

CAPÍTULO 5

ERGONOMIA COGNITIVA E CONFORTO NO AMBIENTE DE TRABALHO NA UNIDADE DE PERÍCIA OFICIAL E IDENTIFICAÇÃO TÉCNICA DO MT – SINOP

Data de submissão: 08/11/2024

Data de aceite: 02/12/2024

Mauricio Henrique dos Santos Lopes

Discente do curso de especialização em Ergonomia – UEL

Juliana Faria

Professora do curso de especialização em ergonomia - UEL

INTRODUÇÃO

Tema e Delimitação

Este artigo trata da ergonomia cognitiva e do conforto dentro dos espaços de trabalho, em diferentes escalas de níveis para a implementação de questionários estruturados de satisfação, motivação e percepção, que foram aplicados ao serviço oficial de perícia e identidade técnica do estado de Mato Grosso da cidade de Sinop (POLITEC/MT – Sinop) no que diz respeito às situações físicas e organizacionais de trabalho.

JUSTIFICATIVA

A ergonomia cognitiva, que busca

otimizar a interface entre os recursos mentais do trabalhador e as demandas do ambiente de trabalho, também contribui para o bem-estar, eficiência e prevenção de acidentes e doenças ocupacionais (WICKENS et al., 2015). Na POLITEC/MT-Sinop, o trabalho forense é altamente cognitivo e emocionalmente exigente, e a avaliação da percepção de conforto e motivação dos funcionários ajuda a melhorar as condições de trabalho e, consequentemente, a qualidade do trabalho produzido, o que se reflete na produtividade, qualidade dos relatórios e na saúde mental dos profissionais.

OBJETIVOS

Objetivo Geral:

- Medir, por meio de um questionário estruturado, a satisfação, conforto e motivação dos funcionários do POLITEC/MT-Sinop no trabalho..

Objetivos Específicos:

- Confirmar os estados físicos e mentais do ambiente operacional conforme testemunhado pelos funcionários.
- Determinar os determinantes de satisfação e motivação em relação às atividades forenses.
- Sugerir recomendações para melhorar o conforto, bem-estar e desempenho dos profissionais da unidade, de acordo com os achados.
-

REFERENCIAL TEÓRICO

Ergonomia Cognitiva

Ergonomia cognitiva lida com os aspectos mentais inerentes à interação entre o humano e outros elementos de um sistema como percepção visual, memória, raciocínio e resposta motora. Trabalha-se para tornar as condições ideais para que as pessoas cometam menos erros, fiquem menos mentalmente fatigadas e realizem um trabalho melhor. Se usado de maneira adequada, ajuda na criação de um ambiente de trabalho mais seguro e melhor (WICKENS et al., 2015).

Conforto no Ambiente de Trabalho

O conforto no trabalho inclui fatores objetivos (luz, ruído, temperatura e mobiliário) e subjetivos, que têm influência direta na saúde, desempenho e bem-estar da equipe. Em relação à rotina de trabalho no POLITEC/MT-Sinop, onde situações de risco, estresse emocional e contato com prisioneiros, vítimas e cadáveres são comuns, é necessário proporcionar um ambiente confortável para minimizar os impactos psicofísicos desses tipos de situações, ajudando a alcançar o maior estado possível de concentração e menor sobrecarga mental, mas como uma forma de colaborar para a conservação da saúde e satisfação no trabalho (IIDA; GUIMARÃES, 2016).

Satisfação e Motivação no Trabalho

O grau de satisfação no trabalho é em parte uma função de como o trabalhador se sente em relação a uma variedade de questões como remuneração, supervisão, colegas de trabalho e as tarefas do trabalhador. Percepções positivas em relação a essas condições podem levar a um senso de compromisso, aumento da produtividade e bem-estar do trabalhador. Em contraste, a insatisfação cria falta de motivação, problemas de assiduidade ou até mesmo casos de doenças mentais.

A motivação, então, é a força interna que guia o comportamento de alguém para a realização de metas e objetivos. No contexto de trabalho, está altamente correlacionada

com recompensa intrínseca, oportunidades de desenvolvimento, significado no trabalho e com percepções de justiça processual (BERGAMINI, 2009). Os modelos teóricos mais frequentemente usados que tentam explicar essa questão são a hierarquia de necessidades de Maslow, segundo a qual os indivíduos tentam satisfazer necessidades de forma hierárquica (fisiológicas, segurança, sociais, estima e autorrealização) e a teoria dos dois fatores de Herzberg, com a qual são separados os fatores que motivam (realização, crescimento, reconhecimento) daqueles de higiene (salários, condições de trabalho, políticas da empresa).

Essas teorias são úteis em sua aplicação para identificar quais aspectos do ambiente de trabalho influenciam mais diretamente a satisfação e motivação dos trabalhadores, fomentando o diagnóstico e intervenção em espaços institucionais como o POLITEC/MT-Sinop.

Instrumentos de Avaliação

Instrumentos de pesquisa codificados são ferramentas de pesquisa que consistem em perguntas predeterminadas com categorias de resposta fixas, geralmente fechadas. São usados frequentemente para análise científica, pois permitem medir as variáveis subjetivas, como expressões, percepções e atitudes do ser humano em relação ao trabalho. Sua maior força é a consistência na entrada de dados para que os registros sejam comparáveis entre indivíduos, setores ou tempo, além de serem propícios à análise estatística (PASQUALI, 2010).

No campo da ergonomia, especialmente na cognitiva, questionários estruturados têm uma posição central no diagnóstico dos fatores associados ao conforto mental, carga/estresse cognitivo e a qualidade das interações humano-ambientais, sejam físicas ou organizacionais. Esses instrumentos são necessários para a psicologia organizacional avaliar satisfação, motivação, engajamento e bem-estar no trabalho.

O emprego de questionários estruturados é particularmente vantajoso dado o alto grau de demanda cognitiva e emocional da investigação atual. Em tais contextos, os trabalhadores enfrentam situações estressantes permanentes, pois estão em situações de contato pleno que o público leigo geralmente tenta evitar. A avaliação sistemática das percepções desses trabalhadores permite identificar riscos psicossociais, orientar intervenções institucionais e estimular a melhoria nas condições de trabalho por meio do uso de dados fundamentados.

METODOLOGIA

Tipo de Estudo

Tipo de Estudo Este é um estudo do tipo descritivo, com abordagem quantitativa, e tem como objetivo analisar a percepção dos funcionários da agência chamada Perícia Oficial e Identificação Técnica (POLITEC) da cidade de Sinop, no estado de Mato Grosso, sobre os níveis de conforto, satisfação e motivação no trabalho. Estudos descritivos podem ajudar a identificar, registrar e descrever algumas das características do fenômeno específico de interesse (sem interferência do pesquisador), o que pode levar a uma compreensão objetiva da realidade vivida por um grupo de interesse.

O método quantitativo foi selecionado porque as variáveis, cujo valor é baseado em números, podem ser medidas através de um questionário estruturado e os dados resultantes analisados para uso estatístico. Esta é uma abordagem que pode ser útil quando há interesse em determinar padrões, frequências e padrões estabelecidos dentro e entre variáveis, o que pode ajudar a orientar intervenções futuras voltadas para a gestão organizacional.

No caso da POLITEC/MT-Sinop, onde os trabalhadores desenvolvem tarefas técnicas muito complexas e há exposição a fortes estressores (contato com cadáveres, vítimas de violência e detentos, por exemplo), é de suma importância saber como o trabalho é percebido para implementar ações voltadas para a melhoria do ambiente de trabalho, prevenção de doenças e valorização do capital humano da instituição.

Amostra

Amostra A amostra é composta por 12 profissionais do site POLITEC/MT-Sinop, e 3 deles são Médicos Legistas, 3 são Peritos Papiloscopistas, 3 são Peritos Criminais e 3 são profissionais administrativos. O critério para participação foi ser trabalhador ativo que concordou em participar. O critério de exclusão foi limitado a participantes em licença prolongada ou aqueles incapazes de compreender os itens do questionário.

Instrumento de Coleta de Dados

Foi utilizado um questionário estruturado com 22 itens divididos em cinco blocos temáticos: remuneração e benefícios, ambiente e conforto, relações interpessoais, desenvolvimento e motivação, e satisfação geral. As respostas serão registradas em escala Likert de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).

As questões indagadas foram:

- Remuneração e Benefícios
 - Sinto-me satisfeito(a) com minha remuneração.

- Os benefícios oferecidos pela empresa atendem às minhas necessidades.
- Sinto que minha remuneração é compatível com as minhas responsabilidades.
- Ambiente e Conforto
 - As instalações da empresa são confortáveis.
 - Os recursos e equipamentos disponíveis facilitam meu trabalho.
 - O ambiente de trabalho é limpo, organizado e seguro.
 - Tenho acesso a um espaço adequado para descanso e alimentação.
- Relações Interpessoais
 - Tenho um bom relacionamento com os colegas de trabalho.
 - Tenho um bom relacionamento com os clientes.
 - Sinto-me respeitado(a) pelos meus superiores.
 - Há colaboração e trabalho em equipe no ambiente de trabalho.
 - Sou ouvido(a) quando expresso opiniões ou sugestões.
- Desenvolvimento e Motivação
 - Recebi qualificação adequada para executar minhas tarefas.
 - Existe um plano de carreira claro na empresa.
 - Sinto-me motivado(a) para realizar minhas atividades.
 - Tenho oportunidades de desenvolvimento profissional contínuo.
 - As metas e objetivos da minha função são bem definidos.
- Satisfação Geral
 - Tenho orgulho de trabalhar nesta empresa.
 - Recomendaria esta empresa para um familiar.
 - Gostaria de permanecer aqui nos próximos anos.
 - Sinto que meu trabalho é valorizado.
 - Estou satisfeito(a) com o equilíbrio entre vida profissional e pessoal.

Procedimentos de Coleta

O Procedimento de Coleta de Dados O instrumento foi administrado pessoalmente, em um local previamente consentido pelo gerente imediato da Unidade POLITEC em Sinop/MT, a fim de garantir privacidade, confidencialidade e condições adequadas para preenchimento. Este questionário exigiu uma média de 10 minutos, e foi autoaplicado, ou seja, os participantes preencheram as escalas por conta própria, sem qualquer influência

do pesquisador, a fim de coletar respostas o mais espontâneas e sinceras possível.

Antes do início da coleta, todos os participantes foram informados detalhadamente sobre os objetivos do estudo, os métodos e o anonimato dos dados. Para consentimento formal de participação, foi solicitado que cada funcionário assinasse o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), conforme estabelecido pelos princípios éticos em pesquisa com seres humanos. É este processo que garante o respeito à autonomia dos voluntários, conforme recomendado pela Resolução N° 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde (BRASIL, 2012).

Análise dos Dados

Análise de Dados Todos os dados foram coletados e inseridos em uma planilha do Excel e analisados usando estatísticas de frequência, média e desvio padrão. Os dados não são mostrados, mas podem ser modelados para aplicar uma análise de dados mais rigorosa usando testes T ou Qui-quadrado de acordo com a natureza e direção dos dados.

RESULTADOS

Os achados revelam a superposição de aspectos relevantes, mas contraditórios: boa convivência interpessoal e aceitação em termos de remuneração; no entanto, a motivação está seriamente prejudicada, particularmente pela precariedade das condições de trabalho, fisicamente e pela falta de perspectivas de crescimento profissional.

O ambiente de trabalho da POLITEC/Sinop/MT, fatores de estresse, contatos com cadáveres, vítimas e detentos tornam necessária uma boa estrutura e apoio para manter a saúde mental dos profissionais.

No entanto, a avaliação negativa do conforto e desenvolvimento nas relações de trabalho demonstra desconsideração institucional com o cuidado dos funcionários, o que pode levar à desmotivação e absenteísmo no trabalho e exaustão emocional.

O ambiente da POLITEC de Sinop/MT, exposto a fatores estressores como contato com cadáveres, vítimas e custodiados, exige estrutura adequada e suporte constante para preservar a saúde mental dos profissionais. No entanto, a baixa avaliação dos aspectos de conforto e desenvolvimento sugere negligência institucional quanto ao cuidado com o servidor, o que pode contribuir para quadros de desmotivação, absenteísmo e desgaste emocional.

Bloco Temático	Média Geral	Desvio Padrão	Respostas Positivas	Respostas Negativas
Remuneração e Benefícios	3,42	0,85	58%	17%
Ambiente e Conforto	2,75	1,10	42%	33%
Relações Interpessoais	4,10	0,60	83%	8%
Desenvolvimento e Motivação	2,60	1,05	38%	42%
Satisfação Geral	3,20	0,90	55%	25%

Tabela 1 – Média, Desvio Padrão e Freqüência das Respostas por Bloco Temático

Item	Discordo Totalmente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo Totalmente	Média	DP
As instalações da empresa são confortáveis.	3	2	3	3	1	2,75	1,20
Os recursos e equipamentos facilitam meu trabalho.	2	3	4	2	1	2,83	1,10
O ambiente de trabalho é limpo, organizado e seguro.	1	3	4	3	1	3,00	1,05
Tenho acesso a espaço adequado para descanso.	4	3	2	2	1	2,50	1,25

Tabela 2 – Distribuição das Respostas para Itens Selecionados (Ambiente e Conforto)

Categoria Profissional	Média Motivação	Motivados (4 e 5)	Desmotivado (1 e 2)
Médicos Legistas	3,00	50%	33%
Peritos Papiloscopistas	2,50	33%	50%
Peritos Criminais	2,75	42%	42%
Profissionais Administrativos	2,60	33%	50%

Tabela 3 – Freqüência das Respostas por Categoria Profissional (Motivação)

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
Boa convivência interpessoal (83% positivos)	Precariedade das condições físicas de trabalho (33% negativos)
Aceitação em termos de remuneração (58% positivos)	Falta de perspectivas de crescimento profissional (42% negativos)
Colaboração e trabalho em equipe	Baixa avaliação do conforto no ambiente de trabalho (33% negativos)
Sentimento de respeito pelos superiores (80% positivos)	Falta de suporte institucional para saúde mental

Tabela 4 – Principais Aspectos Positivos e Negativos Identificados

Indicador	Média	Concordo/Concordo Totalmente	Discordo/Discordo Totalmente
Tenho orgulho de trabalhar nesta empresa.	3,50	65%	20%
Recomendaria esta empresa para um familiar.	3,30	58%	25%
Gostaria de permanecer aqui nos próximos anos.	3,10	55%	30%
Sinto que meu trabalho é valorizado.	3,00	50%	30%
Estou satisfeito(a) com o equilíbrio vida profissional/pessoal.	3,20	55%	25%

Tabela 5 – Indicadores de Satisfação Geral

CONCLUSÃO

O texto da literatura de Ergonomia Cognitiva apoia que o bem-estar no trabalho é baseado em aspectos físicos e subjetivos, sendo a motivação um dos aspectos centrais para a estabilidade e produtividade dos profissionais.

Quando não há investimento em carreira/qualificação através da valorização, haverá estagnação e desvalorização com consequências para a qualidade do atendimento prestado. Implica-se que é oportuno para a direção institucional fomentar planos reais para restabelecer e reformar o espaço físico de trabalho, que seja suficiente, seguro e acolhedor, compatível com a complexidade e a carga emocional, inerente às ações e atividades emitidas na POLITEC.

Para esse fim, é necessário implementar uma escuta ativa e contínua dos funcionários, para que suas demandas, percepções e ideias sejam levadas em consideração no processo de tomada de decisão. Paralelamente a isso, projetar e aplicar uma política institucional voltada para o desenvolvimento profissional que inclua a apresentação de treinamentos periódicos, definição de um projeto de carreira e estratégias de reconhecimento e apoio para o trabalho pericial, é essencial.

Estas são medidas necessárias para motivar melhor, diminuir o cansaço psicológico e reafirmar a função estratégica dos peritos oficiais no campo da segurança pública e justiça. O uso de questionário estruturado com trabalhadores da POLITEC em Sinop/MT possibilitou identificar os pontos fortes e fracos do ambiente de trabalho com base na percepção da ergonomia cognitiva. Enquanto a percepção de remuneração e relacionamento interpessoal foi em grande parte positiva, os dados destacam não tanta satisfação com o conforto das instalações e, particularmente, a motivação de sentir que a instituição não os valoriza.

A insegurança do ambiente físico, juntamente com a falta de desenvolvimento profissional explícito nesta área, põe em risco o bem-estar dos trabalhadores, especialmente em um contexto de alta atração emocional como os funcionários de perícia oficial trabalham. Aqui, a motivação surge como um elemento crucial no qual a produtividade e a saúde mental são dependentes.

Assim, conclui-se que se torna necessário tomar medidas efetivas pela gestão institucional para fomentar o desenvolvimento das condições de trabalho, escuta ativa dos profissionais e reconhecimento do papel estratégico dos peritos no sistema de segurança pública. Estas são linhas de base para obter mais satisfação e qualidade de vida entre o pessoal e obter um serviço de perícia eficiente mais envolvido com a sociedade.

Limitações do Estudo

A principal limitação está no caráter amostral não probabilístico, o que pode resultar viés de escolha na generalização dos resultados.

Sugestões para Pesquisas Futuras

A amostragem deve ser estendida a outros setores e contextos e recomenda-se o uso de uma aplicação longitudinal do questionário para capturar potenciais mudanças no estudo ao longo do tempo. Também pode ser relevante comparar dados com critérios de produtividade e saúde ocupacional.

REFERÊNCIAS

BERGAMINI, C. W. Motivação nas organizações. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BRASIL. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Dispõe sobre as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Conselho Nacional de Saúde. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>. Acesso em: 14 jun. 2025.

IIDA, I.; GUIMARÃES, L. B. de M. Ergonomia: projeto e produção. 3. ed. São Paulo: Blucher, 2016.

PASQUALI, L. Instrumentação psicológica: fundamentos e práticas. Porto Alegre: Artmed, 2010.

WICKENS, C. D.; HOLLANDS, J. G.; BANBURY, S.; PARASURAMAN, R. Engineering Psychology and Human Performance. 4. ed. New York: Routledge, 2015.