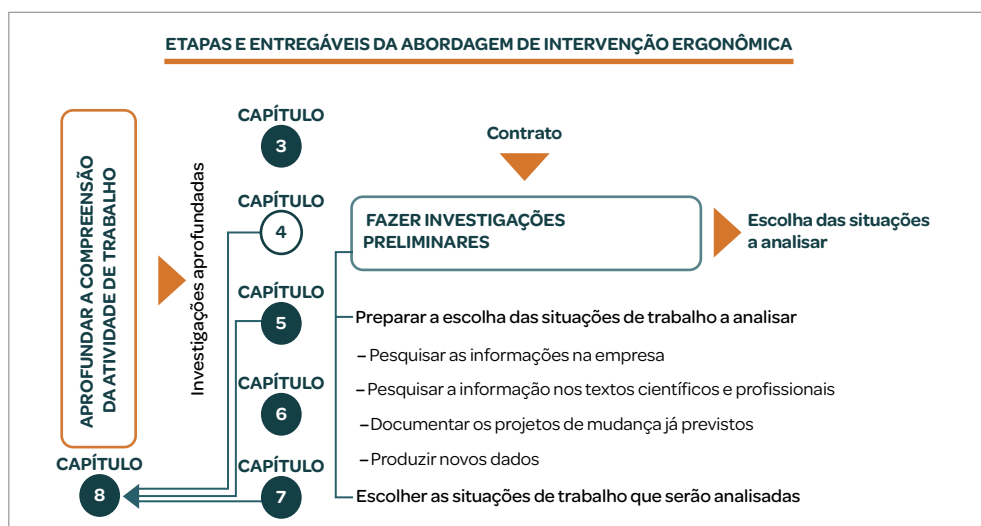


Fazer investigações preliminares



IDEIAS CENTRAIS DESTE CAPÍTULO

- A etapa de investigações preliminares vem depois do contrato firmado pelo ergonomista e tem como objetivo preparar a análise de uma ou várias situações de trabalho.
- Durante as investigações preliminares, o ergonomista é chamado a coletar informações de diversas fontes que permitirão a escolha da ou das situações de trabalho que serão objeto de sua análise.
- De acordo com o contrato firmado, o ergonomista realizará diferentes ações: a busca de informações que já estão disponíveis na empresa; a investigação da literatura científica e de textos profissionais; a identificação de projetos de mudanças previstos pela empresa; a produção de novos dados, por exemplo obtidos pela distribuição de um questionário.

INTRODUÇÃO

Quando sua intervenção é iniciada e ele firmou um contrato, o ergonomista continua sua abordagem, direcionando gradualmente suas investigações preliminares para as situações de trabalho. A análise da demanda deve ter permitido a ele compreender o contexto, conhecer a representação que os atores da empresa têm do problema ou da situação que justifica a intervenção. As investigações preliminares permitem ao ergonomista delimitar o problema e colocá-lo em perspectiva.

O processo adotado pelo ergonomista durante as investigações preliminares sugere uma abordagem em forma de funil (Guérin *et al.*, 2006). A partir de uma abordagem global da organização e de acordo com os termos de seu contrato, o ergonomista coleta dados que lhe permitem apontar mais precisamente para as situações que ele analisará. Esse funil o levará à seleção de unidades de análise de “pessoas em atividade de trabalho”, como será explicado no Capítulo 5, e, a partir daí, à construção de sua própria representação do problema, etapa abordada no mesmo capítulo.

As investigações preliminares podem ser mais ou menos importantes dependendo do contexto da intervenção, mas mesmo no caso em que uma situação de trabalho já está claramente identificada pela empresa (p. ex., um posto de trabalho onde ocorreram vários acidentes), as investigações preliminares ajudarão o ergonomista a posicionar esse posto no contexto geral do processo de produção de bens ou serviços e a escolher suas unidades de análise: trabalhadores a serem entrevistados e observados (antigos/novos, homens/mulheres etc.) e períodos de observação (turno de trabalho, dia da semana, produto em fabricação ou serviço oferecido etc.).

Além disso, mesmo que várias pessoas, na empresa, estejam convencidas da importância do problema a ser resolvido, nem todos os atores no ambiente de trabalho são demandantes, e o ergonomista pode precisar de argumentos para convencer sobre a extensão de um problema ou justificar por que escolheu determinadas situações de trabalho e, posteriormente, a seleção de seus períodos de observação.

Tendo em mente o contexto em que está intervindo, o ergonomista escolhe as ações pertinentes a serem realizadas. Neste capítulo, as investigações preliminares serão apresentadas por meio das diversas ações possíveis do ergonomista para coletar informações. As diferentes ações serão, inicialmente, descritas em um quadro de resumo para, depois, ser abordadas em cada uma das partes seguintes.

4.1 AÇÕES POSSÍVEIS DO ERGONOMISTA DURANTE AS INVESTIGAÇÕES PRELIMINARES

O Quadro 4.1 apresenta as diversas ações do ergonomista durante as investigações preliminares, especificando os objetivos e os resultados possíveis. De maneira geral, nesta etapa, as várias ações do ergonomista buscam permitir que ele escolha de maneira informada as situações de trabalho que serão analisadas, mas também acumular informações que serão úteis ao longo de sua intervenção em suas interações com os diferentes atores da empresa. As seguintes ações são examinadas: a pesquisa de informações dentro da empresa; a consulta da literatura científica e profissional; o estudo de projetos de mudança planejados pela empresa; e a produção de novos dados. Finalmente, é por meio da classificação e análise dos dados das investigações preliminares que o ergonomista fará a escolha das situações de trabalho a serem analisadas e terá os meios para

selecionar com maior precisão os momentos de observação, por exemplo de acordo com as pessoas que estiverem trabalhando, os turnos de trabalho, os produtos fabricados etc. (no Capítulo 5, abordaremos as unidades de análise da atividade).

As ações que o ergonômista realizará durante a etapa das investigações preliminares, bem como no restante do processo (Capítulo 2 sobre a abordagem de intervenção), não necessariamente seguirão a ordem indicada no Quadro 4.1. Além disso, dependendo do tamanho da empresa, das relações entre os atores ou dos diversos interesses envolvidos, essas ações podem ser mais ou menos elaboradas e os dados coletados mais ou menos abrangentes. Por exemplo, documentar o processo de produção e a variabilidade dos produtos pode ser muito trabalhoso em uma empresa e isso pode prolongar o tempo necessário para o ergonômista se sentir capaz de fazer escolhas criteriosas de situações de trabalho e períodos de observação. Em outro caso, o contrato do ergonômista pode ser duplo, quando, por um lado, um posto de trabalho específico foi escolhido em razão de acidentes recentes e, por outro lado, a empresa tem expectativas relacionadas à prevenção geral das doenças ocupacionais. O ergonômista pode começar rapidamente a análise da situação de trabalho no posto-alvo e, ao mesmo tempo, realizar uma investigação mais geral junto ao conjunto de funcionários para estabelecer prioridades de ação.

Quadro 4.1 As ações do ergonômista durante as investigações preliminares.

Ações possíveis	Objetivos pretendidos	Resultados possíveis
Preparar a seleção de uma ou mais situações de trabalho e acumular informações que podem ser úteis para compreender e convencer.		
Pesquisar as informações disponíveis na empresa (documentos disponíveis, conversas com pessoas-chave, visitas aos locais de trabalho).	Documentar os problemas que são objeto da intervenção Conhecer a população e entender o funcionamento da empresa. Documentar os fatores de variabilidade.	Dados sobre as consequências indesejadas do trabalho (absenteísmo, acidentes, problemas de saúde, rotatividade de pessoal, rejeição de produtos, reclamações de clientes etc.). Informações sobre as características da força de trabalho/mão de obra (sexo, idade, tempo de serviço, tipo de contrato etc.). Informações gerais sobre as estruturas da instituição (hierárquicas, de comunicação etc.) e sobre o processo de produção ou organização do serviço. Informações sobre os fatores de variabilidade (produtos, clientes, temporada etc.).
Pesquisar as informações disponíveis na literatura científica e profissional.	Apoiar-se nas informações já publicadas sobre situações de trabalho ou problemas semelhantes.	Problemas encontrados em outros ambientes semelhantes, soluções já propostas ou testadas, orientações para a análise etc.
Documentar os projetos de mudança já planejados pela instituição.	Planejar o restante das investigações de forma a estar em sintonia com os projetistas.	Cronograma do projeto, pessoas responsáveis, objetivos relacionados às condições de trabalho etc.
Produzir novos dados (p. ex., pesquisa por questionário).	Documentar os problemas encontrados e desconhecidos da empresa.	Dados sobre as características das pessoas no trabalho, sobre seus problemas de saúde, as dificuldades que enfrentam e as situações disfuncionais de trabalho.
Escolher as situações de trabalho a serem analisadas.		
Classificar e analisar todas as informações coletadas.	Escolher as situações de trabalho a serem estudadas e preparar a seleção das unidades de análise da atividade.	Uma ou mais situações de trabalho para investigar, critérios de seleção das unidades de análise da atividade: uma categoria da população mais vulnerável a ser considerada, um produto que gera situações de gargalo, um turno de trabalho no qual a taxa de acidentes é mais alta etc.

4.2 BUSCAR AS INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS NA EMPRESA

A primeira ação proposta é explorar as informações disponíveis na instituição. O ergonomista procura documentar especialmente as consequências indesejadas da atividade que, frequentemente, são apresentadas como o problema a ser resolvido ou prevenido: consequências para as pessoas, como acidentes e problemas de saúde (física e mental), reclamações dos trabalhadores; consequências para a empresa, como reclamações dos clientes, problemas de qualidade, alta taxa de rotatividade etc. Essa é a porta de entrada para sua intervenção, o ponto de partida que eventualmente permitirá rastrear as origens do problema. Os objetivos incluem documentar os problemas que são o objeto da intervenção, bem como obter uma visão geral da empresa, tanto em termos de sua população como de seu funcionamento (Quadro 4.1). Por exemplo, uma alta rotatividade de trabalhadores jovens enquanto muitos trabalhadores experientes se aposentam pode levar o ergonomista a questionar a falta de reconhecimento da importância dos conhecimentos dos mais antigos e das condições de aprendizagem dos novos (Chassaing, 2004, 2006; Cloutier *et al.*, 2002). A integração de mulheres em um ambiente tradicionalmente masculino levanta questões sobre a adaptação dos equipamentos e ferramentas, bem como sobre as relações entre colegas (Messing, 1999; Messing *et al.*, 2005). Também pode ser uma oportunidade para conhecer o número de pessoas recrutadas por meio de agências de trabalho temporário.

Após a análise da demanda, as investigações preliminares fornecem ao ergonomista novos indicadores que o ajudarão a entender melhor o contexto em que está atuando. Em que tipo de empresa ocorre sua intervenção? Qual é o tipo de funcionamento da empresa? Quais são suas estruturas hierárquicas e de comunicação? Essas informações podem ser de grande ajuda para que ele desenvolva estratégias de intervenção adequadas às práticas dessa empresa. A compreensão geral do processo de produção de bens ou serviços, bem como dos fatores de variabilidade (temporada, clientes, produtos etc.), também é muito útil e o levará a fazer uma escolha informada e convincente das situações de trabalho a serem analisadas, bem como das pessoas e períodos de trabalho a serem observados de forma mais precisa.

No que diz respeito às consequências indesejadas do trabalho, se todos na instituição, incluindo os tomadores de decisão, concordam sobre a gravidade das consequências, pode não ser necessário realizar uma busca extensa de informações sobre o assunto. Isso é ainda mais relevante porque as informações nem sempre estão imediatamente prontas para uso do ergonomista, exigindo um trabalho cuidadoso de reorganização para poder interpretar os dados de forma útil (p. ex., um registro de acidentes). No entanto, é importante destacar as duas dimensões das consequências: sobre a saúde; e sobre a produção. De fato, os atores de um ambiente de trabalho podem concordar e reconhecer os efeitos negativos de uma atividade na saúde das pessoas sem perceber que eles também afetam a produção. Mostrar que a produção também pode ser afetada pela situação de trabalho problemática aumenta a pertinência da mudança.

Caso o ergonomista tenha como objetivo convencer alguns atores da existência de um problema, ele buscará dados que possam demonstrar a extensão das repercussões negativas para a empresa. O Quadro 4.2 detalha os dados que podem existir na empresa,

especialmente sobre problemas relacionados à produção e às pessoas: esses são elementos valiosos para apresentar aos tomadores de decisão. Também pode ser interessante quantificar os custos reais representados por certos disfuncionamentos com base na literatura relativa ao campo da prevenção ou da produção.

É importante observar que os interlocutores e suas funções mencionados no Quadro 4.2 como fontes de informação geralmente estão presentes em empresas de médio a grande porte. Em empresas de pequeno porte, as fontes de informação, com frequência, serão pessoas que desempenham várias funções: o proprietário de uma pequena fábrica que cuida da produção e dos recursos humanos; um trabalhador que registra acidentes e cuida dos equipamentos de proteção. Nesse caso, os documentos podem ser mais escassos, e as informações serão obtidas por meio de conversas com essas pessoas-chave. Naturalmente, o tamanho da empresa é um fator importante que determinará a extensão das investigações preliminares necessárias para obter um retrato da empresa e fazer a escolha das situações a serem analisadas.

Conforme mostra o Quadro 4.2, os dados relativos ao estado de saúde da população podem ser obtidos com os responsáveis pelos recursos humanos. No entanto, os dados provenientes da instituição devem ser interpretados com cautela: todos os acidentes que ocorrem são registrados? Até que ponto as doenças ocupacionais registradas nas Comunicações de Acidente de Trabalho (CATs) refletem a realidade (muitas vezes, elas representam apenas a ponta do iceberg)? Quantas pessoas estão em retorno escalonado? Em realocação preventiva? As informações podem estar dispersas em diversos locais, e é sempre útil obter o parecer de diferentes interlocutores: responsáveis pelos recursos humanos e representantes dos trabalhadores. A análise da demanda terá permitido compreender a diversidade de perspectivas e as relações entre os atores, inclusive as dinâmicas de poder. Essa compreensão fornece pistas ao ergonomista sobre as pessoas a serem consultadas para obter uma imagem fiel da realidade.

Durante as investigações preliminares, a visita aos locais de trabalho é necessária para complementar a documentação da empresa. Para ter uma visão geral do processo, por exemplo, pode-se acompanhar o produto em todas as etapas, desde a chegada das matérias-primas até a saída do produto ou, no caso de um serviço como alimentação ou venda, desde a preparação do produto até a entrega ao cliente. Se a situação de trabalho envolver serviços de atendimento ao cliente e não houver realmente um produto físico, pode-se, por exemplo, analisar as diferentes etapas pelas quais o cliente deve passar para obter o serviço.

Mais tarde, durante a intervenção, os dados coletados durante as investigações preliminares podem ser utilizados ou enriquecidos para acrescentar elementos à demonstração (do pré-diagnóstico ao plano de ação – Capítulo 6), especialmente para convencer a respeito da necessidade de fazer mudanças nas situações de trabalho. Portanto, alguns dados sobre a produção podem ser relevantes. Por exemplo, a produção de um item específico pode ser frequentemente mencionada nos relatórios de acidentes. Nesse caso, pode ser interessante saber que esse produto é a principal fonte de lucro da empresa. No campo dos serviços, podem ser identificadas as operações que mais geram reclamações por parte dos clientes.

RELATOS DE PROFISSIONAIS

Uma dificuldade concreta é encontrar os dados que terão o maior impacto junto aos atores. Portanto, é preciso refletir sobre quais serão os que têm o melhor potencial de impacto e, ao mesmo tempo, que são simples de coletar; há uma relação custo-benefício que o ergonomista deve avaliar aqui. Em seguida, é preciso obtê-los. Depois, é necessário tratá-los, o que nem sempre é tão fácil quanto inicialmente se imaginava. Por fim, é preciso apresentá-los de forma convincente para que eles falem por si.

Quadro 4.2 Informações úteis que podem estar disponíveis na empresa.

Categorias	Temas	Exemplo de dados disponíveis	Fonte (organização de médio ou grande porte).
Características dos trabalhadores	Percurso profissional	Tempo de serviço na empresa, no cargo	Diretoria de recursos humanos (RH), registros de pessoal; sindicato
	Dados sociodemográficos	Composição da força de trabalho por idade, gênero, <i>status</i> de emprego, composição étnica	
	Competências	Formação inicial, formação contínua	Diretoria de RH, responsável pela formação
Problemas que afetam a força de trabalho	Acidentes (incidentes, "quase acidentes" etc.).	Tipos, frequência, gravidade	Diretoria de RH, serviços de SST, sindicato: registro de acidentes, registro de incidentes, registro de primeiros socorros Seguros coletivos Programa de apoio aos funcionários ¹
	Doenças ocupacionais (idas à enfermaria)	Tipos, frequência, gravidade, recidivas	
	Problemas de saúde mental	Tipos, frequência, gravidade, recidivas	
	Absenteísmo	Taxa por 1.000 horas trabalhadas	Diretoria de RH: registros de pessoal; sindicato (agente de prevenção) Supervisores
	Saídas, demissões	Taxa de rotatividade	
	Retorno escalonado (RE) Realocação preventiva (RP)*	Número de pessoas em RE Postos de trabalho reservados para RE	
Características das operações	Sistema de produção e tipos de produtos e serviços Fatores de variabilidade	Frequência das diferentes produções, afluência nos diferentes serviços Nível tecnológico	Diretoria de produção ou de operações: painel da produção, indicadores de capacidade
	Matérias-primas.	Critérios na escolha das matérias-primas	Direção de compras
Problemas que afetam as operações	Qualidade Quantidade Prazos	Taxa de rejeitos Taxa de utilização de máquina	Direção de produção ou de operações, supervisor: painel da produção, sindicato
		Postos de gargalo Queixas dos clientes	Direção de atendimento ao cliente

* A realocação preventiva consiste em deslocar uma pessoa que sente dores para outro posto de trabalho, para evitar que ela precise faltar.

- 1 No Canadá, muitas empresas oferecem a seus funcionários uma apólice de seguros coletivos, cobrindo seguro de vida, de invalidez, de saúde (incluindo medicamentos, equipamentos como muletas, tratamentos complementares), odontológico, morte e mutilação acidentais e um programa de apoio aos funcionários e suas famílias durante problemas conjugais e familiares, depressão, ansiedade, alcoolismo e outras dependências químicas, jogo compulsivo, problemas alimentares, jurídicos e financeiros etc. (Nota da tradução).

4.3 CONSULTAR TEXTOS CIENTÍFICOS E PROFISSIONAIS

Outra ação possível para o ergonomista é consultar os textos provenientes de revistas profissionais ou científicas para enriquecer sua representação do problema e também conhecer as abordagens empregadas, as soluções propostas ou testadas por outros profissionais que foram confrontados com situações de trabalho semelhantes.

É, portanto, relevante consultar fontes que apresentem o relato de intervenções ou descrevam a realidade de determinados ambientes, em especial quando o ergonomista aborda um novo setor de atividade, um novo problema. Essas fontes podem sugerir dados específicos a serem buscados diante do problema em estudo, ajudar a definir as ações a serem tomadas para futuras investigações e orientar transformações comprovadas. Quando se filiam a uma associação profissional de ergonomia, os profissionais garantem o acesso à informação por meio de redes locais, nacionais ou mesmo internacionais. Profissionais experientes também sabem como manter contatos profissionais que são recursos aos quais recorrer durante uma intervenção.

As revistas científicas de Ergonomia apresentam, por vezes, casos de intervenção ou investigação realizada na área, por exemplo a revista científica *PISTES; Activités; Le Travail Humain; Applied Ergonomics*; e as organizações IRSST (Institut de Recherche Robert-Sauvé en Santé et en Sécurité du Travail - Instituto de Pesquisa Robert-Sauvé em Saúde e Segurança), INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité pour la Prévention des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles - Instituto Nacional de Pesquisa e de Segurança para a Prevenção dos Acidentes de Trabalho e das Doenças Ocupacionais), NIOSH (National Institute for occupational Safety and Health - Instituto Nacional de Segurança e Saúde Ocupacional) publicam relatórios de estudos que abrangem vários assuntos. Organizações de prevenção, por exemplo a CSST (Commission de la Santé et de la Sécurité du Travail du Québec - Comissão de Saúde e Segurança do Trabalho de Quebec), as ASPs (Associations Sectorielles Paritaires - Associações Setoriais Paritárias)² e a ANCAT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail - Organização Internacional do Trabalho (OIT)), preparam dossiês destinados aos locais de trabalho nos quais possam ser encontradas informações muito úteis. Finalmente, as associações profissionais publicam relatórios de suas reuniões e conferências em que são apresentados numerosos estudos de caso, muitas vezes por profissionais (p. ex., Associação Internacional de Ergonomia (IEA), Associação Canadense de Ergonomia (ACE) e a Sociedade de Ergonomia de Língua Francesa (SELF), grupo francófono sobre LERs/DORTs, ACE-Québec, Jornadas de Bordeaux sobre a prática da ergonomia. Todas essas informações representam uma ajuda valiosa, mas o ergonomista deve saber interpretá-las e, principalmente, contextualizá-las, pois cada situação é específica. A formação de ergonomistas na análise crítica de textos científicos é muito importante aqui.

2 O Brasil também adota as Comissões Tripartites Paritárias como metodologia básica para elaborar a regulamentação na área de saúde e segurança do trabalho. Sua instituição e funcionamento foram definidos pela Portaria n. 1.127, de 2 de outubro de 2003 (Nota da tradução).

4.4 DOCUMENTAR UM PROJETO DE MUDANÇA PREVISTO PELA EMPRESA

A demanda dirigida ao ergonomista pode incluir não apenas um problema a ser resolvido, mas também apoio a um projeto de transformação. Às vezes, o ergonomista é chamado especificamente durante um projeto de transformação para promover ações a montante e prevenir potenciais problemas. Nesse caso, as investigações preliminares incidirão sobre esse projeto do estabelecimento: quem são os atores principais; qual o cronograma previsto. Aqui, o ergonomista procurará como pode fazer, no início do projeto, uma abordagem ergonômica das situações de trabalho e, em seguida, quais ações realizar ao longo do processo para chegar a um resultado favorável do ponto de vista das pessoas que fazem o trabalho e do ponto de vista da produção.³ O Quadro 4.3 detalha as informações que devem ser coletadas de acordo com os temas a serem documentados.

Quadro 4.3 Informações a serem recolhidas para documentar um projeto de mudança na empresa.

Tema a documentar	Exemplo de informação a recolher	Comentário
O campo de concepção	Este é um projeto de planejamento do espaço? De implantação de novas tecnologias? De formação? De mudança na organização da produção? Introduz novos equipamentos? Novo software?	O campo de concepção indica qual é a natureza do projeto e quem serão os atores principais e os “objetos intermediários” que utilizarão (as estimativas do engenheiro, as plantas do arquiteto, o caderno de especificações do desenvolvedor).
Os atores principais	Gerenciamento do projeto: ✓ Quem é o “cliente” deste projeto, quem é a pessoa que encomendou o projeto, quem financia sua realização? Chefe de obras: ✓ Quem é o responsável por liderar o projeto e fazê-lo acontecer?	Estes principais atores do projeto podem fornecer informações, em particular documentos, sobre os demais temas a serem documentados: escala, cronograma, objetivos etc.
A escala	O orçamento atribuído ao projeto. O número de pessoas que serão afetadas em sua atividade de trabalho.	A escala do projeto dá uma ideia do número de situações de trabalho que serão afetadas no final do projeto.
O cronograma	Para um projeto futuro, os prazos para as diferentes etapas. Para um projeto em andamento, o grau de progresso.	A duração do projeto e das diferentes etapas previstas dão uma ideia do tempo disponível para realizar análises de situações de trabalho.
Os objetivos pretendidos pelo projeto	Trata-se de aumentar a produção? Melhorar a qualidade dos produtos e serviços? O projeto visa explicitamente melhorar as condições de execução do trabalho?	Os objetivos de um projeto são, muitas vezes, formulados sem levar em conta o trabalho e as pessoas que o realizam. No início do projeto, é possível ao ergonomista conseguir que os atores enriqueçam esses objetivos.
O tipo de gerenciamento de projetos	Este é um projeto que inclui acordos para a participação de gestores de primeiro nível, de trabalhadores? Há previsão da criação de grupos de trabalho?	O fato de serem previstas modalidades de participação facilita que a atividade de trabalho seja levada em conta.
As situações de trabalho que serão afetadas pelo projeto	Quais postos de trabalho existentes serão modificados como resultado do projeto? Existem fora do ambiente de trabalho situações de trabalho semelhantes às que estão sendo projetadas?	As situações de trabalho que serão afetadas serão selecionadas para análise. Outras situações, possivelmente fora da empresa, também poderiam ser escolhidas para análise por serem semelhantes a situações futuras.

3 Podem ser encontradas na obra de Ledoux *et al.* (2006) as ações a serem previstas ao longo do desenvolvimento de um projeto de arquitetura.

4.5 PRODUZIR NOVOS DADOS

É frequente, por um lado, que, na própria redação do contrato de intervenção, as situações de trabalho que devem ser analisadas estejam claramente especificadas. Por outro lado, é possível que o ergonômista tenha de iniciar sua intervenção determinando, ele mesmo, quais as situações de trabalho que devem ser examinadas. Por exemplo, os problemas visados pela empresa podem dizer respeito a determinado departamento, mas isso inclui 40 postos de trabalho diferentes ocupados por 150 pessoas. Se os atores da empresa não souberem exatamente quais as situações de trabalho que devem ser estudadas ou se não houver consenso sobre a escolha, é, então, conveniente, para auxiliar na escolha das situações a estudar, recolher dados sobre as diversas situações de trabalho. O objetivo dessa coleta de dados é conseguir identificar situações de trabalho problemáticas antes de abordá-las de forma mais precisa. Para abordar essas situações, podem ser utilizadas diferentes informações, como as mencionadas nas seções anteriores (análise de acidentes, taxas de rejeitos etc.), mas também é possível produzir novos dados mediante a realização, por exemplo, de uma enquete que permita recolher os sintomas dolorosos sentidos pela população de trabalhadores ou as dificuldades encontradas na execução do trabalho. A escolha das perguntas deve, então, ser criteriosa (as ferramentas relativas às enquetes no quadro de uma intervenção ergonômica no Anexo I).

4.6 CLASSIFICAR E ANALISAR O CONJUNTO DOS DADOS: ESCOLHER AS SITUAÇÕES DE TRABALHO A ANALISAR

É com a classificação e a análise de todos os dados coletados durante as investigações preliminares que continuamos a avançar no funil e fazer escolhas. Com efeito, mesmo no caso em que as situações de trabalho tenham sido indicadas com precisão pelos atores do ambiente de trabalho, o ergonômista tem sempre escolhas a fazer para determinar suas unidades de análise da atividade: períodos de observação (turnos, produtos, dias da semana, hora do dia), pessoas a entrevistar, itens a documentar etc. (Capítulo 5). Ele deve, portanto, coletar, classificar e analisar as informações de que necessita para fazer essas escolhas.

O Quadro 4.4 apresenta critérios nos quais basear a escolha das situações de trabalho a estudar. É também importante garantir que o contexto permita estudar estudá-las: o que desejam as pessoas envolvidas? Qual a motivação dos tomadores de decisão? As observações são realmente viáveis? Existem oportunidades reais de falar com os trabalhadores em causa? De observá-los? Realizar reuniões de autoconfrontação?

Além disso, é possível que o ergonômista se encontre num dilema porque a empresa quer que uma situação A seja estudada, enquanto para o ergonômista seria mais importante ou mais alinhado com seus valores fazer o estudo de uma situação B. A apresentação dos resultados das investigações preliminares à empresa é, portanto, muito importante para convencê-la e dotar-se de meios para analisar a atividade laboral nas situações que se apresentam mais críticas.

Quadro 4.4 Critérios para escolher as situações de trabalho a serem estudadas.

Critérios	Exemplos
Queixas dos trabalhadores (dificuldades, problemas de saúde, insatisfação).	Em uma linha de desossa de perus, os novos trabalhadores são sistematicamente alocados ao posto de trabalho de pendura no início da linha, pois os trabalhadores experientes acham essa tarefa muito penosa.
Frequência e/ou gravidade das consequências do problema.	Pode ser uma frequência elevada de acidentes de trabalho ou uma frequência baixa, mas com consequências graves (morte do trabalhador). Um hospital enfrenta uma elevada taxa de absenteísmo entre enfermeiros, o que até obrigou a fechar o serviço de urgências em diversas ocasiões.
Representatividade da situação escolhida em relação a todas as situações de trabalho relativas ao problema.	A atividade de trabalho é analisada para determinado produto, pois representa metade da produção e todos os acidentes ou problemas de qualidade identificados ocorreram durante a fabricação desse produto.
Natureza crítica da situação de trabalho (importância em todo o processo técnico: repercussões a montante e a jusante).	Num serviço de atendimento telefônico, a posição de distribuidor é escolhida porque tem consequências para todo o trabalho do departamento.
Possibilidades de evolução das representações em relação a uma situação.	Uma situação de trabalho é analisada porque parece óbvio que as dificuldades nessa posição estão claramente subestimadas.
Possibilidades reais para implementar mudanças.	As situações de trabalho são escolhidas porque a empresa dispõe de orçamento para modificações de médio prazo.
Tempo e recursos necessários para a intervenção.	Dado o pouco tempo permitido para a intervenção, o ergonomista escolhe um posto de trabalho que sabe que pode melhorar rapidamente.

CONCLUSÃO

Durante a fase de investigações preliminares, o ergonomista busca informações que lhe permitam escolher em quais situações de trabalho centrará sua análise. A informação pode ser obtida por meio de contatos com diversos atores, consulta à documentação existente na empresa e visita às instalações. O ergonomista também consultará a literatura de sua área, principalmente se as situações de trabalho ou os problemas a serem resolvidos não lhe forem familiares. Procurará também documentar qualquer projeto de mudança em curso na empresa que está na origem de seu contrato ou que possa afetar as situações de trabalho que deverá analisar.

Se necessário, também pode utilizar um questionário entre os trabalhadores e, assim, produzir novos dados. A classificação e análise de todos os dados recolhidos permitir-lhe-á não só escolher as situações de trabalho a analisar, mas também preparar a fase de pré-diagnóstico e, mais particularmente, a escolha das unidades de análise da atividade, conforme será discutido no próximo capítulo.

PARA SABER MAIS

Revista eletrônica *PISTES: Perspectives Interdisciplinaires sur le Travail et la Santé*. www.pistes.uqam.ca.

Revista eletrônica *Activités Revue Électronique*. <https://journals.openedition.org/activites/>.

Revista *Le Travail humain*. <http://www.cairn.info/revue-le-travail-humain.htm>.

- Revista *Applied Ergonomics*. http://www.elsevier.com/wps/find/journaldescription.cws_home/30389/description#.
- Institut de Recherche Robert-Sauvé en Santé et en Sécurité du Travail (IRSST). www.irsst.qc.ca.
- Institut National de Recherche et de Sécurité pour la Prévention des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles (INRS). www.inrs.fr.
- The National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). www.cdc.gov/niosh/.
- Commission de la Santé et de la Sécurité du Travail du Québec (CSST).
- Associations Sectorielles Paritaires (ASP). <http://www.preventionenligne.com/>.
- Bureau International du Travail. www.ilo.org.
- Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail. www.anact.fr.
- Association internationale d'ergonomie (IEA). www.iea.cc.
- Association Canadienne d'Ergonomie (ACE). <http://www.ace-ergocanada.ca>.
- Société d'Ergonomie de Langue Française. www.ergonomie-self.org <http://www.irsst.qc.ca/files/documents/pubIRSST/Conference-TMS-2008.pdf>.
- Journées de Bordeaux sur la Pratique de l'Ergonomie. http://www.aquitaine.aract.fr/pdf/ali-re_actesergo.pdf.

