



UEPB
Universidade
Estadual da Paraíba

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE - CCBS
CURSO DE BACHARELADO EM ENFERMAGEM

ELAINE DA SILVA GOMES

ANÁLISE LABORAL E CUSTO HUMANO NO SERVIÇO PÚBLICO

CAMPINA GRANDE

2016

ELAINE DA SILVA GOMES

ANÁLISE LABORAL E CUSTO HUMANO NO SERVIÇO PÚBLICO

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de
Enfermagem da Universidade Estadual
da Paraíba em cumprimento à exigência
para obtenção do grau de Bacharel em
Enfermagem.

Orientadora: Prof^a. Dra. Clésia Oliveira Pachú

CAMPINA GRANDE

2016

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

G633a Gomes, Elaine da Silva.
Análise laboral e custo humano no serviço público
[manuscrito] / Elaine da Silva Gomes. - 2016.
22 p.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Enfermagem) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Biológicas e da Saúde, 2016.
"Orientação: Profa. Dra. Clésia Oliveira Pachú, Departamento
de Farmácia".

1. Saúde ocupacional. 2. Serviço público. 3. Risco de
adoecimento. 4. Custo humano. I. Título.

21. ed. CDD 613.62

ELAINE DA SILVA GOMES

ANÁLISE LABORAL E CUSTO HUMANO NO SERVIÇO PÚBLICO

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de
Enfermagem da Universidade Estadual
da Paraíba em cumprimento à exigência
para obtenção do grau de Bacharel em
Enfermagem.

Orientadora: Prof^ª. Dra. Clésia Oliveira Pachú

Aprovado em: 09 / 05 / 2016

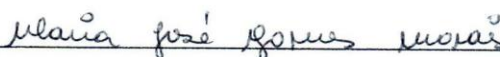
BANCA EXAMINADORA



Prof^ª. Dra. Clésia Oliveira Pachú (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof^ª. Dra. Maria do Socorro Rocha Melo Peixoto
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof^ª. Esp. Maria José Gomes Morais
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

AGRADECIMENTOS

À Deus por todas as bênçãos concedidas durante esta árdua caminhada, por ter proporcionado determinação e sabedoria, por não ter me deixado fraquejar, por ser luz para o meu caminho.

Aos meus pais Gilvan e Socorro, por serem a minha base sólida, por terem mostrado o caminho correto a ser seguido, por não terem medido esforços para que os meus objetivos fossem alcançados, pelo incentivo, cuidado, proteção e amor incondicional.

Aos meus irmãos Eduardo, Andréia e Eliane, por serem a minha grande inspiração, por terem mostrado que os obstáculos podem ser superados e com muita dedicação, sonhos podem ser realizados.

Ao meu amado e saudoso tio Ramiro, pelo incentivo e por tantas demonstrações de orgulho da profissão que escolhi. Suas palavras significaram muito e me impulsionaram a concluir esta etapa da minha vida.

À Clésia por ter acreditado e confiado em mim, por ser exemplo de coragem e determinação.

À minha estimável amiga Andressa, por estar sempre presente, pela amizade verdadeira, por me dar tantas lições de vida, de fé e de resiliência, por ser a mulher incrível que é.

Aos meus amigos Thayane, Matheus e Claudiane, por terem me proporcionado os melhores momentos da Universidade. Foram inúmeras conversas, desabafos, risadas, angústias, medos e sonhos compartilhados que guardarei com imenso carinho. Vocês tornaram esta caminhada mais fácil. Foi um grande prazer ter conhecido vocês.

À Tafarel pelos ensinamentos diários, por todo amor, apoio e dedicação, por mostrar meus erros e me ajudar a ser cada vez melhor.

Serei eternamente grata a cada um de vocês.

ANÁLISE LABORAL E CUSTO HUMANO NO SERVIÇO PÚBLICO

GOMES, Elaine da Silva¹

RESUMO

A organização do trabalho pode favorecer o desenvolvimento do indivíduo e do grupo, possibilitando a criatividade e essa experiência pode gerar prazer. Porém, se há inflexibilidade e rigidez nas tarefas e relações, esses fatores favorecem o aparecimento de sofrimento no trabalho. Objetiva-se realizar uma análise laboral e de custo humano no serviço público, por meio da avaliação do contexto de trabalho e o risco de adoecimento. O presente estudo quantitativo descritivo e transversal, foi realizado em uma instituição pública de ensino superior localizada na cidade de Campina Grande, Paraíba, no segundo semestre de 2014. Foram sujeitos 55 servidores públicos em função técnica-administrativa. Como instrumento de coleta de dados foram utilizadas uma Ficha Sociodemográfica e Ocupacional. Seguida pelo Inventário do Trabalho e Risco de Adoecimento (ITRA) que avalia o contexto de trabalho e consequências exercidas por ele sobre a saúde e o modo como o trabalhador vivencia. Observou-se que (65,45%) da população estudada pertencente ao sexo masculino. No quesito grau de escolaridade, observou-se prevalência de servidores com especialização completa com (38,15%). Na Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho, o fator Organização do Trabalho recebeu avaliação mais moderada, à crítica com média de 2,60, evidenciando de acordo os servidores a possibilidade de adoecimento. Na Escala de Custo Humano do Trabalho o fator custo cognitivo foi avaliado como mais moderado à crítico, com média de 3,12, indicando alto consumo mental para responder às exigências presentes no contexto de trabalho. O Inventário do Trabalho e Risco de Adoecimento (ITRA), mostrou-se eficaz, apresentando os indicadores críticos relacionados ao trabalho dos indivíduos que participaram do estudo. Os resultados poderão servir de base para intervenções que mudem a atual realidade do contexto de trabalho dos servidores da instituição estudada.

Palavras-chaves: Serviço Público; Trabalhador; Custo Humano;

¹ gommess.elaine@gmail.com. Acadêmica de Enfermagem da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB).

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 REFERENCIAL TEÓRICO	7
2.1 O Trabalho.....	7
2.2 A Condição Humana	7
2.3 Ergonomia da atividade	8
2.3.1 Contexto de Produção de Bens e Serviços	8
2.3.2 Estratégias de Mediação Individuais e Coletivas	9
2.3.3 Custo Humano do Trabalho.....	9
2.4 Inventário sobre Trabalho e Risco de Adoecimento	10
3 METODOLOGIA	12
3.1 Instrumento para coleta de dados	121
3.1.2 Dados demográfico-ocupacionais.....	12
3.1.3 Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho.....	12
3.1.4 Escala de Custo Humano do Trabalho	13
3.2 Processamento e análise de dados	13
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	13
4.1 Caracterização da amostra	13
4.2 Inventário do Trabalho e Risco de Adoecimento	15
4.2.1 Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho.....	15
4.2.2 Custo Humano no Trabalho.....	16
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	188
ABSTRACT	Erro! Indicador não definido. 21

1 INTRODUÇÃO

O trabalho é marcado por diversas transformações como modernização tecnológica, globalização, e formas de gestão que culminam em mudanças no significado do trabalho, em seu conteúdo e natureza. O processo e organização do trabalho são formados por ritmo intenso, controle rigoroso de atividades, carga horária excessiva, profissionais que desempenham diversas funções, precariedade das relações de trabalho, entre outros (CAMPOS e DAVID, 2011).

As recentes inovações tecnológicas vêm trazendo mudanças no contexto de trabalho do serviço público brasileiro que passa por um momento de profissionalização da função pública. Na última década, uma nova dinâmica de trabalho vem inserindo novas habilidades e competências para trabalhadores no ambiente de trabalho das organizações públicas (MAFFIA e PEREIRA, 2014).

O serviço público brasileiro apresenta em seu contexto de trabalho modelo burocrático. Este, caracterizado por hierarquização e atuação em conformidade com regulamentos rotineiros predominantes nas administrações públicas como universidades, escolas, hospitais, e nas redes municipal, estadual e federal. Essas organizações empregam grande quantidade de trabalhadores que convivem com insuficiência de recursos materiais, desvalorização profissional e organização de trabalho rígida, difícil comunicação entre os níveis hierárquicos e atividades rotineiras (AMAZARRAY, 2003).

Diante das pressões e exigências no ambiente de trabalho, na qual o trabalhador é exposto, e, dos recursos psicológicos que apresenta para enfrentar as adversidades, o trabalhador poderá vir a adoecer. A organização do trabalho pode favorecer o desenvolvimento do indivíduo e do grupo, possibilitando a criatividade e essa experiência pode gerar prazer. Porém, se há inflexibilidade e rigidez nas tarefas e relações, esses fatores favorecem o aparecimento de sofrimento, acidentes de trabalho, adoecimento, desequilíbrios psíquicos e até mesmo mortes relacionadas ao trabalho (ANCHIETA et al., 2011; CAMPOS e DAVID, 2011).

De acordo com a filósofa alemã Hannah Arendt existe três atividades que caracterizam a vida e a condição humana na terra: o “labor”, o “trabalho” e a “ação”. O ser humano é composto por um conjunto de fatores que se completam como as atividades correspondentes a necessidades vitais (o labor), a necessidade de criar objetos

(o trabalho) e a necessidade de buscar um ambiente propício para a condição humana (ação). (PINTO et al., 2014).

Diante disto, faz-se necessário compreender a Ergonomia da Atividade que pressupõe que para lidar com exigências presentes no contexto de trabalho os trabalhadores criam estratégias de mediação individuais e coletivas que são utilizadas para superar as adversidades presentes no ambiente de trabalho. Caso as estratégias utilizadas sejam insatisfatórias, trabalhadores podem vivenciar sofrimento e vir a adoecer. As estratégias de mediação devem ser estimuladas para diminuição do risco de adoecimento e compreensão da situação de trabalho com intuito de transformá-las (ANTLOGA et al., 2014).

A presente pesquisa objetiva realizar uma análise laboral e de custo humano no serviço público, por meio da avaliação do contexto de trabalho, de vivências de bem-estar e risco de adoecimento dos trabalhadores.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O Trabalho

O trabalho vai muito além de algo gerador de bens e serviços, mas como meio de aquisição de identidade e determinação de valores. Entende-se que o trabalho reflete de maneira positiva ou negativa na vida do trabalhador, tendo destaque importante a organização do trabalho e relações existentes no contexto de trabalho (CAMPOS e DAVID, 2011). O sofrimento no trabalho poderá surgir quando o trabalhador não concretiza suas aspirações, ideias, desejos. Se o trabalhador não possuir liberdade para se organizar e, adaptar-se às suas necessidades, e ainda não ter liberdade para organizar ritmos e o próprio estilo da atividade que realiza, quando não dispor de meios de defesa contra as exigências físicas e mentais, o trabalho poderá se constituir neste caso, como forma de desequilíbrio podendo ser gerador de patologias (MATTOS e SCHLINDWEIN, 2015).

2.2 A Condição Humana

De acordo com a filósofa alemã Hannah Arendt o homem está submetido a condições, ou seja, está condicionado, pois tudo que entra em contato com o homem se torna imediatamente condição de sua existência. Ela apresenta características essenciais

da natureza do homem, representando a condição humana num determinado espaço, pois sem essas características a existência deixaria de ser humana. Portanto, a vida, o nascimento, a morte, a diversidade e o planeta Terra são inerentes à condição humana (PINTO et al., 2014).

As três atividades que caracterizam a vida e a condição humana na terra são o “labor”, o “trabalho” e a “ação”. O labor corresponde ao processo biológico do corpo, garantindo a sobrevivência do indivíduo, pois as necessidades vitais são introduzidas e produzidas pelo labor no processo da vida. O trabalho produz modificação do ambiente natural, correspondendo ao artificialismo da existência humana. Proporciona a transformação da natureza por meio da criação de objetos, evidenciando a habilidade e invenção do homem. A ação, por sua vez, é a única atividade exercida diretamente pelo homem sem necessidade de intervenção, de coisas ou da matéria, por meio da ação o homem pode demonstrar quem de fato é. A ação corresponde à condição humana de pluralidade, pelo fato de sermos todos iguais por sermos humanos, porém diferentes, porque ninguém é igual a qualquer outra pessoa que exista ou possa existir (ARENDRT, 2007).

2.3 Ergonomia da atividade

A ergonomia da atividade se caracteriza por adaptar o contexto de trabalho ao ser humano, seja ele individual ou coletivo se contrapondo as propostas das ciências do trabalho que sugerem a adaptação do homem ao seu contexto (VERAS e FERREIRA, 2006). De acordo com Antloga et al (2014) Compreende analisar os indicadores críticos existentes no ambiente de trabalho e estratégias individuais e coletivas utilizadas pelos trabalhadores como forma de intervenção para responder às exigências do ambiente de trabalho.

Para melhor compreensão da ergonomia da atividade, faz-se necessário expor seus conceitos principais:

2.3.1 Contexto de Produção de Bens e Serviços (CPBS)

Segundo Ferreira e Mendes (2008), o Contexto de Produção de Bens e Serviços, constitui-se por três dimensões interdependentes: Organização do trabalho; Condições do trabalho e Relações socioprofissionais. O primeiro é composto por elementos prescritos apresentando formas e práticas de gestão de pessoas e do trabalho utilizadas

na produção para seu funcionamento. O segundo é formado pelos fatores estruturais que expressam as condições de trabalho presentes no local de produção caracterizando sua infraestrutura, apoio institucional e práticas administrativas. E o terceiro é constituído por fatores de interação expressando as relações socioprofissionais de trabalho, caracterizando sua dimensão social.

2.3.2 Estratégias de Mediação Individuais e Coletivas

Diante das exigências do Contexto de Produção de Bens e Serviços (CPBS), os trabalhadores criam estratégias individuais e coletivas, por meio do modo de pensar, agir e sentir. Desta forma, estratégias de transformação e superação das adversidades do contexto de trabalho são fundamentais para lidar com fatores que compõem o Custo Humano do Trabalho (CHT), visando equilíbrio físico, psicológico e social (LIMA, 2008).

2.3.3 Custo Humano do Trabalho

De acordo com Lima (2008) impõe-se externamente aos trabalhadores por intermédio de constrangimentos para suas atividades, gerido por meio de estratégias de mediação individuais e coletivas, podendo assumir formas positivas e negativas que estarão ligadas às vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho. É caracterizado pelas exigências físicas, cognitivas e afetivas para dar conta das atividades:

- Exigências físicas: caracteriza-se pelo custo corporal em termos fisiológicos e biomecânicos por meio da postura, gesto, deslocamento e força física.
- Exigências afetivas: caracteriza-se pelo custo afetivo em termos emocionais por intermédio de reações afetivas, sentimentos e estados de humor.
- Exigências cognitivas: caracteriza-se pelo custo cognitivo em termos mentais por meio da aprendizagem, resolubilidade de problemas e tomada de decisão.

Em situações reais de trabalho, exige-se do trabalhador a realização de diversas atividades ordenadas pela organização, elas compõem a prescrição, porém as atividades realizadas são definidas como ação para executar o determinado e nem sempre correspondem ao pré-determinado. Portanto, entre o prescrito (tarefa) e o realizado, real (atividade), existe distanciamento, pois o trabalhador se depara com a realidade do

trabalho, e percebe que existem eventos complexos não previstos, que podem ser chamados de eventos críticos (ANTLOGA et al 2013).

Apesar das dificuldades imprevistas, o trabalhador precisa realizar atividades e obter estratégias que atendam às exigências do Contexto de Produção de Bens e Serviços. Isto implica em Custo Humano do Trabalho nas dimensões física, cognitivas e afetivas. Quando há eficácia nas estratégias de mediação utilizadas, há vivências de bem-estar no trabalho, porém se as estratégias forem ineficazes, há risco de adoecimento (LIMA, 2008).

2.4 Inventário sobre Trabalho e Risco de Adoecimento (ITRA)

Avalia a inter-relação trabalho e processo de subjetivação, o contexto de trabalho e consequências exercidas por ele sobre a saúde e o modo como o trabalhador vivencia. Desta forma, o ITRA objetiva investigar o trabalho e seus riscos de adoecimento por intermédio de aspectos contextuais de trabalho e de exigências (físicas, cognitivas e afetivas), vivências e danos (ANCHIETA et al 2011).

O instrumento foi criado e validado por Ferreira e Mendes (2003). Na primeira versão do instrumento foi realizada pesquisa nacional em parceria com a Federação Nacional dos Auditores Fiscais da Previdência Social Brasileira, com 1.916 auditores. Em 2004 foi novamente adaptado e revalidado, e posteriormente submetido a nova validação em 2006 por necessidade de ajustes (FERREIRA e MENDES, 2007).

Segundo Ferreira e Mendes (2007) o ITRA avalia dimensões da relação entre trabalho e riscos de adoecimento, por meio de quatro escalas, são elas: Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho; Escala de Custo Humano no Trabalho; Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho; Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho. A seguir serão descritas as duas escalas utilizadas nesta pesquisa:

- Aspectos relacionados à organização, relações socioprofissionais e condições de trabalho. Essa categoria é avaliada pela Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT);
- Aspectos relacionados ao custo físico, cognitivo e afetivo do trabalho. Esta categoria é avaliada pela Escala de Custo Humano do Trabalho (ECHT).

A Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT) é composta por três fatores: organização do trabalho, condições de trabalho e relações socioprofissionais. Apresenta uma pontuação de 1 a 5, ao qual 1 = nunca, 2 = raramente, 3 = às vezes, 4 = frequentemente e 5 = sempre. Sua análise deve ser realizada por fator, baseando-se em três níveis diferentes. Desta forma, considera-se como resultado para EACT: acima de 3,70 = *avaliação mais negativa, grave*; Entre 2,30 e 3,69 = *avaliação mais moderada, crítico*; Abaixo de 2,29 = *avaliação mais positiva, satisfatório*. A seguir, a Tabela 1 apresenta as médias atribuídas para melhor visualização.

Tabela 1 - Médias atribuídas para a Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT).

Acima de 3,70	Avaliação mais negativa, grave
Entre 2,30 e 3,69	Avaliação mais moderada, crítica
Abaixo de 2,29	Avaliação mais positiva, satisfatória

Fonte: FERREIRA e MENDES (2007).

A Escala de Custo Humano do Trabalho (ECHT) é composta por três fatores: custo físico, cognitivo e afetivo. Apresenta pontuação de 1 a 5, onde 1 = nada exigido, 2 = pouco exigido, 3 = mais ou menos exigido, 4 = bastante exigido, 5 = totalmente exigido. Assim, a escala anterior é composta por três fatores com três diferentes níveis. Como resultado para a ECHT, tem-se os mesmos utilizados para a EACT: acima de 3,70 = *avaliação mais negativa, grave*; Entre 2,30 e 3,69 = *avaliação mais moderada, crítico*; Abaixo de 2,29 = *avaliação mais positiva, satisfatório*. As médias estão dispostas na Tabela 2 para melhor visualização.

Tabela 2 - Médias atribuídas para a Escala de Custo Humano do Trabalho (ECHT).

Acima de 3,70	Avaliação mais negativa, grave
Entre 2,30 e 3,69	Avaliação mais moderada, crítica
Abaixo de 2,29	Avaliação mais positiva, satisfatória

Fonte: FERREIRA e MENDES (2007).

3 METODOLOGIA

O presente estudo é de natureza transversal descritiva de abordagem quantitativa. A pesquisa foi realizada em uma instituição pública de ensino superior localizada na cidade de Campina Grande, Paraíba, no segundo semestre de 2014. Foram sujeitos 55 servidores públicos em função técnica-administrativa. Os servidores realizavam suas atividades no prédio da administração central da instituição e aceitaram participar de forma voluntária da pesquisa.

A amostra foi composta a partir de estratégia acidental não-probabilística (MATTAR, 2012), formada pelo maior número de participantes que tinham disponibilidade em participar da pesquisa. Desta forma, participaram 55 servidores técnico-administrativos, de ambos os sexos, de setores distintos em pleno exercício da função e que aceitaram participar da pesquisa voluntariamente, após assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Foram respeitados aspectos éticos relativos à pesquisa com seres humanos, conforme preconiza a *Resolução* nº 466, de 12 de dezembro de 2012, do Conselho Nacional de Saúde/MS. Esta pesquisa foi autorizada pelo Comitê de Ética e Pesquisa da UEPB, sob o número 36628014.1.0000.5187.

3.1 Instrumento para coleta de dados

Foram utilizados os seguintes instrumentos para caracterizar a população da pesquisa:

3.1.2 Dados demográfico-ocupacionais

Foi utilizada Ficha Sociodemográfica na coleta de informações relativas ao perfil biográfico e sócio ocupacional (idade, estado civil, nível de instrução escolar, tempo de trabalho), a fim de caracterizar a amostra.

3.1.3 Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT)

É composta por 30 itens associados a uma escala de resposta de cinco pontos de frequência, variando de 1 (nunca) a 5 (sempre). Os itens avaliam a Organização do Trabalho (11 itens), as Condições de Trabalho (10 itens) e as Relações Socioprofissionais (10 itens). Sua análise realizada por fator, baseia-se em três níveis

diferentes. Desta forma, é considerado como resultado para a EACT: acima de 3,70 = avaliação mais negativa, grave; Entre 2,30 e 3,69 = avaliação mais moderada, crítico; Abaixo de 2,29 = avaliação mais positiva, satisfatório.

3.1.4 Escala de Custo Humano do Trabalho

A ECHT é composta por 32 itens associados a uma escala de resposta de cinco pontos, variando de 1 (nada exigido) a 5 (totalmente exigido). Os itens mensuram o Custo Físico (10 itens), o Custo Cognitivo (10 itens) e o Custo Afetivo (12 itens). Como resultado para a ECHT, tem-se: acima de 3,70 = avaliação mais negativa, grave; Entre 2,30 e 3,69 = avaliação mais moderada, crítico; Abaixo de 2,29 = avaliação mais positiva, satisfatório.

3.2 Processamento e análise de dados

As respostas do questionário foram tabuladas na forma de banco de dados no Microsoft Excel (2010). Foi calculada a média de cada item do questionário. Em seguida, realizou-se a soma das médias apresentadas pelos itens e a divisão do resultado pela quantidade de itens do fator, obteve-se a média de cada fator, fez-se a comparação com as médias estabelecidas pelo autor.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Caracterização da amostra

Este estudo integra uma amostra de 55 servidores públicos em função técnica-administrativa de ambos os sexos de uma universidade pública de Campina Grande, Paraíba, realizada no prédio da administração central da instituição.

Ao final da tabulação e análise dos dados foi possível observar que (65,45%), e (34,55%) da população estudada pertence ao sexo masculino e feminino, respectivamente, podendo ser comparado ao estudo realizado por Anchieta (2011) com Policiais Civis do Distrito Federal onde houve prevalência do sexo masculino com 59,4% e 40,6% do sexo feminino.

Quanto à faixa etária, percebe-se que é formada por adultos jovens com (41,85%) entre 20 a 30 anos de idade, seguido pela faixa etária de 31 a 40 anos que correspondeu à (27,25%), apresentando divergência com o estudo realizado por Martins (2009) com docentes de uma Instituição de Ensino Superior de Belo Horizonte, onde a

faixa etária de 36 a 40 anos correspondeu a 24,0%, seguido pela faixa etária de 31 a 35 anos com 21,7%.

No referente ao estado civil, houve prevalência de servidores casados (49%), seguido por servidores solteiros (41,80%), diferindo do estudo realizado por Anchieta et al (2011) no qual 71,3% eram solteiros enquanto 28,8% eram casados.

No quesito grau de escolaridade, observou-se que os servidores apresentam nível elevado, com especialização completa correspondendo a (38,15%), seguida por servidores com superior completo (34,55%). Estes dados apresentam divergência com o estudo realizado por Martins (2009), onde 48,1% dos trabalhadores têm mestrado completo. A predominância em relação ao tempo de trabalho dos servidores na instituição, de 1 à 5 anos com (52,74%), seguido por servidores que trabalham de 6 à 10 anos correspondendo a (27,24%), divergindo do estudo realizado por Martins (2009), onde 74,5% da amostra realizada lecionam há mais de seis anos.

A caracterização do percentual dos dados sociodemográficos e ocupacionais coletados na amostra estão dispostos na Tabela 3 para melhor visualização e entendimento dos resultados.

Tabela 3 - Dados Sociodemográficos e Ocupacionais dos Servidores Técnico-administrativos de uma Universidade Pública

Variáveis	Categoria	n	%
Sexo	Masculino	36	65,45
	Feminino	19	34,55
Faixa Etária	20 à 30	23	41,85
	31 à 40	15	27,25
	41 à 50	8	14,55
	Acima de 50	9	16,35
Estado Civil	Solteiro (a)	23	41,80
	Casado (a)	27	49,00
	Separado (a)	0	0,0
	Divorciado (a)	4	7,25
	Viúvo (a)	1	1,95

Nível de Escolaridade	Superior Completo	19	34,55
	Especialização Completa	21	38,15
	Especialização Incompleta	3	5,45
	Mestrado Completo	2	3,65
	Mestrado Incompleto	4	7,25
	Doutorado Incompleto	1	1,85
	Não responderam	5	9,05
Tempo de Trabalho	Menos de 1 ano	3	5,44
	De 1 a 5 anos	29	52,74
	De 6 a 10 anos	15	27,24
	De 11 a 15 anos	0	0,0
	De 16 a 20 anos	1	1,84
	Mais de 20 anos	7	12,74

Fonte: Dados da Pesquisa, 2014

4.2 Inventário do Trabalho e Risco de Adoecimento

A Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho e a Escala de Avaliação do Custo Humano no Trabalho são classificadas quanto ao risco de adoecimento em: Média acima de 3,70 (avaliação mais negativa, grave); Média entre 2,30 e 3,69 (avaliação mais moderada, crítico); Média abaixo de 2,29 (avaliação mais positiva, satisfatório).

4.2.1 Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho

A Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT) é composta pelos fatores: organização do trabalho, relações socioprofissionais e condições de trabalho.

A Tabela 4 apresenta as médias de cada um dos fatores do estudo realizado.

Tabela 4 - Fatores da Avaliação do Contexto de Trabalho dos Servidores Técnico-administrativos de uma Universidade Pública

Fator	Média
Organização do Trabalho	2,60
Condições de Trabalho	2,18
Relações Socioprofissionais	1,99

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

A média do fator Organização do Trabalho apresentada foi de 2,60 ficando na faixa de avaliação *mais moderada à crítica*, evidenciando de acordo com a avaliação dos servidores a possibilidade de adoecimento. Os itens “as tarefas são repetitivas”, “existe fiscalização do desempenho” e “existe divisão entre quem planeja e quem executa” apresentaram as maiores médias do fator, correspondendo, 3,36, 3,05 e 2,89, respectivamente, recebendo avaliação moderada a crítica. Tal avaliação se mostra semelhante ao estudo realizado por Antloga et al (2014) com 383 servidores de diferentes lotações de um órgão do Poder Judiciário brasileiro, onde o fator Organização do Trabalho recebeu avaliação moderada à crítica, com média de 3,25.

No que se refere ao fator Condições de Trabalho, a média calculada foi de 2,18, recebendo avaliação *mais positiva e satisfatória*. Pela avaliação obtida, as condições de trabalho são satisfatórias e oferecem baixo risco para o adoecimento dos profissionais O item “o mobiliário existente no local de trabalho é inadequado” e “o material de consumo é insuficiente” receberam avaliação mais moderada, crítica com médias de 2,82 e 2,53, respectivamente. O item “os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas” apresentou avaliação mais positiva, satisfatória com média de 2,25. A média do fator Condições de Trabalho do presente estudo se mostra diferente da avaliação realizada por Maissiat (2013) com 242 trabalhadores da rede de Atenção Básica à Saúde em um município do Rio Grande do Sul, no qual o fator Condições de Trabalho obteve média 2,65 correspondendo à avaliação moderada à crítica.

No fator Relações Socioprofissionais, verificou-se avaliação *mais positiva e satisfatória*, com média de 1,99. De acordo com a avaliação as relações sociais e profissionais existentes mostram-se satisfatórias gerando bem-estar durante a realização das atividades. O item com maior média foi “as tarefas não são claramente definidas”, com 2,46 e avaliação mais moderada, crítica. Os itens “os funcionários são excluídos das decisões” e “a autonomia é inexistente”, obtiveram média de 2,21 e 2,20, respectivamente, recebendo avaliação mais positiva e satisfatória. Observa-se discrepância em relação ao estudo realizado por Campos e David (2011) com 44 enfermeiros trabalhadores de uma Unidade de Terapia Intensiva de um hospital privado do Rio de Janeiro, onde o fator Relações Socioprofissionais recebeu média de 2,47 e avaliação moderada à crítica.

4.2.2 Escala de Custo Humano do Trabalho

A Escala de Avaliação Custo Humano do Trabalho (ECHT) é composta pelos fatores: custo físico, custo cognitivo e custo afetivo. A Tabela 5 apresenta as médias de cada um dos fatores do estudo realizado.

Tabela 5 - Fatores da Avaliação de Custo Humano do Trabalho dos Servidores Técnico-administrativos de uma Universidade Pública

Fator	Média
Custo Cognitivo	3,12
Custo Físico	2,08
Custo Afetivo	2,03

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

O fator custo cognitivo foi avaliado como *mais moderado, crítico*, com média de 3,12. Esta avaliação indica um alto consumo mental para responder às exigências presentes no contexto de trabalho. De acordo com Anchieta et al (2011) o custo humano relativamente alto pode gerar problemas a longo prazo. O item “usar a memória” recebeu avaliação mais negativa e grave, com média de 3,71. Os outros itens como “ter concentração mental” e “usar a visão de forma contínua” receberam avaliação mais moderada, crítico com média de 3,42 e 3,33. Tal avaliação difere do estudo realizado por Martins (2009) com docentes de uma instituição privada de Belo Horizonte, ao qual o fator custo cognitivo recebeu avaliação mais negativa, grave com média de 3,76.

A média do fator custo físico é de 2,08, ficando na faixa de avaliação *mais positiva e satisfatória*. Esta avaliação evidencia que os modos de lidar com as contradições típicas das situações reais de trabalho, ou seja, as estratégias de mediação estão permitindo que o servidor possa dar conta do real das tarefas sem adoecer. Os itens “usar os braços de forma contínua”, “usar as mãos de forma repetida” e “ficar em posição curvada”, receberam as maiores médias correspondendo a 2,68, 2,64 e 2,44, respectivamente, correspondendo com avaliação mais moderada, crítica. Constatase que a média do fator Custo Cognitivo, pode ser comparada ao estudo com trabalhadores de um órgão do Poder Judiciário brasileiro realizado por Antloga et al (2014) ao qual o fator custo físico recebeu avaliação mais positiva, satisfatória com média de 2,01.

O fator custo afetivo obteve avaliação *mais positivo e satisfatório*, com média de 2,03, evidenciando que as estratégias de mediação utilizadas pelos servidores no quesito emocional são eficazes e que este fator não mostra possibilidade de adoecimento. Itens como “ter controle das emoções”, “ter que lidar com ordens contraditórias”, receberam avaliação mais moderada e crítica, com médias 2,80 e 2,60, respectivamente. Esta avaliação mostra-se diferente do estudo realizado por Anchieta et al (2011) com policiais civis do DF, onde o fator custo afetivo apresentou uma média de 2,79 recebendo avaliação mais moderada e crítica.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que a amostra estudada se constitui majoritariamente de indivíduos do sexo masculino (65,45%); com relação à faixa etária, (41,85%) da totalidade da amostra tem entre 20 a 30 anos de idade correspondendo; Quanto ao grau de escolaridade, houve prevalência de servidores com especialização completa com (38,15%).

Na Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho, o fator Organização do Trabalho recebeu avaliação mais moderada, à crítica com média de 2,60. Os itens “as tarefas são repetitivas”, “existe fiscalização do desempenho” e “existe divisão entre quem planeja e quem executa” apresentaram as maiores médias do fator, correspondendo a 3,36, 3,05 e 2,89, respectivamente, recebendo avaliação moderada à crítica, evidenciando o risco de adoecimento presente no ambiente de trabalho.

Na Escala de Custo Humano do Trabalho o fator custo cognitivo foi avaliado como mais moderada à crítica, com média de 3,12. O item “usar a memória” recebeu avaliação mais negativa e grave, com média de 3,71. Os outros itens como “ter concentração mental” e “usar a visão de forma contínua” receberam avaliação mais moderada, crítico com média de 3,42 e 3,33.

De forma geral, os resultados encontrados não indicam problemas graves relacionados à saúde dos servidores. Porém, os fatores organização do trabalho e custo cognitivo merecem atenção devido às avaliações mais críticas.

O Inventário do Trabalho e Risco de Adoecimento (ITRA), cujo objetivo foi avaliação laboral e seu custo humano em servidores técnico-administrativos, mostrou-se eficaz, apresentando os indicadores críticos relacionados ao trabalho dos indivíduos que participaram do estudo. Os resultados apresentados poderão servir de base para intervenções que mudem a atual realidade do contexto de trabalho vivenciada pelos

servidores da instituição e conseqüentemente beneficiem a saúde dos mesmos gerando prazer e bem-estar durante o processo de realização dos serviços prestados.

ANALYSIS LABOUR AND HUMAN COST IN PUBLIC SERVICE

GOMES, Elaine da Silva²

ABSTRACT

The organization of work can favor the development of the individual and the group, allowing creativity and this experience can generate pleasure. But if there is inflexibility and rigidity in the tasks and relationships, these factors favor the appearance of suffering at work. The objective is to carry out a labor analysis and human cost in the public service, through the evaluation of the work context and risk becoming ill workers. The descriptive cross-sectional quantitative present study was conducted in a public institution of higher education located in Campina Grande, Paraíba, in the second half of 2014. The subjects were 55 civil servants on technical and administrative function. As data collection instrument was used one sheet Sociodemographic and Occupational. Followed by the Inventory of Work and Illness Risk (ITRA) that evaluates the work context and consequences exercised by him on health and how the worker experiences. It was observed that (65.45%) of the study population belonging to the male. On the issue of education, the observed prevalence of servers with complete expertise with (38.15%). In Assessment Scale Working context, the Labour Organisation factor received more moderate evaluation, critical averaging 2.60, indicating according servers the possibility of becoming ill. In Labor Human Cost Scale cognitive factor cost was assessed as more moderate to critical, averaging 3.12, indicating high mental consumption to meet the demands in the labor context. The Inventory of Work and Illness Risk (ITRA) was effective, with the critical indicators related to the work of individuals who participated in the study. The results could provide the basis for interventions to change the current reality of the working environment of the institution studied servers.

Keywords: Public Service; Worker; Human cost;

² gommess.elaine@gmail.com. Acadêmica de Enfermagem da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB).

REFERÊNCIAS

AMAZARRAY, M. R. **Trabalho e adoecimento no serviço público: LER/DORT e articulações com o modo de gestão tecnoburocrático**. 2003. 120 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social e Institucional) - Programa de Pós-graduação em Psicologia Social e Institucional, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003.

ANCHIETA, V. C.C. et al. Trabalho e Riscos de Adoecimento: Um Estudo entre Policiais Civis. **Psicologia: Teoria e Pesquisa. Brasília. vol. 27, n. 2. 2011.**

ARENDT, H. A Condição Humana. Trad. Roberto Raposo. Rio de Janeiro: Forense, 2007, p. 15-16.

ANTLOGA, C. S. et al. Contexto de trabalho e custo humano no trabalho em um órgão do poder judiciário brasileiro. **Ciência & Saúde Coletiva. Rio de Janeiro. vol.19, n.12. 2014.**

CAMPOS, J. F.; DAVID, H. S. L. Avaliação do contexto de trabalho em terapia intensiva sob o olhar da psicodinâmica do trabalho. **Revista da Escola de Enfermagem da USP. São Paulo. vol. 45, n. 2. 2011.**

LIMA, H. K. B. **Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida no Trabalho no Contexto do Poder Legislativo do distrito Federal**. 2008. 113 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) – Programa de Pós-graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações, Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

MAFFIA, L. N.; PEREIRA, L. Z. Estresse no Trabalho: Estudo com Gestores Públicos do Estado de Minas Gerais. **Revista Eletrônica de Administração. Porto Alegre. vol. 20, n. 3. 2014.**

MAISSIAT, G. S. **Prazer e Sofrimento de Trabalhadores da Atenção Básica da Saúde à Luz da Teoria da Psicodinâmica do Trabalho**. 2013. 114 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Programa de Pós-graduação em Enfermagem, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013.

MARTINS, A. A. V. **Vivências de Prazer e Sofrimento no Trabalho Docente: um estudo em uma instituição de ensino superior de Belo Horizonte**. 2009. 167 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-graduação em Administração, Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2009.

MATTAR, F. N. Pesquisa de Marketing - Edição Compacta. 5ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

MATTOS, C. B. M.; SCHLINDWEIN, V. L. C. “Excelência e produtividade”: novos imperativos de gestão no serviço público. **Psicologia & Sociedade. Belo Horizonte. vol. 27, n. 2. 2015.**

MENDES, A. M.; FERREIRA, M. C. Contexto de Trabalho. Porto Alegre RS: Artmed, 2008.

MENDES, A. M.; FERREIRA, M. C. Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas. Casa Psi Livraria, Editora e gráfica Ltda., 1º ed. 2007.

PINTO, V. L. X. et al. Labor, trabalho e ação: elementos pertinentes aos conceitos arendtianos em relatos autobiográficos de trabalhadores do setor de transportes. **Saúde e Sociedade. São Paulo. vol. 23, n. 4. 2014.**

VERAS, V. S.; FERREIRA, M. C. “Lidar com gente é muito complicado”: relações socioprofissionais de trabalho e custo humano da atividade em teleatendimento governamental. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional. São Paulo. vol. 31 n. 114. 2006.**