

AMBIENTE, FUNÇÕES E COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

Júlia I. Abrahão (Coordenadora)*
Universidade de Brasília

O Grupo constituiu-se na reunião da ANPEPP de 1990 com três membros e dois programas representados. Atualmente contamos com a representação de quatro programas, além de dois representantes de grupos de pesquisa consolidados.

Esta reunião permitiu uma avaliação das pesquisas na área de Organização e Trabalho. Analisando a produção, foi possível encontrar uma identidade nos projetos desenvolvidos, necessitando contudo de maior sistematização para sua efetiva consolidação como grupo.

O que se depreende efetivamente como resultado da reflexão do grupo é o quanto a área de Psicologia Organizacional necessita se estruturar nos programas de pós-graduação. As áreas de concentração hoje existentes no país não contam com grupos de pesquisadores capazes de sustentar uma linha de pesquisa, tal como é concebida pelas instituições de fomento. O que se vê em geral são pesquisadores isolados, nas diferentes instituições tentando atender uma demanda cada vez maior.

O mercado de trabalho tem solicitado de forma clara, profissionais da área organizacional com conhecimentos de questões mais aprofundadas do que aquelas tratadas tradicionalmente pelos cursos destinados à formação em recursos humanos. A emergência de novos programas de pós-graduação, que incluam nas suas áreas de concentração as temáticas de organização e trabalho permitirá, por um lado, maior rigor científico no trato das questões colocadas pela demanda ora existente e, por outro lado, criaria massa crítica de demanda para formação de docentes na área.

As pesquisas apresentadas focalizaram de forma complementar aspectos do trabalho e do fenômeno organizacional.

Um destes textos, apresentado na reunião por Jairo Eduardo B. Andrade (1990) inspirado no modelo de Staw (1984), classifica a pesquisa em psicologia organizacional em três categorias:

1 - Trabalhos centrados nas variáveis de produtos tradicionais, são estudos cujo eixo central se situa no desempenho ou resultados apresentados pelo indivíduo na organização e como tais resultados podem se relacionar com os fatores internos e/ou externos à organização. Nessa categoria o autor cita como exemplo de variáveis dependentes a produtividade, absentelismo e rotatividade.

2 - Trabalhos realizados em torno das funções ou tecnologias organizacionais estabelecidas, com o objetivo de aperfeiçoar estas funções, seja via o aprofundamento do seu conhecimento ou pela do desenvolvimento de novas tecnologias. Borges-Andrade propõe investigar nesta categoria sistema de pagamento, métodos de seleção, análise de tarefas, avaliação de desempenho ou ainda o treinamento.

3 - Estudos baseados em processos psicossociais, geralmente tendo como base questões derivadas da teoria. Nesta categoria incluem-se por exemplo, pesquisas sobre tomada de decisão, liderança, motivação, satisfação, clima e cultura. Os objetivos, nesse caso, são de diagnosticar problemas em organizações ou produzir conhecimentos sobre as variáveis relacionadas àqueles processos.

Seguindo esta classificação Borges-Andrade relata o resultado de algumas pesquisas e ressalta como um dos limites do seu trabalho o fato de o mesmo ter acontecido em uma só instituição e contexto organizacional específico. Segundo o autor, tal situação constitui talvez um dos elementos passíveis de limitar à generalização dos seus resultados. Contudo, o autor postula que tais resultados possam contribuir no sentido de sugerir hipóteses que devam ser testadas de forma mais ampla e que eles levantam problemas teóricos que necessitam de um processo mais sistemático de construção do conhecimento.

Borges-Andrade conclui mostrando que as três categorias de pesquisa em Psicologia Organizacional podem resultar em desenvolvimentos científicos e tecnológicos distintos, citando a necessidade de integração dos resultados obtidos, malgrado serem os mesmos delimitados por uma evidente fronteira organizacional. Abordando a temática de acidente de trabalho foram apresentadas duas produções distintas: "O Acidente de Trabalho e Sua Representação" de Rosemary Achcar e "Processos Atribucionais e os Acidentes de Trabalho" de José A. Dela Coleta.

O trabalho de Achcar resulta de pesquisa empírica realizada com 24 trabalhadores belgas - de uma usina de fabricação e de transformação de vidros - sobre a representação das causas dos acidentes de trabalho a partir da análise do discurso do trabalhador sob a luz das teorias de atribuição de causalidade.

Recuperando as abordagens teóricas das pesquisas sobre a segurança no trabalho - que transitaram de um enfoque mais causal para uma concepção mais globalizante - a autora considera que a abordagem sistêmica é a mais adequada para se resgatar a complexidade sócio-técnica e a diversidade de fatores que intervêm na determinação do acidente de trabalho.

A abordagem metodológica proposta por Achcar, valoriza as informações que o trabalhador pode trazer sobre o acidente e sua aplicação cria condições favoráveis a uma reflexão coletiva sobre as causas de acidente e as medidas de prevenção a serem adotadas.

Como resultado metodológico mais relevante da pesquisa Achcar aponta como contribuições principais: a necessidade de se complementar as informações obtidas pelo Método INRS; o esquema de análise do discurso do trabalhador; a possibilidade de se conhecer o raciocínio que sustenta o comportamento de risco do trabalhador; e possibilidade também de detecção da falta ou erro de compreensão da parte do trabalhador com relação aos elementos do sistema. Tais contribuições passam a ser valiosas para o Serviço de Segurança da Usina na compreensão dos acidentes de trabalho, sobretudo, no que diz respeito à informação, planejamento e formação.

O trabalho de pesquisa de Dela Coleta, adotando, também, o enfoque de atri-

buições de causalidade e partindo de outros resultados de pesquisas realizadas, busca testar hipóteses como: "1. os sujeitos acidentados tendem a atribuir as causas de seus acidentes mais às variáveis ambientais que aos fatores pessoais; 2. superiores imediatos dos acidentados e supervisores gerais atribuem as causas dos acidentes mais a fatores pessoais do acidentado que às variáveis ambientais, e 3. os supervisores imediatos dos acidentados tendem a atribuir as causas dos acidentes mais a fatores ambientais e menos a fatores pessoais do que os supervisores gerais".

Os dados foram coletados numa empresa siderúrgica (n=32), construindo-se um instrumento específico contendo 24 fatores causais explicadores da ocorrência de acidentes de trabalho e as respostas obtidas a partir de uma escala contínua de nove pontos com orientação para o sujeito para escolher um único item.

Como resultado principal da pesquisa o autor mostra que a distribuição de freqüências, entre os diversos grupos de sujeitos, de casos em que as atribuições a causas pessoais foram superiores ou inferiores a atribuições a causas impessoais:

Escores	Acidentados	Superiores Imediatos	Superiores Gerais	Total
Das causas pessoais superiores aos das causas impessoais	7	15	25	47
Das causas impessoais superiores aos das causas pessoais	23	32	31	93*

* Três casos foram eliminados por não terem sido observadas diferenças significativas.

O autor conclui chamando a atenção para a necessidade de novas investigações estabelecerem parâmetros capazes de nortear a modificação das atribuições de causalidade aos acidentes de trabalho e contribuir para a prevenção destes eventos.

A pesquisa apresentada por Wanderley Codo, trata-se de um estudo em um centro de processamento eletrônico de dados em banco estatal, no qual realizou uma avaliação do "mal-estar do trabalho vazio", com objetivo de analisar a relação entre saúde mental e produto de trabalho.

A pesquisa foi realizada numa cidade de porte médio, no interior de São Paulo, com participação de 379 sujeitos. Utilizou-se os seguintes instrumentos: Ficha Geral de Identificação (FIG), Entrevista de Organização e Sociologia do Trabalho (EOST), Protocolo de Observação Direta do Processo de Trabalho (POD), Inventário Multifásico Minnesota de Personalidade (MMPI) e Entrevista de Aprofundamento e Representação do Trabalho (EART). Os dados foram coletados durante a jornada de trabalho. Identificou-se pela análise epidemiológica duas escalas clínicas mais significativas em associação: depressão e histeria. A análise do trabalho dos grupos de função foram

mais relevantes quanto às variáveis produto de trabalho e rotina. Estabeleceu-se a consistência estatística, da associação entre as variáveis perfil epidemiológico/produto de trabalho utilizando-se o SPSS.

A hipótese principal tem como formulação de que "o trabalho vazio" está relacionado com "Depressão Narcísica" e foi testada em três etapas. Primeiro, analisando depressão e histeria separadas. Segundo combinando as escalas na "depressão narcísica", e, terceiro, pela aplicação de um modelo de regressão linear para testar a relação hipotetizada. Encontrou-se uma ocorrência de "depressão narcísica" com magnitude mais elevada nos grupos de função de "trabalho vazio" do que nos outros. Isto constitui segundo o autor, o "mal-estar do trabalho vazio" que se apresenta associado com sintomas depressivos e histéricos na ausência de produto de trabalho.

Outras duas alternativas foram também testadas pelo autor: o banco seleciona trabalhadores com características depressivo-histéricas previamente estabelecidas e o ambiente e as condições do trabalho bancário provocariam "depressão narcísica". Ambas foram rejeitadas, com ressalvas da terceira hipótese sobre as influências adicionais da organização do trabalho sobre o "mal-estar do trabalho vazio".

Conclui-se que o "mal estar" pode ser um fenômeno particular, mas pode também, estar relacionado a sociedade narcísica conceituada por Lasch (1985) onde a atenção ética é substituída pela estética e o ter é posto acima do ser e o como acima do porquê.

Duas pesquisas foram apresentadas utilizando a abordagem ergonômica. A primeira, apresentada por Regina H. Maciel, avalia as conseqüências da tarefa de digitação para leitura dos textos. Neste trabalho o enfoque é voltado para a saúde dos trabalhadores tendo como demanda a dificuldade dos digitadores na leitura e compreensão de textos.

Nessa investigação procurou-se verificar a extensão e dificuldade de leitura relatada pelos digitadores.

A amostra foi composta de 91 sujeitos, sendo desse total 70 digitadores e 21 do grupo de controle. Os sujeitos foram submetidos a um teste de leitura onde se avaliou a capacidade de compreensão e de memorização do texto lido. O teste foi especialmente construído e validado para esse estudo. Os resultados mostraram que um grupo de digitadores quando comparado a um grupo de controle, pareado quanto a sexo, idade e escolaridade, demonstra ter uma compreensão do texto similar, mas quanto à memorização desse mesmo texto o desempenho apresentado foi pior.

A segunda pesquisa de abordagem ergonômica foi apresentada por Júlia Abrahão onde analisa-se o papel da organização do trabalho no processo de automação e sua relação com o processo decisório na área operacional de uma refinaria de petróleo.

Este estudo busca identificar os impactos sobre o trabalho decorrentes da implantação do SDCD na área de operação de uma refinaria. O eixo central deste estudo está voltado para os aspectos organizacionais e cognitivos do trabalho.

A substituição dos painéis de instrumentação analógica pelo Sistema de Controle Digital de Controle Distribuído (SDCD) faz parte de um plano de centralização de todas as unidades operacionais da refinaria em uma sala única de controle.

Com relação ao conteúdo do trabalho dos operadores nos novos sistemas, a dificuldade se situa no sentido de incorporar ao novo sistema o conhecimento operacional dos operadores visto que as principais mudanças devem ocorrer na atividade de controle e não no processo propriamente dito.

Nesse contexto operacional vários aspectos foram considerados: a) Aspecto técnico; b) Os sinais informais; c) A integração do coletivo de trabalho para controle do processo; d) As atividades de regulação.

Considerando que a atividade básica dos operadores de processo tem como características:

1) Obter, processar e armazenar informações que chegam dos pontos distintos com conteúdos diferenciados;

2) Programar, regular e agir sobre o funcionamento do processo.

Esta descrição da inter-relação existente entre as exigências e as características do trabalho, mostra que a primeira questão a ser definida em termos de organização do trabalho é como efetivamente se constrói a informação que define a ação sobre o processo. Para tanto, procurou-se estabelecer os elementos constitutivos deste processo, ou seja:

- Que informações o operador busca e/ou utiliza para tratar determinada situação?
- Que raciocínio guia a procura da informação?
- Que dificuldades o operador encontra nesta busca e/ou construção da informação?

Para responder a tais questões a metodologia utilizada teve como suporte: entrevistas estruturadas e semi-estruturadas; observações sistemáticas com registros em vídeo; registro das comunicações realizadas com gravador; consulta a documentos fornecidos pela empresa.

O procedimento utilizado, ou seja, a análise do trabalho, tem como referencial o modelo proposto pela ergonomia para situações de projeto. Ou seja, a partir da situação atual projeta-se a atividade futura provável. Tal método pressupõe ajustes nos períodos de implantação e validação após a partida da unidade.

Através do estudo aprofundado e comparativo das informações obtidas pela análise do trabalho foi possível evidenciar, de um lado, os conhecimentos individuais e, de outro, a articulação desses conhecimentos nos diferentes grupos observados, assim como a articulação desses conhecimentos de um grupo de trabalho para outro. Essa articulação só é possível se os operadores possuem elementos comuns da representação do sistema. A análise das comunicações mostra uma *articulação dos conhecimentos* entre os diferentes níveis hierárquicos e que esses conhecimentos resultam da prática dos operadores a partir da integração e assimilação das experiências adquiridas ao longo do tempo na refinaria.

A hipótese central é a de que em um coletivo de trabalho a responsabilidade das decisões é validada pelo reconhecimento da capacidade do operador em prever as conseqüências de uma decisão considerando também os aspectos exteriores ao grupo.

Considerando verdadeira a afirmação acima, pode-se discutir a construção da informação partindo do pressuposto de que o processo decisório é o resultado do encadeamento de informações oriundas de locais, aparelhos e equipamentos diferentes.

A possibilidade desse encadeamento de informações depende do fato de a organização do trabalho favorecer ou dificultar o processo decisório contemplando na sua definição as características do coletivo de trabalho, a hierarquização das comunicações e a competência dos operadores em um mesmo grupo ou intergrupos.

O texto produzido acima constitui uma síntese dos trabalhos e das idéias discu-

tidas pelo grupo Ambiente, Funções e Comportamento Organizacional durante a IV Reunião da ANPEPP. Infelizmente, nem todos os componentes do grupo remeteram por escrito o conteúdo de suas apresentações orais.

Por esta razão, seus trabalhos não foram sintetizados nestes Anais pois, a autora encontrou-se impossibilitada de reproduzir fielmente o conteúdo de suas idéias.

REFERÊNCIAS

- Abrahão, J. I. et alii (1992). A organização do trabalho em refinaria. Relatório Técnico não publicado. Brasília.
- Achar, R. (1989). O acidente do trabalho e sua representação. *Psicologia Teoria e Pesquisa*, 5, nº 3, 253-267.
- Borges-Andrade, J. E. (1990). Fazendo pesquisa em Psicologia Organizacional: ciência e tecnologia geradas num contexto organizacional. *RH - Informação Profissional*, Ano VIII, nº 34, pp. 41-46.
- Codo, W. et alii (1992). "O mal-estar do trabalho vazio" em bancários. Trabalho apresentado no IV Simpósio da ANPEPP.
- Dela Coleta, J. A. (1992). Processos atribucionais e os acidentes do trabalho. Trabalho apresentado no IV Simpósio da ANPEPP.
- Maciel, R. H. et alii. (1992). Conseqüências da tarefa de digitação para leitura de textos. Anais do 5º Congresso Brasileiro de Ergonomia - ABERGO.

COMPONENTES DO GRUPO DE TRABALHO

Júlia I. Abrahão (Coordenadora)
Universidade de Brasília

Jairo Eduardo Borges Andrade
Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária

José A. Dela Coleta
Universidade Federal de Uberlândia

Peter Spink
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

Regina Heloisa Maciel
Universidade de São Paulo

Rosemary Achcar
Universidade de Brasília

Sigmar Malvezzi
Universidade de São Paulo

Wanderley Codo
Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto