os colegas, a chefia, os
4376 usuários da biblioteca? Entrevistado: No meu setor a gente não tem tanto atendimento ao
4377 usuário, é mais atendimento interno mesmo. Eu sinto que se eu falto, eu sei que eu vou
4378 sobrecarregar alguém que vai executar o meu trabalho. E têm umas coisas que, como eu sou a
4379 responsável pelo setor, só eu sei responder, não é nem questão de não dividir tarefa. É que
4380 tem que assinar, tem que dar o aval final. Tem que verificar com documentação que vem de
4381 órgãos a cima. Então meus pares ficam amarrados e também sobrecarrega, o que não é justo,
4382 porque eles também já estão sobrecarregados coitados. Entrevistador: Como isso tudo tem

4383 interferido na qualidade do serviço que você presta?Entrevistado: Meu usuário interno, a
4384 gente sente que, assim...a redução do número de bibliotecários principalmente, a gente ta
4385 ficando com essa sobrecarga de processamento, e eu vejo que eles também ficam com a
4386 qualidade mais baixa, porque a gente tem que fazer tudo correndo e as vezes deixamos
4387 detalhes para trás, né, por descuido, por alguma coisa assim... e que prejudicam na hora de
4388 buscar um livro não se acha por um erro que a gente cometeu por sobrecarga. Entrevistador: E
4389 como vocês tentam contornar esta situação? Se é possível...Entrevistado: Olha, agente tenta
4390 corrigir. Quando agente detecta numa busca no nosso sistema e agente vê que foi erro nosso a
4391 gente corrige, a gente tenta recuperar o erro, refazer o que foi feito errado, mas isso retrocede
4392 o processo todo. Então, isso é uma coisa que não deixa alavancar, né?Entrevistador: E como
4393 vocês vivenciam isso, tem uma sobrecarga, essa sobrecarga gera erro e como você percebe, o
4394 que isso gera internamente?Entrevistado: De frustração mesmo. Eu fico meio frustrada,
4395 porque a gente quer fazer o melhor. Eu profissionalmente gosto de fazer as coisas e pensar
4396 assim. Conseguir executar da melhor forma possível, com qualidade. Ai quando você vê que
4397 você ta, nessa situação, você fica frustrada...poxa, fiz com tanto cuidado, mas a sobrecarga é
4398 tão grande, o volume é tão grande, tem que ser ágil, que a gente não consegue ir para a frente.
4399 Nós tivemos agora mesmo, nós tivemos uma baixa de duas bibliotecárias do setor e que não
4400 foi repostado, não tem gente para recolocar. Então, o que era feito por seis, agora é feito por
4401 duas. O que era feito por três, ta sendo feito por uma. Então assim, você fica sobrecarregado e
4402 se sente frustrada...Entrevistador: Você consegue lidar bem com essa situação do
4403 erro?Entrevistado: Do erro? Ah consigo, porque a gente é humano, eu não me incomodo com
4404 erro não. Mas assim, gostaria de fazer tudo sem errar, mas não me incomoda, não...Quando a
4405 gente tem que corrigir, a gente corrige mesmo....mas eu não me incomodo não...Entrevistador:
4406 E dentro da equipe?Entrevistado: Acho que esse é o grande relacionamento que a gente
4407 conseguiu manter, porque a gente sabe que a gente tem possibilidades de erro. Então, isso a
4408 gente entende, e ninguém fica zoando um ao outro porque alguém errou ou fica falando “ta
4409 vendo, fulano fez errado”. Não, a gente chega e fala, “fulano, olha, isso aqui a gente tem que
4410 melhorar, tem que corrigir, tem que fazer”. Mas eu mesma não me incomodo, não. Errar não
4411 me incomoda.Entrevistador: Em relação à chefia e essa situação de sobrecarga e
4412 erro?Entrevistado: A minha chefia é a direção. A nossa relação é com ela e ela deixa a gente
4413 bem livre para trabalhar. Porque se a nossa seção funciona, é menos um problema para ela ter
4414 que resolver, né? Agora, ela está ciente o número reduzido de bibliotecários, ela está ciente de
4415 todas as questões, mas ela também tem as limitações que a própria instituição coloca para ela.
4416 Entrevistador: Ok. Então fique a vontade para acrescentar qualquer coisa que você julgue
4417 necessário, que tenha a ver com o tema da pesquisa: o tema de qualidade de vida no trabalho,
4418 ergonomia, em relação à sua rotina profissional, em relação à prática
4419 profissional.Entrevistado: Bem, na minha prática profissional a questão de capacitação e
4420 atualização é muito importante, porque se a gente não acompanhar, quem perde é a
4421 instituição. Então, acho que a capacitação ta, assim, muito deixada pra escanteio dentro da
4422 instituição para o técnico. Na parte, profissional, eu gostaria de ter mais profissionais dentro
4423 da minha área trabalhando para não sobrecarregar tanto só uma pessoa em cada setor. Eu
4424 gostaria de ter mais porque é um trabalho técnico, o meu setor é muito técnico. Eu gostaria de
4425 ter mais profissionais para dividir as responsabilidades, dividir os próprios processos de
4426 trabalho, seria muito melhor. E, assim, quanto a instituição, gostaria que ela tivesse, assim,
4427 um olharzinho mais “nós sabemos e vamos fazer porque isso é importante para vocês”. Na
4428 qualidade de mobiliário, de iluminação, de espaço, dos horários da instituição, tudo isso...Eu
4429 gostaria que tivessem um pouquinho mais de olho para a gente...Entrevistador: E como você
4430 percebe essa expectativa em relação à biblioteca? Qual é a sua expectativa?Entrevistado: É,
4431 pois é, agora a minha expectativa pessoal é a mudança, que nós estamos indo para um prédio
4432 novo. É um prédio enorme e eu pelo menos estou muito preocupada com a questão de

4433 pessoal, porque agente ta perdendo pessoas que estão se aposentando por conta das medidas
4434 que estão sendo tomadas aí pelo governo. A minha preocupação maior é a questão de pessoal.
4435 Como é que a gente vai prestar um trabalho legal, adequado, bacana, se as pessoas estão
4436 saindo e se aposentando, né? Mas, o prédio novo eu espero que eles dêem estrutura física para
4437 a gente poder trabalhar melhor, né? Pelo menos de ambiente ficar melhor...parte de
4438 iluminação, de água, de espaço, isso que espero ficar melhor. Agora, quanto a pessoal, acho
4439 que não tem boas previsões, não. Pelo contrário, eles estão querendo que a gente trabalhe
4440 naquele prédio gigantesco com o mesmo pessoal que a gente tem hoje em dia. Não sei se vai
4441 dar, vamos ver...Entrevistador: Não tem previsão de concurso?Entrevistado: Não tem, não
4442 tem. E da nossa área, não tem. Nós perdemos as duas vagas que saíram agora. Foram
4443 transformadas as vagas...Tá bom? Mais alguma coisa?Entrevistador: Tá bom, muito obrigada,
4444 pela entrevista, vou enviar a transcrição para você conferir e só isso.

Apêndice 4: Quadro com as Categorias Descritivas

Quadro de categorias: vivencias por entrevistado															
Setor	COTIC						PROPLADI					BC			
Entrevistado	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
Categorias															
1 Estrutura física (inadequada)	X	X	X	X	X	X	X	-	X	X	X	X	X	X	X
2 Riscos à saúde (adoecimento)	X	X	X	X	X	-	X	-	-	X	X	X	X	X	X
3 Estresse físico e psicológico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-	X	-	X
4 Práticas de ergonomia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5 Satisfação no trabalho	-	X	X	X	X	-	X	X	X	X	X	-	X	X	X

Apêndice 5: Checklist - Risco Ergonômico COTIC, PROPLADI e BC

- Descrição da atividade: Atividade de entrada de dados, estação de trabalho informatizada.

Maior parte do tempo sentado. De turno integral, jornada de quarenta horas semanais.

Questões do <i>Checklist</i> de Couto:		Setores		
		COTIC	PROPLADI	BC
1	Sobrecarga física			
1.1	Há contato da mão ou punho ou tecidos moles com alguma quina viva de objetos ou ferramentas?	06 Sim	04 Sim	06 Sim
1.2	O trabalho exige o uso de ferramentas vibratórias?	0	0	0
1.3	O trabalho é feito em condições ambientais de frio excessivo?	0	0	0
1.4	Há necessidade do uso de luvas e em consequência disso o trabalho tem que fazer mais força?	0	0	0
1.5	O trabalhador tem que movimentar peso acima de 300 G como rotina em sua atividade?	01 Sim	0	03 Sim
2	Força com as mãos			
2.1	Aparentemente as mãos têm que fazer muita força?	01 Sim	0	03 Sim
2.2	A posição de pinça (lateral ou palmar) é utilizada para fazer força?	01 Sim	0	0
2.3	Quando usados para apertar botões, teclas ou componentes para montar ou inserir ou para exercer com pressão digital a força de compressão exercida pelos dedos ou pela mão é de alta intensidade?	0	0	0
2.4	O esforço manual detectado é feito durante mais que 49% do ciclo ou é repetido ou é repetido mais que 8 vezes por minuto?	0	0	0
3	Postura no trabalho			
3.1	Há algum esforço estático da mão ou do antebraço como rotina na realização do trabalho?	06 Sim	04 Sim	05 Sim
3.2	Há algum esforço estático do ombro, do braço ou do pescoço como rotina na realização do trabalho?	06 Sim	04 Sim	05 Sim
3.3	Há extensão ou flexão forçada do punho como rotina de execução de tarefas?	06 Sim	04 Sim	05 Sim
3.4	Há desvio ulnar ou radial forçada do punho como rotina na execução da tarefa?	06 Sim	04 Sim	05 Sim
3.5	Há abdução do braço acima de 45 graus ou elevação dos braços acima do nível dos ombros como rotina da execução da tarefa?	06 Sim	02 Sim	05 Sim
3.6	Há outras posturas forçadas dos membros superiores?	03 Sim	01 Sim	03 Sim
3.7	O trabalho tem flexibilidade na sua postura corporal durante a jornada?	0	0	0

Questões do <i>Checklist</i> de Couto:		Setores		
		COTIC	PROPLAD I	BC
4	Posto de trabalho e esforço estático			
4.1	Atividade é de alta precisão de movimentos? Ou Existe alguma contração muscular para estabilizar uma parte do corpo enquanto a outra parte executa o trabalho?	06 Sim	03 Sim	04 Sim
4.2	Altura do posto de trabalho é regulável?	04 Não	02 Não	04 Não
5	Repetitividade e organização do trabalho			
5.1	Existe algum tipo de movimento que é repetido por mais de 3 mil vezes noturno? Ou ciclo é menor que 30 segundos, em sem pausas curtíssimas de 15% mais do mesmo?	06 Sim	04 Sim	04 Sim
5.2	No caso de ciclo maior que 30 segundos, ha diferentes padrões de movimento (de forma que nenhum elemento da tarefa ocupe mais de 50% do círculo)?	06 Não	03 Não	02 Não
5.3	Há rodízio (revezamento) nas tarefas, com alternância de grupamentos musculares?	05 Não	04 Não	03 Não
5.4	Percebem-se sinais de estar no trabalho com o tempo apertado para realizar suas tarefas?	06 Sim	04 Sim	04 Sim
5.5	Entre um ciclo e outro a possibilidade de um pequeno descanso? Ou há pausa bem definida aproximadamente de 5 ou 10 minutos por hora?	0	0	0
6	Ferramentas de trabalho			
6.1	Esforços em preensão: o diâmetro da manopla da ferramenta tem entre 20 e 25 mm/ mulheres, 25 a 35 mm/homens? Para o esforço em pinça: o cabo não é muito fino nem muito grosso e permite boa estabilidade da pegada?	0	0	0
6.2	A ferramenta pesa menos de 1 kg ou, no caso de pesar mais de 1 kg encontra-se suspensa por dispositivo capaz de reduzir o esforço mal humano?	0	0	0
Total		75	43	61
Risco médio por servidor □ significativo		12,5	10,75	12,2

- Dificuldades e desconforto observados: Presença de mobiliário inadequado para estação de trabalho informatizado. Comum a adoção de posturas forçadas como: elevação de ombros, desvio radial de punho com flexão do mesmo. Retificação da coluna cervical (cabeça se projetada para frente) e flexão da coluna lombar. Há movimentos repetitivos e contração estática de membro superior e coluna, para se adaptar a altura de mesas e cadeiras, que nem sempre promovem com facilidade o ajuste de altura.

9 ANEXOS

Anexo 1: Checklist Couto – Risco Ergonômico

CHECKLIST DE COUTO
AValiação SIMPLIFICADA DO FATOR BIOMECÂNICO NO RISCO PARA DISTÚRBIOS
MUSCULOESQUELÉTICOS DE MEMBROS SUPERIORES RELACIONADOS AO TRABALHO

Descrição sumária da atividade:

--

Especificar: Linha, modelo que está sendo produzido, produção por hora, data e turno

--

1. Sobrecarga Física

1.1	Há contato da mão ou punho ou tecidos moles com alguma quina viva de objetos ou ferramentas?	Não (0)	Sim (1)
1.2	O trabalho exige o uso de ferramentas vibratórias?	Não (0)	Sim (1)
1.3	O trabalho é feito em condições ambientais de frio excessivo?	Não (0)	Sim (1)
1.4	Há necessidade do uso de luvas e, em consequência disso, o trabalhador tem que fazer mais força?	Não (0)	Sim (1)
1.5	O trabalhador tem que movimentar peso acima de 300 g, como rotina em sua atividade?	Não (0)	Sim (1)

2. Força com as Mãos

2.1	Aparentemente as mãos têm que fazer muita força?	Não (0)	Sim (1)
2.2	A posição de pinça (pulpar, lateral ou palmar) é utilizada para fazer força?	Não (0)	Sim (1)
2.3	Quando usados para apertar botões, teclas ou componentes, para montar ou inserir, ou para exercer compressão digital, a força de compressão exercida pelos dedos ou pela mão é de alta intensidade?	Não (0)	Sim (1)
2.4	O esforço manual detectado é feito durante mais que 49% do ciclo ou é repetido mais que 8 vezes por minuto?	Não (0)	Sim (1)

3. Postura no Trabalho

3.1	Há algum esforço estático da mão ou do antebraço como rotina na realização do trabalho?	Não (0)	Sim (1)
3.2	Há algum esforço estático do ombro, do braço ou do pescoço como rotina na realização do trabalho?	Não (0)	Sim (1)
3.3	Há extensão ou flexão forçada do punho como rotina na execução da tarefa?	Não (0)	Sim (1)
3.4	Há desvio ulnar ou radial forçado do punho como rotina na execução da tarefa?	Não (0)	Sim (1)
3.5	Há abdução do braço acima de 45 graus ou elevação dos braços acima do nível dos ombros como rotina na execução da tarefa?	Não (0)	Sim (1)
3.6	Ha outras posturas forçadas dos membros superiores?	Não (0)	Sim (1)

3.7	O trabalhador tem flexibilidade na sua postura durante a jornada?	Sim (0)	Não (1)
-----	---	---------	---------

4. Posto de Trabalho e Esforço Estático

4.1	A atividade é de alta precisão de movimentos? Ou existe alguma contração muscular para estabilizar uma parte do corpo enquanto outra parte executa o trabalho?	Não (0)	Sim (1)
4.2	A altura do posto de trabalho é regulável?	Sim (0) Ou desnecessária a regulagem (0)	Não (1)

5. Repetitividade e Organização do Trabalho

5.1	Existe algum tipo de movimento que é repetido por mais de 3.000 vezes no turno? Ou o ciclo é menor que 30 segundos, sem pausa curtíssima de 15% ou mais do mesmo?	Não (0)	Sim (1)
5.2	No caso de ciclo maior que 30 segundos, há diferentes padrões de movimentos (de forma que nenhum elemento da tarefa ocupe mais que 50% do ciclo?)	Sim (0)	Não (1) ou ciclo < 30 s (1)
5.3	Há rodízio (revezamento) nas tarefas, com alternância de grupamentos musculares?	Sim (0)	Não (1)
5.4	Percebem-se sinais de estar o trabalhador com o tempo apertado para realizar sua tarefa?	Não (0)	Sim (1)
5.5	Entre um ciclo e outro há a possibilidade de um pequeno descanso? Ou há pausa bem definida de aproximadamente 5 a 10 minutos por hora?	Sim (0)	Não (1)

6. Ferramenta de Trabalho

6.1	Para esforços em preensão: - O diâmetro da manopla da ferramenta tem entre 20 e 25 mm (mulheres) ou entre 25 e 35 mm (homens)? Para esforços em pinça: O cabo não é muito fino nem muito grosso e permite boa estabilidade da pega?	Sim (0) ou Não há ferramenta (0)	Não (1)
6.2	6.2- A ferramenta pesa menos de 1 kg ou, no caso de pesar mais de 1 kg, encontra-se suspensa por dispositivo capaz de reduzir o esforço humano?	Sim (0) ou Não há ferramenta (0)	Não (1)

Critério de Interpretação:

- Somar o total dos pontos
- **De 0 a 3 pontos:** ausência de fatores biomecânicos – AUSÊNCIA DE RISCO
- **Entre 4 e 6 pontos:** fator biomecânico pouco significativo- AUSÊNCIA DE RISCO
- **Entre 7 e 9 pontos:** fator biomecânico de moderada importância- IMPROVÁVEL, MAS POSSÍVEL
- **Entre 10 e 14 pontos:** fator biomecânico significativo- RISCO
- **15 ou mais pontos:** fator biomecânico muito significativo- ALTO RISCO

7- Fator ergonômico extremo

Descreva algum fator de altíssima intensidade (por exemplo, altíssima repetitividade, postura extremamente forçada, força muito intensa). Caso exista, deve-se fazer uma análise especial desse fator.

8- Dificuldade, desconforto e fadiga observados pelo analista durante a avaliação

Serve de orientação para medidas corretivas, mesmo na inexistência de fator biomecânico significativo.

Analistas:

Data:

Fonte: www.ergoltda.com.br/downloads/checklist_couto.pdf. Acesso março 2018

Anexo 2: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Prezado (a),

Meu nome é Viviane Arno Di Palma e estou realizando a pesquisa aplicada sobre o tema Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho: na perspectiva da ergonomia da atividade, que tem por objetivo conhecer, sobre, as práticas profissionais adotadas pelos trabalhadores frente a estrutura física disponível para o trabalho e sua influência na Qualidade de Vida no Trabalho. Esta pesquisa compõe meu trabalho de final de curso de mestrado realizada no Mestrado Profissional em Gestão e Estratégia (MPGE) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRRJ), cujas informações podem ser encontradas no site <http://cursos.ufrj.br/posgraduacao/ppge/>.

A professora Beatriz Villardi, Doutora em Administração com ênfase em Gestão da Mudança (<http://lattes.cnpq.br/3613664703389917>), orientadora e coordenadora deste projeto de pesquisa, pode ser contatada pelo endereço eletrônico rbevillardi@gmail.com e poderá fornecer quaisquer outros esclarecimentos que se façam necessários.

Desta forma, o convidamos a participar desta pesquisa como voluntário devido a sua experiência profissional como servidor da UFRRJ e a experiência que detém pelo exercício do seu cargo, além da percepção sobre a Instituição de Ensino aqui pesquisada, seu ambiente interno, e as formas pelas quais o trabalho é organizado e realizado nesta IFES.

Dentre os benefícios da pesquisa estão o de ampliar o conhecimento da questão fundamentado empiricamente, uma cópia será enviada para o entrevistado. Não apresenta riscos previsíveis, porém pode apresentar riscos mínimos como o entrevistado se sentir constrangido. A entrevista será realizada no espaço físico institucional, devidamente agendado e cientificado previamente do objetivo e a questão pesquisa será abordada, assim como está previsto a suspensão da entrevista qualquer momento, a pedido do entrevistado. Adicionalmente, a entrevista será realizada mediante prévia preparação do pesquisador nesta forma de coleta de dados

Para tanto, é necessário informar e formalizar a sua autorização para o uso das informações obtidas nos seguintes termos:

A sua participação nesta entrevista é totalmente voluntária;

Você pode se recusar a responder qualquer pergunta, a qualquer momento, se sentir que ela é muito pessoal ou sentir desconforto em falar.

Você pode se retirar da entrevista e da pesquisa no momento da coleta de dados e dá-la por encerrada a qualquer momento. Caso julgue que há desconforto para responder informações pessoais ou confidenciais;

Esta entrevista será mantida em confidencialidade e estará disponível apenas para o pesquisador autor do projeto e para o orientador deste trabalho de conclusão de curso;

Partes do que for dito poderão ser usadas no relatório final da pesquisa, sem, entretanto, revelar os dados pessoais dos entrevistados, como nome, endereço, telefone, etc. Dessa forma, as informações obtidas não serão divulgadas para garantir sigilo e confidencialidade ao entrevistado, assim como não será permitido o acesso a terceiros, garantindo proteção contra qualquer tipo de exposição inadequada, discriminação ou estigmatização;

Os dados e resultados desta pesquisa poderão ser apresentados em congressos, publicados em revistas especializadas e da mídia, e utilizados no Trabalho de Final de Curso de mestrado, preservando sempre a identidade dos participantes, e usando nomes fictícios;

Fica, também, evidenciado que a participação nesta pesquisa é isenta de despesas;

Diante de sua autorização, a entrevista será gravada e seu depoimento será transcrito e lhe enviado para validação dos dados e realização dos acertos ou correções que julgar necessários. () Autorizo () Não Autorizo

Se desejar, lhe será enviada uma cópia dos resultados finais desta pesquisa.

() Desejo cópia () Não desejo cópia

Ao concordar com os termos descritos e aceitar participar do estudo, pedimos que assine o termo em sinal de que o TCLE foi lido, formalizando o consentimento voluntário de participante desta pesquisa.

Nome por extenso (Completo e legível):

_____.

Celular: () ; E-mail: ; Data:

ASSINATURA