



## A MANUTENÇÃO PRESCRITA E A MANUTENÇÃO REAL: UMA ABORDAGEM BASEADA NA ATIVIDADE DOS *EXPERTS* DE LINHA VIVA

Wisla Kethery Sá – UNIFEI/*Campus* Itabira – [wisla\\_kethery@hotmail.com](mailto:wisla_kethery@hotmail.com)  
Vitor G. C. Figueiredo – UNIFEI/*Campus* Itabira – [vitorfigueiredo@unifei.edu.br](mailto:vitorfigueiredo@unifei.edu.br)

**RESUMO:** O presente estudo visa evidenciar o distanciamento entre o que é prescrito aos trabalhadores e o que é realmente realizado no ambiente de trabalho. Esse distanciamento evidencia dificuldades e constrangimentos para a concretização da atividade, seja por “descumprimento” e “transgressões” das normas, seja por inabilidade em gerir os imprevistos no campo. Diante desse cenário, ocorreu a análise da atividade dos eletricitistas de linha viva, uma vez que ela é realizada com a rede energizada, ou seja, há passagem de energia em concomitância com o trabalho dos operários. Observou-se a necessidade de analisar essa atividade, visto que ela oferece grandes riscos à saúde do trabalhador, possuindo o agravante direcionado ao fato de que a maioria de seus acidentes é de caráter fatal. Em virtude disso, denota-se a complexidade envolvida na gestão da operação da atividade real em relação à tarefa prescrita de eletricitistas de linha viva, de modo a demonstrar que esse distanciamento pode trazer consequências negativas para o trabalhador e para a produção. Além disso, propõem-se melhorias para a elaboração das prescrições e enfatiza-se a necessidade da contemplação da distância envolvida entre a tarefa prescrita e atividade real, demonstrando a importância de envolver os atores sociais responsáveis pela atividade na gestão de suas prescrições.

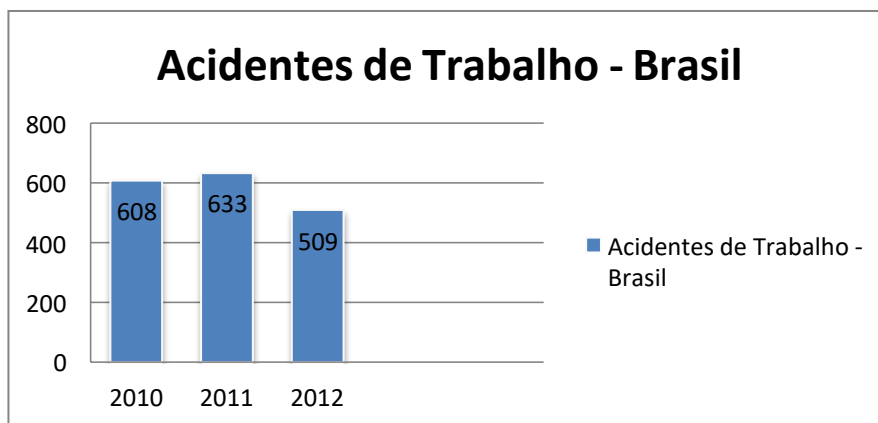
**Palavras-Chave:** Tarefa; Atividade real; Linha Viva; Eletricitários.

### INTRODUÇÃO

Decorrente da demanda de energia nos dias atuais, o setor energético tem sido um dos mais importantes setores do mundo, uma vez que muitos bens e serviços dependem diretamente da mesma. A energia se relaciona com todos os setores produtivos, consequentemente, as decisões referentes à energia produzem efeitos nos diversos domínios da economia (BAJAY, 1989). Contudo, apesar de trazer muitos impactos pra economia de forma positiva, esse setor atualmente também vem trazendo altos custos devido aos acidentes de trabalho.

De acordo com o IBGE-Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, o setor estudado nessa obra é determinado pelo CNAE 3514-0/00. Assim, por meio dessa classificação, é possível constatar um panorama dos acidentes nos últimos anos, ilustrados na figura abaixo (Figura 1 – Acidentes de Trabalho – Brasil).

Figura 1: Acidentes de Trabalho CNAE 3514-0/00 – Brasil



Fonte: MPS (Adaptado).

Assim, esse setor apresenta grandes números de acidentes no trabalho, visto que é uma atividade perigosa que envolve uma série de riscos ocupacionais e de acidentes, sendo agravantes à saúde dos trabalhadores. No trabalho atual, fez-se um recorte no fluxograma da empresa e, dentre todas as atividades realizadas no setor elétrico, a atividade de linha viva foi a escolhida, pois é caracterizada pela realização do trabalho com a rede energizada, expondo os trabalhadores a um grande risco. Essa atividade possui um agravante em relação a acidentes, por não admitir erros, uma vez que na maioria dos casos que ocorrem, são fatais.

A atividade de linha viva possui particularidades em relação às demais, pois, além de ser realizada com a rede energizada, ela ainda apresenta diversas singularidades, uma vez que a partir de uma mesma ordem de serviço são apresentados diferentes contextos de trabalho e ambientes aos trabalhadores, demandando dos trabalhadores um conhecimento tácito que exige o cumprimento de uma forma de realizar a atividade. Como consequência da demanda do conhecimento tácito, existem as individualidades do trabalhador, que incluem como eles incorporam o conhecimento e como realizam suas atividades, assim, o ambiente onde está imerso este setor gera diversas indagações e estimula a investigação aprofundada sobre o tipo de comportamento de todos os seus atores durante a formação e estruturação quanto ao papel por eles desempenhado (GOMES e VIEIRA, 2009),

Devido a essas variabilidades, o setor de linha viva é um importante ramo de estudos e pesquisas em todas as fases do trabalho realizado, desde a criação da tarefa prescrita até o que realmente acontece no contexto real de trabalho, pois, observa-se que por ser uma atividade de grande complexidade, continuamente é passada para os trabalhadores de maneira muito distante da realidade encontrada no campo, assim, muitas vezes, o trabalhador não consegue realizar suas atividades como o prescrito pela empresa, pois as variabilidades do dia-a-dia não estão nelas incluídas. Portanto, para contornar essa escassez de informações, o executor adota estratégias para sua realização e mobiliza competências no curso da ação, mostrando um grande distanciamento entre o que é prescrito e o que realmente é executado no seu trabalho.

Por fim, esse estudo possui como objetivo geral demonstrar a complexidade envolvida na gestão da operação da atividade real em relação à tarefa prescrita de eletricitistas de linha viva. Já os objetivos específicos são analisar as tarefas prescritas estabelecidas pela organização, visando evidenciar os elementos envolvidos no seu processo de construção, compreender a atividade real dos eletricitistas das linhas energizadas e pontuar as ações estabelecidas para o alcance do sucesso de sua execução e, finalmente, evidenciar as causas do distanciamento entre a tarefa prescrita e atividade real para as instâncias superiores da organização.

## REFERENCIAL TEÓRICO

As transformações dos sistemas de produção ocorridas entre a primeira revolução industrial e as atuais formas do capitalismo globalizado acompanham-se de mudanças importantes nos modos de viver, trabalhar e adoecer dos diversos povos (ECHTERNACHT, 2008). A partir dessas transformações, foram criados novos equipamentos, processos de produção e até mesmo novos modos de vida, fazendo com que as formas que o trabalhador estabelece com seu trabalho sejam mudadas, muitas vezes, por um desbalanço entre o processo de produção e o modo operatório do trabalhador, levando-o a adotar atitudes regulatórias para a realização de seu trabalho, sendo que tais atitudes podem trazer consequências para a saúde do trabalhador e para a produção.

De acordo com Echternacht (2008), por serem fenômenos recentes e complexos, tais impactos da transformação das condições concretas do viver e do trabalhar sobre a saúde das populações trabalhadoras ainda são pouco compreendidos, sendo necessário o estudo do processo de trabalho para reconhecer quais são as influências a estes trabalhadores.

Para o conhecimento de todas as vertentes que podem influenciar nos modos de trabalho, primeiro é necessário analisar seu contexto de trabalho e como ele é realizado. Para isso, é imprescindível o conhecimento da sua tarefa e atividade, onde o exame da inter-relação tarefa-atividade se apresenta, portanto, como um objeto privilegiado para a análise de práticas, valores e crenças. Tais condições colocam em confronto os modelos de gestão do trabalho e os modos de fazer e pensar dos trabalhadores (FERREIRA, 2004).

De acordo com Abrahão *et al.* (2009), a tarefa é entendida como um conjunto de prescrições, com relação àquilo que o trabalhador deve fazer, segundo determinadas normas, padrões de quantidade/qualidade e por meio de equipamentos e ferramentas específicas, assim, as tarefas são geradas pelos superiores hierárquicos e possuem como principal objetivo estabelecer quais ações e quais resultados são esperados na realização de seu trabalho. Já a atividade, é definida como sendo o que o trabalhador faz e a forma segundo a qual o trabalhador usa de si para atingir os objetivos (ABRAHÃO *et al.*, 2009). Com isso, pode-se observar que existe um grande distanciamento entre o que é a tarefa prescrita e o que realmente é realizado pelo trabalhador, sendo que a distância entre o prescrito e o real é a manifestação concreta da contradição sempre presente no ato de trabalho, entre “o que é pedido” e “o que a coisa pede” (GUÉRIN *et al.*, 2001).

O objetivo de compreender as estratégias operatórias utilizadas pelos trabalhadores requer a identificação do trabalho prescrito (tarefa), do trabalho real (atividade) e das condições de trabalho (exigências, cargas, riscos) (TRIERWEILLER *et al.*, 2008). Sendo assim, é necessário reconhecer esses três fatores no ambiente de trabalho e por meio deles compreender quais variabilidades os levam a esse distanciamento.

Tais variabilidades podem ser causadas por diversos fatores, uma vez que no processo de trabalho existe uma série de demandas e variáveis que regulam a flexibilização do modo operatório, dando a este uma característica de maior ou menor possibilidade de regulação (SOUZA, 2006). Assim, por meio das regulações e modos de executar o trabalho, os trabalhadores conseguem contornar essas variabilidades e chegar ao objetivo final, que é a realização de sua atividade com êxito.

Portanto, tais regulações são necessárias e importantes, pois, é por meio delas que o trabalhador consegue realizar seu trabalho, seja por adaptações por falta de equipamentos necessários, tempo hábil ou ainda tem a possibilidade de serem feitas pelos trabalhadores em outros diferentes contextos de trabalho. De acordo com Ferreira e Mendes (2001, p. 93):

A atividade expressa uma modalidade de comportamento do sujeito que tende a ser estruturada sob a forma de estratégias e modos operatórios para responder às exigências físicas, cognitivas e psíquicas inerentes às tarefas e às condições de trabalho disponibilizadas pela organização.

Vê-se, então, uma necessidade de análise do ambiente de trabalho para o conhecimento dessas variabilidades que levam a essas regulações, mostrando que há um grande distanciamento

entre as duas vertentes e que acabam sendo causa dessas adaptações dos trabalhadores. Segundo Guérin *et al.* (2001), a análise do trabalho permite compreender como os operadores enfrentam a diversidade e as variações de situações e quais consequências trazem para sua saúde e para a produção.

Com isso, nota-se que o distanciamento entre a atividade e a tarefa real pode possuir várias causas, no entanto, essas causas, na maioria das vezes, se remetem ao contexto de produção e às normas ao qual o trabalhador está inserido. Segundo Gonçalves (2000, p. 3) *et al.*:

Na análise do trabalho, a distinção teórica entre tarefa e atividade é um recurso analítico privilegiado para a compreensão da conduta do indivíduo e do grupo nas situações de trabalho. A produção teórica em ergonomia mostra que o exame dessas duas dimensões, em diferentes contextos, fornece elementos explicativos sobre a gênese dos problemas que os trabalhadores enfrentam, e também de que modo eles previnem os disfuncionamentos. Logo, o bem-estar dos sujeitos, a eficiência e a eficácia do trabalho executado têm suas raízes na discrepância existente entre a tarefa e a atividade.

Sendo assim, vê-se a necessidade de comparação entre a tarefa prescrita com a atividade real, evidenciando as causas desse distanciamento para as instâncias superiores da organização, para assim melhorar o processo de trabalho por meio do incentivo de práticas que auxiliem tanto na produção quanto na não geração de doenças ocupacionais, uma vez que esse distanciamento faz com que o trabalhador faça regulações em seu processo de trabalho e tais regulações podem afetar diretamente na saúde dos trabalhadores e na produção da empresa.

## **MATERIAIS E MÉTODOS**

Este artigo trata-se de um estudo observacional de corte transversal. A amostra é formada por trabalhadores do setor de manutenção da Linha Viva de uma empresa do setor energético na cidade de Itabira-MG. Inicialmente, todos foram convidados a participar do estudo de forma voluntária e, após o aceite, foram repassadas todas as informações necessárias para o preenchimento do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

A equipe de linha viva do estudo em questão é composta por três trabalhadores, sendo que todos possuem pelo menos três anos de trabalho nesse setor, assegurando bom conhecimento do seu objeto de trabalho. No entanto, durante a pesquisa, um fator contribuinte foi a contratação de um trabalhador novato para substituir outro em fase de aposentadoria, trazendo como contribuição a discussão sobre quais as diferenças de modos de trabalho do ponto de vista de um trabalhador novato e um que já possui maior tempo na profissão.

Com isso, passadas todas as orientações de como seria o nosso plano de trabalho na empresa, em seguida, deu-se a realização de reuniões com a equipe envolvida para esclarecimento sobre o projeto e, logo após, iniciaram-se as visitas de campo para coleta de dados. Os dados coletados englobam tanto as gravações da execução das atividades quanto a gravação das verbalizações dos trabalhadores. Para isso, a coleta de dados deu-se com o auxílio de um gravador e de uma filmadora, além da realização de entrevistas semiestruturadas com os trabalhadores para subsequente transcrição.

Posteriormente, realizou-se o estudo de todas as informações recolhidas, fazendo a análise das normas aplicadas pela empresa e como realmente é realizada a atividade. Por meio de uma confrontação com os trabalhadores foi possível propor medidas de controle e/ou mitigação para diminuição do distanciamento da tarefa prescrita e da atividade real, com o objetivo de auxiliar no processo de produção e promoção da saúde dos trabalhadores.

## RESULTADOS

Após as visitas a campo e a análise dos documentos fornecidos pela empresa, observou-se que existe um distanciamento entre o que é prescrito nas NDs – Normas de Distribuição e o que realmente acontece no local de trabalho. Após o estudo dos áudios e imagens, foram utilizados vídeos e verbalizações dos trabalhadores para embasar os resultados.

As NDs são documentos estabelecidos pela empresa analisada, de modo a dar um suporte aos trabalhadores na realização das atividades. Nelas são descritas as bases dos procedimentos técnicos necessários para a realização de atividades e as medidas de segurança que devem ser adotadas para a realização das mesmas. Com o passar do tempo, essas documentações vem melhorando, de modo a auxiliar de forma mais eficiente no contexto de trabalho. Nos anos anteriores, as ND's possuíam um tamanho maior em relação ao atual, mas, com o tempo os gestores da empresa perceberam que engessar certos tipos de comportamento e procedimentos no ambiente de trabalho poderia aumentar as chances de acidentes, pois ela não continha informações tão precisas e necessárias que realmente auxiliavam na execução da atividade.

*“A norma que rege o serviço de linha viva que chama ND – Norma de Distribuição, ela já foi maior, era um livro dessa grossura assim, com fotos, como se faziam as atividades só que [...] tava dando acidentes com o pessoal seguindo o manual, porque cada atividade, cada lugar, é uma particularidade, então não adianta você querer engessar, então hoje é o seguinte: você tem esses princípios básicos que as pessoas não podem quebrar, trabalhar com duplo isolamento, mas onde que vai aplicar e como vai aplicar, isso fica a critério da equipe que faz a avaliação, análise de risco, programação deles[...] (Gestor)”*

Como é percebido, fica uma evidência de que prescrições que não contemplam a realidade de campo podem trazer consequências negativas à atividade, principalmente, ser a causa de acidentes do trabalho.

Inicialmente, para a execução da atividade, os funcionários responsáveis pela atividade devem preencher uma análise de risco, assim como estabelecido na ND 4.4, item 3.2. Os riscos inerentes à execução das tarefas devem, sempre, ser identificados, eliminados ou controlados. A realização dessa análise possui por objetivo o reconhecimento dos riscos presentes no ambiente de trabalho, com o intuito de elaborar a avaliação e propor medidas de controle aos riscos existentes naquele ambiente de trabalho e, somente após todos esses procedimentos, recolhe-se a assinatura de todos os executores da atividade, para posterior preparação para a execução da atividade.

*“...os meninos estavam preenchendo o formulário de análise de risco, mas aquele formulário pra linha viva em si, ele é muito vago, ele não atende a nossa necessidade não, porque o que cerca mesmo a atenção é essa conversa mesmo que eles têm, a programação da tarefa, é o que vai cercar realmente o risco [...] é questão de legislação, a gente é obrigado a preencher aquela análise de risco por escrito, porque se acontecer um acidente a empresa diz que o cara estava ciente do risco que ele estava submetido a ele [...] (Gestor)”*

Com isso, percebe-se que nem todos os procedimentos realizados que são predispostos e têm obrigação de serem feitos, são vistos como benéficos ou eficazes para os trabalhadores, pois mesmo se não houvesse esse formulário, sempre é realizada uma conversa com o intuito de analisar todas as condições ambientais do ambiente antes de realizar a operação. Ainda vê-se que é de suma importância essa conversa da equipe antes do início da atividade, pois, nesse momento eles fazem a avaliação do local e decidem como irão realizar o trabalho, analisam todos os fatores que podem influenciar nas atividades e ainda propõem as melhores medidas para a realização das atividades que não irão trazer riscos à saúde dos trabalhadores que realizarão a atividade.

*“Tá vendo o tempo que o pessoal tá conversando? Desde a hora que chegaram eles estão ali, até agora não começou a atividade, quem vê de*

*fora assim pensa: não é possível, os caras não trabalham (Gestor)”.*

Nessa conversa inicial, os trabalhadores passam certo tempo dialogando e analisando seu ambiente de trabalho, uma vez que eles não possuem trabalho em local fixo, o que aumenta as variabilidades presentes no ambiente de trabalho. Através de cada demanda estabelecida, eles se deslocam ao local, fazem um estudo inicial e realizam a análise de como serão dispostos os caminhões e a caçamba da forma mais segura.

*“O nosso aqui não tem jeito não, você trabalha hoje nesse poste, amanhã em outro, você pode trabalhar do lado de cá, do lado de lá.”*

Após a realização da análise do local e de traçar como serão as tarefas realizadas, o executor sobe na caçamba do caminhão, devidamente equipado com seus EPIs - Equipamentos de Proteção Individual, e se encaminha em direção ao local onde será feita a manutenção.

Após chegar ao local é realizado todo um isolamento dos fios e cabos com os EPCs (Equipamento de Proteção Coletiva) para que o operador não tenha nenhum contato com as redes próximas ao local que ele está executando a atividade, pois caso isso ocorra, eles podem ser atingidos com choque elétrico. Devido às diferentes características, cada local vai demandar diferentes tipos e quantidades de isolantes. Esse procedimento é seguido assim como é estabelecido na ND 4.4:

*“3.3 - É obrigação de todo eletricista usar todos os equipamentos de proteção individuais e coletivos que se façam necessários. Da mesma forma, o eletricista deve ter à disposição todos os equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletivos (EPC) imprescindíveis e adequados para a sua segurança.”*

Além do procedimento de adaptação dos isolantes no local de execução da atividade, para a realização da atividade é obrigatório que um encarregado esteja no solo, acompanhando a atividade, assim como é exigido na norma: “2.3.9 (...) Durante a execução dos trabalhos, o encarregado terá que se posicionar de forma a ter o melhor ângulo de visão possível para o controle e supervisão da tarefa e do ambiente de trabalho”. É de suma importância diferentes pontos de vista da atividade, uma vez que a mesma apresenta vários riscos.

*“...essa atividade nossa, quem está no solo, principalmente fazendo o acompanhamento, você tem que ‘tá’ antecipando sempre o que o cara vai fazer, você sempre tem que estar um passo a frente, pensando ele vai fazer isso ali depois, porque se ele quebrar aquela sequência você tem que falar opa, tem algo errado, o que ‘tá’ acontecendo? Aí você tem que parar e perguntar o cara o que você ‘tá’ fazendo aí agora? - Vou fazer isso! - Mas não foi isso que combinamos! Porque aí você já acerta antes do camarada fazer, porque nesse serviço nosso, infelizmente não aceita muita falha não, se o cara errou já era.”*

Ainda com a análise de campo, percebeu-se a validade das experiências que os trabalhadores têm e como elas auxiliam na realização de seus trabalhos. De acordo com Guérin *et al.* (2001), existe, frequentemente, na atividade real de um operador, um emaranhado de ações que fazem parte de histórias diferentes, com estruturas temporais diversas, essas ações fazem com que o trabalhador aprenda como lidar com diferentes experiências durante sua vida laboral. Em conversa com o supervisor durante as atividades, pode-se perceber que ele sabia como realizar aquela atividade, no entanto, ele deixa os colaboradores pensarem em uma melhor forma de fazer, para obter seus próprios conhecimentos e experiências.

*“Eu trabalhei 17 anos direto na empresa, aí saí, agora estou só coordenando. Mas mesmo assim, até hoje você vê as pessoas trabalhando e percebe a diferença. Até a questão física mesmo, eu tenho uma facilidade de trabalhar numa posição, outra pessoa, não tem. Isso aí é pessoal, não tem como, eu até brincava com os meninos, o gente né, por mim que vocês trabalhem de cabeça pra baixo na caçamba, desde que seja com segurança, da forma mais segura”.*

Sendo assim, percebe-se que existe um grande distanciamento entre o prescrito e o real de modo que os principais detalhes das atividades realizadas pelos operadores não são expressas nas NDs, com isso, aponta-se a possibilidade de que operadores com menos experiência, ou seja, com menos tempo de serviço, tenham um pouco de defasagem nas suas atividades iniciais, uma vez que as experiências e os conhecimentos somente serão obtidos no momento de realização de trabalho durante sua jornada de trabalho, podendo ser um agravante para casos de acidentes. Por isso, vê-se a importância de um profissional com maior experiência fazer o acompanhamento no local de trabalho, para que o mesmo auxilie nas ações de trabalho, para que não tragam riscos à saúde e integridade física dos trabalhadores e também se obtenha êxito na realização das atividades, uma vez que ele possui um conhecimento tácito e uma diferente forma de ver o curso de ação das atividades desempenhadas. Vê-se necessário ainda, a realização de programas de treinamentos mais reais e condizentes com a demanda diária de trabalho, pois, a partir desse momento os trabalhadores poderão absorver conhecimentos dos procedimentos base.

## CONCLUSÃO

Após a realização do presente estudo, atenta-se para a importância de se analisar o contexto de trabalho no momento em que são realizadas as atividades, pois, através delas podem ser evidenciados elementos que não são relatados na tarefa prescrita.

Nota-se, ainda, a importância das verbalizações dos trabalhadores que são muito esclarecedoras para o entendimento do curso da atividade, demonstrando elementos que poderiam passar despercebidos.

Assim, é possível concluir que a atividade é influenciada por diversos fatores, sejam eles internos ao trabalhador e também relacionados à empresa, que irão colaborar diretamente para a realização da mesma, que no final, irão atender aos objetivos da organização, que é a realização da demanda e do trabalhador. Assim, para a garantia de um pleno conhecimento do trabalho e de como realizar as atividades, recomenda-se o diálogo constante entre os diferentes trabalhadores da empresa, sendo eles novatos ou *experts*, de modo a disseminar o conhecimento e reconhecer os riscos do trabalho, permitindo que, ao realizar as atividades, saibam da sua existência e como minimizar os acidentes no ambiente de trabalho.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABRAHÃO, Julia. SZNELWAR Laerte. SILVINO, Alexandre. SARMET, Maurício. PINHO, Diana. **Introdução à Ergonomia: da prática à teoria**. São Paulo: Editora Blucher, 2009.
- BAJAY, Sergio Valdir. **Planejamento Energético: Necessidade, objetivo e metodologia**. Revista Brasileira de Energia Vol. 1 – nº1, 1989.
- ECHTERNACHT, Eliza. **Atividade humana e gestão da saúde no trabalho: Elementos para a reflexão a partir da abordagem ergológica**. Revista Labor Real: volume IV, nº1, pag. 46-55. 2008.
- FERREIRA, Mário César. **Bem-estar: Equilíbrio entre a Cultura do Trabalho Prescrito e a Cultura do Trabalho Real**. In Álvaro Tamaio (org.) Cultura Organizacional e Saúde. Editora Artmed, São Paulo, 2004.
- FERREIRA, Mário César; MENDES, Ana Magnólia. **"Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor": atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho**. *Estud. psicol.*, vol.6, n.1, pag. 93-104. Natal -2001.
- GOMES, João Paulo Pombeiro Gomes; VIEIRA, Marcelo Milano Falcão. **O campo da energia elétrica no Brasil de 1880 a 2002**. Páginas 295 a 321, RAP — Rio de Janeiro 43(2):295-321, MAR./ABR. 2009
- GONÇALVES *et al.* **Do trabalho prescrito ao trabalho real: a transformação da informação em notícia de rádio**. Universidade de Brasília – UnB, 2000.
- GUÉRIN, F. *et al.*. **Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia**. São Paulo: Blücher: Fundação Vanzolini, 1ª Edição 2001. 224.
- IBGE. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/> . Acesso em: 04/12/15.
- MPS – Ministério da Previdência Social. Disponível em: <http://www.previdencia.gov.br/dados-abertos/aeat-2012/estatisticas-de-acidentes-do-trabalho-2012/subsecao-a-acidentes-do-trabalho->

[registrados/tabelas-2012/](#). Acesso em: 04/12/15.

SOUZA, Suerda Fortaleza de. **Tarefa x atividade: o trabalho em uma sala de telecontrole**. Abergó, Curitiba, Pr-2006.

TRIERWEILLER *et al.* **A Estratégia Operatória Utilizada Pelos Trabalhadores e o Hiato Existente entre o Trabalho Prescrito e Trabalho Real**. Revista Gestão Industrial v. 04, n. 01: p. 101-115, 2008, Paraná.