

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

***PROPOSTA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL COM BASE EM UMA ANÁLISE
ERGONÔMICA DO TRABALHO: ESTUDO DE CASO PARA AS COPEIRAS DO
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA
CATARINA***

Clara Iolete Zapelini Orofino

Dissertação de Mestrado

Florianópolis, Fevereiro 2004

***PROPOSTA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL COM BASE EM UMA ANÁLISE
ERGONÔMICA DO TRABALHO: ESTUDO DE CASO PARA AS COPEIRAS DO
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA
CATARINA***

*Esta dissertação foi julgada e aprovada para a obtenção do Grau de Mestre
em Engenharia de Produção Área de Concentração: Ergonomia da
Universidade Federal de Santa Catarina,*

Florianópolis, 17 de fevereiro de 2004.

Orientador: Prof. Francisco Antonio P. Fialho, Dr.

Prof. Edson Pacheco Paladini, Ph.D

Coordenador do programa

Banca Examinadora

Francisco Antonio Pereira Fialho, Dr.

Orientador

Valdete Teixeira da Silva, Dra.

Membro da banca examinadora

Eliete Auxiliadora A. Ourives, Dra

Membro da banca examinadora

Dedico este trabalho aos meus filhos Fábio, Márcio e Karin; a minha nora Mariane e a minha neta Luana, pelo amor, carinho e compreensão, para concluir este trabalho.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que me acompanha em todos os momentos da minha vida e que me dá todos os dons para levá-la adiante com saúde, orientação e alegria, onde sinto sua presença em cada ser do meu convívio.

A meus Pais, Cedolina Campos Zapelini (in memorian) e Saul Zapelini; por terem me dado a vida e a motivação para os estudos, e a minha família, pela alegria de estarmos juntos.

E a todos os meus familiares ausentes e presentes.

Agradeço com imenso carinho à equipe das Copeiras do SND do Hospital Universitário da UFSC, pela compreensão e desprendimento com que me ajudaram a obter os dados para esta pesquisa, saindo do seu descanso de jornada para participar dessa atividade.

A meu orientador, Prof. Francisco Antônio Pereira Fialho, pelo apoio, incentivo, paciência e amizade.

À Chefe do Serviço de Nutrição e Dietética Maria Luiza Aires de Alencar, a chefe do Setor de produção, Andréa Cristina Longo Marcolino, a chefe do setor de dietoterapia Beatriz Desiree Beltrão, a chefe do setor do lactário, Milene Philippi de Oliveira; que possibilitaram a elaboração deste trabalho.

À Professora e Nutricionista Anete Araújo de Sousa, pelo convite para participar do projeto de pesquisa do Departamento de Nutrição junto ao Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Universitário Professor Polydoro Ernani de São Thiago, intitulado: “Saúde, Trabalho e Qualidade do Processo Produtivo: Avaliando a Unidade de Alimentação e Nutrição do Hospital Universitário”.

À UFSC e à Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção – Ergonomia e à Secretaria Estadual de Educação e Inovação por ter permitido a

realização de um sonho e pela oportunidade de ampliar meus conhecimentos desfrutando de ensinamentos de verdadeiros mestres.

Aos queridos amigos: Renato Campos; Izabel Carolina Martins Campos; Maria Cirege Campos; Marilena Pacheco Assunção; Tayná Assunção Gonzalez; Acy Assunção Gonzalez e Marcos Heron Kuerten Cordeiro, pelas horas de satisfação e convívio desfrutado.

Às minhas amigas Marilena Pacheco Assunção e Izabel Carolina Martins Campos pelas informações, leituras e estudos que enriqueceram este trabalho, e pelo carinho, apoio, paciência e compreensão ao me acompanharem nesta jornada.

À amiga e revisora Maria Perpétua Queiroz Pretto pela amizade e transmissão dos seus conhecimentos da língua portuguesa.

À amiga fonoaudióloga Graziela Nascimento Esteves pelo estímulo e ensinamentos através do seu trabalho profissional.

À Escola de Pais do Brasil e à Equipe de Florianópolis, pelo apoio e incentivo constante em minha vida.

Sabedoria 7- 8

A Sabedoria produz harmonia - 15

“Deus me conceda falar com propriedade e pensar de forma correspondente aos dons que me foram dados, porque ele é o guia da sabedoria e o orientador dos sábios. Em seu poder estamos nós, as nossas palavras, a nossa inteligência e as nossas habilidades. Ele me concedeu o conhecimento exato de tudo o que existe, para eu compreender a estrutura do mundo e a propriedade dos elementos, o começo, o meio e o fim dos tempos, a alternância dos solstícios e as mudanças de estações, os ciclos do ano e a posição dos astros, a natureza dos animais e o instinto das feras, o poder dos espíritos e o raciocínio dos homens, a variedade das plantas e a propriedade das raízes. Aprendi tudo o que está oculto e tudo o que se pode ver, porque a sabedoria, artífice de todas as coisas, foi quem me ensinou.”

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS	III
LISTA DE SIGLAS	IV
RESUMO	V
ABSTRACT	VI
CAPÍTULO 1 - INTRODUÇÃO	1
1.1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS	1
1.2 QUESTÃO DE PESQUISA	3
1.3 JUSTIFICATIVA	3
1.4 OBJETIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS	4
1.5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	4
1.6 LIMITAÇÕES	4
1.7 ESTRUTURA DO TRABALHO	5
CAPÍTULO 2 – TRABALHO E CARGA DE TRABALHO	6
2.1 TRABALHO	6
2.2 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO	9
2.3 CONCEITOS DE CARGAS DE TRABALHO	12
2.4 DIVISÃO DAS CARGAS DE TRABALHO	15
2.5 DIFERENTES CONCEITOS DE CARGAS PSÍQUICAS DO TRABALHO	16
CAPÍTULO 3 – ERGONOMIA	18
3.1 ANÁLISE ERGONÔMICA DO TRABALHO	20
3.2 ANÁLISE DA DEMANDA	21
3.3 ANÁLISE ERGONÔMICA DA TAREFA	22
3.4 ANÁLISE DA ATIVIDADE	23
3.5 TRABALHO PRESCRITO E TRABALHO REAL	24

CAPÍTULO 4 ESTUDO DE CASO	26
4.1 METODOLOGIA	26
4.2 DESCRIÇÃO DO CAMPO DE APLICAÇÃO DO CONHECIMENTO	27
4.3 RECONHECIMENTO DA INSTITUIÇÃO	32
4.4 POLÍTICA DE CARDÁPIO	32
CAPÍTULO 5 ANÁLISE ERGONÔMICA DO TRABALHO	34
5.1 INTRODUÇÃO	34
5.2 ANÁLISE DA DEMANDA	34
5.3 ANÁLISE DA TAREFA	44
5.4 ANÁLISE DA ATIVIDADE	48
5.5 DIAGNÓSTICO	55
5.6 CADERNO DE RECOMENDAÇÕES	56
CAPÍTULO 6 PROPOSTA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL PARA AS COPEIRAS DO HU	61
6.1 A COMPETÊNCIA PROFISSIONAL E A QUALIFICAÇÃO PARA O TRABALHO	63
6.2 COMPETÊNCIAS HUMANAS	66
6.3 CONSIDERAÇÕES SOBRE A ATIVIDADE	68
6.4 APRENDIZAGEM PROFISSIONAL	70
6.5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DE DADOS	71
6.6 FATORES DE RISCO	71
6.7 CONSIDERAÇÕES INICIAIS, DO DIAGNÓSTICO ÀS RECOMENDAÇÕES PARA TRANSFORMAÇÃO DO TRABALHO	73
CAPÍTULO 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	77
REFERÊNCIAS	80
ANEXOS	84
Anexo 1: Plano Nacional de Qualificação (PNL)	

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1: Fatores que influenciam na carga de trabalho;
- Figura 2: Licença para tratamento de saúde;
- Figura 3: Prevalência dos fatores de risco para as doenças crônicas não transmissíveis;
- Figura 4 : Fatores que prejudicam e favorecem o desenvolvimento do trabalho I;
- Figura 5 : Fatores que prejudicam e favorecem o desenvolvimento do trabalho II;
- Figura 6 : Fatores que prejudicam e favorecem o desenvolvimento do trabalho III;
- Figura 7 : Fatores que prejudicam e favorecem o desenvolvimento do trabalho VI;
- Figura 8 : Fatores que prejudicam e favorecem o desenvolvimento do trabalho V;
- Figura 9 : Fatores que prejudicam e favorecem o desenvolvimento do trabalho VI;
- Figura 10 : Descrição dos turnos de trabalho;
- Figura 11: Informações sobre quadro de pessoal;
- Figura 12 : Copeira com o carrinho para distribuição de uma refeição;
- Figura 13 : Carrinhos para distribuição de uma refeição;
- Figura 14 : Copeiras conversando entre atendimentos;
- Figura 15 : Copeira preparando alimentos para uma refeição;
- Figura 16 : Copeira arrumando carrinho para distribuir uma refeição;
- Figura 17 : Carrinho arrumado para o almoço;
- Figura 18 : Visão da área de preparo dos carrinhos.

LISTA DE SIGLAS

AET	Análise Ergonômica do Trabalho
CoP	Comunidade de Prática
CEB	Conselho de Educação Básica
CNE	Conselho Nacional de Educação
DEQ	Departamento de Qualificação
EPI	Equipamentos de Proteção Individual
FAT	Fundação de Apoio ao Trabalhador
FUNDACENTRO	Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho
HE	Hospital-Escola
HU	Hospital Universitário
LDB	Lei de Diretrizes e Bases
LTS	Licença de Tratamento Saúde
MDA	Ministério do Desenvolvimento Agrário
MEC	Ministério de Educação e Cultura
MTE	Ministério do Trabalho e Emprego
PNQ	Plano Nacional de Qualificação
PPA	Plano Plurianual
PSF	Programa de Saúde Familiar
SINE	Sistema Nacional de Emprego
SND	Serviço de Nutrição e Dietética
SUS	Sistema Único de Saúde
UAN	Unidade de Alimentação e Nutrição
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UTI	Unidade de Tratamento Intensivo
VET	Valor Energético Total

RESUMO

Este estudo teve como objetivo elaborar uma proposta de educação profissional para as copeiras do SND do Hospital Universitário da UFSC. O mesmo se desenvolveu a partir da metodologia da análise ergonômica do trabalho AET, desenvolvendo-se as etapas de: DEMANDA, onde se determinou o Absenteísmo, considerações, funcionamento do HU, instrução da demanda, origens e formulação, fontes e meios de informação; ANÁLISE DA TAREFA: Abordagem sistêmica em ergonomia, sistema homem-tarefa, avaliação das exigências do trabalho, técnicas de análise ergonômica da tarefa, descrição das atribuições do copeiro; ANÁLISE DA ATIVIDADE: Planificação da análise ergonômica das atividades, modelos de representação da atividade de trabalho, métodos e técnicas de análise ergonômica da atividade; DIAGNÓSTICO: Formulação do diagnóstico em ergonomia, identificação de sintomas, das hipóteses à formulação do diagnóstico; RECOMENDAÇÕES; Considerações iniciais, do diagnóstico às recomendações para transformação do trabalho.

Palavras chaves: Copeiras, Ergonomia, Análise Ergonômica do Trabalho e Educação Profissional

ABSTRACT

This work had as objective to create a proposal on professional education for the University Hospital SND's restaurant servers of UFSC. It was developed from the job ergonomic analysis methodology AET, being the following steps developed: DEMAND, where it was determined the Absenteeism, considerations, University Hospital work, demand instructions, origins and formulations, sources and means of information; TASK ANALYSIS: Ergonomic systemic approach, man-task system, work requirements evaluation, techniques on ergonomics analysis of the task, job description of the restaurant server; ACTIVITY ANALYSIS: Plan the ergonomic analysis of the task, representation models of the job activity, ergonomic task analysis methods and techniques; DIAGNOSIS: Formulation of the diagnosis in ergonomics, symptoms identification, from the hypothesis to the diagnosis formulation, RECOMMENDATIONS; initial considerations, from the diagnosis to the recommendations for the work transformation.

Key words: Maid, Ergonomics, Job Ergonomic Analysis and Professional Education

INTRODUÇÃO

1.1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O parágrafo único do artigo 39 da Lei de Diretrizes e Bases - LDB define que “o aluno matriculado ou egresso do ensino fundamental, médio e superior, bem como o trabalhador em geral, contará com a possibilidade de acesso à educação profissional”.

As diretrizes devem conduzir ao contínuo aprimoramento do processo da formação de técnicos de nível médio, assegurando sempre a construção de currículos que, atendendo a princípios norteadores, propiciem a inserção e a reinserção profissional desses técnicos no mercado de trabalho atual e futuro.

Na definição das Diretrizes Curriculares Nacionais para a educação profissional de nível técnico há que se enfatizar o que dispõe a LDB em seus artigos 39 a 42, quando concebe “a educação profissional integrada às diferentes formas de educação, ao trabalho, à ciência e à tecnologia”, conduzindo “ao permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva”, a ser “desenvolvida em articulação com o ensino regular ou por diferentes estratégias de educação continuada”, na perspectiva do exercício pleno da cidadania..

O **Plano Nacional de Qualificação (PNQ)** é o instrumento do Governo Federal para qualificar social e profissionalmente os trabalhadores brasileiros. O Plano Plurianual 2004-2007 do Governo Federal busca a construção de um novo ciclo de desenvolvimento para o país. O PPA articula-se em torno de três grandes objetivos:

- Inclusão social e redução das desigualdades sociais;
- Crescimento com geração de trabalho, emprego e renda, ambientalmente sustentável e redutor das desigualdades;
- Promoção e expansão da cidadania e fortalecimento da democracia.

A idéia básica por detrás da presente dissertação é a de utilizar a metodologia da Análise Ergonômica do Trabalho (AET) para levantar as demandas dos servidores e do serviço; Utilizando o planejamento curricular do PNQ para atender a estas demandas, com uma proposta de educação profissional. Em particular, elegeram-se o trabalho das Copeiras dentro do Serviço de Nutrição e Dietética (SND) do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina .

O trabalho se propõe, ainda, a ser um estudo teórico-prático e procura relacionar saúde, trabalho e qualidade do processo produtivo num posto de trabalho do Hospital Universitário (copa).

Utiliza a metodologia da AET, co-relacionando aspectos da referida disciplina com vistas a estabelecer por que ocorre absenteísmo no posto de trabalho analisado, tentando – se, corrigir, através de uma proposta de melhor qualificação.

O SND do HU engloba a produção de refeições hospitalares desenvolvidas nas cozinhas geral e dietética, a produção de mamadeiras no lactário e a produção de refeições para alguns funcionários do HU e acompanhantes de pacientes. São preparadas em torno de 1500 refeições diárias. Os recursos são provenientes do Governo Federal. O SND atende pacientes internados no HU, acompanhantes dos pacientes, mães com filhos internados na pediatria, funcionários do SND, alguns servidores do Hospital que trabalham mais de oito horas por dia, médicos e servidores que estejam trabalhando em setores que exijam sua permanência em sistema de plantão.

A relação entre saúde, trabalho e qualidade do processo produtivo é de extrema complexidade, envolvendo aspectos físico-ambientais e organizacionais, bem como a dinâmica do trabalho dos indivíduos, refletindo-se consideravelmente nas questões de saúde e doença dos mesmos.

Partimos da observação direta no posto de trabalho, em que a matéria-prima é o alimento (produto perecível) e a pressão temporal exerce influência direta sobre o trabalhador, ou seja, entregar o alimento ao paciente na hora e na temperatura certa, com a qualidade recomendada.

Foram avaliados alguns aspectos do posto, tais como características do trabalhador, organização do trabalho (postura, direção do olhar, tipo e frequência de movimentos), ambiente (aspectos arquitetônicos, mobiliário, equipamentos, fontes de risco ...).

A partir da demanda (definição do problema a ser estudado) é que passamos a entender alguns desses problemas, aplicando a análise da tarefa, a análise da atividade, para assim podermos elaborar as recomendações, ou seja, as ações da intervenção no setor estudado (copa).

Levamos em conta, ainda, aspectos pedagógicos e legais tradicionalmente empregados para a proposta de formação desejada.

1.2 QUESTÃO DE PESQUISA

De que forma a AET pode subsidiar um programa de formação para as Copeiras do SND do HU?

Como, a partir da identificação das causas do absenteísmo no posto de trabalho das Copeiras do HU, podemos caminhar em direção a uma melhor proposta de formação profissional?

1.3 JUSTIFICATIVA

Qualificação profissional é o processo educativo que permite a inserção e atuação no mundo do trabalho com cidadania. A qualificação deve ser vista como um conjunto de políticas que se situam na fronteira do trabalho e da educação e que se articulam com as Políticas de desenvolvimento.

Neste sentido a qualificação, como definido no PNQ é:

- Parte indissolúvel das Políticas de trabalho e renda, sejam elas urbanas ou rurais; públicas ou privadas, resultem em relações assalariadas, empreendedoras individuais ou solidárias;
- Uma forma de educação profissional básica e deve estar articulada com a educação de jovens e adultos, a educação do campo e a educação profissional de nível técnico e tecnológico;
- Um processo de construção de políticas afirmativas de gênero, etnia e geração, ao reconhecer a diversidade do trabalho e demonstrar as múltiplas capacidades individuais e coletivas;
- Uma forma de reconhecimento social do conhecimento do trabalhador, ou seja, de certificação profissional e ocupacional, que deve estar articulada com classificações de ocupações, profissões, carreiras e competências;
- Uma necessidade para jovens e adultos, homens e mulheres em termos de orientação profissional para sua inserção no mundo do trabalho;
- Um objeto de disputa de hegemonia, com a negociação coletiva da qualificação e certificação profissionais, devendo integrar um sistema democrático de relações de trabalho.

A Engenharia de Produção tem a finalidade de buscar integrar as novas tecnologias com o homem e seus ambientes sócio-econômicos.

1.4 OBJETIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

Objetivo Geral

Propor uma Educação Profissional no SND/COPEIRAS com vistas à melhoria das condições de trabalho e da qualidade do processo produtivo das dietas e os relacionamentos com o setor e com os pacientes.

Objetivos Específicos

Avaliar a relação entre saúde, trabalho e qualidade do processo produtivo.

Verificar a necessidade com vistas à implantação de instrumentos de intervenção ergonômica.

Enumerar, em ordem de importância, os motivos que levam ao absenteísmo dos profissionais do Serviço de Nutrição e Dietética/Copa do Hospital Universitário da Universidade Federal do Estado de Santa Catarina.

1.5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Por ser este estudo de caso uma avaliação das condições de trabalho com ênfase na análise da atividade e do discurso do trabalhador, ele vale-se de pesquisa descritiva qualitativa, sendo que esta procura descrever como o trabalho é vivido e sentido pelo trabalhador.

A pesquisa descritiva observa, descreve, classifica e interpreta fenômenos, sem forjar informações, podendo reunir dados extraídos do discurso-linguagem ou da observação direta do comportamento (MORAES, 2000).

1.6 LIMITAÇÕES

O intervalo do almoço era o tempo disponível para as Copeiras prestarem as informações para atender às solicitações da pesquisa (uma hora), sendo subtraído de seu descanso.

1.7 ESTRUTURA DO TRABALHO

Esta dissertação é composta por seis capítulos que se apresentam da seguinte forma:

O capítulo 1, Introdução, em que se definem: a temática da pesquisa, o problema, os objetivos desta dissertação, tipo de pesquisa e limitações do trabalho.

O capítulo 2, Trabalho e Carga de Trabalho, em que se apresentam alguns conceitos que embasaram estas reflexões, os quais balizaram também a análise dos resultados obtidos na coleta de dados. Estes são: Trabalho, Organização do Trabalho e Cargas de Trabalho.

O capítulo 3, Ergonomia, em que se destacou a importância da Ergonomia enquanto ciência e seu método de análise do trabalho como recurso científico na identificação de mecanismos que implica na relação homem/máquina.

O capítulo 4, Estudo de Caso, em que se buscou ressaltar aspectos encontrados no cotidiano dos trabalhadores do HU (COPA), bem como do discurso dos mesmos. Foi utilizado para estes a metodologia de análise adotada, a demanda da qual partiu este estudo, a análise da tarefa e da atividade.

O capítulo 5, Análise Ergonômica do Trabalho, em que se apresentou uma sistematização dos resultados e a discussão dos dados que foram confrontados com a literatura estudada.

O capítulo 6, Proposta de Educação Profissional para as Copeiras do HU, em que apresentamos reflexões sobre o impacto da inclusão da AET para diagnóstico e formulação de um plano de qualificação conforme as diretrizes legais e do PNQ.

Finalmente, o capítulo 7, Conclusões e Sugestões para Futuros Trabalhos, em que se apresentou uma sistematização dos resultados e a discussão dos dados que foram confrontados com a literatura estudada.

CAPÍTULO 2 TRABALHO E CARGA DE TRABALHO

2.1 TRABALHO

A palavra trabalho, originada do latim *tripalium*, apresenta um sentido bastante amplo em sua acepção como "instrumento de sofrimento e tortura destinado a escravos que se recusavam a prestar serviços" (ALBORNOZ, 1995). Em outras línguas, a palavra trabalho expressa também formas sinuosas como referências a situações penosas e à fadiga, assim como suor no rosto, tortura física e intelectual, cansaço e também a ganhos e reconhecimentos.

Segundo Bueno (1998, p.4020), "trabalho é uma palavra masculina que em sua forma substantiva quer dizer: exercício, aplicação de energia física em algum serviço, numa profissão, ocupação, mister, ofício, labuta, esforço, esmero...".

É no trabalho e pelo trabalho que o homem é valorizado e reconhecido perante a sociedade e utiliza-se deste para sua sobrevivência. Desta forma, o trabalho passa a ter também uma acepção um tanto deletério, isto é, o trabalho ao mesmo tempo em que dignifica o homem, também não é uma atividade necessariamente benéfica a sua saúde, na medida que esta provoca fadiga e sofrimento. Existe, portanto, uma certa suspeição, onde a sua chamada "importância ilustre" para a condição humana é, como coloca Campos (1992, p.91), "algo pelo menos duvidoso e provavelmente muito mais ideológico do que antropológico em sua origem".

O trabalho parece estar posicionado em tudo aquilo que conhecemos como civilização humana. Ele é objeto e modo de realização, sendo assim, ele problematiza a própria condição do homem, sendo que este transforma a natureza e é por ela transformado.

Considerado em sua grande diversidade de concepção, o trabalho também pode se concernir como exercício da atividade humana independente de qualquer que seja a forma como estas atividades sejam desempenhadas.

Alguns autores, ao definir o trabalho, enfatizam a importância de que também os animais de uma forma um tanto rudimentar e bem ao seu modo, realizam esta atividade até muito organizada. Porém, o trabalho humano é consciente, proposital e há liberdade, o que o diferencia de outros animais, isto é, ele adapta-se a situações imprevistas através de sua criatividade e constrói seu próprio instrumento. Ele é capaz de criar mentalmente algo,

planejá-lo detalhadamente e transportá-lo para a realidade. (KRAWULSKIN, 1991).

Como toda ação do homem, o trabalho tem seu ponto de partida nos desejos e necessidades; desta forma, a criação, produção e ou transformação dele ocorre porque há uma intencionalidade desta transformação que vai impulsioná-lo a um processo criativo como forma de satisfação de seus desejos subjetivos.

Esta mesma necessidade, que faz com que o homem transforme a própria natureza, é uma das características do trabalho, apontada por autores como uma necessidade para a garantia da própria sobrevivência do homem, como afirma As'Vtchenko (1987, p.4) "O trabalho é um companheiro inseparável do homem, pois ele é uma necessidade objetiva da sua própria vida".

O trabalho, portanto, é imprescindível à condição humana e está na base de toda a sociedade, ele é a ponte de relação entre os indivíduos, classe social, gerando assim relações de poder e propriedade, onde vivemos todos numa relação de organização e trabalho (ALBORNOZ, 1995).

É de vital importância ressaltar que o produto de um serviço não é um objeto e sim a interação entre indivíduos, caracterizando assim sua essência, baseada na experiência psicológica e pessoal. Isto que torna o setor de serviços muito peculiar quanto ao que pode afetar, profunda e diretamente, a qualidade do seu produto, tendo aqui o elemento humano uma relevância ainda maior do que no ramo manufatureiro. (Vieira, 2000).

Uma das classificações das características dos serviços foi descrita por KOTLER, que fala em quatro particularidades, que são:

- A Intangibilidade: Os serviços são intangíveis diferentemente dos produtos físicos; não podem ser vistos, sentidos, provados, ouvidos ou cheirados antes de serem comprados. "Então o desafio do prestador de serviços é cercar os aspectos abstratos de elementos mais palpáveis, através, por exemplo, da melhoria da apresentação física do uniforme dos funcionários ou do lay-out das instalações".

- A Inseparabilidade: "Normalmente, os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente." Muitas vezes o cliente está presente e até mesmo é indispensável no ato de prestação do serviço (como no caso do dentista e seu paciente). Desta forma, a qualidade da interação entre fornecedor e cliente exerce grande influência no resultado do serviço. Esta interação está também presente no caso das Copeiras.

- A Variabilidade: "Os serviços são altamente variáveis, uma vez que dependem de quem os executa e de onde são prestados." Ou seja, em serviços a padronização é mais difícil de ser alcançada do que no setor manufatureiro, justamente em função da alta

influência dos aspectos subjetivos, ligados ao comportamento de quem fornece e de quem recebe o serviço.

- A Percibilidade: "Serviços não podem ser estocados." Esta característica pode se constituir em um problema quando a demanda é flutuante, pois é preciso encontrar alternativas para atender os clientes inesperados, uma vez que não há como se ter uma "reserva" de serviços para as horas de pico.

GARVIN identificou oito dimensões da qualidade:

- Desempenho, dimensão relacionada com os aspectos operacionais básicos de um produto;
- Características, que são os "adereços" ou "algo a mais" que o produto oferece;
- Confiabilidade, que corresponde à probabilidade de mau funcionamento ou falha de um produto;
- Conformidade, que é o grau de concordância entre o projeto e as características operacionais de um produto em relação aos padrões preestabelecidos;
- Durabilidade, relacionada à vida útil do produto;
- Atendimento, onde também estão englobados aspectos como cortesia, rapidez e facilidade de reparo;
- Estética, que é bastante subjetiva e;
- Qualidade percebida, também muito subjetiva e relacionada com a anterior, depende da percepção dos indivíduos;

BERRY & PARASSUMAN apontaram cinco determinantes na qualidade de um serviço, classificados por ordem de importância para os clientes, do mais importante ao menos importante:

- Confiabilidade, que é a capacidade de oferecer o serviço prometido de maneira segura e precisa;
- Atenção, que é a disposição em servir e ajudar prontamente o cliente;
- Segurança, que corresponde ao grau de conhecimento e responsabilidade que o funcionário demonstra;
- Empatia, que diz respeito ao atendimento personalizado e com cuidado e atenção;

- Tangibilidade, referente ao aspecto dos funcionários, instalações, equipamentos e materiais em geral.

A personalidade se revela na integração do indivíduo com seu meio ambiente e caracteriza a maneira de agir, pensar, sentir e ser de cada pessoa. A personalidade é modificável por fatores externos e internos, sendo que ao interagir com o meio sofre influência dele, que pode favorecer ou impedir o ajustamento do indivíduo. As características de personalidade dos membros de uma organização influenciam sua estrutura, sendo que a força da influência ocorre de acordo com as posições hierárquicas. Quanto maior o poder do indivíduo na organização, maior será a influência que sua personalidade irá exercer sobre o grupo. O comportamento do indivíduo é resultado da interação das suas características de personalidade com o ambiente externo.

Segundo CHIAVENATO, (1986), o ser humano possui importantes características que muito influenciam no seu comportamento: é pró-ativo, seu comportamento é voltado para a satisfação de suas necessidades e alcance de seus objetivos; é social, buscando manter nos grupos sua identidade e seu bem-estar psicológicos; tem diferentes necessidades, o que o individualiza perante os demais; é capaz de perceber situações, selecionando os dados que estão disponíveis e os avaliando; ele pensa e escolhe, seu comportamento é proposital e cognitivamente ativo.

O comportamento humano é afetado por aspectos psicológicos, biológicos, sociológicos, antropológicos, econômicos e políticos. Desta forma, percebe-se a natureza complexa do comportamento humano, que deve sempre ser avaliado de acordo com a situação.

2.2 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Para Dejours (1994, p.28), esta organização é a divisão das tarefas, as relações de poder e o sistema hierárquico. Ele coloca que a organização do trabalho é na verdade a "vontade do outro", momento este que resulta em conflitos psíquicos no sentido de que o trabalhador é desprovido de sua competência a fim de centralizá-lo nos desejos da direção.

Neste sentido consideramos a inspiração de Taylor, cuja meta era analisar o trabalho em suas diferentes fases e estudar os movimentos concernentes a sua execução para assim chegar a uma produção padrão. Seus objetivos eram o controle centralizado das decisões, eliminação de desperdícios e perdas apresentadas nas indústrias, bem como aumentar a

produtividade aplicando técnicas e métodos dedutivos da engenharia industrial (TAYLOR, 1976).

Esta racionalização do trabalho Taylorista, analisada e criticada por Simon (1970), levaria a uma completa "desumanização" do homem, além de não progredir em longo prazo a produtividade do trabalho, pois tenderia a provocar o aparecimento de atitudes negativas em relação ao trabalho e conseqüentemente levaria a discussão e fragmentação do mesmo. Para Taylor, a "ciência do trabalho" deveria ser sempre desenvolvida em uma ordem hierárquica gerencial e jamais sob o domínio da classe trabalhadora. Desta forma, ao trabalhador cabe executar as tarefas e funcionando como um mediador totalmente governado e controlado.

Moser (1985, p.29), analisando o Taylorismo, afirma que o "trabalhador como produtor é ignorado: a gerência torna-se o produtor e suas instruções ensejam o produto". Para esta autora, o papel da gerência neste momento era garantir que o trabalhador se empenhasse ao nível de força geral, adaptando-se a tarefas simples e que a ciência, à medida que evoluísse, estaria centralizada nas mãos da gerência.

Neste sentido o conhecimento humano se dissocia, passando para o trabalho manual; fica então banido o trabalho cerebral, passando a ser totalmente desqualificado, o que tornava os capitalistas totalmente independentes dos trabalhadores e livres para substituí-los a qualquer momento, o que levaria os trabalhadores a um sofrimento psíquico intenso na medida em que ocorre uma total desumanização e descaso do ser humano.

É neste sentido que Guattari (1998) analisa a questão da linha de montagem no capitalismo. Segundo ele, "o homem tende a ser reduzido a engrenagens, robôs, solitários e angustiados..." Isto de certa forma reforça a questão do sofrimento psíquico ocasionado pela própria organização do trabalho e que até mesmo nos dias de hoje, encontram-se organizações com "cultura Taylorista", que acabam provocando sofrimento e profundas angústias no trabalhador.

Esta organização rígida e inflexível, advinda de uma estrutura hierárquica de controle "Taylorista", surgiu como sinônimo de produtividade, embora fragmentasse o trabalho humano, causou profundo impacto para a saúde do trabalhador, que desprovido de sua criatividade, tinha que manter a escala produtiva em alta a custo de constante sofrimento e desgastes, além de acarretar desordens afetivas, elevando a um grau de insatisfação em relação ao seu trabalho.

Como citado anteriormente, o trabalho é uma questão que vem sendo transmutado ao longo da história e passa a ser estudado por muitos autores preocupados com a questão de

prazer e sofrimento.

Esta última vem acompanhada por questões que permeiam a própria organização do trabalho, que passa a ser discussão de base para muitos teóricos.

A própria visão Dejouriana, que visa focar a psicopatologia do trabalho, traz o tema posicionando-o na própria dinâmica em que se insere a organização do trabalho.

Para Dejours (1994), o trabalho passa a ser patológico na medida em que passa a ser alvo de sofrimento, isto é, quando o trabalho prescrito impede a liberdade criativa corre-se o risco de ocorrer uma desestabilização psíquica e somática, fragilizando a saúde do trabalhador.

Estas vivências subjetivas, posicionadas no sujeito em seu trabalho, é que vão desencadear o sofrimento tal qual refere-se Dejours. Este sofrimento é canalizado através da descarga da energia pulsional, permitindo o equilíbrio do aparato psíquico. Caso este sofrimento não seja liberado ou reduzido através desta energia pulsional, ele pode contribuir para manifestações de doenças mentais, isto se denota em ambientes tidos como ansiógenos, onde a insatisfação e hostilidade relacionadas a aspectos organizacionais, assim como ergonômicos e ou pressão, desencadeiam em quadros patológicos graves e conseqüentemente a uma elevada carga psíquica, impedindo desta forma o prazer no trabalho. Prazer este, obtido através do sofrimento criativo referenciado por Dejours.

Codo (1993, p.196), analisando a questão do trabalho, coloca que: "quando trabalhamos em condições gratificantes, gostamos do produto realizado, alguns até se apaixonam por eles, como os escritores, por exemplo, mas quando trabalhamos subjugados, imprimimos raiva ao produto". Neste sentido a transferência subjetiva ao produto pode trazer conseqüências desastrosas para as organizações, como acidentes de trabalho, problemas psicoafetivos e sofrimento psíquico, o que para Dejours está relacionado à organização do trabalho como origem da carga psíquica e o sofrimento do trabalhador.

A análise do trabalho, na visão de Dejours, veio a contribuir muito para a Ergonomia, porque ela enfatiza a questão da saúde do trabalhador, saúde esta não só física, como a cognitiva e a psíquica, ocasionadas pela carga excedente de trabalho e pela organização do mesmo.

Devemos investigar para conhecer as condições de trabalho, a organização do trabalho, o tipo de tarefa, a atividade executada, as exigências da atividade e seu impacto sobre o bem-estar ou adoecimento do trabalhador. Os trabalhadores podem adoecer devido a sua carga genética e/ou devido à maneira como desempenham suas atividades de trabalho.

Doenças como depressão ou outras doenças em que um dos sintomas principais é a sensação de dor crônica aparecem como causa de afastamento ou de absenteísmo.

As atividades de trabalho requerem um menor ou maior grau de habilidades de raciocínio, tomada de decisão, tratamento e processamento de informação. Se as funções cognitivas podem sofrer um impacto negativo dadas as condições de saúde do trabalhador, então, evitar o adoecimento é um caminho a ser seguido, criando e mantendo situações de trabalho que favoreçam o bem-estar físico e psicológico do trabalhador. Um outro passo tão importante quanto seria identificar trabalhadores que têm dor crônica com ou sem depressão, ou depressão e fornecer a eles algum tipo de intervenção (medicamentosa ou terapêutica), pois poderíamos estar prevenindo danos no funcionamento cognitivo.

A Ergonomia cognitiva é uma disciplina que estuda os aspectos da conduta e cognitivos da relação entre o homem e os elementos físicos e sociais no local de trabalho, mais especificamente quando esta relação está mediada pelo uso de máquinas e artefatos (Canas e Waerns, 2000, p.2).

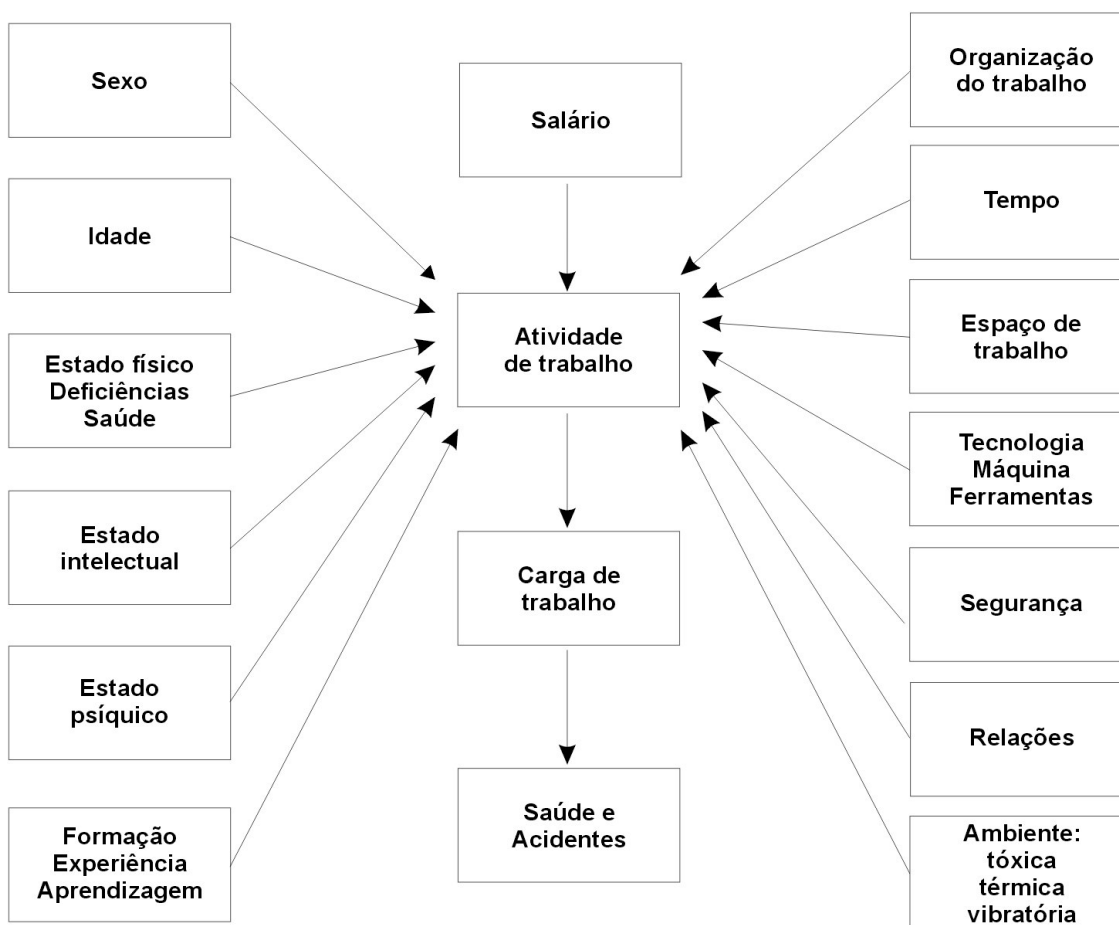
De acordo com Velázquez, Lozano e Escalante (1995), a carga mental seria a capacidade imediata e pontual que o trabalhador possui para processar as informações úteis que a tarefa exige. Conforme aponta Velázquez et al, “cada sujeito responderá de forma diferente diante das mesmas exigências” (Ibid, p.546). Esta forma diferente pode levar ou não ao adoecimento.

2.3 CONCEITOS DE CARGAS DE TRABALHO

Todas as atividades de trabalho implicam ao trabalhador determinados constrangimentos, exigindo, por isso, esforços mentais, emocionais, físicos e afetivos, o que acarreta em desgaste para o próprio trabalhador. Estes desgastes e constrangimentos aos quais o trabalhador se submete durante a realização de suas atividades resultam em carga de trabalho (MORAES, 2000).

A carga de trabalho resulta de vários fatores e são ressentidos diferentemente por cada trabalhador, dependendo da sua idade, sexo, grau de experiência, etc. (figura 1) - (MARTINS, 1998, p.12).

FIGURA 1 - FATORES QUE INFLUENCIAM NA CARGA DE TRABALHO



FONTE: Guerin, apud Martins, 1988

Desta forma, para o autor acima citado, uma avaliação eficaz da carga de trabalho precisa levar em conta a expressão do trabalhador, como este se ressentem em relação a esta carga, como esta é vivenciada, sendo que é pelo seu corpo que se juntam vários fatores que compõem esta carga. "É impossível ao analista mensurar todos estes fatores objetivamente" (MARTINS, 1998, p.13).

Para Wisner (1994, p.13), todo "trabalho tem pelo menos três aspectos: físico, cognitivo e psíquico. Cada um deles pode determinar uma sobrecarga. Eles estão inter-relacionados e são bastante freqüentes, embora isto não seja necessário que uma forte sobrecarga de um dos aspectos seja acompanhada de uma carga bastante alta nos dois outros aspectos". A carga de trabalho, para este autor, representa esforços desenvolvidos pelo trabalhador para atender às exigências das tarefas e às condições de trabalho que lhe são impostas pela organização do trabalho.

Segundo Sperandio (1987) apud Martins (1998, p.12), Carga de trabalho é uma

medida quantitativa e qualitativa do nível de atividade (mental, sensitivo-motora, fisiológica etc.) do operador, necessária à realização de um determinado trabalho.

Já Laurell e Noriega (1989, p.110) comentam que o conceito de carga de trabalho possibilita uma análise do processo do trabalho que extrai e sintetiza os elementos que determinam de um modo importante o nexos biopsíquico da coletividade operária e confere a esta um modo histórico específico de "andar a vida". Estes ressaltam a importância de avaliar a carga de trabalho com intuito de compreender os impactos das exigências do trabalho e os modos operatórios elaborados pelo trabalhador.

Para Guerin et al. (2001, p.66), a noção de carga de trabalho pode ser interpretada a partir da compreensão da margem de manobra da qual dispõe um operador num dado momento para elaborar modos operatórios, tendo em vista atingir os objetivos exigidos, sem efeito desfavorável sobre seu próprio estado. Uma carga de trabalho moderada corresponde a uma situação em que é possível elaborar modos operatórios que satisfaçam estes critérios e alertam as maneiras de trabalho. O aumento da carga de trabalho se traduz por uma diminuição do número de modos operatórios possíveis: é cada vez menor o número de maneiras possíveis de se organizar.

Para Seligmann-Silva (1994), "a carga de trabalho representa o conjunto de esforços desenvolvidos para atender às exigências da tarefa abrangendo os esforços físicos, os cognitivos e os psicoafetivos (emocionais)".

Laville (1977), ao argumentar sobre Carga de Trabalho, relaciona esta com diversos fatores, que interferem na relação homem – tarefa; segundo o autor, estes fatores modificam a carga de trabalho, entre eles:

- As fontes de informação, peso dos instrumentos, dimensão do posto de trabalho;
- Duração do trabalho, horário e pausas;
- Meio ambiente físico (ruído, iluminação, vibrações, ambiente térmico);
- Ordens dadas, relacionamento entre colegas e chefes;
- Idade, sexo, estado psíquico;

Para ele, todos estes elementos se agregam à situação de trabalho, sendo importante ser analisados em conjunto, pois estas cargas interferem uma nas outras e principalmente afetam a saúde, segurança e conforto do trabalhador.

Também Ilo (apud FISCHER e PARAGUAY, 1989), considera que o ambiente de trabalho é um conjunto de fatores que dependem entre si e que interferem na qualidade de

vida dos trabalhadores e no próprio trabalho. Desta forma é possível compreender o grau de dificuldade de desempenho, desconforto, insatisfação e até mesmo dos acidentes e incidentes ocorridos durante as atividades.

Segundo (Cruz et al 2001, p.187), “os fatores que influenciam as experiências com a carga de trabalho emergem da própria realização das tarefas: o que o sujeito sente com relação ao seu desempenho, quanto esforço foi colocado nessa tarefa, os sentimentos de estresse e frustração experimentados, dentre outros. Porém a carga de trabalho possui elementos de diferentes tarefas, podendo variar de acordo com cada exigência”.

Por todos os conceitos acima explicitados, é possível observar que é unânime o consenso acerca da natureza das cargas de trabalho, pois para os diferentes autores, não há divergência de que estas se expressam na interação entre o trabalhador e as exigências da tarefa ao qual são submetidos, sendo que "o ser humano constrói sua qualidade de vida e saúde a partir das relações consigo mesmo e com o ambiente" (RIO et al, 2001, p.3).

2.4 DIVISÃO DAS CARGAS DE TRABALHO

Segundo Rio et al. (2001), e Greco et al. (1996), a carga de trabalho também pode ser dividida em carga externa e carga interna. As externas estão diretamente relacionadas aos impactos que vêm do meio externo sobre o indivíduo, como as físicas, químicas, biológicas e mecânicas. E a interna está mais voltada a questões de tensões vividas numa organização de trabalho, neste caso se expressam às fisiológicas e psíquicas.

Sendo assim, podemos dividir as cargas em:

Cargas físicas: Para estas Cargas, são considerados todos os elementos que estão presentes tanto no ambiente de trabalho como fora dele, estão inclusas as temperaturas, umidade, fatores climáticos, ruídos, iluminação, etc. "Estes são derivados principalmente das exigências técnicas para a transformação do objeto de trabalho e caracterizam um determinado ambiente de trabalho que interage cordialmente com o trabalhador" (FACCHINI; LAURELL e NORIEGA, citado por GRECO; QUEIROS e GOMES, 1996).

Cargas químicas: são conseqüências do objeto de trabalho e dos instrumentos utilizados para sua transformação como, por exemplo: poeira, radiações, fumaças e gases.

Cargas biológicas: Estas estão diretamente relacionadas com as condições de higiene do próprio ambiente de trabalho e podem gerar ao trabalhador danos a sua saúde (FACCHINI citado por GRECO; OLIVEIRA e GOMES, 1996)

Cargas mecânicas: São decorrentes da tecnologia utilizada e das condições de instalação e manutenção do processo de produção (FACCHINI; LAURELL e NORIEGA, citado por GRECO; OLIVEIRA e GOMES, 1996).

Cargas fisiológicas: Estas são relacionadas com a forma como o trabalhador utiliza seu próprio corpo durante suas atividades laborais, sendo estas advindas de uma determinada posição ou da realização de esforços físicos (LAURELL e NORIEGA, citados por GRECO, OLIVEIRA e GOMES, 1996).

Cargas psíquicas: Estas estão relacionadas diretamente com as vivências de tensões ou descompensações psíquicas relacionadas diretamente à organização do trabalho.

Sobre esta última carga, existem alguns autores que a definem diferentemente, embora não se distanciem quanto à fonte de sua origem como se observa a seguir:

2.5 DIFERENTES CONCEITOS DE CARGAS PSÍQUICAS DO TRABALHO

•Os autores DEJOUR; ABOUCHELIN e JAYET (1994) definem carga psíquica como: "Carga psíquica do trabalho resulta da confrontação do desejo do trabalhador à injunção do empregador, contido na organização do trabalho". e "Carga Psíquica do trabalho é a carga, isto é, o eco ao nível do trabalhador da pressão que constitui a organização do trabalho"

•Para Wisner (1994, p.13) a carga psíquica pode ser definida em termos de níveis do conflito no interior da representação consciente ou inconsciente das relações entre a pessoa (ego) e a situação (no caso, a organização do trabalho). Mas ela é também o nível em que o sofrimento e a fadiga física, a falta de sono provocada pela distribuição dos períodos de trabalho nas 24 horas, a sobrecarga de trabalho cognitiva pode determinar distúrbios afetivos.

•Já Laurell e Noriega (1989, p.12) definem cargas psíquicas como as que têm o mesmo caráter que as fisiológicas à medida que adquirem materialidade através da corporeidade

humana. As cargas psíquicas, pensadas sobretudo em função de suas manifestações somáticas e não tanto psicodinâmicas, podem provisoriamente ser agrupadas em dois grandes grupos: um que abrange tudo aquilo que provoca uma sobrecarga psíquica, ou seja, situações de tensão prolongada, e outro, que se refere a subcarga psíquica, ou seja, à impossibilidade de desenvolver e fazer uso da capacidade psíquica. Exemplos das primeiras características do processo de trabalho capitalista podem ser a atenção permanente, a supervisão com pressão, a consciência da periculosidade do trabalho, os altos ritmos de trabalho.

Pertence ao segundo grupo de questões a perda do controle sobre o trabalho ao estar o trabalhador subordinado ao movimento da máquina; a desqualificação do trabalho, resultado da separação entre sua concepção e execução; a parcialização do trabalho, que redundava em monotonia e repetitividade.

Para Greco, Oliveira e Gomes (1996, p.62), as cargas psíquicas são relativas à organização da jornada de trabalho, à periculosidade do trabalho, à frequência de situações de emergência, ao grau de responsabilidade dentro do local de trabalho, à impossibilidade de falar com os companheiros de trabalho, de tomar iniciativas e decisões a respeito de como realizar o trabalho em grupo, ao conteúdo da supervisão, ao grau de monotonia e repetitividade, ou à possibilidade de realizar atividades de defesa coletiva na área de trabalho.

Em relação às diferentes citações acima referenciadas, também os autores não convergem em relação à origem desta carga psíquica, ou seja, existe um certo consenso de que as cargas psíquicas são oriundas e/ou produzidas na organização do trabalho.

Guerin et al. (2001, p.67), analisando a relação da saúde e relação psíquica com o trabalho, argumenta que: "Certas formas de organização do trabalho levam os trabalhadores, para manter seu posto, a construir defesas psíquicas que têm conseqüências graves para sua personalidade ou para sua saúde física".

Estas cargas foram investigadas através de um estudo de caso propiciando a partir destes uma análise das atividades desta categoria.

O estudo e uma análise das condições de trabalho propiciam um aumento na eficácia, segurança e aproveitamento nas organizações; desta forma, insere-se a importância de uma Análise Ergonômica do Trabalho, sendo que esta vai revelar fatores que implicam a relação do trabalhador com seu trabalho real, bem como estratégias elaboradas por este, advindas de uma "amenização" do sofrimento. Estas estratégias funcionam como uma manutenção de "regulação da homeostase".

CAPÍTULO 3

ERGONOMIA

Introduzida em 1949, pelo psicólogo inglês K. F. Hawell Murrel, o termo Ergonomia aponta um domínio acerca de intervenções, compostas a partir de várias disciplinas científicas que colaboraram para o seu surgimento. Esta ciência nasce com o objetivo de estudar e analisar o trabalho, para que este possa assim ser adaptado de acordo com as características fisiológicas e psicológicas do trabalhador. Sendo assim, a Ergonomia objetiva transformar o trabalho para que ele não altere a saúde do trabalhador e para que assim este possa exercer suas "Competências ao mesmo tempo num plano individual e coletivo e encontrar possibilidades de valorização de suas capacidades" (GUERIN, 2001, p.1).

A importância da análise ergonômica é determinar os fatores que contribuem para uma sub ou sobrecarga de trabalho da população analisada, buscando informações de como ela se ressentida dessa carga. Segundo Sperandio, J. C., em "Traité de Psychologie du Travail" (1987), carga de trabalho pode ser definida como "uma medida quantitativa ou qualitativa do nível de atividade (mental, sensitivo-motora, fisiológica, etc.) do operador e necessária à realização de uma determinada tarefa". A carga não depende somente da quantidade do trabalho a ser realizado, mas está diretamente relacionada a uma série de fatores. A carga de trabalho pode ser ressentida diferentemente por cada trabalhador, dependendo das suas condições físicas, estado de saúde, grau de escolaridade, experiência, sexo, idade, entre outros aspectos.

Dentro das empresas, existe uma série de fatores que influenciam na carga de trabalho com maior ou menor intensidade, tais como: aspectos relacionados com a organização do trabalho; espaço de trabalho; tecnologia e tipo de equipamentos; aspectos de segurança; relações interpessoais; e ambiência. Na busca de situações de desconforto dos locais de trabalho, é importante a participação do trabalhador, pois é ele quem se ressentida das condições de trabalho, é ele quem vivencia diariamente aquela situação e que sente no corpo os fatores que compõem a sua carga de trabalho.

Atualmente a Ergonomia otimiza as condições de trabalho, tendo como objetivo o bem estar do trabalhador, a sua segurança e o aumento de produtividade. Sua finalidade é potencializar a adequação entre homem, máquina e o ambiente físico de trabalho. Desta forma uma análise de todos os aspectos inerentes ao trabalho, irá fornecer ao analisando uma adequada visualização das necessidades de ajustes, para que propicie ao trabalhador conforto e segurança, resultando com isso eficiência e produtividade.

Historicamente, podemos contar com vários conceitos para a Ergonomia, tais como:

Ciência que se preocupa e estuda o relacionamento entre homem e seu ambiente de trabalho, levando em conta as adaptações do homem ao seu meio ambiente (MURREL, 1971);

"Conjunto de conhecimento a respeito do desempenho do homem em atividade, a fim de aplicá-los a concepção das tarefas, dos instrumentos, assim como das máquinas e dos sistemas de produção" (LAVILLE, 1977, p.1).

"Conjunto de conhecimentos científicos relativos ao homem e necessários à concepção de instrumentos, máquinas, e dispositivos que possam ser utilizados com o máximo de conforto segurança e eficiência" (WISNER, 1994).

"Ergonomia é um conjunto de ciências e tecnologia que procura a adaptação confortável e produtiva entre o ser humano e seu trabalho, basicamente procurando adaptar as condições de trabalho as características do ser humano" (COUTO, 1995).

Para (RIOS, 2001, p.80) "a Ergonomia tem como pressuposto básico permitir que as interações dos seres humanos com o trabalho e no trabalho sejam as mais harmônicas possíveis. Ela avalia as relações de trabalho que existem nestas interações e procura ajustá-las, para que sejam" homeopáticas", ou seja, adequando às características e necessidades psicofisiológicas humanas".

Percebe-se que em Ergonomia a relação conforto/segurança/bem-estar, está sempre atrelada, sendo assim, não é possível pensar apenas em conforto, segurança e condições de trabalho adequadas, sem reportarmos também à produtividade, sendo que a Ergonomia procura otimizar as condições de trabalho para que o trabalhador possa apresentar melhores rendimentos, evitando assim situações de fadiga ou acidentes excessivos que interferem em seus rendimentos e em sua saúde.

Neste sentido é importante ressaltar o caráter multidisciplinar desta ciência, a fim de interagir conhecimentos relativos ao homem, priorizando assim a adequação homem/máquina. A visão da Ergonomia enquanto um conjunto de tecnologias que permite um aumento de produtividade preservando o conforto do trabalhador, sem que o mesmo fique anormalmente fatigado, é antes de tudo uma visão compatível com o que denominamos "empresa como sistema social eficaz, em que o ser humano que ali trabalha é considerado antes de tudo como um cidadão e não simplesmente como um braço ou uma ferramenta descartável" (COUTO, 1995, p.21).

A Ergonomia enquanto ciência busca focar melhorias no trabalho humano, adequando desta forma a ponto de interferir e modificar o trabalho para que este possa ser ajustado, segundo as condições psicofisiológicas do ser humano. A preocupação desta, acerca do binômio homem/máquina, é uma constante que se perpetua ao longo da história desta ciência. A mediação entre o homem e seu trabalho passa a ser objeto de estudo, onde analisa as condições de trabalho não apenas ao nível de desempenho, mas também de uma reconstrução do próprio trabalho.

Atualmente, percebe-se um enfoque ergonômico mais voltado também para questões cognitivas e psíquicas do trabalhador, almejando com isso reduzir as cargas de trabalho estabelecidas por sua própria densidade, como forma de amenizar o sofrimento psíquico causado pela própria organização do trabalho (MAIA 1999).

3.1 ANÁLISE ERGONÔMICA DO TRABALHO

Para se obter resultados satisfatórios em sua atuação, a Ergonomia conta com um método de Análise Ergonômica do Trabalho (AET), que consiste em abordar determinantes da situação real de trabalho. A Análise Ergonômica do Trabalho, segundo Sell (1992, p.210), "é um instrumento para a análise das cargas, as quais as pessoas estão sujeitas num sistema de trabalho". Desta forma ela propicia uma visão real da situação de trabalho, permitindo que se possam analisar questões em relação à carga de trabalho e à interferência desta na saúde do trabalhador.

Montmollin (1990, p.30), ao se referir a uma AET, argumenta que esta "implica sempre, em paralelo, uma descrição da tarefa e, especialmente, dos critérios (... de produção, de qualidade, de segurança...) que permitirão calcular a eficácia das medidas propostas e uma descrição da atividade (os comportamentos, as competências...) que permitirão avaliar o realismo das medidas propostas".

Para Guérin et al. (2001, p.43), "uma ação é ergonômica quando comporta uma análise da atividade de trabalho que contribui para desvendar as estratégias usadas pelos operadores para efetuar sua tarefa, ou seja, para atingir os objetivos que lhe foram fixados em determinadas condições".

Segundo os autores, esta análise servirá para se ter outro enfoque da empresa e seu funcionamento, articulando desta forma as "modalidades de gestão da distância entre o prescrito e o real". Estes autores ainda afirmam que para atingir os objetivos estabelecidos pela empresa, os trabalhadores elaboram estratégias de acordo com seu estado interno e seus

conhecimentos. Estas estratégias podem sofrer constantes ajustes e novas orientações. Desta forma, uma análise do trabalho poderá de certa forma esclarecer os casos em que há dificuldades para que faça cumprir objetivos fixados, permitindo assim identificar os determinantes que interferem em seu modo operatório e contribuir identificando mecanismos que agredem ou estão agredindo a saúde do trabalhador, para com isso preveni-los e transformar o trabalho.

Segundo Martins (1998, p.13), toda a Análise Ergonômica do Trabalho deve sempre estar ligada na atividade real desempenhada pelo trabalhador, levando em conta as dificuldades dos novatos e as estratégias utilizadas pelos mais experientes. Para este autor, "é indispensável o diálogo com os trabalhadores, já que é impossível avaliar a carga de trabalho apenas pelas exigências da tarefa".

Laville (1977) afirma que para se ter uma compreensão mais elucidada da situação de trabalho precisa-se recorrer à Análise Ergonômica do Trabalho, pois esta irá proporcionar a real condição em que os trabalhadores realizam seu trabalho, sendo que é através desta análise que todos os elementos que permeiam o trabalho serão abordados e considerados servindo de subsídio para um diagnóstico.

Para Souza, (1994), este tipo de análise favorece a compreensão da atividade dos trabalhadores e é possível incluir aqui as posturas, esforços despendidos, busca de informações, que podem funcionar como uma resposta pessoal a determinantes que podem ter relações com a empresa como, por exemplo, a questão da organização do trabalho formal, restrições de tempo, etc.

Wisner (1994, p.145), "ela comporta uma primeira fase de familiarização com a empresa, o sistema de produção e seus critérios de bom funcionamento e em particular, com aqueles critérios que não são alcançados e justificam a intervenção. Além disso, é preciso conhecer as situações de trabalho que parecem estar na origem das dificuldades e, se possível, a distribuição temporal dos problemas".

A Análise Ergonômica do Trabalho, segundo Fialho (1995), divide-se em três fases: análise da demanda, análise da tarefa e análise das atividades. O levantamento realizado destas três fases permitirá elaborar um diagnóstico e, por conseguinte, sugerir recomendações e sugestões.

3.1.1 ANÁLISE DA DEMANDA

Esta permite entender os problemas apresentados e estabelecer um plano de mediação.

A ênfase desta fase destaca-se no fato de que, em certos casos, os problemas aqui formulados “são de menor importância e mascaram outros de maior relevância do ponto de vista ergonômico (FIALHO, 1995)”. Para (WISNER, 1994), a análise da demanda parte da meta de compreender a finalidade do que é solicitado e esta se firmará segundo o autor através de um contrato entre o requerente e o ergonômista, para estabelecer critérios e parâmetros disponíveis e obter sucesso.

Fialho (1995) argumenta que a demanda é o princípio de toda a análise ergonômica do trabalho e sua origem pode proceder nos mais variados atores sociais de uma empresa, que estejam relacionados a problemas ergonômicos que se expressam na situação de trabalho.

Guérin et al. (2001) referem-se à demanda como uma expressão de inúmeros objetivos que podem ou não ser compartilhados por todos; desta forma, é importante, segundo estes autores, que se faça uma análise desta demanda "socialmente expressa" para delimitar o objeto e as possibilidades de ação.

Martins (1998), ao comentar sobre a relevância desta análise da demanda, comenta que esta é de vital importância devido à forma em que se irá distinguir interesses envolvidos em jogo, tipo de respostas, resoluções e ou sugestões que se irá fornecer para solucionar tais problemas. Para ele o ergonômista deverá estar totalmente voltado a questões que envolvam o problema ergonômico existente na situação a qual será analisada.

Laville (1977) define que a análise da demanda consiste primeiramente em estabelecer o grupo que pede ajuda ergonômica, conhecendo assim quais objetivos que estão definidos para poder "expressar esta demanda em termos ergonômicos" e esclarecer as finalidades do estudo.

3.1.2 ANÁLISE DA TAREFA

Para alguns autores como Guerin et al. (2001), Montmolin (1990), Martins, (1998), **tarefa** indica basicamente o que é determinado pela empresa e imposta aos trabalhadores, em outras palavras seria o que se tem que fazer. Já a atividade indica o que se faz realmente. Sendo assim, a tarefa está associada a prescrições e obrigações fixamente determinadas, e atividade seria a estratégia utilizada pelo sujeito para fazer valer tais objetivos fixados anteriormente.

Segundo Fialho (1995), “tarefa é um objetivo a ser atingido. Neste sentido, sua análise coincide com a análise das condições dentro das quais o trabalhador desenvolve suas

atividades de trabalho”.

Para Guerin et al. (2001, p.15), "a tarefa não é o trabalho, mas o que é prescrito pela empresa ao operador. Essa prescrição é imposta ao operador: ela lhe é, portanto, exterior, determina e constrange sua atividade. Mas, ao mesmo tempo, ela é um quadro indispensável para que ele possa operar ao determinar sua atividade, ela o autoriza".

A tarefa, portanto, para os autores acima, é um conjunto de objetivos e prescrições impostas aos trabalhadores para que eles possam atingir tais objetivos definidos externamente. Porém, estas prescrições ou tarefas geralmente não levam em conta as diferenças de cada trabalhador, acarretando muitas vezes constrangimentos, mas que ao longo do tempo podem ser remodeladas pelos trabalhadores que criam estratégias como forma de se esquivarem de situações que afetam seu estado físico-emocional.

Montmollin (1990, p.20-30) define tarefa como o que é apresentado ao trabalhador, as instruções e os objetivos para que este as realize. Para o autor, "tarefa em si opõe-se à atividade, processo complexo, original e em evolução, destinado a adaptar-se à tarefa, mas ao mesmo tempo a transformá-la". Desta forma, o autor considera que a "tarefa" é um conjunto constituído pela máquina, suas manifestações e reações, a forma exigida na situação de trabalho e os procedimentos prescritos, envolvidos pelos conhecimentos necessários.

Numa situação de trabalho, a tarefa corresponde a uma forma de apreensão real do trabalho, cujo objetivo volta-se à redução de trabalho improdutivo (ponto de vista da gestão) e à otimização do trabalho produtivo. (GUÉRIN et al, 2001).

Depois de estabelecido o objeto de estudo através da análise da demanda e até mesmo antes de se iniciar a análise da atividade, é importante que se faça contato detalhado com todos os departamentos da empresa. Segundo Guerin et al. (2001), de uma maneira ou de outra a maior parte dos departamentos estão envolvidos na demanda de ação ergonômica e estas possuem informações formalizadas ou não que dizem respeito aos problemas levantados. Podendo, portanto, ajudar a elucidá-los.

O ergonomista deve também levar em conta os fatores técnicos empregados, os fatores econômicos e os fatores organizacionais. Neste encontram-se os sistemas hierárquicos, divisão de setores, recrutamento e seleção, treinamentos, etc. Todos estes dados vão permitir ao ergonomista formular hipóteses que estejam envolvidas a carga de trabalho às quais estão submetidos os trabalhadores.

3.1.3 ANÁLISE DA ATIVIDADE

Fialho (1995) define análise da **atividade** como análise do comportamento frente à situação de trabalho, levando em conta os recursos que são disponíveis aos trabalhadores. Este comportamento frente ao trabalho envolve: postura, gestos, comunicações, raciocínio, estratégias utilizadas. Em resumo, tudo o que pode ser observado e apreendido das condutas dos trabalhadores.

Os dados nesta fase coletados, segundo o autor, podem ser confrontados com os das fases anteriores, comprovando as hipóteses, levantando ou formulando outras a fim de estabelecer um pré-diagnóstico do trabalho analisado.

Guérin et al. (2001) resumem atividade de trabalho como um recurso, uma "estratégia de adaptação à situação real de trabalho, objeto de prescrição".

Para estes autores, existe uma distância entre o prescrito e o real e esta contradição manifesta-se no ato de trabalho, "o que é pedido" e "o que a coisa pede". "A análise ergonômica da atividade é a análise das estratégias (regulação, antecipação, etc.) usadas pelos operadores para administrar esta distância, ou seja, a análise do sistema homem/tarefa".

Wisner (1994, p.97) destaca a análise da atividade em três objetivos: Uma descrição minuciosa das atividades humanas no trabalho; indicação das inter-relações envolvidas nesta atividade; uma descrição completa do trabalho em si. Para esse autor, uma observação detalhada dos comportamentos no trabalho levará a uma análise realista. "Um dos aspectos capitais desse realismo é estudar o conjunto das atividades matrizes, não somente os gestos de ação, mas também os de observação (movimentos da cabeça e olhos, por ex.) e os de comunicação (palavra, gestos). De resto, todos os gestos e posturas serão considerados tanto do ponto de vista da atividade de produção quanto da carga de trabalho".

Montmollin (1990) considera a atividade como o modo em que o sujeito encontra para realizar as ordens prescritas. Deste modo é possível compreender a atividade como uma forma que o trabalhador encontra para realizar seu trabalho, esta forma é elaborada através de estratégias adotadas pelos trabalhadores para atingir o resultado final desejado (objetivo).

Assim, a análise da atividade real de trabalho tem como objetivo compreender os determinantes envolvidos em uma situação de trabalho. É através desta análise que o ergonomista busca apreender ou encontrar os componentes físicos, psíquicos e cognitivos envolvidos na carga de trabalho e a repercussão destes na saúde do trabalhador.

3.2 TRABALHO PRESCRITO E TRABALHO REAL

Existe uma distância significativa entre o trabalho prescrito e o trabalho real. Desta forma, dificuldades encontradas nas condições de execução de um trabalho e ao seu ajustamento estão relacionadas ao fato de se considerar o trabalho prescrito ignorando o trabalho real.

Ao prescrever um trabalho, geralmente não se leva em conta o fator humano, isto é, as particularidades de cada trabalhador, sendo que cada indivíduo traz juntamente consigo uma bagagem individual, formas de pensar, agir, etc. Desta forma, a prescrição de uma tarefa é exterior ao trabalhador e lhe é imposta.

Temos então duas colocações: de um lado a empresa, suas regras de funcionamento e o contexto de realização do trabalho, bem como sua prescrição. De outro o trabalhador com suas particularidades e características próprias e a sua atividade de trabalho. Este trabalhador se depara com uma situação de trabalho, onde prevalece "à vontade do outro" e a partir daí precisa atingir metas que lhe são impostas. O que se observa é que este trabalhador irá encontrar formas próprias e pessoais de fazer valer estes objetivos, isto é, de realizar esta tarefa que lhe foi prescrita.

Esta forma de efetivar seu trabalho é definida como trabalho real e muitas vezes pode acarretar conseqüências negativas para este trabalhador, (tais como alterações da saúde física, psíquica e social), podendo também ter efeitos positivos (tais como aquisição de novos conhecimentos, enriquecimento de experiência), dependendo de cada trabalhador (GUÉRIN et al., 2001)

Desta forma, muitas disfunções encontradas na produção de uma empresa, e que acarretam em conseqüências negativas para a saúde do trabalhador, têm origem no desconhecimento do trabalho tal como este "pode" ser executado pelo trabalhador e mais precisamente no desconhecimento desta "máquina humana" que se apropria de um conhecimento e estratégias próprias para validar suas atividades.

Neste propósito ressalta-se a importância e a intervenção de uma análise ergonômica que permitirá ajudar ou abordar os meios utilizados pelos trabalhadores para que estes possam realizar os objetivos que lhe são designados, preservando assim seu estado físico, psíquico e social. Porque não se pode olhar este homem como um ser à parte, independente do meio em que o cerca. Na verdade ele está envolvido em toda uma situação socioeconômica e cultural. Ele é um todo e traz junto a si uma história pessoal que se concretiza por aspirações e desejos que se juntam a sua história e isto confere a cada indivíduo características únicas e pessoais

(DEJOURS, 1994).

É importante definir que o trabalho prescrito dificilmente corresponde ao trabalho real, pois este vem ao encontro de uma organização própria dos trabalhadores para realizar este trabalho que lhe foi prescrito. Para tanto, em uma análise ergonômica do trabalho, a compreensão e o conhecimento do trabalho prescrito, e das suas regras fixadas, é tão importante quanto conhecer o trabalho real desenvolvido pelos trabalhadores.

CAPÍTULO 4

ESTUDO DE CASO

Para demonstrar a importância de ser utilizada a Análise Ergonômica da Atividade da Copeira, suas condições e organização de trabalho, optou-se por um estudo de caso.

4.1 METODOLOGIA

Partimos da observação direta no posto de trabalho, onde a matéria-prima é o alimento (produto perecível) e a pressão temporal exerce influência direta sobre o trabalhador, ou seja, entregar o alimento ao paciente na hora e na temperatura certa, com qualidade recomendada.

Foram avaliados alguns aspectos do posto, tais como características do trabalhador, organização do trabalho (postura, direção do olhar, tipo e frequência de movimentos), ambiente (aspectos arquitetônicos, mobiliário, equipamentos, fonte de risco).

O Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina engloba a produção de refeições hospitalares desenvolvidas nas cozinhas geral e dietética, a produção de mamadeiras do lactário e a produção de refeições para alguns funcionários do HU e acompanhantes de pacientes.

São preparadas em torno de 1500 refeições diárias. Os recursos são provenientes do Governo Federal, não sendo nenhuma refeição subsidiada.

O SND atende pacientes internados no HU, acompanhantes dos pacientes, mães com filhos internados na pediatria, funcionários do SND, alguns servidores do Hospital que trabalham mais de oito horas por dia, médicos e servidores que estejam trabalhando em setores que exijam sua permanência em sistema de plantão.

O convite foi realizado pela chefia do SND aos alunos da disciplina Análise Ergonômica de Trabalho (AET), para estudarem a situação de trabalho dos operadores da Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) do HU, avaliando a relação entre saúde trabalho e qualidade do processo produtivo, com vistas à implantação de instrumentos de intervenção ergonômica em conjunto com operadores e os responsáveis pela Unidade, para a melhoria das condições de trabalho e da qualidade do processo produtivo.

A relação entre saúde, trabalho e qualidade do processo produtivo é de extrema complexidade, envolvendo aspectos físico-ambientais e organizacionais, bem como a

dinâmica do trabalho dos indivíduos, refletindo-se consideravelmente nas questões de saúde e doença dos mesmos.

As informações para a análise da demanda foram coletadas no ambiente de trabalho em entrevistas e em reuniões com os servidores do SND/HU. Foram definidas três equipes de alunos da Ergonomia (disciplina AET) para acompanhar os setores: cozinha dietética, pré-preparo e copa, sendo este último de nossa responsabilidade.

A partir da demanda é que passamos a entender alguns desses problemas, aplicando a análise da tarefa, a análise da atividade, para podermos elaborar as recomendações, ou seja, as ações da intervenção no setor estudado (copa).

A metodologia aplicada neste estudo foi a da Análise Ergonômica do Trabalho (AET), que consiste em cinco etapas: análise da demanda; análise da tarefa; análise da atividade; diagnóstico; e caderno de recomendações. Para atender a AET, foram realizadas as seguintes atividades: - reconhecimento do Serviço de Nutrição e Dietética, o qual está subordinado o Hospital Escola, sendo realizadas visitas, entrevistas com as Nutricionistas-chefe e leituras de manuais e relatórios de estudos, bem como entrevistas com os trabalhadores, a fim de traçar o perfil das atividades e obter a descrição dos meios utilizados e da seqüência das operações por eles executadas; - observação em todo posto de trabalho, máquina fotográfica, gravador, observação dos deslocamentos efetuados durante toda a jornada de trabalho, e o perfil físico dos trabalhadores; - foram realizadas observações abertas e entrevistas informais com alguns setores da empresa, com objetivo de conhecer a atividade realizada, os principais gestos e posturas adotadas, as cargas físicas, cognitivas e mentais; do transporte de materiais e manuseio de equipamentos; - entrevistas e verbalizações simultâneas e compreender a dinâmica do sistema de produção, o ambiente e as pessoas que fazem parte da gestão, assim como os diferentes autores que compõem esta organização.

4.2 DESCRIÇÃO DO CAMPO DE APLICAÇÃO DO CONHECIMENTO

O HOSPITAL UNIVERSITÁRIO, mais conhecido como HU, é um órgão complementar da Universidade Federal de Santa Catarina, sendo subordinado à Reitoria.

O HU necessita atender pacientes, dar assistência à saúde da população. Além disso, é um centro gerador de conhecimentos, pois desempenha um papel de hospital-escola. Foi fundado em maio de 1980, sendo seu fundador o Prof. Polydoro Hernani São Thiago. Sua denominação formal é Hospital Universitário Professor Polydoro Hernani de São Thiago. A

sua criação teve como objetivo a realização de um espaço universitário onde pudessem ser desenvolvidos o ensino, a assistência, a pesquisa e a extensão.

As obras de construção HU iniciaram em 1964, no Campus Universitário da Trindade, mas somente se tornou realidade em 1980, após intensa luta reivindicatória de alunos, professores e comunidade junto às autoridades Federais para a obtenção de recursos que permitissem sua inauguração, em maio de 1980.

O Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Universitário da UFSC está subordinado a Divisão de Apoio Assistencial e possui duas seções; uma Seção de Produção Normal e outra de Dietoterapia. O Setor de Abastecimento atende tanto a Seção de Produção Normal como a Seção de Dietoterapia.

O tipo de público atendido pelo Serviço de Nutrição e Dietético (SND) é os pacientes internados no hospital; acompanhantes de pacientes quando encaminhados pelo serviço social; mães com filhos internados na pediatria; funcionários do SND; alguns servidores do hospital que trabalham mais de 8 horas por dia; servidores, médicos que estejam trabalhando em setores que exigem a permanência dos mesmos como o centro obstétrico, raio-x, serviço de hemoterapia, divisão de matérias, divisão de serviços gerais, lavanderia; residentes e alguns doutorandos, plantonistas noturnos (médicos, residentes, enfermagem, doutorandos, doadores de sangue).

A cozinha dietética atende somente os pacientes, ficando a cargo da cozinha geral as refeições do serviço self-service.

O SND é um serviço que funciona 24 horas por dia, durante todos os dias da semana. Assim, seus aproximadamente 92 funcionários cumprem horários diferentes, determinados na escala de trabalho pela chefia do SND de acordo com a necessidade de cada período.

Se considerarmos que um serviço de alimentação está enquadrado no setor de serviços de uma empresa, logo o horário de trabalho dos seus operários terá que ser considerado em relação ao horário dos clientes. Desse modo, num hospital os horários praticados pelo serviço de alimentação terão que ser compatíveis com o atendimento das necessidades dos pacientes e funcionários deste. Da mesma maneira, os serviços de alimentação localizados em indústria precisam funcionar de acordo com os horários produtivos das mesmas.

Silva (1990) relata que a questão do horário de trabalho em serviço de alimentação hospitalar tem implicações com questões tais como o tempo de transporte de casa para o trabalho, organização temporal da vida fora do trabalho e implicações específicas envolvendo trabalho noturno e plantões de final de semana, entre outros. Assim, a escolha do horário de

trabalho parece advir de um compromisso entre o tempo e o custo de transporte, por um lado, e a fadiga por outro lado.

Os funcionários do SND distribuem-se nos seguintes horários de serviços:

- Diaristas: trabalham 6 horas por dia (das 07h às 13h ou das 13h às 19h), mais 12 horas (das 07h às 19h, com uma hora de intervalo para o almoço) no sábado ou no domingo, folgando um final de semana por mês.
- Plantonistas diurnos: trabalham 12 horas por dia (das 07h às 19h) com uma hora de intervalo para o almoço (das 13h às 14h), e folgam 36 horas;
- Plantonistas noturnos: trabalham 12 horas (das 19h às 07h) com uma hora de intervalo para a ceia, e folgam 60 horas;
- Nutricionistas, auxiliares de nutrição e assistentes de administração: trabalham 8 horas por dia (das 08h às 17h), com uma hora de intervalo para o almoço (das 12h às 13h), folgando no final de semana.

O Hospital Universitário Professor Polydoro Hernani de São Thiago foi fundado em Maio de 1980 pelo Prof. Polydoro Hernani São Thiago.

Área de Ensino/Pesquisa e assistência mais destacada:

- Destaque à Maternidade pelo seu caráter a assistência humanizada
- Hospital Amigo da Criança
- Maternidade Segura (Processo em andamento)
- Programa Capital da Criança
- Internato da 10ª fase em Programas de Saúde Comunitária e Programa de Saúde da Família.

Inicialmente instalaram-se os leitos de clínica médica e de clínica pediátrica com seus respectivos ambulatórios. Posteriormente foram ativados o Centro Cirúrgico, a Clínica Cirúrgica I e a UTI Adulto e finalmente , em 1996, a Maternidade.

O Atendimento prioritário de ambulatório consolidou-se ao longo dos anos seguintes, permitindo que o Hospital completasse sua estruturação em quatro grandes áreas básicas: Clínica Médica, Cirúrgica, Pediatria e Tocoginecologia.

A Tocoginecologia, o Centro Obstétrico e as Unidades de Neonatologia foram implantadas em Outubro de 1995, após longo período de preparação de Recursos Humanos, equipamentos e técnicas de intervenção buscando alcançar elevados índices de modernização técnica e humanização do atendimento. Atualmente a Maternidade do HU já é reconhecida nacionalmente como Centro de Excelência em assistência obstétrica.

Uma característica importante do HU é o seu atendimento de Emergência funcionando interruptamente, atendendo adultos e crianças em áreas separadas, em números crescentes e que atingem a média de 400 pacientes/dia. Vem sofrendo pressões incontroláveis, tendo em vista a demanda de população que não consegue atendimento nos Postos e Unidades Municipais/Estaduais e que vê o HU como Centro de atendimento público e gratuito de elevado nível de competência técnica, atendimento humanizado e resolutividade.

Atuando nos três níveis de assistência, o básico, o secundário e o terciário, o HU é também referência estadual em patologias complexas, clínicas e cirúrgicas, com grande demanda na área de câncer e cirurgia de grande porte, nas diversas especialidades.

Seu corpo clínico é constituído de professores dos Departamentos do Centro de Ciências de Saúde, que utilizam o HU como centro de ensino e de pesquisa; os médicos e demais profissionais da Enfermagem, Farmácia e Bioquímica, Nutrição, Serviço Social, Odontologia, Psicologia e Engenharia Biomédica, que possuem elevados índices de qualificação e titulação, aliados ao grande interesse na pesquisa e prática clínica, conferem ao HU grande força e prestígio social e comunitário.

As dificuldades de gerências e de financiamento imposta pela conjuntura atual, e tabelas de retribuição de serviços defasada em relação aos custos operacionais, a crise dos Hospitais Universitários pela dificuldade de atualização de equipamentos e obras, racionalização de procedimentos e investimentos no treinamento de recursos humanos, em todos os níveis têm se constituído em grande desafio para a atual administração, em especial na área de pessoal.

A implantação progressiva da Informática, a melhoria dos sistemas de dispensação de medicamentos com dose individualizada, a racionalização dos processos de distribuição de materiais médicos e de enfermagem, por cotas, o estabelecimento de fluxo de licitação anual com entrega parcelada, o novo sistema de controle informatizado do atendimento ao público, no laboratório, Raio X,

Banco de Sangue, e Serviço Ambulatorial, a Implantação de Controles Administrativos na área contábil e financeira, contribuíram para melhorar e equilibrar a relação receita/despesa em 1998, fator altamente preocupante nas administrações anteriores.

As perspectivas de melhoria nas tabelas de retribuição dos serviços prestados ao SUS, a próxima entrega dos equipamentos pelo PROGRAD - MEC, o desenvolvimento das atividades de pesquisa e pós-graduação e a autorização para repor as perdas de Servidores

ocorridas nos últimos doze meses (ônus Fundação com recursos próprios HU) conferem perspectivas otimistas ao futuro do Hospital Universitário da UFSC).

Estágios Curriculares Oferecidos pelo Hospital Universitário:

- Enfermagem UFSC (Clínica. Médica, Cl. Cirúrgica, Fundamentos de Enfermagem, Administração)
- Enfermagem UNIVALI, UNISUL e Universidade de Pelotas
- Estágio Médico em Saúde Pública (Postos Periféricos)
- Estágio Supervisionado em Biblioteconomia
- Estágio Supervisionado em Engenharia Biomédica
- Estágio Supervisionado em Análises Clínicas
- Estágios Supervisionado em Farmácia
- Estágios Supervisionados em Nutrição/Dietética
- Estágios Supervisionados em Psicologia
- Estágios Supervisionados em Serviço Social
- Internato Médico (Cl. Cirúrgica Cl. Médica, Pediatria, Tocoginecologia)
- Estágio Supervisionado em Hemoterapia

Laboratórios Didáticos existentes:

- Laboratório de Anatomia Patológica e Patologia Geral (PTL)
- Museu Anatômico
- Laboratório de Análises Clínicas
- Laboratório de Reanimação Cardio-Respiratória
- Laboratório de Técnica Operacional e Cirurgia Experimental
- Laboratório de Técnica Dietética e Nutrição
- Laboratório de Sanitizantes
- Laboratório de Farmacognosia
- Laboratório de Química Farmacêutica
- Laboratório de Farmaco-técnica
- Laboratório de Cosmetologia
- Laboratório de Micologia
- Laboratório de Citogenética

4.3 RECONHECIMENTO DA INSTITUIÇÃO:

Este trabalho foi desenvolvido no setor de Alimentação de Nutrição e Dietética, quando se realizou uma Análise Ergonômica do posto de trabalho da Copeira. O HE necessita atender pacientes, dar assistência à saúde da população. Além disso, é um centro gerador de conhecimentos, por ser um hospital-escola. A sua criação teve como objetivo a realização de um espaço acadêmico onde pudessem ser desenvolvidas as atividades de ensino, assistência, pesquisa e extensão. Outra característica importante deste HE é o seu atendimento de Emergência funcionando ininterruptamente atendendo adultos e crianças, população que não consegue atendimento nos Postos e Unidades de Saúde e que vê este HE como centro de atendimento público e gratuito de elevado nível de competência técnica e atendimento humanizado.

O SND é um serviço que funciona 24 horas por dia, durante todos os dias da semana. Assim, seus aproximadamente 90 funcionários cumprem horários diferentes, determinados na escala de trabalho pela chefia do SND de acordo com a necessidade de cada período.

Os funcionários do SND distribuem-se nos seguintes horários de serviços:

- Diaristas: trabalham 6 horas por dia (das 07h às 13h ou das 13h às 19h), mais 12 horas (das 07h às 19h, com uma hora de intervalo para o almoço) no sábado ou no domingo, folgando um final de semana por mês.
- Plantonistas diurnos: trabalham 12 horas por dia (das 07h às 19h) com uma hora de intervalo para o almoço (das 13h às 14h), e folgam 36 horas;
- Plantonistas noturnos: trabalham 12 horas (das 19h às 07h) com uma hora de intervalo para a ceia, e folgam 60 horas;
- Nutricionistas, auxiliares de nutrição e assistentes de administração: trabalham 8 horas por dia (das 08h às 17h), com uma hora de intervalo para o almoço (das 12h às 13h), folgando no final de semana.

4.4 POLÍTICA DE CARDÁPIO

Existem oito cardápios semanais padronizados para dieta normal e um semanal para refeições dietéticas elaborados e frequentemente adaptados pela Nutricionista da produção .

O valor energético total (VET) foi calculado durante a confecção dos cardápios para dieta padrão, contendo em média 2500 Kcal. Para o cálculo das dietas para pacientes diabéticos, elaboraram-se cardápios com 800, 1200, 1500, 2000 e 2500 Kcal.

Os cardápios dietéticos: hipo ou hiperproteica, branda pastosa, líquida completa, líquida restrita, para diabetes, hipossódica, hipofermentativa, hipercelulósica, hipocalêmica, hipopurínica, para úlcera (sem irritantes), pobre em cobre, para realização de exames, entre outros.

Os critérios utilizados para planejamento dos cardápios são principalmente o custo, os recursos e equipamentos disponíveis, a capacitação das cozinheiras e o tempo de preparo. Esses fatores levam à confecção de cardápios simples, mas a Nutricionista procura oferecer preparações variadas. Além disso, os cardápios são elaborados a partir dos alimentos e quantidades aproximadas destes que já constam na licitação anual e não a partir da verba federal disponível para o SND, apresentando poucas variações anuais, apenas de acordo com a sazonalidade.

Alguns dos fatores que dificultam o seguimento dos cardápios padrões são a entrega dos produtos solicitados aos fornecedores (atraso na entrega, falta de produto, produtos sem condições de uso, troca nas quantidades pedidas), equipamentos com problemas (falta de manutenção e demora nos consertos), levando a trocas diárias de preparações. Sendo assim, o cardápio é adaptado de acordo com esses imprevistos.

CAPÍTULO 5

ANÁLISE ERGONÔMICA DO TRABALHO

5.1 INTRODUÇÃO

A seguir apresentamos:

DEMANDA: Absenteísmo

Considerações, funcionamento do HU, instrução da demanda,
Origens e formulação, fontes e meios de informação.

ANÁLISE DA TAREFA

Abordagem sistêmica em Ergonomia, sistema homem-tarefa, avaliação das exigências do trabalho, técnicas de análise ergonômica da tarefa, descrição das atribuições do copeiro.

ANÁLISE DA ATIVIDADE:

Planificação da análise ergonômica das atividades, modelos de representação da atividade de trabalho, métodos e técnicas de análise ergonômica da atividade.

DIAGNÓSTICO:

Formulação do diagnóstico em Ergonomia, identificação e, das hipóteses à formulação do diagnóstico.

RECOMENDAÇÕES:

Considerações iniciais, do diagnóstico às recomendações para transformação do trabalho.

5.2 ANÁLISE DA DEMANDA

A demanda deste estudo partiu de uma pesquisa de extensão do Departamento de Nutrição, visando estudar a alta taxa de absenteísmo dos funcionários do Serviço de Nutrição e Dietética. O Projeto é identificado como: "SAÚDE, TRABALHO E QUALIDADE DO PROCESSO PRODUTIVO: AVALIANDO A UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO DO HOSPITAL ESCOLA " (Anexo 1)

O presente estudo foi realizado no setor da Copa do Hospital Escola, durante os meses de maio de 2002 até outubro de 2002.

Para a investigação da demanda foram realizados oficinas (Anexo 2) com todos funcionários do Serviço de Nutrição e Dietética, os quais participaram de dinâmicas de grupo para um levantamento da demanda.

DEMANDA: Absenteísmo

Considerações, funcionamento do HU, instrução da demanda.

Origens e formulação, fontes e meios de informação.

Os dados da demanda foram construídos e levantados a partir de: observação, entrevistas, registros/documentos, Brainstorm com funcionários do SND/HU, fotografias, reuniões, entre outros.

Partiu-se de uma problemática inicial já instalada pela equipe do SND/HU, ou seja, o absenteísmo. Procurou-se estudá-lo a fim de compreender os motivos do por que ocorrem as faltas ao trabalho; levantamos alguns possíveis problemas relacionados ao absenteísmo, buscando cruzar diferentes fontes de informação:

1. Mal estar físico e psíquico do funcionário (estresse);
2. Doenças;
3. Sobrecarga física/mental no posto de trabalho;
4. Insatisfação salarial;
5. Problemas com espaço físico, iluminação, ventilação, equipamentos de proteção individual (EPIs);
6. História familiar;
7. Estilo de vida e envelhecimento.

Vide o anexo que nos foi apresentado pelo SND como o absenteísmo ocorrido, devido às Licenças de Tratamento de Saúde (LTS) durante os anos de 2000 e 2001. No ano de 2002, o Setor nos apresentou a seguinte realidade de afastamentos em LTS:

Figura 2 - Licenças de Tratamento de Saúde

MÊS	JULHO/02	AGOSTO/02
Nº dias	107	60
Nº servidores	28	20

Fonte: SND/HU 2002

Para Ramazzini (in FUNDACENTRO, 2000), trabalhadores que trabalham em pé são propensos a doenças como varizes, úlceras, distúrbios renais e hérnias e operários sedentários se tornam encurvados e corcundas, males próprios dos que não fazem exercícios, pois o sangue fica viciado e, se o corpo não se movimenta, as excreções depositam-se na pele e empestam toda a superfície corporal. Têm eles o ventre caído, ao contrário daqueles que movem o corpo, cuja matéria fecal é pouca, dura e amarela. Os operários sedentários, porém, sofrem todos de dores lombares.

Com relação ao posto, há necessidade de estudos complementares para que se verifique se as doenças indicadas por Ramazzini se confirmam na prática. Entretanto, os atestados médicos vêm sendo concedidos e afastam consideravelmente os servidores, haja vista que nos meses de julho e agosto /2002, o número de dias parados somou 167 dias de trabalho. Não foi possível aprofundar os motivos destes afastamentos, requerendo estudos complementares, bem como se foram os mesmos servidores que se afastaram no período indicado.

Segundo Rego e CC: Revista Saúde Pública, São Paulo, 24(4): 227-85-1990, a PREVALÊNCIA DOS FATORES DE RISCO PARA AS DOENÇAS CRÔNICAS NÃO TRANSMISSÍVEIS são apresentadas no quadro abaixo:

Figura 3: PREVALÊNCIA DOS FATORES DE RISCO PARA AS DOENÇAS CRÔNICAS NÃO TRANSMISSÍVEIS

Fatores	Homens	Mulheres	Total
Sedentarismo	57,3	80,2	69,3
Tabagismo	44,6	31,9	37,9
Hipertensão	31	14,4	22,3
Obesidade	14,2	21,4	18
Alcoolismo	12,6	3,3	7,7

Fonte: Revista Saúde Pública, São Paulo, 24(4): 227-85-1990

Observa-se que o “setor copa” está enquadrado no quadro acima, sendo composto somente de mulheres, que não praticam qualquer atividade física, algumas fumantes e acima do peso (obesidade), o que as torna vulneráveis para as doenças crônicas não transmissíveis.

Buscando o enriquecimento dos dados da demanda, foram realizados seis reuniões com todos os trabalhadores do SND, sendo levantados os seguintes dados:

Levantamento de dados sobre a demanda, pelos funcionários do serviço de nutrição e dietética do HU:

Grupo I		Data: 02/07/2002
FATORES QUE PREJUDICAM O DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO	O	FATORES QUE FAVORECEM O DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO
<p>Intrigas; Desvio de Funções; Falta de Intercâmbio em outros Setores; Relacionamento pessoal (União, solidariedade); Problemas com equipamentos; Problemas com Fornecedores; Falta de compreensão dos colegas; Faltam de material/ utensílios; Carregamento de peso; Falta de compreensão dos colegas; Descuidos de alguns servidores com equipamentos; Falta de união entre colegas; Desperdício de materiais (alimentos água e utensílios); Manutenção dos equipamentos (fogão, banho-maria, descascador de batatas); Falta de compromisso com o serviço; Críticas não construtivas; Executar tarefa por obrigação; Funcionários EBV (firma que presta serviços) sem direito à assistência médica não podendo se consultar para não faltar o trabalho; Divisão não equilibrada das tarefas entre funcionários; Falta acesso às chefias; Salientar as qualidades e menos as falhas; Precisamos estar com alto-astral e bom humor;</p>	<p>Disposição para mudança; Amizade, amor; Prazer; Liberdade de expressão; Disposição em participar dos trabalhos propostos; Flexibilidade de horário; Serviço em si é bom; Amizade sincera de alguns colegas; Equipe de cozinheiros de qualidade; Estar bem por atender os pacientes; Gostam dos chefes e dos colegas da nutrição; Gosto do que faço; Precisamos mais de união; Empenho em fazer alimentação saborosa para os usuários; Solidariedade quando alguém precisa resolver questões pessoais; Gostam dos colegas, sorrisos e alegrias; Sou feliz com tudo que faço, gosto de todos e tenho respeito pelos chefes; Estar bem por atender os pacientes; Gostam dos chefes e dos colegas da nutrição; Gosto do que faço; Precisamos mais de união; Empenho em fazer alimentação saborosa para os usuários; Solidariedade quando alguém precisa resolver questões pessoais; Gostam dos colegas, sorrisos e alegrias; Sou feliz com tudo que faço, gosto de todos e tenho respeito pelos chefes;</p>	

Figura 4 Fatores que prejudicam e favorecem o desenvolvimento do trabalho

GRUPO – II		Data - 03/07/02
FATORES QUE PREJUDICAM O DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO	FATORES QUE FAVORECEM O TRABALHO	
<p>Falta de funcionário Falta união Dificuldade em escrever Desigualdade de salário Poucos funcionários/sobrecarga copeiros Copeiras trabalham com carros pesados Brigas entre colegas Falta de material Falta de comunicação Muito serviço/pouco funcionário Carros e serviços pesados/dor nos braços Muita cobrança da parte da chefia Muitas faltas, complicam os serviços Assumir uma clínica sozinha Trabalho podia ser melhor se a chefia tomasse as devidas providências Chefia circule mais em nosso meio Material estragado Falta de equipamentos Cozinha muito quente Muita crítica, nunca está bom o que se faz Nós fazemos milagres Falta de plano de saúde Máquina de lavar louça nunca funciona na hora que precisa Menos discussão no setor</p>	<p>Horário de trabalho ótimo Gosto da minha clínica Amizade/consideração Chefia Chefia ótima Adoro o que faço Compartilhar e dividir momentos difíceis</p>	

Figura 5 Fatores que prejudicam e favorecem o desenvolvimento do trabalho

GRUPO III		Data 04/07/02
FATOS QUE PREJUDICAM O DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO	FATOS QUE FAVORECEM O TRABALHO	
<p>Falta de funcionários</p> <p>Falta de bom senso de alguns colegas</p> <p>Muitas de nós são serpente mas com jeitinho as coisas vão se acalmando</p> <p>Falta de equipamento e utensílios para o trabalho</p> <p>Discriminação e falsidade</p> <p>Mais compreensão entre colegas</p> <p>Condições de serviço, companheirismo</p> <p>Melhorias no serviço</p> <p>Pisos novos, ar condicionado, mesas etc.</p>	<p>Amizades</p> <p>Família</p> <p>Estar viva</p> <p>Relacionamento com colegas</p> <p>Nada a reclamar da chefia</p> <p>Gosta muito do que faz</p> <p>Prestar serviço a pessoas e aumentar círculo de amizade</p> <p>Sempre passo energia positiva e palavras amigas para todos os colegas</p> <p>Lidar com a vida ajudar pacientes levando não só comida mas também carinho e atenção</p>	

Figura 6 Fatores que prejudicam e favorecem o desenvolvimento do trabalho

GRUPO I V Data 04/07/02	
FATOS QUE PREJUDICAM O DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO	FATOS QUE FAVORECEM O TRABALHO
<p>Desunião</p> <p>Falta de cooperação entre colegas</p> <p>Falta de materiais</p> <p>Muito atestado e licenças médicas</p> <p>Precisamos de homens na lavação de louça</p> <p>Salário discriminado/gostaria de uma mudança</p> <p>Existência de várias formas de contrato de trabalho impõe diferenças entre colegas</p> <p>Tarefas como lavar toda a louça do dia fica muito cansativo</p> <p>Fazer a tarefa do dia-a-dia</p> <p>Faltas no trabalho</p> <p>Incomoda não dar conta do serviço/precisa mais funcionários</p> <p>Serviço parece adoecido</p>	<p>Estar segura de ter um emprego e de despertar às cinco horas da manhã me proporcionando o pão de cada dia</p> <p>A noção de sermos trabalhadores</p> <p>Amizade</p> <p>Ambiente bom</p> <p>Contato com o paciente/paciência e amizade</p> <p>Contato com as colegas da nutrição</p> <p>Vontade de melhorar as condições de trabalho</p> <p>É bom ter tantas pessoas em nosso lado com as quais partilhamos quase metade da nossa vida</p> <p>Gosto de trabalhar com os pacientes</p> <p>Expectativa de futuro com muita paz, alegria saúde e bem-estar</p>

Figura 7 Fatores que prejudicam e favorecem o desenvolvimento do trabalho

GRUPO V		Data 04/07/02
FATOS QUE PREJUDICAM O DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO	FATOS QUE FAVORECEM O TRABALHO	
<p>Falsidade</p> <p>Falta de coleguismo e colaboração entre colegas</p> <p>Falta de materiais/quebrados</p> <p>Faltam funcionários</p> <p>Muita irresponsabilidade</p> <p>Falta de organização</p>	<p>Não encontrar dificuldade que não posso resolver</p> <p>Amizade</p> <p>Chegar e manter um ambiente positivo</p> <p>Elogio que recebo</p> <p>Chefe</p> <p>Gosto de trabalhar com crianças</p> <p>Sinto-me bem ao exercer o meu serviço, fazer as mamadeiras dos bebês.</p> <p>Ao sair sinto-me realizada pelo meu trabalho</p> <p>Amizade</p> <p>Gosto de chegar e não sentir dificuldade com a equipe</p> <p>Colaboração na ajuda da recuperação do paciente</p>	

Figura 8 Fatores que prejudicam e favorecem o desenvolvimento do trabalho

GRUPO VI		Data 04/07/02
FATOS QUE PREJUDICAM O DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO	FATOS QUE FAVORECEM O TRABALHO	
<p>Falta de materiais/quebrados</p> <p>Escala final de semana para o desjejum, Muita atividade gerando sobrecarga</p> <p>Falta de equipamentos</p> <p>Equipamentos quebrados</p> <p>Manutenção muito demorada</p> <p>Falta de material e alimentos para o noturno</p> <p>Falta de equipamentos funcionando</p>	<p>Vesti a camisa do HU</p> <p>Sou feliz, amo a família HU</p> <p>Eu gosto muito de trabalhar no noturno</p> <p>O companheirismo</p> <p>O ambiente é mais tranqüilo no noturno</p>	

Figura 9 Fatores que prejudicam e favorecem o desenvolvimento do trabalho

Ao nos depararmos com esta realidade levantada pelos diversos atores sociais destacamos, na visão deles, alguns **fatores que prejudicam o trabalho**: problemas de relacionamento para alguns, sobrecarga de trabalho, problemas com equipamentos e materiais (ex. carros pesados, ocasionando dor nos braços), plantões com falta de funcionários, irresponsabilidade, muitos atestados médicos, salários discriminados, tarefas cansativas, condições ambientais (calor), ausência da chefia, dificuldade em escrever.

Com relação aos **fatores que favorecem o trabalho** destacam: liberdade de expressão, disposição em participar, flexibilidade de horários, realização e gosto pelo trabalho, gosto em atender os pacientes, companheirismo e elogios da chefia.

Após consulta aos diversos atores sociais, detectamos que “qualquer que seja o nível de explicitação da demanda, o ergonomista deve procurar nela discernir o conjunto dos elementos implícitos. Os problemas expressos na demanda refletem em geral somente uma parte dos que se relacionam à situação de trabalho. As questões que originam estas demandas são freqüentemente pontuais” (Guérin, 1997), estando relacionadas ao estresse, doenças, salário, posto de trabalho sem condições (iluminação e ventilação precárias, falta de equipamentos, sobrecarga de trabalho), estilo de vida (obesidade, horas de descanso, sono, atividade física regular, atitude mental positiva), dentre outros fatores, ocasionando a ausência às atividades. Observamos as interações entre as características biológicas dos trabalhadores, as condições de trabalho e as características sociais e econômicas dessa população.

Os trabalhos realizados no posto “copa” exigem esforços físicos e psíquicos consideráveis, como: atenção constante, humor estável para servir aos pacientes, autocontrole, condições físicas sadias, permanecer muito tempo de pé. Existem ocorrências como: problemas de manuseio de carrinhos pesados para transportar alimentos aos quartos, espaço insuficiente para locomoção.

Registramos também fadiga visual por excesso de informações nos murais com os formulários necessários ao desempenho das tarefas (ex.. dietas) devendo ser observado individualmente a condição de cada paciente. Houve reclamação na escrita, quem sabe devido à baixa escolaridade. Outro fator que apareceu nas reuniões e nas entrevistas diz respeito ao envolvimento emocional a que ficam sujeitos os trabalhadores da copa, em sua lida com os pacientes com doenças graves, tornando-os (pacientes) limitados para os hábitos da vida diária, comovendo sobremaneira alguns desses servidores que se revestem de boa vontade em melhor atendê-los.

A insalubridade, as doenças profissionais e os riscos de acidentes não apareceram na fase da demanda levantada pelos servidores do SND, contudo pode ser alvo de novo estudo complementar, assim como alvo também de possíveis causas de doenças e queixas entre os servidores.

Constatou-se que a produção da alimentação é coletiva e a cadência acentuada, requerendo boa integração entre as equipes do SND, e a visão se assemelha à produção caseira. Conseqüentemente, exige harmonia no processamento das refeições para que não aumentem os riscos relacionados à qualidade higiênico-sanitária, desde a conservação da matéria prima até a distribuição do produto final.

“Estudos demonstram que as características de concepção e organização nesses estabelecimentos estão freqüentemente embasadas nas premissas de funcionamento de cozinhas domésticas. Desconsidera-se que para a manutenção das mesmas características da refeição “caseira”, relacionada ao sabor, aroma, temperatura, higiene, nutrientes, tão esperados pelos consumidores, estas unidades necessitam do planejamento de uma estrutura e pessoas necessárias, para realizar, num menor espaço de tempo, inúmeras preparações, com diferentes operações, nem sempre realizadas no mesmo dia da distribuição (Proença, 1993; Souza, 1997).”

“Esta problemática, caracterizada pela complexidade de atividades, nem sempre apresenta uma avaliação e uma identificação clara das reais condicionantes relacionados ao processo de trabalho. Neste aspecto, a Ergonomia, enquanto campo de conhecimentos, voltado para a concepção ou a transformação das situações de trabalho, pode contribuir com a melhoria e a conservação da saúde dos profissionais no desenvolvimento de suas atividades, na concepção e funcionamento satisfatórios do sistema técnico (Wisner, 1994)”.

A partir dessas considerações da demanda, avaliar-se-á a relação entre saúde, trabalho e qualidade do processo produtivo.

5.3 ANÁLISE DA TAREFA

As tarefas compreendem não só as condições técnicas de trabalho, mas também as condições ambientais e organizacionais de trabalho. A tarefa é o trabalho prescrito. “A tarefa mantém, evidentemente, uma relação estreita com o trabalho, através das condições e dos resultados deste. Mas essa relação é a do objetivo à realidade: as condições determinadas não

são as condições reais, e o resultado antecipado não é o resultado efetivo. Essa é uma das razões pela qual a tarefa não deve ser confundida com o trabalho”.

“... existe uma segunda razão mais fundamental: fica faltando a atividade de trabalho, ou seja, a maneira como os resultados são obtidos e os meios utilizados. Os ergonomistas experimentam no cotidiano a dificuldade de explicitar isso somente a partir das entrevistas que podem fazer com os membros da empresa”. “A tarefa não é o trabalho, mas o que é prescrito pela empresa ao operador. Essa prescrição é imposta ao operador: ela lhe é, portanto exterior, determina e constrange sua atividade. Mas, ao mesmo tempo, ela é um quadro indispensável para que ele possa operar: ao determinar sua atividade ela o autoriza” (Guérin, 1997).

A partir dessas considerações passamos a descrever as atribuições do copeiro, de forma clara e objetiva:

Descrição das Atribuições do Copeiro: o trabalho prescrito;

O trabalho prescrito é definido em documento técnico com as atribuições de todos os cargos do SND, destacando-se como funções do copeiro:

- Cumprir as normas de trabalho do SND;
- Tomar conhecimento de internações/altas, observando a prescrição da dieta/orientações da Nutricionista da Clínica;
- Montar os carrinhos de distribuição dos alimentos com as dietas prescritas;
- Distribuir as refeições aos pacientes;
- Recolher os utensílios das diversas refeições;
- Consultar e seguir rigorosamente os mapas de dietas;
- Atender, se possível, o pedido dos pacientes, observando a prescrição da dieta e as orientações da Nutricionista da Clínica;
- Controlar todo o material em uso para distribuição de refeições dos pacientes;
- Zelar pelo material e equipamentos em uso;
- Participar de reuniões e/ou treinamentos quando convocado;
- Contribuir para que haja ambiente de trabalho harmonioso;
- Cooperar com a equipe de trabalho;
- Manter a uniformização adequada observando as condições de higiene pessoal;

- Preencher os tíquetes de identificação de dietas por paciente para as diversas refeições.

Essas atividades são desenvolvidas em turmas, com revezamento de turnos de trabalho em jornadas de 12 horas diárias, com intervalos para refeições, não havendo pausas para descanso.

Figura 10 : Descrição dos turnos de trabalho

Tipo	Quantitativo	Carga horária	Observação
Turnos	09	7:00 às 13:00 13:00 às 19:00	Plantão de 12 horas fim de semana
Plantonistas diurnos	22	12 hs/dia 07:00 às 19:00 1 hora p/ almoço	Folga de 36 horas

Fonte: HU/SND 2002

O HU/SND/copa conta com os RECURSOS HUMANOS efetivos e contratados via FAPEU, no que se refere à CONTRATAÇÃO, podemos destacar:

Figura 11: Informações sobre quadro de pessoal

CATEGORIA	SALÁRIO	TEMPO DE SERVIÇO	INSTRUÇÃO
EFETIVOS (22)	R\$ 2.000,00 R\$ 700,00	15 anos TS 06 anos TS	1º grau incompleto
FAPEU(*) (9)	R\$ 1.400,00 R\$ 300,00	03 a 04 anos em média	1º grau incompleto

Fonte:Arquivos SND/HU,2002

*FAPEU: Fundação de Amparo a Pesquisa e Extensão Universitária

Destaca-se que a distorção dos salários ocasiona descontentamento entre os servidores da copa, pois variam de R\$ 300,00 a R\$2.000,00, acentuando a competição e a injustiça;. o

tempo de serviço também é significativo, variando de 3 a 15 anos. O grau de instrução também revela que pode estar havendo “dificuldade na escrita” devido à maioria ter o ensino fundamental. O trabalho é realizado em turnos diários de 6 horas e plantonistas diurnos com 12 por 36 horas, e os afastamentos de licença para tratamento de saúde (LTS) são expressivos: 107 dias – 28 servidores e 60 dias - 20 servidores (Julho e Agosto/2002), sobrecarregando quem está trabalhando, porém não se verificou minuciosamente que doenças geraram esses afastamentos.

As atividades da vida diária no trabalho estão assim dispostas:

Rotina das Copeiras:

- 07:00 chegada/ preparo café
- 07:20 prepara colação e carrinho para almoço
- 07:35 serve/café
- 08:00 recolhe/limpeza carrinho
- 08:15 prepara carrinho almoço
- 09:45 serve colação
- 11:00 prepara e serve almoço
- 12:00 às 13:00 almoço da Copeira
- 13:00 preparo lanche da tarde
- 14:30 serve lanche
- 15:00 prepara os tíquetes café manhã dia seguinte
- 16:00 organiza carrinhos jantar
- 17:00 serve jantar
- 18:00 retorno jantar
- 19:00 fim do expediente



Figura 12 Copeira com o carrinho para distribuição de uma refeição

5.4 ANÁLISE DA ATIVIDADE:

A vida das Copeiras (todas são do sexo feminino) dentro do HU, acontece no pequeno espaço de 15 m², onde estão alocados os carrinhos, sendo 9 pequenos, 13 médios e 5 grandes. Neste espaço, circulam diariamente para cada refeição, em média 10 carrinhos (às vezes são necessários dois carrinhos para uma mesma clínica, e a Copeira deve levar os dois carrinhos, um de cada vez, para atender a todos os pacientes). Neste espaço acima citado, estão localizados os armários das 9 clínicas, os quais são de responsabilidade das Copeiras. Todos os utensílios utilizados para servir as refeições para cada clínica estão nestes armários. Cabe ressaltar, “... na maioria das vezes, os utensílios não são suficientes para atender à clínica, e temos que emprestar umas das outras, às vezes o material some e nós ficamos sem poder atender, pois a reposição não é ágil...” depoimento de uma Copeira que não se identificou.

Também neste espaço está localizada a bancada onde são preparadas, pela Copeira, as saladas, as sobremesas, o pão, a geléia, a manteiga, de acordo com a dieta de cada paciente, conforme orientação da Nutricionista. Esta orientação foi escrita no “ tíquete”, pela Copeira, e está fixado na bandeja.



Figura 13 Carrinhos para distribuição de uma refeição

Nesse espaço existem uma ou duas mesas, com aproximadamente 6 cadeiras, onde as Copeiras se revezam para preencher manualmente os “tíquetes” de todas as refeições, referentes a sua clínica.



Figura 14 Copeiras conversando entre atendimentos

Existem em média 10 Copeiras por turno, se movimentando neste espaço, com um único ventilador, velho e barulhento. Existe pouca, ou quase nada de iluminação natural. A iluminação artificial é precária, as lâmpadas estão com defeito ou queimadas. O calor é bem acentuado, e piora no verão . Os móveis são velhos, quebrados, dando uma aparência triste.

Neste espaço não é possível permanecer os 27 carrinhos, estes então ficam semiprontos no corredor entre a lavação e a cozinha e/ou dentro do espaço de lavação de louça, não existindo também um local específico, para que a Copeira possa fazer uma pausa para descansar, relaxar as pernas para retomar sua atividade. O local que existe fica longe da copa e serve a todo o hospital, não satisfazendo a necessidade das Copeiras.

Uma Copeira, plantonista diurna, fica em média 10 horas de pé, em constante movimento, seja caminhando para buscar o alimento, para servir os pacientes de sua clínica, agachando para repor as bandejas no carrinho e/ou servir o paciente, organizando e preparando as refeições no carrinho para a próxima refeição, além de ter que organizar o carrinho para encaminhar os utensílios para lavação; ajuda na cozinha, a fazer o mingau da colação, a servir os pratos (recipientes térmicos em inox, com espaço para colocar água fervendo para manter a temperatura da refeição, para o almoço e jantar), reabastecendo o carrinho com garrafas de café, jarras de leite , mingau e chá.



Figura 15 - Copeira preparando alimentos para uma refeição.

Há de se considerar que todas as Copeiras têm contato direto com os pacientes de sua clínica, conhecem todos, pois sua função não é simplesmente servir, existe um relacionamento emocional, porque a Copeira cumprimenta, pergunta como vai, o que vai querer, se está melhor, fala e atende aos acompanhantes, trata - se de uma relação de cumplicidade.

Quando a Copeira retorna para copa, com toda aquela carga emocional, também traz consigo a carga física de ter ficado de pé, se locomovendo, agachando por praticamente 3 horas. Quando retorna à copa (SND), tem que iniciar o preenchimento dos “tíquetes” para a próxima refeição, seja ela deste dia ou do dia seguinte, tendo que observar se os pacientes permanecem os mesmos, se entrou paciente novo, se o paciente teve alta, se mudou a dieta

sugerida pela Nutricionista. Não há espaço suficiente para todas as Copeiras desenvolverem as suas atividades a contento.

A maioria das Copeiras possui o ensino fundamental incompleto, e suas atribuições requerem conhecimento técnico especializado na área de nutrição e dietética (dietas pastosas, hipercalóricas, hipoprotéicas) .



Figura 16 Copeira arrumando carrinho para distribuir uma refeição.



Figura 17 Carrinho arrumado para o almoço.

Temos que ressaltar que os carrinhos, na maioria, são velhos, pesados e sem manutenção, não se locomovem com facilidade, exigindo da Copeira um esforço redobrado, pois com o peso dos utensílios, e da comida, fica mais difícil; em média 28 refeições por clínica, por carrinho, sem contar a garrafa térmica de café, a jarra de leite e mingau, o chá, adoçante, açúcar,...” as rodinhas emperram, os carrinhos são barulhentos e são difíceis de manobrar e acaba ocasionando dores nas mãos e braços, irritabilidade e inchaço”, depoimento de uma Copeira.



Figura 18 Visão da área de preparo dos carrinhos.

Segundos depoimentos da Nutricionista, já foram realizadas várias propostas de solicitar a compra de novos carrinhos, de acordo com a necessidade sentida e sugestão das Copeiras, no entanto, no serviço público, é necessário participar de um processo de licitação, e este não atende à demanda, porque trabalha com o menor preço, e os carrinhos que acabam sendo adquiridos não satisfazem e tampouco resolvem o problema.

Existe um acerto com a manutenção do HU para a revisão dos carrinhos, no entanto este setor atende a todo o hospital, em sistema de rodízio, não atendendo à demanda das Copeiras. ... “o meu carrinho está com um pneu furado desde ontem , já comuniquei a chefia, mas até agora não veio ninguém para arrumar”..., depoimento de uma Copeira no dia da nossa visita.

Também em cada clínica, existe uma pequena copa, onde a Copeira é responsável em parte, ela repõe as jarras de água dos quartos, faz um suco, aquece o prato térmico, quando o paciente chega tarde para a refeição, em função de estar fazendo exames.

Temos que ressaltar a questão da insalubridade, pois constantemente a Copeira tem contato com pacientes com doenças infecto-contagiosas, neste caso elas têm a preocupação de usar utensílios descartáveis e luvas.

Os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), são outro problema para as Copeiras, pois os uniformes que existiam, a modelagem era mal feita e as calças e/saias, não ficavam ajeitados no corpo, foram substituídos por guarda-pós, os quais são pouco utilizados por elas. A touca todas usam. As luvas só são utilizadas quando possuem algum ferimento na mão, ou contato com doenças infecto contagiosas, pois aquecem e atrapalham o manuseio com as bandejas e carrinhos, segundo depoimentos delas. O sapato sugerido é quente, abafa e incha os pés, devido ao número de horas que a Copeira permanece de pé, a maioria usa seu próprio calçado, sandália, tamanco, os quais não são recomendados pelas normas de segurança e higiene do trabalho A maioria usa jóias e/ou bijuterias, mesmo não sendo recomendado, devido às questões relativas à segurança e higiene no trabalho.

Os utensílios que estão sob a responsabilidade das Copeiras, em cada clínica, devem ser cuidadosamente observados por elas, pois são insuficientes e elas muitas vezes emprestam uma das outras.

As exigências são constantes, tanto no plano físico, quanto mental e emocional, sem contar a questão problemática da diferença salarial entre elas e a forma de contratação. Todo este caminhar acontece entre a copa e o traslado para as clínicas, numa rotina diária, num espaço que não é atrativo e tampouco confortável.

O absenteísmo acontece no meio desta rotina diária. Quando falta alguém, o que é constante, todo o fluxo das atividades é alterado. Neste caso assume um “coringa ‘ como elas denominam, e assume a função e todo o ritual recomeça; quando não existe este coringa as Copeiras se dividem para atender a todas as clínicas, acumulando assim as funções nas Copeiras presentes”.

Quando acaba o dia, ou seu turno de trabalho, a Copeira caminhou muitos quilômetros, prestou atenção redobrada nos tíquetes, tanto para preencher, quanto para preparar o alimento e encaminhar ao paciente, no contato direto com o paciente e seus parentes, na *conversa amiga*, na relação com as demais Copeiras e cozinheiras, para ao final retornar a sua casa, a maioria de ônibus, enfrentando seus problemas e conflitos familiares.

5.5 DIAGNÓSTICO

- Elevado nº de faltas (LTS)
- Relação entre trabalho e saúde é complexa

- Doenças relacionadas ao trabalho: lombalgias e DORT, estresse, fadiga (visual) perturbações psíquicas, emocionais, digestivas, do sono, do humor, com os trabalhadores em turnos alternados
- Estilo de vida dos servidores: hábitos inadequados do sono, peso, fumo envelhecimento e estresse
- Formação e treinamentos insuficientes
- Cadências elevadas, ritmo do trabalho acentuado
- Comunicação flui apesar da complexidade do posto
- Equipamentos inadequados e sem manutenção
- Iluminação, ventilação, ruídos, temperatura e mobiliário do ambiente são precários
- História familiar
- Faltas de servidores, o que sobrecarrega outros
- Espaço de trabalho: limitado e inexistente para descanso
- Horário de trabalho exaustivo (plantões)
- Faixa salarial diferenciada – insatisfação
- Riscos de acidentes (piso molhado ou com resíduos, queimaduras)

5.6 CADERNO DE RECOMENDAÇÕES

O ambiente de trabalho pode ser agrupado em dois blocos, quais sejam, fatores físicos e fatores organizacionais do ambiente de trabalho. É importante salientar que não há uma hierarquização de importância, pois um ambiente de trabalho é, na verdade, produto da contribuição desses diversos fatores.

Segundo Verdussen (1978), a temperatura é um ponto que deve merecer o maior cuidado, pode dar sensação de conforto enquanto outras se tornam desagradáveis e até prejudiciais à saúde.

O organismo humano, para a manutenção de sua estrutura, consome uma energia “mínima de repouso” que se traduz por uma “temperatura interna constante”. A fim de manter sua temperatura interna constante o homem deve então se comunicar com seu meio ambiente (Noulin, 1992).

Define-se então conforto térmico como sendo um estado de espírito que reflete a satisfação com o ambiente térmico que envolve a pessoa. Se o balanço de todas as trocas de calor a que está submetido o corpo humano for nulo e a temperatura da pele e suor estiverem dentro de certos limites, pode-se dizer que o homem sente conforto térmico Lamberts et al (1997). As variáveis ambientais que influenciam este conforto são:

- Temperatura do ar
- Umidade do ar
- Velocidade do ar
- Calor radiante

Além destas variáveis, a atividade desenvolvida pelo homem e a vestimenta que ele usa (resistência térmica) também interagem na sensação de conforto térmico do trabalhador, em seu ambiente de trabalho (Lamberts et al, 1997).

Sabe-se também que existe influência do ruído na saúde e no desempenho do trabalhador. Fatores diversos como frequência, intensidade e tempo da duração da exposição podem influir de modo a não haver mais a recuperação, tendendo a um efeito cumulativo, nestes casos a surdez temporária passa a ser permanente e irreversível.

Para combater o ruído deve-se agir sobre a prevenção no planejamento, na compra de equipamentos menos ruidosos (dentro do recomendado); manutenção constante (fixação, ajuste dos parafusos e equilíbrio dos aparelhos rotatórios); adaptações na tecnologia (troca de peças retas por helicoidais das engrenagens, silenciadores nos escapamentos de ar comprimido); a propagação (direta e indireta).

Os conteúdos levantados pelos atores sociais (Copeiras) merecem estudo mais específico e detalhado por parte de psicólogos com vistas a buscar uma melhor harmonia do trabalho, via dinâmica de grupo (trabalhando a insatisfação, problemas de relacionamento, carga psíquica do posto, etc.).

Na definição de Peter F. Drucker em realidade: o conhecimento é a informação que muda algo ou alguém tanto por transformar-se em base para ação ou por fazer um indivíduo (ou uma instituição) ser capaz de ações diferentes e mais efetivas.

De acordo com os dados levantados e os resultados obtidos na análise ergonômica do trabalho realizado com as Copeiras do Hospital Escola, fazem-se necessárias as seguintes recomendações.

Curto prazo: uma avaliação técnica relacionada à iluminação, temperatura e ruídos; reorganização do processo produtivo (fluxos, horários, tarefas, cardápios, decisão pela gestão participativa); oficinas (sensibilização); as tarefas que exigem longo tempo em pé devem ser intercaladas com pausas com apoio para descanso para sentar e com tarefas que possam ser executadas na posição sentada ou andando, a fim de evitar a fadiga nas costas e pernas e, também, prevenir as varizes.

Médio prazo: reeducação profissional (formação/treinamento); política de contratação; oficinas (sensibilização); aquisição de utensílios e que a definição das especificações sejam definidas em conjunto com os servidores; manutenção e conservação dos equipamentos e carrinhos que se encontram danificados.

Longo prazo: reavaliação de todo o serviço, uma vez que o mesmo tem mais de quinze anos e nunca sofreu reformas e ou manutenções preventivas e até mesmo corretiva. É necessária uma reforma repensando o serviço de uma forma ergonômica segundo a metodologia da Análise Ergonômica do Trabalho, com a interação de pessoas, tecnologia e técnicas. Gestão participativa (diálogo, divisão de tarefas, reorganização do trabalho, capacitação para trabalhar Qualidade de Vida e relacionamentos – Redes Humanas e Promoção de Saúde);

- Estabelecimento de novo lay out (iluminação/ventilação natural, armários, segurança);
- Espaço para Copeiras (vestiário e sala de descanso);
 - Conservação e manutenção preventiva dos equipamentos;
 - Aquisição de equipamentos (térmicos mais leves, carrinhos com design adequado à necessidade, de fácil transporte);
 - Redistribuição/aquisição de equipamentos tais como ventiladores e exaustores;
 - Implantação de tecnologia (tíquetes informatizados, máquina de lavar louça,...);
 - Política salarial equânime;
 - Bancadas dos quartos dos pacientes, passar pela manutenção, (rodas quebradas, emperradas...) para facilitar o apoio dos utensílios do copeiro;
 - Ginástica laboral e orientar para posturas mais adequadas (reeducação postural);
 - Avaliação técnica da iluminação, temperatura, tornando esses fatores mais compatível com as necessidades do posto;

Os conteúdos levantados pelos atores sociais merecem estudo mais específico e detalhado por parte de psicólogos com vistas a buscar uma melhor harmonia do trabalho, via dinâmica de grupo (trabalhando a insatisfação, problemas de relacionamento, carga psíquica do posto, etc.).

Sofrimento no Trabalho

Segundo Dejours et al. ao abordarem “expressões diretas do sofrimento” relacionadas ao trabalho, clarificam atitudes, comportamentos, emoções, vivências, tensões, conflitos, crises,... que demonstram o caráter do trabalho. De outro lado, estão subjacentes as “defesas contra o sofrimento”, seja em se desvencilhar das responsabilidades, silêncio frente à hierarquia superior ou aos próprios colegas, desconfiança sistemática, passar por cima de seu superior imediato, sofrimento no silêncio e só verbalizado no consultório médico, entre outros mecanismos de defesa, o que parece ser muito doloroso às pessoas implicadas.

A questão do sofrimento no trabalho e suas defesas têm relação direta com a organização do mesmo, associando paradoxalmente prazer e também sofrimento. Muitas vezes os sentimentos se misturam, ou seja, junto ao prazer de realizar o trabalho, instala-se a angústia em executá-lo mal, angústia em correr riscos, em manter informações importantes de forma oculta, angústia de esquecer uma etapa do trabalho, em ser responsável por um acidente ou incidente, etc. Esta angústia ou sofrimento pode ser utilizado para a produtividade.

Através da AET junto às Copeiras, fica demonstrada a relação entre sofrimento psíquico e organização do trabalho. A relação entre os sujeitos pode gerar conflitos, competição, estratégias de defesa. Tudo inserido num contexto permeado pela realização dos sujeitos, a garantia da renda familiar e da satisfação de suas necessidades básicas. Uma etapa importante foi o reconhecimento do sofrimento e do mal-estar. Os supervisores questionam os dados clínicos, oscilam entre duas posições que são a do reconhecimento e do descrédito do sofrimento. Os níveis executivos intermediários tomam parte nos quebra-galhos, que trazem resultados no momento, entretanto torna-se risco, num período a posteriori.

A “utilização das defesas contra o sofrimento” podem facilitar para que se consiga pessoas dispostas a aceitarem o trabalho suplementar, o trabalho ingrato ou perigoso. Com relação aos indivíduos, as contradições, as tensões, até mesmo os conflitos entre pessoas podem significar a velha tática de “dividir para reinar”. A retenção das informações pode

favorecer a produção, ou em outro nível, a prática do quebra-galho pode ser fonte de riqueza para a empresa.

Em se tratando do posto ora estudado, percebemos que a atividade exige uma pontualidade de horários (horário das refeições: café da manhã, almoço, lanche, jantar e ceia), onde a pressão temporal exercida não permite, muitas vezes, que tais defesas contra o sofrimento possam ser acionadas em benefício próprio, represando assim emoções e acentuando a carga de trabalho.

Assinalamos, ainda, o sofrimento no trabalho advindo do *estresse* e da ansiedade decorrentes do medo de perder o emprego, das relações de trabalho inseguras, da intensificação e expansão da jornada de trabalho, do enfrentamento cada vez maior de responsabilidades no trabalho sem a contrapartida do aumento do salário ou da estabilidade no emprego e de ambientes de trabalho extremamente competitivos e individualistas. A insatisfação dos trabalhadores, advinda de uma participação restrita e de uma autonomia prescrita, definida, consolida-se a partir da consciência da solidão de sua atuação, desprovida do respaldo de suas organizações de classe.

A lógica das competências na gestão do trabalho, com sua perspectiva individualizante e individualizadora das relações de trabalho, leva o trabalhador, a um só tempo, à retração de seus saberes aos estritos limites e necessidades da empregabilidade e à ruptura da sua filiação social, posto que todas as relações que se estabelecem no trabalho se dão entre ele e a empresa, sem a mediação sindical.

CAPÍTULO 6

PROPOSTA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL PARA AS COPEIRAS DO HU

Segundo o PNQ, a qualificação é um direito e deve ser uma Política Pública. Todo trabalhador(a) tem direito à qualificação e o Estado deve atuar para que este benefício chegue a todas as pessoas e a todos os recantos do Brasil. O PNQ vai contribuir para criar mais e melhores oportunidades de trabalho, além de incentivar o desenvolvimento sustentável e solidário no Brasil, devendo se dirigir para (PNQ):

- A formação integral (intelectual, técnica e cidadã) dos (as) trabalhadores(as);
- Maior participação em processos de geração de oportunidades de trabalho e de renda, reduzindo os níveis de desemprego e subemprego;
- A elevação da escolaridade, por meio da articulação com as políticas públicas de educação, em particular com a educação de jovens e adultos;
- A inclusão social, redução da pobreza, combate à discriminação e diminuição da vulnerabilidade das populações;
- O aumento da probabilidade de permanência no mercado de trabalho, reduzindo os riscos de demissão e as taxas de rotatividade ou aumento da probabilidade de sobrevivência do empreendimento individual e coletivo.

O MTE está empenhado na manutenção da qualidade pedagógica dos cursos, garantindo seus conteúdos, metodologias e carga horária média de 200 horas. As ações de qualificação social e profissional, no âmbito do PNQ (cursos, seminários, oficinas, assessorias, extensão, pesquisas, estudos), devem envolver de forma integrada:

- Comunicação verbal e escrita, leitura e compreensão de textos e raciocínio lógico-matemático;
- Saúde e segurança no trabalho, educação ambiental, direitos humanos, sociais e trabalhistas;
- Relações interpessoais no trabalho, informação e orientação profissional;
- Processos, métodos, técnicas, normas, regulamentações, materiais, equipamentos e outros conteúdos específicos das ocupações;
- Empoderamento, gestão, autogestão, associativismo, cooperativismo, melhoria da qualidade da produtividade.

As prioridades do Ministério do Trabalho e Emprego apontam para a participação ativa nas políticas de desenvolvimento e na construção do Sistema Público de Emprego, delegando à Secretaria de Políticas de Desenvolvimento a construção do Sistema Público de emprego e delegando à Secretaria de Políticas Públicas de Emprego a atuação prioritária nas políticas ativas de emprego e renda, a reestruturação e a criação de novos programas, com maior integração e capilaridade, para que estas políticas cheguem ao cidadão e à cidadã.

O Departamento de Qualificação – DEQ, por sua vez, tem como tarefa elaborar, articular e executar políticas públicas de qualificação, que incluem além de atividades formativas, a certificação e a orientação profissional. Coordena o Programa de Qualificação Social e Profissional, do qual o PNQ faz parte.

Outros conteúdos podem ser trabalhados, desde que se definam em função da realidade local, das necessidades dos trabalhadores, do desenvolvimento do território, do mercado de trabalho e do perfil da população a ser atendida.

Os cursos deverão oferecer obrigatoriamente – com duração não superior a 20% da carga horária total - conhecimentos sobre saúde e segurança no trabalho, educação ambiental, direitos humanos, sociais e trabalhistas, informação e orientação profissional e gestão do trabalho. Nenhum curso terá menos de 40 horas e a carga horária média será de 200 horas, possibilitando que sejam realizados cursos de longa duração. No caso de seminários, oficinas, laboratórios e outras modalidades, a duração não poderá ser inferior a 16 horas.

O Ministério do Trabalho e Emprego - MTE está atuando, conjuntamente com o Ministério da Educação – MEC, Ministério do Desenvolvimento Agrário – MDA e outros ministérios, na construção de ações de qualificação voltadas para temas e populações específicas.

O MTE incorporou um conjunto de recomendações dos órgãos federais de controle, em particular da Corregedoria Geral e do Tribunal de Contas da União, para garantir maior transparência, acompanhamento e avaliação do uso dos recursos do PNQ.

Partindo do diagnóstico apresentado no capítulo anterior, propomos uma educação em termos preventivos, de segurança no trabalho e uma proposta de Educação Profissional.

Neste sentido é importante ressaltar a importância do caráter multidisciplinar da Ergonomia, a fim de interagir conhecimentos relativos ao homem, priorizando assim a adequação homem/máquina.

A visão da Ergonomia enquanto um conjunto de tecnologias que permite um aumento de produtividade, preservando o conforto do trabalhador, sem que o mesmo fique

anormalmente fatigado, é antes de tudo, uma visão compatível ao que denominamos "empresa como sistema social eficaz, em que o ser humano que ali trabalha é considerado antes de tudo como um cidadão e não simplesmente como um braço ou uma ferramenta descartável" (COUTO, 1995, p.21).

6.1 A COMPETÊNCIA PROFISSIONAL E A QUALIFICAÇÃO PARA O TRABALHO

A competência profissional pode ser enfocada sob várias dimensões. Partindo das transformações que estão ocorrendo no sistema produtivo, no mercado e na organização do trabalho e nas mudanças sobre a distribuição dos tempos de vida e sua conexão com os sistemas de tutela, a reflexão aponta para a necessidade de se aprender a noção de competência profissional; de outro lado, é necessário se observar à questão da formação e qualificação profissional. As inovações tecnológicas exercem impactos sobre a educação e a vida do trabalhador, articulando a formação geral e técnica. As exigências do trabalho, muitas vezes, forjam o trabalhador polivalente. A competência profissional pode ser descrita globalmente fazendo-se referência a uma atividade ou profissão. Uma competência profissional pode estar vinculada tanto à aquisição de escolaridade quanto à de processos e aprendizagem informais que ocorrem em momentos e espaços distintos. A competência se configura como sendo a explicitação de repertórios cognitivos de natureza variada, que envolvem ações e decisões das quais resultam as qualidades do desempenho.

Os fatores econômicos, sociais e culturais que geram novas profissões têm, de fato, determinado, paralelamente, modificações nas profissões preexistentes, seguidas da contratação do trabalho vivo, priorizando as atividades de controle, manutenção, projeção e gestão, dando lugar a um processo complexo de terceirização e intelectualização do trabalho.

A atividade profissional muitas vezes investe na capacidade de produção de inovações de enfrentamento de imprevistos. São demandas que exigem que se opere profissionalmente em situações variadas, fazendo apelo a conhecimentos teóricos de diferentes áreas de conhecimento; requerem saberes que ainda não estão estruturados em disciplinas e impõem uma rapidez na análise dos problemas, nas tomadas de decisão, na proposição de soluções e delineamento de percursos, em sistemas complexos constituídos de máquinas e pessoas.

Desta mistura de habilidades técnicas e conhecimentos de natureza geral, de capacidade de especificação e exercício de tarefas, em geral não pré-definidas, encontra-se aquela competência que não se pode captar através de uma classificação profissional e que

difícilmente é adquirida mediante processos estruturados de formação.

O estudo da competência parece por isso impossível se não se introduzem categorias de análise que extrapolem a pretensão de definir tarefas fazendo a correspondência mecânica entre elas os conhecimentos que as embasam. Ao contrário, faz-se necessário para caracterizá-la desenvolver a capacidade descritiva, e não prescrita, em relação a fenômenos em que aspectos individuais, de grupo e de contexto se entrelaçam fortemente, envolvendo variáveis sociais e psicológicas tais para condicionar, em seu agir conjunto, as formas de exercício de uma determinada atividade.

No que se refere ao SND/HU, as Copeiras ocupam um trabalho assalariado com sistema de plantão, numa organização de trabalho com dinâmica de atividades que exigem maior carga física do que mental. A organização do trabalho está embasada num projeto participativo através do trabalho em grupo, numa cultura organizacional hospitalar.

A Ergonomia neste contexto hospitalar visa otimizar o bem-estar humano e a performance global do sistema para torná-lo compatível com as necessidades, habilidades e limitações das pessoas.

A formação profissional é essencial, mas o que se observa é o pouco investimento em educação profissional. A aprendizagem se dá no fazer do dia-a-dia (conhecimento tácito).

Entendemos o trabalho como uma ação humana, que tem como elementos constituintes: o objeto desta ação, os instrumentos materiais e os saberes historicamente construídos. Deste modo a formação técnica para o trabalho passa, necessariamente, pela identificação dos atores envolvidos, bem como pela natureza do trabalho e dos saberes que formam a sua prática.

Formar para o trabalho, ou seja, profissionalizar, tem como ponto de partida “a capacitação do indivíduo para o desempenho de um trabalho não como reprodutor de numerosas tarefas, mas como senhor da técnica, nos níveis práticos, e conhecedor de suas potencialidades e sua competência criativa, de forma a ser um trabalhador competente, capaz de criar e recriar em cima do que faz” (Valle 1997).

O espaço de trabalho é como uma oportunidade para o aperfeiçoamento profissional no próprio posto de trabalho onde se encontra.

Há a necessidade da construção de um modelo de formação profissional permanente, como também uma capacitação em nível de educação profissional para se ter claro o seu papel e tê-lo bem definido para não entrar em sofrimento, quando sentir este papel confuso e, entrando em áreas que não lhes dizem respeito, as quais os próprios médicos desenvolvem

suas defesas psicológicas, pois com o conhecimento e a sua capacitação continuada através de congressos, seminários, workshops, leituras sistemáticas tornam claro o desenvolvimento de suas tarefas.

No modelo de competências importa não só a posse dos saberes disciplinares escolares ou técnico-profissionais, mas a capacidade de mobilizá-los para resolver problemas e enfrentar os imprevistos na situação de trabalho. Os componentes não organizados da formação, como as qualificações tácitas ou sociais e a subjetividade do trabalhador, assumem extrema relevância. O modelo das competências remete, assim, às características individuais dos trabalhadores. O modelo das qualificações ancoradas nas negociações coletivas cedeu lugar à gestão individualizada das relações de trabalho. A relação de coletivos (a empresa) com indivíduos tende a enfraquecer as ações coletivas no campo do trabalho e a despolitizar a ação política sindical.

A lógica das competências perpassa de forma contraditória, mas complementar, o mundo do trabalho: no núcleo do trabalho formalizado, a apropriação pelo capital do saber, do *saber-fazer* e do *saber-ser* dos trabalhadores, implica uma busca constante de ampliação e atualização do seu *portfólio* de competências e uma renúncia permanente aos seus interesses de classe em favor dos interesses empresariais. A ameaça de desemprego em um mercado de trabalho desregulamentado e instável confere à empresa o poder de negociação e/ou imposição, em relação às formas e condições de trabalho à margem da mediação sindical, favorecendo a cooptação dos trabalhadores e a quebra de sua resistência.

A adoção do modelo das competências no mundo do trabalho traz, no entanto, implicações contraditórias para o trabalhador. Por um lado, pode-se apontar, como aspecto positivo, a valorização do trabalho, que assume um caráter mais intelectualizado, menos prescritivo, exigindo a mobilização de competências que envolvem domínios cognitivos mais complexos e que vão além da dimensão técnica, demandando novas exigências de qualificação do trabalhador e a elevação dos níveis de escolaridade. Ressalta-se, também, positivamente, a valorização dos *saberes em ação*, da inteligência prática dos trabalhadores, independente de títulos ou diplomas; uma maior polivalência do trabalhador, que lhe permite lidar com diferentes processos e equipamentos, assumir diferentes funções e tornar-se multiquificado; a possibilidade de construir competências coletivas a partir do trabalho em equipe, maior comunicação, participação e autonomia para o planejamento, execução e controle dos processos produtivos.

A Política de Educação Profissional do MEC objetiva "promover a transição entre a

escola e o mundo do trabalho, capacitando jovens e adultos com conhecimentos e habilidades gerais e específicas para o exercício de atividades produtivas" Apesar de entender "a educação profissional, integrada às diferentes formas de educação, ao trabalho, à ciência e à tecnologia, (com o objetivo de) ...garantir ao cidadão o direito a permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva e social", o foco da educação profissional são as novas exigências do mundo do trabalho, explicitadas de acordo com as áreas profissionais e os perfis de competências estabelecidos nas Diretrizes Curriculares Nacionais da Educação Profissional de Nível Técnico. As "aptidões para a vida social" ou a preocupação com a formação ampliada dos sujeitos, que inclui a dimensão sociopolítica, não são detalhadas e especificadas na legislação educacional.

Com relação à noção de competências proposta nos Referenciais Curriculares Nacionais da Educação Profissional de Nível Técnico, conceitualmente esta se aproxima de uma visão construtivista, compreendendo as competências, enquanto ações e operações mentais, (que) articulam os conhecimentos (o "saber", as informações articuladas operatoricamente), as habilidades (psicomotoras, ou seja, o "saber fazer" elaborado cognitivamente e socio-afetivamente) e os valores, as atitudes, (o "saber ser", as predisposições para decisões e ações, construídas a partir de referenciais estéticos, políticos e éticos), constituídos de forma articulada e mobilizados em realizações profissionais com padrões de qualidade requeridos, normal ou distintivamente, das produções de uma área profissional.

Como aspectos negativos apontamos a intensificação do trabalho e a desprofissionalização, que são conseqüências de uma polivalência estreita e espúria, decorrente do reagrupamento das tarefas pela supressão de postos de trabalho, ou pelo enxugamento dos quadros das empresas com demissões. A intensificação da exploração do trabalho se traduz no fato de os trabalhadores operarem simultaneamente várias máquinas, ou desempenharem várias tarefas, em um ritmo e velocidade determinados pela mediação da automação e da informatização, ampliando a jornada de trabalho que passa a depender muito menos de contratos previamente acordados entre capital e trabalho, e muito mais das necessidades da produtividade capitalista. A desprofissionalização ocorre sempre que o trabalhador deixa de atuar dentro da esfera de saberes, atividades, responsabilidades e referenciais próprios de sua profissão, e que são negociados em acordos coletivos e corporativos, e passa a desempenhar papéis e funções próprios de outras áreas e ocupações, com conseqüências para a sua (des) qualificação profissional.

6.2 -COMPETÊNCIAS HUMANAS.

A existência de pessoas qualificadas é o requisito-chave da criação do conhecimento. E este é mais um processo social do que individual. Resulta do investimento das sociedades em educação. Por isso se diz que o advento da educação obrigatória foi a maior invenção social da humanidade. Através dela a ignorância e a pobreza material de uma geração já não eram necessariamente repetidas na geração seguinte.

A pirâmide da riqueza do século XXI requer alterações no sistema de educação. As capacidades necessárias ao sucesso vão ser mais amplas, exigentes e voláteis. Poucos serão capazes de estar suficientemente equipados para uma vida inteira de trabalho apenas com os primeiros 12 ou 16 anos de educação. E a aprendizagem ao longo das várias fases da nossa vida será forçosamente uma realidade. Uma das suas implicações é o alargamento do conceito de aprendizagem prática no local de trabalho, que será a variável decisiva das relações contratuais entre empregador e empregado.

Na definição das diretrizes curriculares nacionais para a educação profissional de nível técnico há que se enfatizar o que dispõe a LDB em seus artigos 39 a 42, quando concebe “a educação profissional integrada às diferentes formas de educação, ao trabalho, à ciência e à tecnologia”, conduzindo “ao permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva”, a ser “desenvolvida em articulação com o ensino regular ou por diferentes estratégias de educação continuada,” na perspectiva do exercício pleno da cidadania.

Considerando, portanto, essa concepção de educação profissional consagrada pela LDB e, em sintonia com as diretrizes curriculares nacionais já definidas por este Colegiado para a educação básica, as presentes diretrizes caracterizam-se como um conjunto articulado de princípios, critérios, definição de competências profissionais gerais do técnico por área profissional e procedimentos a serem observados pelos sistemas de ensino e pelas escolas na organização e no planejamento da educação profissional de nível técnico.

Enfim, a Lei Federal n.º 5.692/71, conquanto modificada pela de n.º 7.044/82, gerou falsas expectativas relacionadas com a educação profissional ao se difundirem, caoticamente, habilitações profissionais dentro de um ensino de segundo grau sem identidade própria, mantido clandestinamente na estrutura de um primeiro grau agigantado.

A Lei Federal n.º 9.394/96, atual LDB – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - configura a identidade do ensino médio como uma etapa de consolidação da

educação básica, de aprimoramento do educando como pessoa humana, de aprofundamento dos conhecimentos adquiridos no ensino fundamental para continuar aprendendo e de preparação básica para o trabalho e a cidadania. A LDB dispõe, ainda, que "a educação profissional, integrada às diferentes formas de educação, ao trabalho, à ciência e à tecnologia, conduz ao permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva".

Essa concepção representa a superação dos enfoques assistencialista e economicista da educação profissional, bem como do preconceito social que a desvalorizava.

Após o ensino médio, a rigor, tudo é educação profissional. Nesse contexto, tanto o ensino técnico e tecnológico quanto os cursos sequenciais por campo de saber e os demais cursos de graduação devem ser considerados como cursos de educação profissional. A diferença fica por conta do nível de exigência das competências e da qualificação dos egressos, da densidade do currículo e respectiva carga horária.

Tanto a Constituição Federal quanto a nova LDB situam a educação profissional na confluência dos direitos do cidadão à educação e ao trabalho. A Constituição Federal, em seu artigo 227, destaca o dever da família, da sociedade e do Estado em "assegurar à criança e ao adolescente, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária". O parágrafo único do artigo 39 da LDB define que "o aluno matriculado ou egresso do ensino fundamental, médio e superior, bem como o trabalhador em geral, contará com a possibilidade de acesso à educação profissional".

6.3 CONSIDERAÇÕES SOBRE A ATIVIDADE

O ambiente hospitalar caracteriza-se pelo agrupamento de fatores de riscos, tais como: trabalho noturno, manipulação de produtos químicos e biológicos (doenças), sustentação de excesso de peso durante a assistência ao paciente e longa duração da jornada de trabalho, isso implicando num ambiente com clima melancólico e doentio. Além de ter atribuições não elencadas nas suas prescrições, tais como, lidar com a morte do paciente, quadros depressivos (de uma simples depressão, aos quadros mais graves,...), ou mesmo lidar com a impotência perante a pobreza dos pacientes, sem condições mínimas de sobrevivência, dignas de um cidadão. Esses fatores podem proporcionar danos à saúde física e mental dos trabalhadores, bem como interferir de forma negativa na qualidade da assistência prestada.

Para Leplat e Cuny, as condições de trabalho representam o conjunto de fatores que determinam a conduta dos trabalhadores. São constituídos pelas exigências impostas ao trabalho na execução da atividade, pelos critérios de avaliação fixos e pelas características pessoais (física, de personalidade, nível intelectual e de conhecimentos e a formação anterior) do trabalhador. As condições de trabalho representam a interação e o inter-relacionamento das circunstâncias material, psíquica, biológica e social, que por sua vez são influenciadas pelos fatores econômico, técnico e organizacional do trabalho; constituem o ambiente e proporcionam os determinantes da atividade laboral.

As Copeiras executam suas atividades profissionais, em grande parte, em pé, mesmo quando realizam o registro das ações da copa, o que requer concentração associada ao ato de registrar. Essa condição, além de desconfortável, provocando situações como as descritas no parágrafo anterior, como também, os distúrbios osteomusculares, entre os quais as lesões da coluna vertebrais constituem um dos riscos que mais incidem sobre os trabalhadores da área hospitalar, reduzindo ou impedindo suas atividades ocupacionais.

O trabalhador, no desenvolvimento de suas atividades laborativas, acaba por assumir sempre uma carga de trabalho maior do que a prescrita pelo posto. Esses indicadores levam a uma sobrecarga de trabalho, acentuando-se dessa forma o estresse, podendo vir a gerar fadiga, sofrimento e doenças. No caso dos profissionais em estudo, Copeiras, na sua totalidade mulheres, com obrigações domésticas, pois são mães de família, acumulando dupla jornada.

Tais problemas poderiam ser minimizados ou evitados com o estudo e a aplicação da Ergonomia, que visa à melhoria da qualidade de vida do trabalhador, através de condições adequadas de trabalho. Nos últimos anos, a preocupação com as precárias condições de trabalho vem atraindo a atenção de muitos pesquisadores, devido aos riscos que o ambiente oferece e aos aspectos penosos das atividades peculiares à assistência do paciente, entre os quais destacam-se: o desrespeito aos ritmos biológicos e aos horários de alimentação, falta de programa de trabalho, longas distâncias percorridas durante a jornada de trabalho, a adoção de posturas inadequadas, dimensão inadequada de mobiliários e equipamentos. Entretanto, no cotidiano, ainda são tênues as mudanças efetivadas para a garantia de condições condignas de trabalho para os profissionais em hospitais, principalmente os que estão envolvidos em serviços de destaque, como os da área médica.

O trabalho realizado com as Copeiras demonstra que há relação entre sofrimento psíquico e organização do trabalho; mostra que a organização real do trabalho é resultante da organização dos sujeitos, bem como passa por requisitos que dizem respeito à relação

comunicacional. Destaca que o sofrimento utilizando estratégias coletivas de defesa, dos operários e dos executivos é determinante na qualidade das relações, isto é, sobre a compreensão interpessoal dos operários e dos executivos.

Os autores ao abordarem “expressões diretas do sofrimento” relacionadas ao trabalho, clarificam atitudes, comportamentos, emoções, vivências, tensões, conflitos, crises e outros, que demonstram o caráter do trabalho. De outro lado, estão subjacentes as “defesas contra o sofrimento”, seja em se desvencilhar das responsabilidades, silêncio frente à hierarquia superior ou aos próprios colegas, desconfiança sistemática, passar por cima de seu superior imediato, sofrimento no silêncio e só verbalizado no consultório médico, entre outros mecanismos de defesa. Tudo isto, reafirmando os autores, parece ser muito doloroso às pessoas implicadas.

Alguns métodos são utilizados para a identificação e definição das competências laborais com o objetivo de identificar necessidades de capacitação profissional, planejar programas de formação e determinar critérios de avaliação. Um destes métodos é o Dacum (Developing a curriculum), que compreende a função como uma área ampla de responsabilidades que está conformada por várias tarefas. Busca identificar, a partir de pequenos grupos de trabalhadores peritos ou experientes, as tarefas que devem ser realizadas em um posto de trabalho ou em uma área ocupacional.

6.4 - APRENDIZAGEM PROFISSIONAL

As diretrizes devem conduzir ao contínuo aprimoramento do processo da formação de técnicos de nível médio, assegurando sempre a construção de currículos que, atendendo a princípios norteadores, propiciem a inserção e a reinserção profissional desses técnicos no mercado de trabalho atual e futuro.

Considerando, portanto, essa concepção de educação profissional consagrada pela LDB e, em sintonia com as Diretrizes Curriculares Nacionais já definidas por este Colegiado para a educação básica, as presentes diretrizes caracterizam-se como um conjunto articulado de princípios, critérios, definição de competências profissionais gerais do técnico por área profissional e procedimentos a serem observados pelos sistemas de ensino e pelas escolas na organização e no planejamento da educação profissional de nível técnico.

O não-entendimento da abrangência da educação profissional na ótica do direito à educação e ao trabalho, associando-a unicamente à “formação de mão de obra”, tem

reproduzido o dualismo existente na sociedade brasileira, levando, inclusive, a se considerar o ensino normal e a educação superior como não tendo nenhuma relação com educação profissional.

6.5 - ANÁLISE E DISCUSSÃO DE DADOS

Os profissionais do Serviço de Nutrição e Dietética (SND) – Copeiras, no desenvolvimento das ações de recuperação da saúde, assistem o ser humano, atendendo suas necessidades de alimentação no local em que se encontram. Para tanto, devem agir com conhecimento, perícia técnica, responsabilidades e ética, valorizando as relações humanas com os pacientes e os membros da equipe de saúde, bem como considerar a importância da relação: homem/homem, homem/máquina e posto de trabalho.

Esses profissionais fazem parte do contexto produtivo, vendem sua força de trabalho na produção de um serviço e, como a maioria da classe trabalhadora, estão expostos aos riscos do processo de trabalho que implicam em acidentes e doenças profissionais, os quais podem ser agravados pelos aspectos: social, político, econômico e cultural, relacionados ao trabalho.

Nesse sentido, considerando o crescente avanço científico e tecnológico, as mudanças no estilo de vida e comportamento do trabalhador, objetivou-se:

- Refletir sobre os fatores de risco e as condições de trabalho de Copeiras, destacando o manuseio de cargas, as posturas físicas e o envolvimento emocional no trabalho, bem como o prazer e o sofrimento nesse contexto;
- Incentivar pesquisas e o debate acadêmico sobre a saúde do trabalhador dos serviços de nutrição e dietética e/ou de alimentação no Brasil.

A análise ergonômica do trabalho (AET) realizada no SND do Hospital Universitário, no período de junho de 2002 a dezembro de 2002, a partir da solicitação da chefia do serviço para que fosse realizada em alguns postos de trabalho, devido ao grande número de faltas, e queixas de adoecimento em função das atividades, onde realizamos esta etapa junto às Copeiras, que desenvolvem suas atividades junto às enfermarias e no SND. Este estudo foi desenvolvido seguindo a metodologia da AET, constando das etapas de demanda, análise da tarefa, análise da atividade, diagnóstico e caderno de recomendações.

6.6 - FATORES DE RISCO

O profissional da área de nutrição, envolvido com prestação de serviços, precisa estar atento e antecipar situações e agir apropriadamente, tendo em vista identificar e avaliar riscos para a saúde, sugerir melhorias e, principalmente, aumentar o conhecimento do trabalhador quanto à prevenção das doenças ocupacionais e suas peculiaridades.

A manutenção da saúde dos trabalhadores expostos a qualquer risco depende do conhecimento e dos efeitos que os mesmos possam provocar em sua saúde. Entende-se como fator de risco as características de trabalho capazes de provocar acidentes, danos ou doenças para a saúde do trabalhador, afastando-o temporária ou permanentemente das atividades.

A equipe do SND deve modificar sua atitude frente ao trabalho, no sentido da formação da consciência acerca dos riscos ocupacionais nos locais onde executam atividades, em especial nos estabelecimentos de saúde como no caso ora estudado, pois, por mais paradoxal que possa parecer, existe um descaso por parte dos dirigentes das organizações, assim como dos próprios trabalhadores com a sua saúde no mesmo contexto em que promovem o bem-estar físico e mental do paciente, incluindo-se nestes o trabalhador do serviço de nutrição e dietética.

Ramazzini indica uma série de riscos a que estão expostos os trabalhadores e, no caso dos hospitais, os riscos são de natureza física (calor, frio, umidade, radiações ionizantes); química (benzenos, glutaraldeídos, cloro); biológica (bactérias, vírus, fungos, protozoários); e os mecânicos e ergonômicos (ligados à natureza biopsicossocial do ambiente do trabalho); “... As profissões que obrigam a permanência de pé, os operários estão propensos, sobretudo, a varizes,... podendo ocasionar úlceras nas pernas, perturbações dos rins,... também o debilitamento está na dependência da posição de pé”.

A falta de realização pessoal e as condições inadequadas no trabalho, associadas a outras questões sociais que interferem na realização do plano de vida de uma pessoa, podem também exacerbar os riscos ocupacionais, tendo, como consequência, problemas que condicionam a ocorrência de doenças e/ou acidentes no trabalho.

Segundo alguns autores são fatores de riscos no trabalho: pisos escorregadios; limpeza incorreta; iluminação e ventilação inadequadas; equipamentos elétricos sem proteção; ausência de válvula de segurança para gases; quedas, contaminação e utilização inadequada de produtos; levantamento de peso excessivo ou com posturas incorretas; não-adaptação do empregado à sua função.

Ainda, entre outros problemas, observamos que o estresse, inerente à própria profissão hospitalar, os riscos ocupacionais nos locais de trabalho, os trabalhos em turnos, as jornadas prolongadas e a enorme responsabilidade de conviver no cotidiano com o sofrimento e a morte, têm levado os profissionais de saúde a adoecerem (Tenório).

6.7 CONSIDERAÇÕES INICIAIS, DO DIAGNÓSTICO ÀS RECOMENDAÇÕES PARA TRANSFORMAÇÃO DO TRABALHO

A relação entre saúde, trabalho e qualidade do processo produtivo é de extrema complexidade, envolvendo aspectos físico ambientais e organizacionais, bem como a dinâmica do trabalho dos indivíduos, refletindo-se consideravelmente nas questões de saúde e doença dos mesmos. O Serviço de Nutrição e Dietética (SND) do Hospital Universitário (HU) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) engloba a produção de refeições hospitalares desenvolvidas nas cozinhas geral e dietética, a produção de mamadeiras no lactário e a produção de refeições para alguns funcionários do HU e acompanhantes de pacientes; onde são preparadas em torno de 1500 refeições diárias, contando com os recursos provenientes do Governo Federal, não sendo nenhuma refeição subsidiada.

Houve convite do SND aos alunos da disciplina Análise Ergonômica do Trabalho (AET) para estudarem a situação de trabalho dos operadores da Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) do HU, avaliando a relação entre saúde, trabalho e qualidade do processo produtivo, com vistas à implantação de instrumentos de intervenção ergonômica em conjunto com os operadores e os responsáveis pela Unidade, para a melhoria das condições de trabalho e da qualidade do processo produtivo.

Os dados da demanda foram construídos e levantados a partir de: observação, entrevistas, registros/documentos, Brainstorm com funcionários do SND/HU, fotografias, reuniões, entre outros. Partimos de uma problemática inicial já instalada pela equipe do SND/HU, ou seja, o absenteísmo. Procuramos estudá-lo a fim de compreender os motivos do por que ocorrem as faltas ao trabalho; levantamos alguns possíveis problemas relacionados ao absenteísmo, buscando cruzar diferentes fontes de informação: mal estar físico e psíquico do funcionário (estresse); doenças; sobrecarga física e mental no posto de trabalho; insatisfação salarial; problemas com espaço físico, iluminação, ventilação, equipamentos de proteção individual (EPIs); história familiar; estilo de vida e envelhecimento.

Ao nos depararmos com esta realidade levantada pelos diversos atores sociais destacamos, na visão deles, alguns fatores que prejudicam o trabalho: problemas de relacionamento para alguns, sobrecarga de trabalho, problemas com equipamentos e materiais (ex. carros pesados, ocasionando dor nos braços), plantões com falta de funcionários, irresponsabilidade no serviço por parte de alguns colegas, muitos atestados médicos, salários

discriminados, contratos de trabalho diferenciados (funcionários públicos efetivos e terceirizados), tarefas desgastantes, condições ambientais (mesma estrutura física projetada para o inverno e o verão), ausência da chefia, dificuldade em escrever (escolaridade baixa).

Com relação aos fatores que favorecem o trabalho destacam: liberdade de expressão, disposição em participar, flexibilidade de horários, realização e gosto pelo trabalho, gosto em atender os pacientes, companheirismo e elogios da chefia.

Os trabalhos realizados no posto “copa” exigem esforços físicos consideráveis, atenção constante durante toda a jornada de trabalho, humor estável para servir aos pacientes, manter aparência física saudável, permanecer muito tempo de pé, manusear carrinhos pesados para transportar alimentação até as enfermarias, onde ficam os leitos dos pacientes. Registramos também fadiga visual, pelo acúmulo de informações nos murais de dietas, informações estas indispensáveis ao atendimento do paciente, pois deve ser observada a individualidade e a condição de cada paciente. A rotina diária também requer escolaridade, devido à necessidade de anotações, gerando pressão de carga.

Outro fator de grande importância relatado em reuniões e entrevistas diz respeito ao envolvimento emocional a que ficam sujeitos os trabalhadores da copa, em sua lida com os pacientes com doenças graves, tornando-os (pacientes) limitados para os hábitos da vida diária, comovendo sobremaneira alguns desses servidores que se revestem de boa vontade em melhor atendê-los.

A insalubridade, as doenças profissionais e os riscos de acidentes não apareceram na fase da demanda levantada pelos servidores do SND, contudo podem ser alvo de situações de estresse, pressão e carga, as quais muitas vezes ficam em segundo plano, uma vez que o hábito passa a fazer parte da normalidade do cotidiano.

Constatou-se que a produção da alimentação é coletiva e a cadência acentuada, requerendo boa integração entre as equipes do SND, e a visão se assemelha à produção caseira. Conseqüentemente, exige harmonia no processamento das refeições para que não aumentem os riscos relacionados à qualidade higiênico-sanitária, desde a conservação da matéria prima até a distribuição do produto final.

“Estudos demonstram que as características de concepção e organização nesses estabelecimentos estão freqüentemente embasadas nas premissas de funcionamento de cozinhas domésticas. Desconsidera-se que para a manutenção das mesmas características da refeição “caseira”, relacionada ao sabor, aroma, temperatura, higiene, nutrientes, tão esperados pelos consumidores, estas unidades necessitam do planejamento de uma estrutura e

pessoas necessárias, para realizar num menor espaço de tempo, inúmeras preparações, com diferentes operações, nem sempre realizadas no mesmo dia da distribuição (Proença, 1993; Souza, 1997).”

“Esta problemática, caracterizada pela complexidade de atividades, nem sempre apresenta uma avaliação e uma identificação clara das reais condicionantes relacionadas ao processo de trabalho. Neste aspecto, a Ergonomia, enquanto campo de conhecimentos, voltado para a concepção ou a transformação das situações de trabalho, pode contribuir com a melhoria e a conservação da saúde dos profissionais no desenvolvimento de suas atividades, e na concepção e funcionamento satisfatórios do sistema técnico (Wisner, 1994)”.

Para se fazer uma educação profissional, podem ser trabalhados conteúdos, desde que definidos em função da realidade local, das necessidades dos trabalhadores, do desenvolvimento do território, do mercado de trabalho e do perfil da população a ser atendida.

A definição dos conteúdos técnicos deverá referenciar-se na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) com uma indicação da respectiva ocupação utilizada. O encaminhamento para cursos deverá articular-se progressivamente com processos de orientação profissional e certificação profissional e ocupacional do trabalhador.

Os cursos deverão oferecer obrigatoriamente – com duração não superior a 20% da carga horária total, conhecimentos sobre saúde e segurança no trabalho, educação ambiental, direitos humanos sociais e trabalhistas, informação e orientação profissional e gestão do trabalho. Nenhum curso terá menos de 40 horas e a carga horária média será de 200 horas, possibilitando que sejam realizados cursos de longa duração. No caso de seminários, oficinas, laboratórios e outras modalidades, a duração não poderá ser inferior a 16 horas .

O MTE está atuando, conjuntamente com o Ministério da Educação – MEC, Ministério do Desenvolvimento Agrário – MDA e outros ministérios, na construção de ações de qualificação voltadas para temas e populações específicas. As informações serão com a coordenação: Departamento de Qualificação Secretaria de Políticas Públicas de Emprego – Ministério do Trabalho e Emprego Fone; (61) 317-6239 ou e-mail: qualificação@mte.gov.br ou site www.mte.gov.br.

A Política Pública de Qualificação está desafiada a assumir nova perspectiva frente às diretrizes do novo Plano Plurianual – PPA 2004-2007, que apontam para um modelo de desenvolvimento de longo prazo, para muito além de 2007, destinado a promover profundas transformações estruturais na sociedade brasileira.

A ampliação da participação da sociedade na construção do PPA é um dos mais importantes aspectos que o caracterizam e diferenciam de procedimentos anteriores. O caráter participativo significa um enriquecimento permanente do planejamento e da gestão das Políticas Públicas e marca uma nova relação entre Estado e Sociedade. De um lado, consolida um Estado eficiente, ágil e controlado pelos cidadãos, um Estado adaptado às exigências do novo ciclo de desenvolvimento. De outro lado, reforça a sociedade na perspectiva da cidadania ativa, de um novo contrato social, do fortalecimento da democracia em todas as suas dimensões, da radicalização do processo democrático como um grande movimento cultural.

O PPA articula-se em torno de três megaobjetivos: a) inclusão social e redução das desigualdades sociais; b) crescimento com geração de trabalho, emprego e renda, ambientalmente sustentável e redutor das desigualdades regionais; e c) promoção e expansão da cidadania e fortalecimento da democracia.

O Plano surgiu com o propósito explícito de propiciar uma oferta de educação profissional suficiente para qualificar, a cada ano, pelo menos 20% da População Economicamente Ativa – PEA, algo em torno de 15 milhões de pessoas com idade superior aos 16 anos.

No contexto do País das últimas décadas, as qualificações profissionais ganharam novas significadas e importância. Isso se deve, por um lado, à introdução de novas tecnologias e novas técnicas gerenciais, inerentes aos processos de reestruturação produtiva, e, de outro, ao crescimento do desemprego e da heterogeneização das formas de trabalho, decorrentes do modelo econômico adotado no País, a partir do início dos anos 90. Além disso, a mudança decorre também dos processos-sociais que tiveram como marco decisivo a promulgação da constituição de 1988. Foi sob tais influências contraditórias que se instituiu uma nova lei de Diretrizes Bases – LDB, operou-se uma reforma do ensino técnico-profissional, constituiu-se uma política pública de trabalho e renda e de qualificação.

O nexos entre trabalho, educação e desenvolvimento, no âmbito das Políticas Públicas de Qualificação, pressupõe a promoção de atividades político-pedagógicas baseadas em metodologias inovadoras dentro de um pensamento emancipatório de inclusão, tendo o trabalho como princípio educativo; o direito ao trabalho como um valor estruturante da cidadania; a qualificação como uma política de inclusão social e um suporte indispensável do desenvolvimento sustentável; a associação entre a participação social e a pesquisa como elementos articulados na construção desta política e na melhoria da base de informação sobre

a relação trabalho-educação-desenvolvimento. Possibilita com tudo isso a melhoria das condições de trabalho e da qualidade social de vida da população.

CAPÍTULO 7

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A formação profissional, desde as suas origens, sempre foi reservada às classes menos favorecidas, estabelecendo-se uma nítida distinção entre aqueles que detinham o saber (ensino secundário, normal e superior) e os que executam tarefas manuais (ensino profissional).

A herança colonial escravista influenciou preconceituosamente as relações sociais e a visão da sociedade sobre a educação e a formação profissional. O desenvolvimento intelectual, proporcionado pela educação escolar acadêmica, era visto como desnecessário para a maior parcela da população e para a formação de “mão de obra”. Não se reconhecia vínculo entre educação escolar e trabalho, pois a atividade econômica predominante não requeria educação formal ou profissional.

O saber, transmitido de forma sistemática através da escola, e sua universalização, só foram incorporados aos direitos sociais dos cidadãos bem recentemente, já no século XX, quando se passou a considerar como condições básicas para o exercício da cidadania a educação, a saúde, o bem-estar econômico e a profissionalização.

A partir da década de 80, as novas formas de organização e de gestão modificaram estruturalmente o mundo do trabalho. Um novo cenário econômico e produtivo se estabeleceu com o desenvolvimento e emprego de tecnologias complexas agregadas à produção e à prestação de serviços e pela crescente internacionalização das relações econômicas.

Em conseqüência, passou-se a requerer sólida base de educação geral para todos os trabalhadores; educação profissional básica aos não-qualificados; qualificação profissional de técnicos; e educação continuada, para atualização, aperfeiçoamento, especialização e requalificação de trabalhadores.

Nas décadas de 70 e 80 multiplicaram-se estudos referentes aos impactos das novas tecnologias, que revelaram a exigência de profissionais mais polivalentes, capazes de interagir em situações novas e em constante mutação. Como resposta a este desafio, escolas e instituições de educação profissional buscaram diversificar programas e cursos profissionais, atendendo às novas áreas e elevando os níveis de qualidade da oferta.

As empresas passaram a exigir trabalhadores cada vez mais qualificados. À destreza manual se agregam novas competências relacionadas com a inovação, a criatividade, o

trabalho em equipe e a autonomia na tomada de decisões, mediada por novas tecnologias da informação.

A estrutura rígida de ocupações altera-se. Equipamentos e instalações complexos requerem trabalhadores com níveis de educação e qualificação cada vez mais elevados. As mudanças aceleradas no sistema produtivo passam a exigir uma permanente atualização das qualificações e habilitações existentes e a identificação de novos profissionais.

A educação profissional requer, além do domínio operacional de um determinado fazer, a compreensão global do processo produtivo, com a apreensão do saber tecnológico, a valorização da cultura do trabalho e a mobilização dos valores necessários à tomada de decisões.

As características atuais do setor produtivo tornam cada vez mais tênues as fronteiras entre as práticas profissionais. Um técnico precisa ter competências para transitar com maior desenvoltura e atender às várias demandas de uma área profissional, não se restringindo a uma habilitação vinculada especificamente a um posto de trabalho. Dessa forma, as habilitações profissionais, atualmente pulverizadas, deverão ser reorganizadas por áreas profissionais.

Quanto à certificação de competências, todo o cidadão poderá, de acordo com o artigo 41 da LDB, ter seus conhecimentos adquiridos “na educação profissional, inclusive no trabalho”, avaliados, reconhecidos e certificados para fins de prosseguimento e de conclusão de estudos.

Em geral, um técnico não precisaria transitar por outra atividade ou setor diverso do de sua formação, mesmo que pertencesse à mesma área profissional. O mundo do trabalho está se alternando contínua e profundamente, pressupondo a superação das qualificações restritas às exigências de postos delimitados, o que determina a emergência de um novo modelo de educação profissional centrado em competências por área.

Torna-se cada vez mais essencial que o técnico tenha um perfil de qualificação que lhe permita construir itinerários profissionais, com mobilidade, ao longo de sua vida produtiva. Um competente desempenho profissional exige domínio do seu “ofício” associado à sensibilidade e à prontidão para mudanças e uma disposição para aprender e contribuir para o seu aperfeiçoamento. As Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico, portanto, estão centradas no conceito de competências por área. Do técnico será exigida tanto uma escolaridade básica sólida, quanto uma educação profissional mais ampla e polivalente. A revolução tecnológica e o processo de reorganização do trabalho demandam uma completa revisão dos currículos, tanto da educação básica quanto da

educação profissional, uma vez que é exigida dos trabalhadores, em doses crescentes, maior capacidade de raciocínio, autonomia intelectual, pensamento crítico, iniciativa própria e espírito empreendedor, bem como capacidade de visualização e resolução de problemas.

Antes de ter o sentido tradicional de expressão ou produto da linguagem artística, a palavra arte diz respeito ao fazer humano, à prática social. A estética, sinônimo de sensibilidade, qualifica o fazer humano à medida que afirma que a prática deve ser sensível a determinados valores. Estética da sensibilidade é, portanto, um pleonasmo que este Parecer e o Parecer CNE/CEB 15/98 (Conselho Nacional de Educação e Conselho de Educação Básica,) que instituiu as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Ensino Médio, utilizam para dar força à expressão.

Por se referir ao fazer, é pelos valores estéticos que convém iniciar quando se trata de buscar paradigmas axiológicos para práticas – no caso deste parecer, a prática institucional e pedagógica da educação profissional. Embora contrarie a lógica mais comum, quando se começa pelo fazer, reconhece-se que a prática social é o substrato concreto sobre o qual se constituem os valores mais abstratos da política e da ética.

Afirmar os valores estéticos que devem inspirar a organização pedagógica e curricular da educação profissional é afirmar aqueles valores que aqui devem impregnar com maior força todas as situações práticas e ambientes de aprendizagem.

A estética da sensibilidade valoriza a diversidade e, na educação profissional, isso significa diversidade de trabalhos, de produtos e de clientes. Ultrapassado o modelo de preparação profissional para postos ocupacionais específicos, a estética da sensibilidade será uma grande aliada dos educadores da área profissional que quiserem constituir em seus alunos a dose certa de empreendedorismo, espírito de risco e iniciativa para gerenciar seu próprio percurso no mercado de trabalho, porque a estética da sensibilidade é antes de qualquer coisa antiburocrática e estimuladora da criatividade, da beleza e da ousadia, qualidades ainda raras, mas que se tornarão progressivamente hegemônicas.

Pode-se dizer, portanto, que alguém tem competência profissional quando constitui, articula e mobiliza valores, conhecimentos e habilidades para a resolução de problemas não só rotineiros, mas também inusitados em seu campo de atuação profissional. Assim, age eficazmente diante do inesperado e do inabitual, superando a experiência acumulada transformada em hábito e liberando o profissional para a criatividade e a atuação transformadora.

REFERÊNCIAS:

CALOUSTE GULBENKIAN, 1977. CRUZ et al (2001,18)

Cañas, Jose J; Yvonne Waerns. **Ergonomía cognitiva. Aspectos psicológicos de la interacción de las personas con la tecnología de la información.** Editorial Médica Panamericana., 2001. ISBN 84-7903-5-97-8.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 1985. (4. tiragem 1986) v.2

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração.** São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1976. 560p.

CODO, Wanderley; SAMPAIO, José Jackson Coelho; HITOMI, Alberto Haruyoschi. **Indivíduo, trabalho e sofrimento: uma abordagem interdisciplinar.** Petrópolis: Vozes, 1993.

COUTO, Hudson de Araújo. **Ergonomia aplicada ao trabalho: manual técnico da máquina humana.** Belo Horizonte: Ergo, 1995.

CRUZ, Roberto Moraes, ALCHIERI João Carlos; et al. **Avaliação e medidas psicológicas: produção do conhecimento e da intervenção profissional.** São Paulo: Casa do psicólogo, 2002.

DEJOURS, Christophe; ABOUCHELI, Elisabeth; JAYET, Cristian. **Psicodinâmica do trabalho: contribuição da escola Dejouriana à análise de relação prazer, sofrimento e trabalho.** São Paulo: Atlas, 1994.

DEJOURS, Christophe. **O Fator Humano.** Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas, 1997.

DEJOURS, Christopher. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho.** 5 ed. São Paulo: Cortez-Oboré, 1992.

DIFFRIENT, N. TILLEY, A., BARDAGJY, J. **Humanscale 1/2/3/4/5/6/7/8/9.** USA, The MIT Press, Cambridge, Massachusetts, 1981.

DUL, Jan; WEERDMEEESTER, Bernard. **Ergonomia Prática.** Editora Edgard Blucher Ltda. 1995.

Especialização (Curso de Especialização em Medicina do Trabalho) - Ergonomia. Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo.

FACCHINI, L. A.; WEIDERPASS, E., TOMASSI, E. **Modelo operário e percepção de riscos ocupacionais e ambientais: o uso exemplar de estudo descritivo.** Revista Saúde Pública, v.25 (5), p.394-400, 1991.

FERREIRA JUNIOR, M. **Saúde e trabalho: temas básicos para o profissional que cuida da saúde dos trabalhadores.** São Paulo: Roca, 2000.

Reconhecimento e avaliação do serviço de nutrição e dietética do Hospital universitário. Aspectos físicos, Funcionais e Administrativos. Relatório final de estágio supervisionado em administração em Serviços de Alimentação. Florianópolis, 1992.

FIALHO, F.; dos SANTOS, N., **Manual de Análise Ergonômica do Trabalho.** Editora Gênese, Curitiba: 290 p. 1995.

FISCHER, F M; PARAGUAY, A. B. B. **A Ergonomia como instrumento de pesquisa e**

GRANDJEAN, E. **Manual de Ergonomia: adaptando o trabalho ao homem.** Porto Alegre: Bookman, 1998.

GRECO, R.M.; QUEIROS, V. M; GOMES, J. R. **Cargas de trabalho dos técnicos operacionais da escola de enfermagem da Universidade de São Paulo,** Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, v.25, n 95/96, p.59-75, 1995/1996.

GUATTARI, Felix. **Micropolítica: Cartografia do Desejo.** Petrópolis: Vozes, 1986.

GUÉRIN F., et al. **Compreender o trabalho para transformá-lo:** a prática da Ergonomia. Tradução Gilliane M. J. Ingratta e Marcos Maffei. Fundação Vangolini USP Departamento de Engenharia de Produção. São Paulo: Ed. Edgard Blucher Ltda, 2001. Hucitec, 1992.

ILÁRIO, Enidio. **Estudo de morbidade em coletores de lixo de um grande centro urbano.** Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, Campinas São Paulo, v.17, n.66 p.07-13, abr./maio/jun., 1989.

KAPLAN, Daniel I. **Qualidade Total na Prestação de Serviços: Como Aprimorar as Práticas Gerenciais,** 1996.

KOTLER, Philip. **Marketing de A a Z: 80 conceitos que todo profissional precisa saber.** Rio de Janeiro: Campus, 2003.

KOTLER, Philip. **Marketing para o século XXI: como criar, conquistar e dominar mercados.** 12 ed São Paulo: Futura,

KRAWULSKI, Edite. **Evolução do conceito de trabalho através da história e sua percepção pelo trabalhador de hoje.** Florianópolis, 1991.121f. Dissertação de mestrado em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

LAURELL, C., NORIEGA, M. **Processo de produção e saúde:** trabalho e desgaste operário. São Paulo: HUCITEC, 1989.

LAVILLE, Antoine. **Ergonomia.** Tradução Márcia Maria Neves Teixeira. São Paulo: Editora da USP, 1977.

LEMO, Jadir Camargo. **Avaliação da carga psíquica nos distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT) em trabalhadores de enfermagem.** Florianópolis, 2001.

92 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Centro de filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal de Santa Catarina.

LEPLAT, J.; CUNY, X. **Introdução psicologia do trabalho**. Lisboa, Ed. Fundação.

LEVITT, Theodore. **The Marketing Imagination**. New York: The Free Press, 1990.

MARTINS, Milton Carlos. **Departamento de medicina social XIX**. São Paulo, 1998. 111f. Especialização (Curso de Especialização em Medicina do Trabalho) - Ergonomia. Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo.

MCCORMICK, E. **Ergonomia: Factores humanos em ingenieria y diseño**. Barcelona, editorial Gustavo Gili, 1980.

MESSING, Karen. **Comprender o trabalho das mulheres para transformar** Universidade do Quebec. Montreal Lisboa: DEPP. CIDES, 2000. 149 p.

MINISTÉRIO DO TRABALHO. Sistema Nacional de Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações**. Brasília, 1982.

MONTMOULLIN, Mourice. **A Ergonomia**. Lisboa: Instituto Piaget: editions La Decouvet, 1990.

MORAES, Anamaria; CLAUDIS, Mnt' alvão. **Ergonomia. Conceitos e Aplicações**. Rio de Janeiro: 2 AB, 2000.

MOSER, Anita. **A nova submissão (mulheres da zona rural no processo de trabalho industrial)**. Porto Alegre: Edipaz, 1985.

MURREL. K. F. H. **Ergonomics: man in his working environment London**. Chapman and Hall, 1971.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade no Processo: a Qualidade na Produção de Bens e Serviços**. São Paulo: Atlas, 1995.

Plano Nacional de Qualificação, PNQ –10 Passos para a Qualificação.

Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina

MARTINS, Milton Carlos. Departamento de medicina social XIX. São Paulo, 1998. 111f.

RAMAZZINI, B. **As doenças dos trabalhadores**. São Paulo: FUNDACENTRO, 2000.

Rego e CC: **Revista Saúde Pública**, São Paulo, 24(4): 227-85-1990.

RIO, Rodrigo Pires do et al. **Ergonomia: fundamentos da prática ergonômica**. 3 ed . São Paulo: LTr, 2001.

SANTOS, Tereza Luiza Ferreira dos. **Coletores de lixo: a ambigüidade do trabalho na rua.** São Paulo, 1999. 222f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) – Pontifícia Universidade Católica.

SANTOS, Tereza Luiza Ferreira dos. **Relatório de pesquisa: estudo das condições de saúde e trabalho dos coletores de lixo da cidade de São Paulo.** São Paulo: Fundacentro, 1994.

SELIGMANN, Silva. E. **Desgaste mental no trabalho dominado.** São Paulo: Cortez, 1994.

SELL, Ingeborg. **Anais do I congresso Latino Americano e III Seminário Brasileiro de Ergonomia.** ABERGO - Associação Brasileira de Ergonomia. São Paulo: Oboré, 1992.

SIMON, Herbert. **Comportamento administrativo.** Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1970.

SOUZA, Renato José de. **Ergonomia no projeto do trabalho em organizações: o enfoque macroergonomico.** Florianópolis, 1994. 120f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Departamento de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

TAYLOR, Frederick Winslow. **Princípios de administração científica.** Tradução de Arlindo Vieira Ramos 7.ed. São Paulo: Atlas, 1971. 138p

VERDUSSEN, R. **Ergonomia: a racionalização humanizada no trabalho.** Rio de Janeiro, Livros Técnicos e Científicos, 1978.

VIEIRA, S. P. **Influência dos aspectos psicológicos e comportamentais dos trabalhadores na qualidade em serviços - Uma metodologia para avaliação e aprimoramento do relacionamento humano no trabalho.** Florianópolis – SC Abril 2000

WISNER, ^a. **Por dentro do trabalho: Ergonomia, método e técnica.** São Paulo, FTD.

WISNER, Alain. **A inteligência no trabalho: textos selecionados de Ergonomia, tradução de Roberto Leal Ferreira.** São Paulo: FUNDACENTRO, 1994.

ANEXOS

Entrevistas e verbalizações simultâneas

As entrevistas foram realizadas simultaneamente à observação dos operadores trabalhando em situação real ou em um outro momento durante a jornada de trabalho.

A análise se concentrou nas questões sobre a natureza dos dados levantados, sobre as razões que motivaram certas decisões e sobre as estratégias utilizadas. As verbalizações foram aplicadas com cuidado e de maneira a não alterar a atividade real de trabalho.

1- Entrevista: NUTRICIONISTA MARÍLIA

- Hospital
- Cargo: nutrição clínica médica
- 47 anos dez 2005 – data para aposentadoria – veio transferida – concurso transferida órgão público
- Como Nutricionista 22 anos remanejada MSRS no HU 3 anos
- Formou-se na UNISINOS - RGS
- Satisfeita - gosta de atuar no HU
- Preparando para parar quer reciclar parar por 1 ano processo de transferência
- Professor Marcelino – hospital holística –gostou por ser humanitária
- Área de atrito – trabalho pesado –limpeza, manutenção –muitas rotinas, precisa lado humano – Subalternos (lavagem, limpeza, higienização) ser criativo; se fizer valer de trabalhos como o nosso
- atribuições como Nutricionista na clínica quantitativo satisfatório
- Força do trabalho
- Quadro 11 Nutricionista com a chefia; cada uma é responsável por uma clínica; considera que dá para realizar um bom trabalho individualizado com os pacientes (+ ou -)
- Considera que tem condição de realizar um bom trabalho, percebe pessoas satisfeitas elogiando etc.
- Os estudantes do departamento de nutrição ajudam a individualizar o atendimento.

- O hospital tem bom sistemático de reuniões, renovação do material, reciclagem científica, bom suporte. Considera difíceis as questões envolvendo pessoal (no que se refere a auxiliar, ausências nas escalas de plantão, doenças, contratações diferenciadas).
- Na sua clínica as pessoas são mais fixas nas escalas de plantão, mas considera outros setores com dificuldade de pessoal (faltas constantes, rotinas estressantes).
- Expectativas como profissional são atendidas: espera sempre melhorar; o trabalho é realizado em cadeia. Têm acesso ao material científico, trabalham a harmonização da equipe, trabalham com psicólogos.
- Com relação à faltas por doenças ou problemas familiares percebe essas dificuldades com pessoal de nível médio. Dificuldade de contratação de pessoal.
- Salários inadequados nas diferentes categorias. Escolaridade diferenciada.
- O trabalho é voltado ao paciente, produção prepara e serve, quando o paciente é individualizado ele se sente bem.
- O relacionamento com a chefia é complexo, a relação de trabalho envolve pessoas e a coordenação é eficiente pois atua com pessoas, promove reuniões, busca soluções. O posto é difícil, faltam funcionários. Enfrentam queixas como absentismo e funcionários auxiliares. Apoiar a chefia é importante para qualificar. Há perda de tempo para resolver os problemas. Problemas dos subalternos são piores, problemas de administração de sua vida funcional (faltas). Dificuldade em adequar cronograma de trabalho, devido às faltas.
- Principais queixas: falta material, talher, conflitos, pouca responsabilidade no término do plantão, falta de solicitude para ajudar a equipe. De outro lado, também percebe solicitude na colaboração em equipe, capacitação, investimento no relacionamento humano, ...
- Queixa: solidariedade e cooperação em todos os níveis para superar a falta de materiais. A chefia tem batalhado com o setor de psicologia do HU, mas há necessidade de melhoria desse investimento.
- Quanto ao trabalho, volume, horário acha que as pessoas estão satisfeitas, considera um dos melhores lugares, há humanização, mas precisaria mais harmonização.

- O que incomoda: aborrecimentos, constrangimentos, se organizam sempre para fazer o melhor, tenta fazer o máximo possível, procura desabafar, mais já trabalhou em empresa privada, com controle de custo mais forte, mais fácil reposição, burocracia do Estado, licitação,... Tornando- a difícil, morosa a empresa estatal.
- O horário de atendimento é de 24 horas, por isso é necessário que haja bom repasse do plantão, interação,... No setor de nutrição é feita boa passagem do serviço. No final de semana há necessidade de mais autonomia, sendo feito a escala de plantão. A clínica está bem atendida pela produção. Há aspectos positivos, mas há necessidade de melhorias, quanto ao alimento ser servido mais quente, não há estufas no andar. A circulação e a distribuição são boas, ágeis, rápidas, a embalagem, reprodução do serviço doméstico não funciona.
- Sugere cinco pontos para melhorar o HU:
- Acha que não tem capacidade gerencial, precisa mais receita para os investimentos necessários, receita capaz para os investimentos, pensar em receitas alternativas;
- Agilidade maior e autonomia para contratação, remanejamentos e abrir concursos de RH;
- Aprimoramento profissional, o que tem de novo, elemento humano é o mais importante, engajado, satisfeito e capacitado;
- Cliente: o HU atende bem o cliente;
- Alimentação mais saudável, leve, menos carne e mais soja.

2- Entrevistada: Izabel Maria da Silva

Idade: 44 anos Sexo F Estado Civil: Separada

Cargo: Copeira e Colação

Tempo na função: 15 anos

Setor de Trabalho: SND Serviço de Nutrição e Dietética

Carga Horária: 6 horas Turno matutino

Escolaridade: 2º grau

Outros Cursos: Auxiliar

Prevenção de acidente

Bombeiro

Relações Humanas

Atendimento ao Público

Paciente suicida

Eletrocardiograma

2- Como vê o HU – Abre as portas para pessoas carentes, é uma mãe, atende desde o Reitor até os funcionários

O Pró Reitor já ficou internado

Como vê a UM – Insalubre, maquinário precário, calor, não é muito ventilada, desgastante

O seu trabalho – Gosto do que faço

As suas atribuições: Serve a clínica UTD – diálise e faz colação – lanche para todas as clínicas , 80% recebe

Prepara a colação , proporciona e entrega

A sua jornada 6h diária plantão ou sábado ou domingo

A sua vida fora do trabalho – mora com filho, à tarde em casa, faz curso de culinária

Como se relaciona com a chefia? Bom relacionamento se errar pede desculpas/ tem atrito mas é resolvido quando há contrariedade

Relacionamento com colega de trabalho – cordial, convivência boa, não tem inimizade

Relacionamento com a direção: Pouco contato, treinamento com psicóloga no Inhatomirim, com a direção, cordialmente e não sabia que era ela a chefe

Relacionamento com os pacientes – Muito bem, conversa, brinca, pergunta para enfermeira os procedimentos

Relacionamento com os outros setores: Trabalhou em vários e conhece muito, trabalhou 8 anos na clínica cirúrgica

Tem queixas de dor/dificuldade – Artrose nos dois joelhos pelo tombo

Último episódio: 8 anos não pode correr, pular, dançar

Tipo de dor: tirou líquido cinovial – 60ml a dor é insuportável, não pode engordar

Condições de trabalho:

Faixa salarial R\$500,00

O que acha? Pouco, 8 anos sem aumento, insalubridade R\$20,00 – mal remunerado, nos sábados e domingos se precisar tem que vir, sem hora extra

Tempo de deslocamento de casa para o trabalho – sai 6:25 e chega 6:35 nos dias de semana.

Sábado e domingo 1 hora, sai à 6:00 horas e chega às 7:00 horas

Tipo de transporte – coletivo

O que acha do material fornecido para trabalhar? Precário

Equipamentos estragam muito rápido porque para produção 1 liquidificador para três usarem, falta material, mesmo assim é precário pois tem semana que não tem esponja para louças e esponja das panelas e aço para limpeza das , só o pano e detergente.

A matéria prima para refeições – está faltando muita coisa, mudou de fornecedor, frutas está faltando, vem estragada.

O tempo é suficiente. Se não tiver faltosos e se o quadro estiver completo fica tranqüilo .

Condições da área física – horrível, não é nada fácil, carrinho é pesado, estão trazendo um melhor.

O volume de serviço? É grande e muito pesado.

Número de funcionários – não são suficientes

Exigências mínimas: uniforme branco, guarda-pó, calçado fechado, sem jóias sem maquiagem, sem perfume, sem esmalte.

Como acontece a inter-relação das tarefas

Tem que levar as térmicas no carrinho mas levam na mão

O que acha do projeto? Se for para melhorar é bom.

Expectativas: Sinceramente, já passaram tantos e não melhorou muito

Às vezes deixam de comprar panela, máquina e compram ventilador, computador para outra sala.

Dificuldades – Chegam para trabalhar, falta de alimentos, perde ½ hora para pensar o que fazer.

Sugestão para melhorar: cansou de dar solução :muitas delas estão doentes, um trabalha por dois , briga quando falta e tem que se deslocar. Contratar mais funcionários

Sabe já viemos programando no trajeto do ônibus.

Quem explicou, duas cozinheiras tiveram treinamentos

Além dessas tarefas: quais as outras que você faz: Faz a colação prepara e entregam

Diálise – serve os que as cozinheiras preparam – entregam e além dessas tarefas – ajudam as outras quando precisa, quando quer

Quem fala para ajudar? A Nutricionista

O tempo é suficiente? Depende o nº de pacientes, aumenta e depende da doença e quando falta tem que ver o que substituir, ela mesma tem que pensar

Como trabalha – Izabel

Não limpei ainda - fala procura a colher, conversa bastante

Lavam as frutas somente na água

Na entrega – ela pergunta quem quer doar sangue, conversa com todos

3- Nutricionista: Andréa Cristina Longo Marcolino

Idade:39 anos - Sexo F Estado Civil: Solteira

Cargo: Chefia setor de nutrição número de filhos: sem filhos

Função:chefia Tempo: 7 anos no cargo desde 04/03/95

Setor:Serviço de nutrição e dietética CH: 40 horas Turno :Diurno

Escolaridade: Superior com especialização

Outros cursos:Recursos humanos

Técnica – Dietética específica nutrição

Tipo de contrato: concursada

Relacionamento: como vê o HU – Nutrição parte fundamental, muita coisa não é prioridade, todo o quadro de nutrição

Como vê a unidade: Problema de pessoal, três tipos de contrato, terceirizado – trabalha mais – Os da FAPEU e concursados têm chance e abertura, a própria universidade está melhorando o serviço, a auto-estima, o problema de dinheiro e com fornecedor

Suas atribuições: FAX

Sua jornada: 40 horas Plantões não faz

Sua vida fora do trabalho: tranquila, não faz esporte, caminha – vida familiar – social-familiar, com saídas nos finais de semanas, gosta de música e cinema

Como é o sono? Dorme pouco 3 horas e acorda às 7 horas, gosta de ler – quatro a cinco horas semanais.

Colega de trabalho: Muito bom o relacionamento, franco, discute os problemas, abertamente, com as Nutricionistas, maior contato, fazem alguns trabalhos juntas e passa o trabalho para as Copeiras, auxiliam quando tem problemas, mágoas no serviço mas em geral é bom, cozinha dispensa, reunião, fala claramente

Chefia é aberta nas questões profissionais, as técnicas de nutrição fazem com que evoluam e o efeito é positivo.

Discutem o problema mais de perto, tomada de decisão juntas, não interfere no dia a dia e se dispõe a fazer

Direção: não tem relacionamento direito - somente nas reuniões específicas

A Zuleide é que faz a ponte com o chefe da Divisão – Tadeu

Relacionamento com os pacientes nenhum diretamente faz o cardápio.

Outros setores – de maneira geral, compras manutenção, licitação – geralmente com problemas, falta de dinheiro, tranquilo

Subordinados – problema pessoal – atitude com cada um dependendo do contrato – com reuniões – soluções trazendo deles mesmos e autoritária quando precisa

Dados clínicos, queixa de dor, dificuldades com fornecedores físicos, um torcicolo – cinco dias o tipo de dor não é incapacitante, mas incomoda, todos notam, tem escoliose, senta errada, problema de coluna

Condições de trabalho:

Faixa Salarial: R\$1700,00

O que acha? Muito baixo comparando com os subordinados, office boy ganha mais.

Tempo de deslocamento de casa para o trabalho: 10 min. de carro

Material fornecido para o trabalho – escritório

Programa sente falta – Dietaterapia sendo implementado, mapas , tíquetes, vias de implementação.

Assistência de informática é ruim.

Nos equipamentos falta de manutenção preventiva – estragou demora muito para arrumar, temos como exemplo a cafeteira elétrica, os fogões estão funcionando meia boca, precisa consertá-los ou comprar novos

A matéria prima para as refeições – problema no horti-fruti-granjeiro – licitação, não conseguem bancar o preço e não entregam, pode ser modificada, negociado, bolacha boa ou não, elas não têm competência técnica legal para fazer esta análise.

Condições da área física : OK. Acha que deveria ter um técnico especialista para sensação térmica pois no verão é muito quente e o ruído é muito alto e incomoda, e quanto ao transporte com os carrinhos orientação adequada e também quanto à postura orientação como levantar, orientação e conscientização

Quanto à manutenção: às vezes não tem lâmpada, os técnicos são poucos

O volume de serviço – não tem problema, pique – mas com folga, no período da tarde é mais calmo, se o grupo está unido é tranquilo

Organiza a rotina

Nº de funcionários são suficientes? São

Exigência mínima – uniformizados, itens de segurança a serem observados, com cortes não podem trabalhar, estar no horário, é saudável

Regulação – tarefa para o grupo – hora que começa e termina . Elas que determinam quem vai fazer o quê.

Na geral - às vezes dá problema porque não dão espaço – normalmente é delas

O que acha do projeto – veio para ajudar e especialmente que tragam soluções.

Quais suas expectativas: vai dar certo, é devagar – quer mais rápido mas já acha que a proposta de mudança é ótima.

Dificuldades: proposta até que ponto vai ajudar o HU, são céticos: acham que é mais um trabalho e não vai dar em nada – liderança negativa

Sugestão: Cedo, está dentro do que vão levantar, passar para os funcionários e ver o que vai acontecer.

É a partir daí mesmo que vamos ver o que vai acontecer.

Plano Nacional De Qualificação

O **Plano Nacional De Qualificação (PNQ)** é o instrumento do Governo Federal para qualificar social e profissionalmente os trabalhadores e trabalhadoras brasileiros. O Plano Plurianual 2004-2007 do Governo Federal busca a construção de um novo ciclo de desenvolvimento para o país. O PPA articula-se em torno de três grandes objetivos:

- Inclusão social e redução das desigualdades sociais;
- Crescimento com geração de trabalho, emprego e renda, ambientalmente sustentável e redutor das desigualdades;
- Promoção e expansão da cidadania e fortalecimento da democracia;

As prioridades do Ministério do Trabalho e Emprego apontam para a participação ativa nas políticas de desenvolvimento e na construção do Sistema Público de Emprego, delegando à Secretaria de Políticas Públicas de Emprego a atuação prioritária nas políticas ativas de emprego e renda, a reformatação e a criação de novos programas, com maior integração e capilaridade, para que estas políticas cheguem ao cidadão e a cidadã.

O Departamento de Qualificação – DEQ, por sua vez, tem como tarefa elaborar, articular e executar políticas públicas de qualificação, que incluem além de atividades formativas, a certificação e a orientação profissional. Coordena o Programa de Qualificação social e Profissional, do qual o PNQ faz parte.

Passo 1 **O QUE É QUALIFICAÇÃO SOCIAL E PROFISSIONAL?**

É o processo educativo que permite a inserção e atuação no mundo do trabalho com cidadania.

A qualificação deve ser vista como um conjunto de políticas que se situa na fronteira do trabalho e da educação e que se articula com as Políticas de desenvolvimento.

Neste sentido a qualificação é:

- Parte indissolúvel das Políticas de trabalho e renda, sejam elas urbanas ou rurais; públicas ou privadas resultem em relações assalariadas, empreendedoras individuais ou solidárias;
- Uma forma de educação profissional básica e deve estar articulada com a educação de jovens e adultos, a educação do campo e a educação profissional de nível técnico e tecnológico;

- Um processo de construção de políticas afirmativas de gênero, etnia e geração, ao reconhecer a diversidade do trabalho e demonstrar as múltiplas capacidades individuais e coletivas;
- Uma forma de reconhecimento social do conhecimento do trabalhador, ou seja, de certificação profissional e ocupacional, que deve estar articulada com classificações de ocupações, profissões, carreiras e competências;
- Uma necessidade para jovens e adultos, homens e mulheres em termos de orientação profissional para sua inserção no mundo do trabalho;
- Um objeto de disputa de hegemonia, com a negociação coletiva da qualificação e certificação profissionais, devendo integrar um sistema democrático de relações de trabalho.

Passo 2 A qualificação é um direito e deve ser uma Política Pública.

Todo trabalhador(a) tem direito a qualificação. E o Estado deve atuar para que este benefício chegue a todas as pessoas e a todos os recantos do Brasil;

Passo 3 O que o PNQ vai contribuir para os trabalhadores(as) brasileiros(as)?

O PNQ vai contribuir para criar mais e melhores oportunidades de trabalho, além de incentivar o desenvolvimento sustentável e solidário no Brasil;

E ainda contribuirá para:

- A formação integral (intelectual, técnica e cidadã) dos (as) trabalhadores(as)
- Maior participação em processos de geração de oportunidades de trabalho e de renda, reduzindo os níveis de desemprego e subemprego;
- A elevação da escolaridade, por meio da articulação com as políticas públicas de educação, em particular com a educação de jovens e adultos;
- A inclusão social, redução da pobreza, combate à discriminação e diminuição da vulnerabilidade das populações;
- O aumento da probabilidade de permanência no mercado de trabalho, reduzindo os riscos de demissão e as taxas de rotatividade ou aumento da probabilidade sobrevivência do empreendimento individual e coletivo.

Passo 4 E para os empregadores?

Trabalhador(a) qualificado(a) é mais produtivo.

Para a elevação da produtividade melhora dos serviços prestados, aumento da competitividade e aumento do consumo a partir das possibilidades de elevação do salário ou da renda.

Passo 5 Quem pode participar das atividades de Qualificação?

Qualquer trabalhador(a), porém o PNQ prioriza quem tem mais necessidades.

Terão preferência de acesso aos programas da PNQ pessoas mais vulneráveis economicamente e socialmente, principalmente os trabalhadores com baixa renda e baixa escolaridade e as populações mais sujeitas às diversas formas de discriminação e, conseqüentemente, com maiores dificuldades de acesso a um posto de trabalho.

- Desempregados de longa duração;
- Negros, afrodescendentes, indíodescendentes;
- Mulheres, jovens, pessoas com mais de 40 anos, pessoas com necessidades especiais, em particular os portadores de deficiência e outros setores;

O PNQ vai atuar nos setores de maior concentração de trabalhadores(as), sempre vinculando emprego e renda à educação e ao desenvolvimento:

- Trabalhadores sem ocupação cadastrados no Sistema SINE e/ou beneficiários das demais políticas públicas de trabalho e renda, particularmente ações de 1º emprego, seguro desemprego intermediação de mão-de-obra; microcrédito e de ações de economia solidária;
- Trabalhadores rurais; agricultores familiares e outras formas de produção familiar, assalariados empregados ou desempregados; assentados ou em processo de assentamento; populações tradicionais trabalhadores em atividades sujeitas a sazonalidades por motivos de retenção legal, clima, ciclo econômico e outros fatores que possam gerar instabilidade na ocupação e fluxo de renda;
- pessoas que trabalham em condição autônoma, por conta própria, cooperativada, associativa ou autogestionada;
- Trabalhadoras domésticas;
- Trabalhadores(as) em empresas afetadas por processos de modernização tecnológica, privatização, redefinições de políticas econômica e outras formas de reestruturação produtiva;

- Pessoas beneficiárias de políticas de inclusão social; de ações afirmativas de combate à discriminação de ações envolvendo segurança alimentar e de políticas de integração e desenvolvimento regional e local;
- Trabalhadores(as) egressos do sistema penal e jovens submetidos a medidas socioeducativas, trabalhadores(as) libertados de regime de trabalho degradante análogo à escravidão e de familiares de egressos do trabalho infantil;
- Trabalhadores(as) do Sistema Único de Saúde, Educação, Meio Ambiente e Segurança e administração Pública;
- Trabalhadores(as) de empresas incluídas em arranjos produtivos locais de setores exportadores, setores considerados estratégicos da economia, segundo a perspectiva do desenvolvimento sustentável e da geração de emprego e renda e de setores econômicos beneficiados por investimentos estatais;

Além disso, o PNQ ajuda a formar gestores em políticas públicas e representantes em fóruns, comissões e conselhos de formulação e implementação de políticas públicas e sociais, para que estas políticas tenham mais participação e controle social.

Passo 6 Quem financia o PNQ?

O Fundo de Amparo ao Trabalhador – FAT e outras fontes.

O FAT apostará anualmente recursos para o PNQ, porém serão exigidas contrapartidas em todos os projetos, pois cada um deve fazer a sua parte na melhoria da qualificação dos trabalhadores(as) brasileiros(as). Além disso, o MTE buscará e articulará outras fontes de financiamento: empresas, Sistema S, recursos de investimento produtivo e recursos de outros ministérios.

Passo 7 Quem pode apresentar projetos ao ministério do trabalho e emprego?

O ministério receberá projetos de estados e municípios e de entidades nacionais e regionais sem fins lucrativos.

Passo 8 Quais as entidades que podem executar as atividades de qualificação?

Entidades sem fins lucrativos que apresentem competência quanto à gestão de recursos públicos e qualidade pedagógica nas suas ações:

- Escolas técnicas públicas;

- Empresas públicas e outros órgãos da Administração Pública, inclusive da administração direta de âmbito federal, estadual e municipal, desde que comprovadamente executem ações de qualificação social e profissional;
- Serviços nacionais sociais e de aprendizagem; o chamado Sistema S;
- Centrais sindicais, confederações empresariais e outras entidades representativas por meio de suas escolas, institutos, fundações e outros;
- Universidades e outras instituições de ensino superior, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação na sua área de especialidade;
- Fundações, institutos e outras entidades comprovadamente especializadas na qualificação social e profissional;
- Escolas comunitárias rurais e urbanas;
- Organizações não-governamentais e seus consórcios com existência legal que comprovadamente realizem atividades de qualificação social e profissional;

Passo 9 Como assegurar o bom nível dos Cursos de Qualificação?

O MTE está empenhado na manutenção da qualidade pedagógica dos cursos, garantindo seus conteúdos, metodologias e carga horária média de 200 horas.

As ações de qualificação social e profissional, no âmbito do PNQ (cursos, seminários, oficinas, assessorias, extensão, pesquisas, estudos), devem envolver de forma integrada;

- Comunicação verbal e escrita, leitura e compreensão de textos e raciocínio lógico-matemático;
- Saúde e segurança no trabalho, educação ambiental, direitos humanos, sociais e trabalhistas;
- Relações interpessoais no trabalho, informação e orientação profissional;
- Processos, métodos, técnicas, normas, regulamentações, materiais, equipamentos e outros conteúdos específicos das ocupações;
- Empoderamento, gestão, autogestão, associativismo, cooperativismo, melhoria da qualidade da produtividade;

Outros conteúdos podem ser trabalhados, desde que se definam em função da realidade local, das necessidades dos trabalhadores, do desenvolvimento do território, do mercado de trabalho e do perfil da população a ser atendida.

Os cursos deverão oferecer obrigatoriamente – com duração não superior a 20% da carga horária total - conhecimentos sobre saúde e segurança no trabalho, educação ambiental, direitos humanos, sociais e trabalhistas, informação e orientação profissional e gestão do trabalho. Nenhum curso terá menos de 40 horas e a carga horária média será de 200 horas, possibilitando que sejam realizados cursos de longa duração.

No caso de seminários, oficinas, laboratórios e outras modalidades, a duração não poderá ser inferior a 16 horas.

O MTE está atuando, conjuntamente com o Ministério da Educação – MEC, Ministério do Desenvolvimento Agrário – MDA e outros ministérios, na construção de ações de qualificação voltadas para temas e populações específicas.

Passo 10 O que o Ministério pode fazer para garantir o uso correto dos recursos no PNQ?

O MTE incorporou um conjunto de recomendações dos órgãos federais de controle, em particular da Corregedoria Geral e do Tribunal de Contas da União, para garantir maior transparência, acompanhamento e avaliação do uso dos recursos do PNQ.