

## CAPÍTULO 6

---

# C ONTEXT O DE T RABALHO

*Mário César Ferreira  
Ana Magnólia Mendes*

No contexto de intervenção profissional, diagnosticar como os trabalhadores avaliam o seu ambiente de trabalho se constitui em um importante desafio para as abordagens das ciências do trabalho. Neste sentido, captar, tratar e analisar as representações que os indivíduos fazem de seu contexto de trabalho pode ser um diferencial, em certa medida um requisito central, para adoção de mudanças que visem promover o bem-estar no trabalho, a eficiência e a eficácia dos processos produtivos.

O objetivo deste capítulo consiste em apresentar a “Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho – EACT”, seus fundamentos teóricos e a importância de seu uso como instrumento psicométrico para diagnosticar as condições, a organização e as relações socioprofissionais de trabalho sob a ótica dos próprios trabalhadores.

### **Escala EACT: Fundamentos Teóricos**

A “Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho – EACT” se apóia no conceito de "Contexto de Produção de Bens e Serviços – CPBS" (Ferreira & Mendes, 2003) e busca, mais precisamente, se constituir em um instrumento de diagnóstico das partes constitutivas desta noção. Vejamos, de entrada, aspectos fundamentais deste conceito, pois ele fornece as bases conceituais que deram origem ao processo de construção, validação e aplicação da EACT.

Um Contexto de Produção de Bens e Serviços – CPBS (Ferreira & Mendes, 2003)  
expressa:

(...) o *locus* material, organizacional e social onde se opera a atividade de trabalho e as estratégias individual e coletiva de mediação, utilizadas pelos trabalhadores na interação com a realidade de trabalho. Esse contexto articula múltiplas e diversificadas variáveis, compondo uma totalidade integrada e articulada. (p. 41)

Esse conceito, utilizado em uma multiplicidade de pesquisas (Prado, 2006; Cordeiro, 2005; Rasia, 2004; Silva (2004); Pereira (2003); Resende (2003); Vieira (2005)) apresenta algumas características:

- ✚ Ele visa superar o uso disperso e sobreposições conceituais, por vezes marcados por ambigüidades e dicotomias, de termos como “processo de trabalho”, “ambiente de trabalho”, “relações de trabalho”, “organização do trabalho” dentre outros que estão fortemente presentes na Sociologia do Trabalho, Psicologia Organizacional e Medicina do Trabalho (Antunes 1999; 1999; 2000; Mendes e Tamayo 2001; Mendes e Morrone 2002; Pereira, 2003; e Rezende, 2003).
- ✚ Ele busca fornecer uma definição mais ampla que articule e explicita (dê visibilidade) as distintas dimensões que tecem, de modo integrado, o espaço institucional (público e privado) de trabalho.
- ✚ Ele expressa e sintetiza uma parte do mundo objetivo do trabalho com base na perspectiva da abordagem tridimensional (interação sujeito-atividade-mundo) que serve de fundamento teórico nas abordagens da Ergonomia da Atividade (Ferreira, 2003) e da Psicodinâmica do Trabalho (Mendes, 2004).

O "Contexto de Produção de Bens e Serviços – CPBS" é constituído por três dimensões interdependentes que, por sua vez, constituem os alicerces teóricos para a definição dos fatores que compõem a “Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho – EACT”. Essas dimensões são denominadas, definidas e caracterizadas do seguinte modo:

<i>Dimensões Analíticas</i>	<i>Definição</i>	<i>Componentes</i>
Organização do Trabalho (OT)	É constituída pelos elementos prescritos (formal ou informalmente) que expressam as concepções e as práticas de gestão de pessoas e do trabalho presentes no <i>locus</i> de produção e que balizam o seu funcionamento.	✓ Divisão do trabalho: hierárquica, técnica, social; ✓ produtividade esperada: metas, qualidade, quantidade; ✓ regras formais: missão, normas, dispositivos jurídicos, procedimentos; ✓ tempo: duração da jornada, pausas e turnos; ✓ ritmos: prazos e tipos de pressão; ✓ controles: supervisão, fiscalização e disciplina; ✓ características das tarefas: natureza e conteúdo.
Condições de Trabalho (CT)	É constituída pelos elementos estruturais que expressam as condições de	✓ Ambiente físico: sinalização, espaço, ar, luz, temperatura, som; ✓ instrumentos: ferramentas, máquinas,

	trabalho presentes no <i>locus</i> de produção e caracterizam sua infra-estrutura, apoio institucional e práticas administrativas. Os seguintes elementos integram essa dimensão:	documentação; ✓ equipamentos: materiais arquitetônicos, aparelhagem, mobiliário; ✓ matéria prima: objetos materiais/simbólicos, informacionais; ✓ suporte organizacional: informações, suprimentos, tecnologias; e ✓ práticas de remuneração, desenvolvimento de pessoal, benefícios.
Relações Socioprofissionais (RS)	É constituída pelos elementos interacionais que expressam as relações socioprofissionais de trabalho, presentes no <i>locus</i> de produção e caracterizam sua dimensão social.	✓ Interações hierárquicas: chefias imediatas, chefias superiores; ✓ interações coletivas intra e inter-grupos: membros da equipe de trabalho; membros de outros grupos de trabalho; e ✓ interações externas: usuários, consumidores, representantes institucionais (fiscais, fornecedores).

Essas três dimensões analíticas têm servido de suporte conceitual para o desenvolvimento e execução de inúmeras pesquisas em Ergonomia da Atividade (Rodrigues, 2006; Alves Jr. 2005; Aragão, 2004) e Psicodinâmica do Trabalho (Resende, 2004; Silva, prelo; Vieira, 2005). Tais dimensões apresentam algumas características:

- ✚ Elas buscam fornecer os parâmetros básicos, configuradores do "Contexto de Produção de Bens e Serviços – CPBS".
- ✚ Elas constituem as bases materiais e sociais nas quais se inscrevem a estrutura, os processos e a cultura organizacional.
- ✚ Elas são, por definição, complexas em face da variabilidade, diversidade, dinâmica e imprevisibilidade de seus elementos.
- ✚ Elas podem, dependendo de cada "Contexto de Produção de Bens e Serviços – CPBS", apresentar papel e importância diferenciados.

Tais dimensões analíticas fornecem as bases para se compreender a atividade de trabalho dos indivíduos, enquanto estratégias de mediação individual ou coletiva empregadas na gestão das exigências presentes no contexto de trabalho. É com base neste campo conceitual que se inscreve a EACT como medida psicométrica.

### **Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho – EACT**

A escala tem por objetivo captar as representações (Weill-Fassina, Rabardel e Dubois, 1993) que os indivíduos têm de seu contexto de trabalho com bases em três dimensões analíticas interdependentes: (a) condições do trabalho; (b) organização do trabalho; e (c) as

relações socioprofissionais de trabalho. A validação psicométrica da EACT realizou-se com base na técnica de análise fatorial. Parte-se do pressuposto que as representações dos indivíduos sobre o contexto de trabalho são influenciadas, fundamentalmente, pelas três dimensões mencionadas. Tais dimensões, por sua vez, são compostas por diversos aspectos interdependentes. Por isso, utiliza-se o método *PAF* de análise (rotação oblimim), com análise de correlação para cada um dos fatores que compõe a escala EACT.

A “Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho – EACT” foi validada com 5.437 trabalhadores de empresas públicas federais do DF. Os perfis (demográfico e profissiográfico) dos respondentes têm as seguintes características: (a) sexo: feminino (64,2%), masculino (35,1%); (b) escolaridade: ensino médio completo (38%), superior (61%); (c) estado civil: casados; (d) idade: média de 40 anos; (e) cargos: técnicos (71,1%) e administrativos (38,3%); (f) tempo de serviço: até 5 anos (46,3) e com mais de 5 anos (51,6).

A “Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho – EACT” é composta por três fatores: (a) Organização do Trabalho (OT); Condições de Trabalho (CT); e (c) Relações Socioprofissionais (RS) com *eigenvalues* de 1,5, variância total de 38,46%, KMO de 0,93 e correlações entre os três fatores acima de 0,25.

### **Principais Características da EACT**

A “Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho – EACT” é constituída pelos seguintes fatores e itens:

#### Fator “Condições de Trabalho – CT”:

Definição: Expressa a qualidade do ambiente físico, posto de trabalho, equipamentos e material disponibilizados para a execução do trabalho. Ele é composto por 10 itens, com confiabilidade de 0,89. Os itens do fator são os seguintes:

- ✓ As condições de trabalho são precárias
- ✓ O ambiente físico é desconfortável
- ✓ Existe muito barulho no ambiente de trabalho
- ✓ O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado
- ✓ Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas
- ✓ O posto/estação de trabalho é inadequado para realização das tarefas
- ✓ Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários;
- ✓ O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado
- ✓ As condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas;
- ✓ O material de consumo é insuficiente.

#### Fator “Organização do Trabalho – OT”:

Definição: Expressa a divisão das tarefas, normas, controles e ritmos de trabalho. É composta por 11 itens, e tem confiabilidade de 0,72. Os itens do fator são os seguintes:

- ✓ O ritmo de trabalho é excessivo
- ✓ As tarefas são cumpridas com pressão de prazos
- ✓ Existe forte cobrança por resultados
- ✓ As normas para execução das tarefas são rígidas
- ✓ Existe fiscalização do desempenho
- ✓ O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas
- ✓ Os resultados esperados estão fora da realidade
- ✓ Falta tempo para realizar pausa de descanso no trabalho
- ✓ Existe divisão entre quem planeja e quem executa
- ✓ As tarefas são repetitivas
- ✓ As tarefas executadas sofrem descontinuidade

#### Fator: “Relações Socioprofissionais – RS”

Definição: Expressa os modos de gestão do trabalho, comunicação e interação profissional. Tem 10 itens, com confiabilidade de 0,87. Os itens são os seguintes:

- ✓ As tarefas não estão claramente definidas
- ✓ A autonomia é inexistente
- ✓ A distribuição das tarefas é injusta
- ✓ Os funcionários são excluídos das decisões
- ✓ Existem dificuldades na comunicação chefia - subordinado
- ✓ Existem disputas profissionais no local de trabalho
- ✓ Falta integração no ambiente de trabalho
- ✓ A comunicação entre funcionários é insatisfatória
- ✓ As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso
- ✓ Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional

#### Informações Preliminares ao Respondente:

“O objetivo da escala é coletar informações sobre como você percebe o seu trabalho atual. Importante: As informações prestadas por você são sigilosas e serão analisadas em conjunto com as informações fornecidas por outras pessoas; e fique tranquilo(a), ao respondê-las, não é necessário se identificar.”

#### Instrução ao Respondente e Escala do Tipo Likert:

“Leia os itens abaixo e escolha a alternativa que melhor corresponde à avaliação que você faz do seu contexto de trabalho.”

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Às vezes	Freqüentemente	Sempre

#### Dados do Respondente:

“Para finalizar, preencha os seguintes dados complementares”:

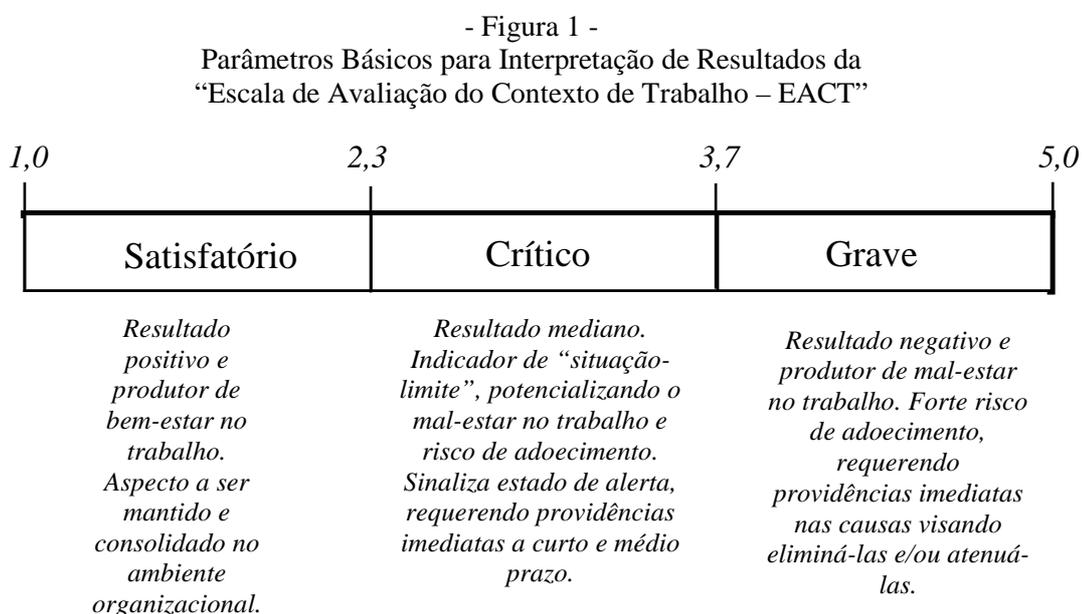
Idade: \_\_\_\_\_ anos      Gênero: ( ) Masculino ( ) Feminino

Escolaridade: ( ) 2º Grau      ( ) Superior Incompleto

( ) Superior      ( ) Pós-graduação  
Estado Civil: \_\_\_\_\_  
Cargo atual: \_\_\_\_\_  
Tempo de serviço na instituição: \_\_\_\_\_ anos  
Tempo de serviço no cargo: \_\_\_\_\_ anos

### Parâmetros Básicos de Tratamento e Análise de Resultados da EACT

A EACT é construída com base em itens negativos, devendo sua análise ser feita por fator, considerando o desvio padrão em relação ao ponto médio. Os resultados obtidos (médias e desvio padrão) devem ser interpretados conforme parâmetros apresentados na figura 1.



O tratamento estatístico, por exemplo por meio do SPSS, oferece múltiplas possibilidades de análises, tanto em nível descritivo quanto no âmbito inferencial.

Do ponto de vista do viés descritivo, os resultados obtidos fornecem um primeiro patamar de interpretação: distribuição de frequências, percentuais, médias e desvio padrão por fatores e itens. Neste nível, o tratamento pode revelar tendências, polarizações (ex. itens satisfatórios *versus* itens graves em um mesmo fator), diferenciações entre fatores e itens (ex. o “Fator Organização do Trabalho – OT” apresenta maior peso hierárquico de gravidade sob a ótica dos respondentes) e pareamento combinado (ex. a soma dos resultados “críticos” e “graves” revelando um cenário preocupante).

Do ponto de vista do viés inferencial, é possível examinar o impacto do perfil dos respondentes sobre cada um dos fatores e verificar quais fatores influenciam em maior e menor grau esse perfil. Uma importante alternativa é análise de co-variância, possibilitando o cruzamento de variáveis demográficas, profissiográficas com as médias dos fatores e itens. Neste caso, é possível constatar se alguns dos dados dos respondentes aparecem de forma associada com os escores de fatores e itens. O uso de tal resultado deve ser judicioso e cauteloso, pois sua divulgação no âmbito institucional pode contribuir para gerar estereótipos nocivos para o próprio trabalho de investigação e pode repercutir negativamente na cultura organizacional (ex. tal item aparece fortemente associado com variáveis de gênero e estado civil).

### **Conclusão**

O uso da “Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho – EACT” requer alguns cuidados importantes. Dentre eles, merece destaque os aspectos éticos que devem servir de “bússola” no uso deste instrumento de diagnóstico organizacional<sup>1</sup>. Neste sentido, cabe destacar:

- ✚ A importância de consultar sempre o código de ética da profissão, com destaque para as áreas de Administração e Psicologia Organizacional e do Trabalho;
- ✚ Sempre que possível é importante guardar sigilo dos resultados, não identificando a instituição e unidades organizacionais implicadas, salvo expresso consentimento das fontes;
- ✚ Deve se assegurar que o material de coleta de dados seja devidamente incinerado (ou algo equivalente) lavrando-se um termo específico que deve conter a assinatura de um “representante” dos respondentes, evitando-se, desta forma, extravio de material e possibilidade de identificação dos respondentes por meio de análise de caligrafia;
- ✚ A credibilidade perante os respondentes é fortemente influenciada pela devolutiva e discussão dos resultados obtidos com o uso do instrumento, portanto, recomenda-se estabelecer regras e planejar o processo de divulgação dos resultados.

No contexto de diagnóstico organizacional, a EACT apresenta as vantagens de: (a) produzir um diagnóstico rápido dos principais indicadores críticos existentes no que concerne às condições, à organização e às relações socioprofissionais de trabalho; (b) identificar quais

---

<sup>1</sup> Recomendamos o acesso ao site da revista “Psicologia: Teoria e Pesquisa” (<http://www.revistaptp.org.br/>) onde pode ser encontrado uma valiosa compilação de documentos básicos sobre a temática “ética na pesquisa”.

aspectos encontram-se satisfatórios, críticos e graves, gerando subsídios para o planejamento de ações globais e específicas; (c) fornecer valiosas pistas para o aprofundamento e refinamento do diagnóstico organizacional, possibilitando formular novas hipóteses de investigação como também indicando aspectos a serem explorados por meio da realização de entrevistas.

O principal limite da EACT reside na própria natureza psicométrica do instrumento, ou seja, enquanto escala, ela “bate uma fotografia” da representação coletiva dos respondentes sobre os fatores e itens, mas não revela as causas e o caráter dinâmico do fenômeno constatado. Por exemplo, a “Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho – EACT” pode em certos casos indicar que o “Fator Organização do Trabalho – OT” aparece com escore global classificado como grave (ex. média de 4,3) e o item “a cobrança por resultados é presente” é o mais problemático. Neste caso, captar as causas e a processualidade de tal indicador crítico (ex. de que forma ocorre tal cobrança? ela é recente ou antiga?) requer o uso de outros instrumentos de pesquisa. Dialeticamente, tal limite evidencia outra vantagem da “Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho – EACT” como valiosa fonte produtora de novas hipóteses de trabalho.

O mundo do trabalho é, sabemos, por definição complexo em face, principalmente, da diversidade e multiplicidade de variáveis que podem influenciar o comportamento dos indivíduos nos ambientes organizacionais. A aplicação da “Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho – EACT” pode, portanto, contribuir para “simplificar” tal complexidade, auxiliando o profissional a produzir diagnóstico organizacional em bases mais confiáveis e sólidas. Longe de ser uma panacéia para todos os males organizacionais, a EACT é tão-somente uma “ferramenta” a disposição dos profissionais que atuam no campo das ciências do trabalho.

### **Referências Bibliográficas**

- Alves Jr., R T (2005). Avaliação de desempenho, atividade de atendimento ao público e custo humano do trabalho em uma empresa pública no Distrito Federal. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade de Brasília UnB, Brasília DF.
- Antunes, R. (1999). Adeus ao trabalho ? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. Cortez Editora, 3a edição, São Paulo.
- Aragão, J P (2004). Exigências cognitivas e estratégias de mediação em auditoria-fiscal da previdência social no Distrito Federal: Errar é preocupante, refiscalizar é pior. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade de Brasília UnB, Brasília DF.

- Cordeiro, V R V (2005). Atividade de atendimento ao público, treinamento e custo humano no trabalho: O caso dos gerentes de contas de uma instituição financeira. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade de Brasília UnB, Brasília DF.
- Ferreira, M C (2003). O sujeito forja o ambiente, o ambiente forja o sujeito: Mediação Indivíduo-ambiente. In: Ferreira, Mário César; Rosso, Sadi Dal. (Orgs.). A regulação social do trabalho. Brasília: Editora Paralelo 15, p. 21-46.
- Ferreira, M C; Mendes, A M (2003). Trabalho e riscos de adoecimento. O caso dos auditores-fiscais da Previdência Social brasileira. Brasília: Edições Ler, Pensar, Agir (LPA).
- Mendes, A. M. (2004). Cultura organizacional e prazer-sofrimento no trabalho: uma abordagem psicodinâmica. Em: A. Tamayo e cols. *Cultura e saúde nas organizações*. (pp. 59-76). Porto Alegre: Artmed.
- Mendes, A M. & Morrone, C. F. (2002). Prazer e sofrimento psíquico no trabalho: trajetória conceitual e empírica. In: Mendes, A M, Borges, L. e Ferreira, M. C. Trabalho em transição, saúde em risco. Brasília: editora Universidade de Brasília.
- Mendes, A.M. e Tamayo, A. (2001) Valores organizacionais e prazer – sofrimento no trabalho, PSICO – USF – Revista Semestral da Área de Psicologia da Universidade de São Francisco, 6 (1), 39 – 46.
- Pereira, J. S. (2003). Vivências de prazer-sofrimento em gerentes de empresa estratégica: o impacto dos valores organizacionais. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade de Brasília UnB, Brasília DF.
- Prado, D I (2006). O foco é no cidadão e o atendente como fica? Contexto de atendimento presencial, custo humano da atividade e Qualidade de Vida no Trabalho. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade de Brasília UnB, Brasília DF.
- Rasia, D (2004). Quando a dor é do dentista! Custo Humano do Trabalho de Endodontistas e Indicadores de Dort.. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade de Brasília UnB, Brasília DF.
- Resende, S. e Mendes, A. M. (2004). A sobrevivência como estratégia para suportar o sofrimento no trabalho bancário. *Psicologia: Organizações e Trabalho*, (4), 1, 151-175.
- Rezende, S (2003). Valores individuais e vivências de prazer-sofrimento em bancários de instituições pública e privada do DF. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade de Brasília UnB, Brasília DF.
- Rodrigues, A V (2006). Exame médico periódico e Qualidade de Vida no Trabalho. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade de Brasília UnB, Brasília DF.
- Weill-Fassina, A., Dubois, D., Rabardel, P. (1993). Représentations pour l’action. Toulouse: Octarès.
- Silva, R. R. (prelo). Prazer e Sofrimento no Trabalho dos Líderes Religiosos em Organização Protestante Neopentecostal e Tradicional. PSICO-USF.
- Silva, R. R. (2004). Profissão pastor: prazer e sofrimento: uma análise psicodinâmica do trabalho de líderes religiosos neopentecostais e tradicionais. Dissertação de mestrado (Mestrado em Psicologia). Universidade de Brasília.
- Vieira, A.P. (2005). Prazer, sofrimento e saúde no trabalho de teleatendimento. Dissertação de mestrado (Mestrado em Psicologia). Universidade de Brasília..

**Mário César Ferreira**, psicólogo do trabalho, Doutor em Ergonomia pela École Pratique des Hautes Etudes (Paris, França). Atualmente é professor-adjunto no Departamento de Psicologia Social e do Trabalho do Instituto de Psicologia da UnB. É pesquisador do CNPq onde executa projeto (2005-2008) na temática “Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Setor Público: Da assistência à prevenção”. É co-autor do livro “Trabalho e riscos de

adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da Previdência Social brasileira” (2003) Edições Ler, Pensar, Agir – LPA; co-organizador dos livros “A regulação social do trabalho” (2003), publicado pela Editora Paralelo 15 e “Trabalho em transição, saúde em risco” (2002) Editora da UnB; e co-autor (três verbetes) do Dicionário: Trabalho e Tecnologia (2006), A.D.Cattani e L. Holzmann (orgs.), publicado pela Editora da UFRGS. [mcesar@unb.br](mailto:mcesar@unb.br)

### **Ana Magnólia Mendes**

Pós-doutorado em Psicodinâmica e Clínica do Trabalho pelo Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM), Paris, doutora em Psicologia, Universidade de Brasília (sanduíche na University of Bath, Inglaterra), professora adjunta do Departamento de Psicologia Social e do Trabalho, Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília. [anamag@unb.br](mailto:anamag@unb.br).