



## CONDIÇÕES ERGONÔMICAS DE TRABALHO DOS AUXILIARES ADMINISTRATIVOS DE UMA ESCOLA PÚBLICA

### Ergonomic working conditions of the administrative staff of a public school

Eva Bessa Soares

[eva@deenp.ufop.br](mailto:eva@deenp.ufop.br)

Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP) – Campus João Monlevade

**Resumo:** o artigo em questão aborda as condições de trabalho de profissionais da área administrativa de uma escola pública em Belo Horizonte. Foi utilizada a AET (Análise Ergonômica do Trabalho) que evidenciou questões importantes no contexto de trabalho desses profissionais como a falta de investimentos em equipamentos e materiais essenciais à execução das tarefas, constantes retrabalhos, clientes insatisfeitos, frequentes práticas de assédio moral (por parte de superiores e clientes) entre outras. Na conclusão são apontadas algumas sugestões que podem amenizar os problemas percebidos e melhorar a forma de execução das tarefas propostas.

**Palavras-chave:** Análise ergonômica, Trabalho de auxiliares administrativos, Ergonomia.

**Abstract:** the article in question deals with the professional working conditions of the administrative area of a public school in Belo Horizonte. The AET (Ergonomic Analysis of Work) was used which highlighted important issues in the employment context of these professionals related to the organization of work and the lack of investment in equipment and materials essential to the execution of tasks, frequent rework, dissatisfied customers, and practices bullying (by superiors and customers) among others. At the conclusion points out some suggestions that may alleviate the perceived problems and improve the way of carrying out the tasks proposed.

**Key-words:** ergonomic analysis, administrative assistants work, ergonomics.

### 1. Introdução

O trabalho em escolas tem características bastante peculiares, mas em linhas gerais pode ser comparado àquele que é realizado em outras empresas que prestam serviços à comunidade, pois tem profissionais que desempenham determinadas tarefas objetivando um resultado almejado pelo cliente. Para desempenhar satisfatoriamente as tarefas, os profissionais necessitam que a empresa lhes disponibilize materiais, instrumentos, equipamentos e condições de trabalho satisfatórias.

Conhecer o contexto desse trabalho, a partir da abordagem da ergonomia da atividade, permite elucidar as dificuldades enfrentadas pela referida população de trabalhadores e discutir algumas possíveis sugestões de ações a serem tomadas para reduzir tais dificuldades, para também preservar a saúde física e mental deles e melhorar o atendimento aos clientes.

O setor administrativo da escola estudada é responsável por prestar suporte aos professores e alunos fazendo com que a escola funcione adequadamente. Nesse local são desenvolvidas tarefas essenciais ao bom funcionamento da instituição escolar. Considerando a necessidade de boas condições de trabalho para o bom desempenho, faz-se necessário um estudo para compreensão desse contexto, sendo esse o objetivo do presente artigo: conhecer o trabalho – suas características, dificuldades e outros aspectos que estão ali presentes influentes positiva ou negativamente - dos auxiliares administrativos de uma escola pública.

Esse estudo surgiu em atendimento a uma solicitação da diretora da instituição pesquisada. A partir da constatação de inúmeras queixas da comunidade usuária em relação à qualidade dos serviços prestados pelo setor em questão. Assim, o estudo visou conhecer o contexto de trabalho e as dificuldades enfrentadas pelos profissionais que nele trabalham.

## **2. Referencial teórico**

A Ergonomia é uma disciplina que pode ser considerada jovem, pois surgiu nos anos de 1940 e constitui uma abordagem do trabalho humano e suas interações no contexto social e tecnológico objetivam compreender a complexidade da situação de trabalho e a multiplicidade de fatores que a compõe (Abrahão e Pinho, 2002).

O método da Ergonomia da Atividade, a Análise Ergonômica do Trabalho (AET), consolidou-se no campo das ciências do trabalho como um instrumento eficaz para operacionalizar a perspectiva de compreender o trabalho para transformá-lo (Ferreira, 2015).

A AET (Análise Ergonômica do Trabalho) é um instrumento ou um conjunto de técnicas que permite conhecer o comportamento humano situado. Ela é também um método de ação que permite conhecer o trabalho para agir na transformação das situações onde esse trabalho é executado (Soares, 2011; Simoes et al., 2012).

Quando se refere aos estudos das condições ergonômicas de trabalho em escolas, é comum encontrar pesquisas relacionadas ao trabalho dos docentes (Servilha et. al, 2010; Vedovato e Monteiro, 2008; Branco et. al, 2011; Levy e Nunes, 2009; Motta et. al, 2012 e Almeida et. al, 2013), no entanto, pouco se tem escrito sobre o trabalho dos profissionais responsáveis pelos serviços administrativos dessas instituições. É nesse contexto que esse estudo vem contribuir para a compreensão do contexto de trabalho desses profissionais em uma escola pública para discussão das possíveis ações que podem ser implantadas para que esses profissionais tenham melhores condições para a execução das suas tarefas.

Ao realizar uma revisão da literatura, não foram encontrados estudos ergonômicos acerca do trabalho realizado no setor administrativo escolar e ainda, quando se buscam estudos ergonômicos em áreas administrativas de organizações públicas, verifica-se que eles estão focados na análise dos aspectos físicos e objetivam identificar os fatores que podem adoecer fisicamente os profissionais, sendo mencionados os transtornos musculoesqueléticos aos quais os trabalhadores estudados estão expostos. Um exemplo dessa abordagem é Araújo et. al (2008) que, a partir das queixas manifestadas no diagnóstico organizacional realizado pela Comissão de Psicologia Organizacional e do Trabalho no setor administrativo do Conselho Regional de Psicologia 13ª região, estudaram detalhadamente os aspectos ergonômicos, de higiene e segurança do trabalho e concluíram que falta estrutura física e equipamentos

adequados, fatores esses que influenciam negativamente o ambiente de trabalho e o desempenho satisfatório das tarefas.

Outro exemplo de estudo ergonômico nesse setor que pode ser aqui citado é o de Melo et. al (2013) que estudaram o setor administrativo do INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia) e detectaram que ocorreu, na população estudada, um alto índice de sintomatologia de distúrbios osteomusculares nos últimos 12 meses, sendo que 27,2% manifestaram nos últimos sete dias e 25% já tiveram afastamento do trabalho.

Vale ressaltar também o estudo de Nunes e Lins (2009) em um setor público que, embora não tenham abordado diretamente análise ergonômica do trabalho, interessaram em conhecer os aspectos diferentes daqueles relacionados ao ambiente físico que outros estudos apresentaram. Esses autores preocuparam com as questões organizacionais e seus efeitos nos sentimentos de prazer e sofrimento desses servidores, ao atuarem no serviço público. A partir de entrevistas, foram manifestados discursos nos quais foram identificados fatores de sofrimento: as dificuldades impostas pelo serviço público, a gestão hierarquizada e a racionalização burocrática e como fator de prazer, a percepção de sucesso quando atingem metas.

## **2. Metodologia**

A pesquisa foi realizada durante 28 dias no mês de maio de 2015 e o modelo teórico-metodológico utilizado nessa pesquisa foi a Análise Ergonômica do Trabalho (AET), que consiste em analisar o trabalho no contexto onde ele ocorre e elaborando hipóteses após a análise de informações coletadas em campo.

O referencial adotado nessa pesquisa é baseado no modelo proposto por Guerin et al. (2001), que preconiza a importância da análise da atividade em situação real de trabalho. Essa análise visa compreender os procedimentos adotados pelo trabalhador para atingir as metas estabelecidas pela empresa. É importante interagir com o trabalhador sobre o que, como, quando, quanto e para quem ele faz, além de considerar o contexto desse trabalho, as características pessoais, as experiências e o treinamento recebido pelos trabalhadores cujo trabalho está analisando. Após essas análises, o pesquisador busca transformar as situações de trabalho para proporcionar melhorias na interação do trabalhador com sua atividade e também aumento na produtividade para a empresa.

## **3. Resultados**

O contexto desse estudo está relacionado a uma instituição escolar pública na cidade de Belo Horizonte, Minas Gerais. Ela é subordinada à Secretaria Estadual de Educação. O seu quadro de funcionários é composto por uma diretora, uma vice-diretora, uma orientadora educacional, uma secretária, 18 auxiliares de educação básica, 251 professores, 10 auxiliares de serviços gerais e quatro porteiros.

Os auxiliares da educação básica, cujo trabalho foi estudado, são 15 do sexo feminino e 3 do sexo masculino, compreendendo a faixa etária de 28 a 52 anos de idade, com tempo de serviço de 6 a 17 anos, sendo que 12 funcionários trabalham apenas nessa função (nessa e também em outras escolas) e os demais já atuaram em empresas privadas, em funções administrativas. Todos possuem o ensino médio completo. Três cursam o ensino superior (2 pedagogia e uma administração de empresas).

Eles trabalham no setor denominado secretaria. São responsáveis pela recepção, manuseio e arquivamento dos documentos referentes à vida escolar dos alunos, emissão de históricos, declarações de matrícula, transferências para outras escolas e outras informações aos alunos,

seus familiares e ao público em geral que, com frequência, busca informações sobre vagas, procedimentos, períodos para matricular novos alunos.

O horário de funcionamento da referida instituição é de 07 às 22 horas, de segunda a sexta-feira, com 3 turnos de trabalho (correspondendo aos 3 turnos de aula dos alunos). A jornada de trabalho dos auxiliares é de 6 horas diárias, sendo que esses profissionais estão divididos em: 5 auxiliares no turno noturno, 5 auxiliares no turno da tarde e 8 auxiliares no turno da manhã. Na ocasião da pesquisa, uma funcionária estava em licença média com o diagnóstico de transtornos emocionais e não participou da pesquisa.

A forma de ingresso nessa função é através de concurso público, no entanto, mesmo havendo demanda por mais profissionais, o governo demora muito em formalizar editais para tais concursos. Uma alternativa para suprir temporariamente essa demanda é a admissão tanto de auxiliares administrativos, quanto de professores, através de contratos com duração de um ano. Essa situação gera descontentamento e dificuldades de relacionamento entre os funcionários contratados e os concursados. Sendo que esses últimos, frequentemente, adotam uma postura autoritária em relação aos contratados e os sobrecarrega em relação a algumas tarefas. Não há treinamento nem prescrição formais das tarefas. Os funcionários mais antigos vão treinando os novatos e nem sempre há uma divisão homogênea de tarefas no grupo. O clima psicológico, normalmente é tenso, há muitas discussões em relação à divisão desigual das tarefas, à tolerância para com atrasos no início da jornada e outros tratamentos diferenciados da diretora em relação aos funcionários concursados.

Há uma marcante presença do modelo taylorista-fordista de gestão do trabalho na escola estudada. Há um agravante: muitas tarefas que poderiam estar informatizadas ainda são realizadas de forma manual como é o caso da confecção do histórico escolar. Trata-se de um formulário impresso em gráfica que é preenchido a caneta na cor preta com os dados do aluno (nome completo, filiação, notas obtidas em todas as séries e disciplinas, não podendo haver rasuras. Essa situação leva à sobrecargas físicas e cognitivas em determinados momentos da jornada de trabalho, perda e desperdícios de formulários para confecção dos históricos, erros frequentes, retrabalhos e morosidade na liberação desses documentos. As insatisfações e queixas dos usuários em relação a essa questão são frequentes, levando-os em algumas circunstâncias a agredirem verbalmente os funcionários.

### **3.1. Alguns problemas evidenciados**

No contexto da escola pública, como a maioria dos contextos organizacionais, há contradições, sendo que elas podem, na maior parte do tempo, dificultar a execução das tarefas propostas pelas chefias. A seguir são listadas algumas dessas situações e outras limitações que trazem sobrecargas aos funcionários do setor estudado:

a) Há oito computadores na sala onde os auxiliares trabalham, no entanto, a única tarefa que foi informatizada é a emissão de boletins dos alunos que é realizada em apenas um computador. Os demais ficam ociosos. Apenas dois funcionários digitam os referidos boletins e ficam ociosos durante grande parte da jornada de trabalho.

b) A emissão de históricos escolares, contendo toda a vida estudantil dos alunos, com notas, cargas horárias e outros dados muito detalhados são confeccionados a partir do preenchimento manual (a caneta preta) de um formulário impresso em gráficas. Caso haja erros, o formulário deve ser descartado, pois não pode haver rasuras nesse documento.

c) Não existe nenhum balcão separando a área de trabalho desses profissionais com a área utilizada pelo público que busca atendimento nesse setor. Esse fator favorece certa “invasão” do público à área de atendimento causando constrangimentos, perda de privacidade e ocasionando erros no preenchimento dos formulários de histórico, levando a um gasto significativo de tais formulários e certa morosidade na realização dessa tarefa pela equipe.

d) A jornada de trabalho é de seis horas. Não existe intervalo formalizado para lanches. Muitas vezes a maior parte da equipe ausenta-se do setor para lancha, causando sobrecarga aos funcionários que ali permanecem.

e) Há presença de mofo, mau cheiro, ventilação precária em algumas salas, principalmente naquela destinada ao arquivamento de documentos de ex-alunos. Embora ele seja denominado arquivo morto, é frequentemente consultado pela equipe para a busca de documentos para emissão de segunda via de históricos e diplomas escolares.

f) Embora não haja prescrição formal do trabalho, espera-se que cada auxiliar confeccione pelo menos cinco históricos durante sua jornada de trabalho diária. No entanto, são muitas informações, excessivamente detalhadas, para serem lançadas sem rasuras, gerando sobrecarga visual e cognitiva, tornando difícil o preenchimento de um formulário sem erros na primeira vez. Normalmente, para um histórico ficar pronto são feitas até três tentativas. Quando ocorrem erros no preenchimento, ele é descartado. Tenta outro formulário, até que ele seja totalmente preenchido sem nenhuma rasura.

g) Não existe um trabalho em equipe. Embora estejam juntas, realizando a mesma tarefa, percebe-se, por parte dessas profissionais, muito individualismo na solução dos problemas enfrentados. Tem questões muito simples que levam até três dias para serem resolvidas.

h) A diretora, que exerce o papel de chefia em relação à equipe estudada, é muito ausente. Em determinados momentos, como aqueles nos quais há discussão de clientes com os auxiliares administrativos, tem-se a impressão que não nenhuma liderança, assim, eles precisam buscar soluções a partir de suas experiências e convicções. Nem sempre as decisões tomadas são as mais adequadas. Há uma secretária que, além de ser responsável pela assinatura dos documentos emitidos pelos profissionais da secretaria, ela também coordena as demais atividades, como o atendimento ao público.

### 3.2. Verbalizações

Durante o estudo foram coletadas muitas informações ricas, do ponto de vista da análise da atividade, entretanto, não será possível citar todas no corpo desse artigo, mas algumas verbalizações ilustram de forma primorosa um recorte do contexto estudado. A seguir, são citadas algumas:

“Não tem nem uma hora que estou fazendo esses históricos e já errei 4 vezes. Esse aqui já estava quase pronto. Vou ter que rasga-lo e começar tudo de novo. Haja paciência!” (Verbalização do Funcionário W coletada durante a observação do trabalho na secretaria.)

O atendimento ao público é considerado como permeado de dificuldades: filas desorganizadas, falta de equipamentos e materiais (computador, armários, formulários para confecção dos históricos, outros impressos para emissão de declarações), além de clientes agressivos.

“Alguns já chegam prontos para xingar a gente. Nem querem saber das dificuldades que a gente enfrenta aqui. Tem uma semana que a máquina de xerox está estragada. Se precisar de uma declaração, a gente fala que não tem como fazer, as pessoas acham que é má vontade da gente. Para eles, funcionário público nenhum trabalha”.

(Verbalização da Funcionária D coletada durante a observação do trabalho na secretaria.)

#### **4. Conclusão**

A ergonomia visa, dentre outros objetivos, a adaptação dos meios de execução das tarefas ao trabalhador de forma que ele possa realizar o seu trabalho de forma confortável, saudável e segura entregando resultados satisfatórios à empresa e aos seus clientes. A partir dessas considerações e pós ter estudado o trabalho dos auxiliares de secretaria, pode-se dizer que a situação de trabalho estudada carece de uma revisão na organização do trabalho dos profissionais em questão para que sejam reduzidos os dificultadores e os resultados almejados sejam satisfatórios.

Reconhecemos que nem todas as empresas públicas brasileiras possuem boas condições de trabalho, possivelmente por questões referentes a má gestão dos recursos públicos, tanto financeiros, quanto humanos.

A despeito de tais fatos que não foram abordados nesse artigo, serão apontadas algumas sugestões para que as dificuldades percebidas no estudo, a partir da ergonomia da atividade, possam ser amenizadas. Propomos:

- a) A diretora poderia marcar reuniões periódicas com essa equipe para discussão acerca das principais dificuldades enfrentadas e apontamento de possíveis soluções, pensando sempre em estabelecer prazos e delegar as tarefas de forma homogênea na equipe.
- b) Há mau uso (ou não uso) dos computadores. Isso pode gerar avarias. Uma vez que eles já estão disponíveis, cabe à chefia providenciar as ações necessárias ao bom uso desses equipamentos pela equipe inteira de forma a agilizar o atendimento ao público no aspecto referente à emissão de históricos e dos demais documentos. Avaliar junto à secretaria de educação se disponibilizar tais recursos será mais viável financeiramente em relação aos formulários que atualmente são impressos em gráficas.
- c) Colocar um balcão para separar a área de atendimento do espaço que os clientes deverão ocupar no momento do atendimento. No subsolo há uma sala ociosa na qual há um balcão que poderia ser utilizado para esse objetivo.
- d) Investir em treinamentos comportamentais e motivacionais objetivando melhorar os relacionamentos da equipe.
- e) Higienizar a sala destinada ao chamado arquivo morto.
- f) Definir horários para lanche de forma a não sobrecarregar nenhum funcionário.

A ausência de diálogo também é marcante nessa equipe. A partir do momento em que realizarem reuniões, outras questões e sugestões poderão emergir. É preciso a presença de uma liderança que dê oportunidade para verbalizações nessa equipe e consiga reunir as informações e transformá-las em ações em benefício ao bom andamento das tarefas propostas à referida equipe.

Como sugestão para trabalhos futuros, sugere-se a realização de estudos ergonômicos em outras secretarias de escolas públicas da cidade de Belo Horizonte para conhecer o contexto e elaborar soluções coletivas junto à Secretaria Estadual de Educação do Estado de Minas Gerais.

#### **Referências**

ABRAHÃO, J. I. e PINHO, D. L. M. As transformações do trabalho e desafios teórico-metodológicos da Ergonomia. *Estudos de Psicologia*, 2002, 7 (Número especial) 45-52.

ALMEIDA, M. R. et al. Implicações das políticas educacionais na vivências subjetivas de professores de escolas públicas. *Caderno de Psicologia Social do Trabalho*. Vol 16, n.2. São Paulo. Dez. 2013.

ARAUJO, A. C. et al. Ergonomia, higiene e segurança do trabalho: um estudo no Conselho Regional de Psicologia – 13ª região. *XXXVIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção*. Rio de Janeiro, Brasil. 13 a 16 de outubro de 2008.

BRANCO, J. C. et al. Prevalência de sintomas osteomusculares em professores de escolas públicas e privadas do ensino fundamental. *Fisioterapia Mov*. 24 (2): 307-314, abr-jun, 2011.

FERREIRA, M. C. Ergonomia da Atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho: lugar, importância e contribuição da Análise Ergonômica do Trabalho (AET). *Rev. Bras. Saúde Ocup.*, São Paulo, 40 (131): 18-29, 2015.

GUÉRIN, F. et al. *Compreender o trabalho para transformá-lo*. A prática da ergonomia - Tradução: Giliane M. J. Ingratta e Marcos Maffei, São Paulo, Edgar Blucher LTDA, 2001.

LEVY, G. C. e NUNES SOBRINHO, F. P. Síndrome de Burnout em professores da rede pública. *Production Journal*. Vol. 19, n.3, p 458-465, 2009.

MELLO, V. E. et al. Incidência de distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT) em trabalhadores do setor administrativo do Instituto Nacional de metrologia (INMETRO), Rio de Janeiro, Brasil. *Revista de Saúde Física & Mental*. V2, n.1. 2013.

MOTTA, A. C. S. et al. Percepção por professores de aspectos ergonômicos de escolas do município do sul de Minas Gerais, Brasil. *Arquivos Brasileiros de Ciências da Saúde*. V.37, n.1, p.14-18, jan/abr, 2012.

NUNES, A. V. L. e LINS, S. L. B. Servidores públicos federais: uma análise do prazer e sofrimento no trabalho. *rPOT*, vol.9, n1, jan/jun 2009, p. 51-67.

SERVILHA, E. A. M.; LEAL, R. O. F. e HIDAKA, M. T. U. Riscos ocupacionais na legislação trabalhista brasileira: destaque para aqueles relativos à saúde e à voz do professor. *Revista Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia*, 2010;15 (4): 505-13.

SIMÕES, R.; DANIELLOU, F.; NASCIMENTO, A. From prescribed to real rotations: A means of collective protection for the health of workers in a soft drink factory. *Work*, 2012, 41 (Suppl. 1), 3136–3142.

SOARES, E. B. *Ergonomia e televidas: uma análise do erro humano*. São Paulo: Blucher Acadêmico, 2011.

VEDOVATO, T. G. e MONTEIRO, M. I. Perfil sociodemográfico e condições de saúde e trabalho dos professores de nove escolas estaduais paulistas. *Revista Escola de Enfermagem da USP*. 2008; 42 (2): 290-7.