

USO DA INFORMÁTICA NO DEPEN/MJSP

TATIANE PASCHOAL¹
LETÍCIA ALVES SANTOS²

Resumo

No âmbito do estudo da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), o uso da informática expressa as representações relativas à qualidade de funcionamento do suporte de informática disponibilizado no contexto organizacional. O presente artigo discute a ótica dos servidores do Departamento Penitenciário Nacional DEPEN/MJSP sobre o uso da informática. Globalmente, os participantes avaliaram positivamente essa dimensão do contexto de trabalho e situaram-se na zona de bem-estar dominante, indicando que as condições existentes no órgão contribuem para a QVT satisfatória. Recomenda-se que os gestores conduzam levantamentos periódicos visando identificar necessidades de capacitação e aprimoramento dos servidores no uso das tecnologias de informação e comunicação e estudos com abordagem qualitativa e direcionado às diferentes áreas e equipes de trabalho a fim de traçar necessidades específicas de suporte.

Palavras-chave: Bem-Estar no Trabalho. Qualidade de Vida no Trabalho. Tecnologias de Informação e Comunicação.

Abstract

Considering the field of quality of work life (QWL), the use of information technology expresses the representations related to the quality of the information technology support available in the organizational context. This article discusses the use of information technology from the perspective of the National Penitentiary Department's employees. Overall, the participants positively evaluated this dimension of the work context and placed themselves in the dominant well-being zone, indicating that IT support contributes to a satisfactory perception of QWL. The managerial work must carry out periodic trainings to improve employees' abilities to use information and communication technologies. We also recommend carrying out qualitative studies that approach different areas and work teams to outline the specific support needs.

Keywords: Usability. Information and Communication Technologies. Quality of work life.

-
- 1 Doutora em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações pela Universidade de Brasília (2008). Professora Adjunta do Departamento de Administração da Universidade de Brasília. Pesquisadora do Grupo de Pesquisas em Gestão de Pessoas e Clientes (GP2C) e do Grupo de Pesquisa em Ergonomia Aplicada ao Setor Público (ErgoPublic). E-mail tatipas@yahoo.com
 - 2 Doutora em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações pela Universidade de Brasília (UnB). Mestre em Ciências do Comportamento pela Universidade de Brasília (UnB). Pesquisadora colaboradora pleno no Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações (PPG-PSTO), Instituto de Psicologia da Universidade Brasília. E-mail leticia.qvt@gmail.com



1. INTRODUÇÃO

O papel das ferramentas tecnológicas que modelam ou apoiam as atividades de trabalho vêm ganhando espaço na discussão dos gestores e acadêmicos quando o assunto são as configurações e mudanças nas práticas de gestão. Especialmente com a pandemia da Covid-19, as tecnologias de informação e comunicação (TICs) viraram protagonistas na compreensão das experiências de bem-estar e mal-estar no trabalho (MOLINO; CORTESE; GHISLIERI; 2020; MOLINO et al., 2020).

No campo das ciências do trabalho e da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), a adoção e uso das TICs é um tema recorrente, seja porque as ferramentas modificam as relações entre os trabalhadores e as relações dos trabalhadores com o próprio trabalho, seja porque o suporte organizacional de informática oferecido sustenta adequadamente ou não os processos de trabalho nas diferentes áreas, setores e equipes. No diagnóstico de QVT, o conceito de uso da informática adotado expressa as representações relativas à qualidade de funcionamento do suporte de informática disponibilizado no contexto organizacional (FERREIRA, 2017).

2. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados foram interpretados com base na cartografia psicométrica apresentada na Figura 1. Ela permite contextualizar o lugar e importância dos resultados em relação à Qualidade de Vida no Trabalho.

Figura 1. Cartografia Psicométrica para interpretação dos resultados do IA_QVT

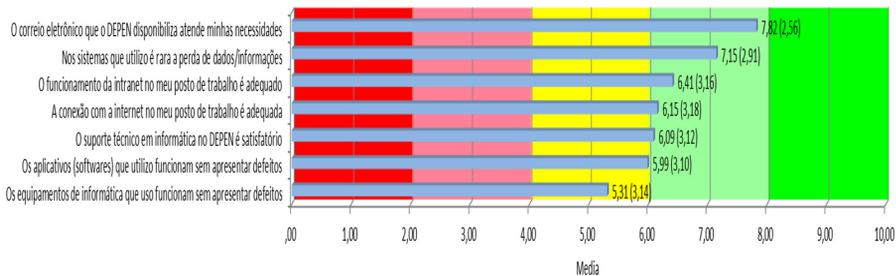
0-0,9	1-1,9	2-2,9	3-3,9	Tendência Negativa 4-4,9	Tendência Positiva 5-5,9	6-6,9	7-7,9	8-8,9	9-10
Contexto Péssimo		Contexto Ruim		QVT Mediana Zona de Transição		Contexto Bom		Contexto Ótimo	
QVT Insatisfatória						QVT Satisfatória			
Resultado negativo que evidencia a predominância de representações de mal-estar no trabalho. Representações que devem ser transformadas no ambiente organizacional. Risco de Adoecimento				Resultado mediano. Indicador de "situação-limite". Coexistência de mal-estar e bem-estar no trabalho. Estado de alerta		Resultado positivo que evidencia a predominância de representações de bem-estar no trabalho. Representações que devem ser mantidas e consolidadas no ambiente organizacional. Promoção de Saúde			

Fonte: FERREIRA, Mário César. Qualidade de Vida no Trabalho. Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores. Brasília: Paralelo 15, 3a. Edição, 2017, p. 208.



A Figura 2 apresenta os resultados referentes ao uso da informática no DEPEN/MJSP. A média geral para o referido fator foi 6,53 (DP=2,10).

Figura 2. Percepção que os participantes do diagnóstico têm a respeito do uso da informática no DEPEN/MJSP (N = 881)



Fonte: FERREIRA, et. al. Diagnóstico, Política e Programas de QVT no DEPEN/MJSP. Relatório Executivo - ErgoPublic, UnB. Brasília, DF, 2022.

A análise dos resultados do diagnóstico mostra que o uso da informática foi o fator globalmente mais bem avaliado pelos respondentes, constituindo-se, portanto, em uma dimensão potencialmente promotora de bem-estar no trabalho e de QVT satisfatória. O destaque é o correio eletrônico e os sistemas disponibilizados pelo DEPEN/MJSP, com pontuações médias de 7,82 (DP=2,56) e 7,15 (DP = 2,91), respectivamente. Poderiam ser melhorados, na opinião dos participantes, os próprios equipamentos de informática, com média = 5,31 (DP = 3,14). Esses achados vão ao encontro dos estudos anteriores conduzidos no setor público brasileiro que utilizaram o IAQVT. De maneira geral, as pontuações médias de uso da informática costumam se concentrar na zona de QVT satisfatória, constituindo-se, portanto, como uma dimensão promotora de bem-estar no trabalho no setor público de modo geral (FERREIRA, 2017; FERREIRA; SANTOS, 2019).

É importante mencionar que tanto os desvios padrões para itens específicos de uso da informática quanto para a pontuação geral indicam que há variação de experiências e opiniões dentro do DEPEN/MJSP. Como observado no artigo sobre o fator condições de trabalho, essa variação pode ser decorrente de particularidades pessoais no uso das TICs e da diversidade existente entre departamentos, unidades e lotações. Grandes ambientes organizacionais podem oferecer contextos de trabalho também muito variados, em função da localização, do tipo de tarefas e de demandas e da própria estrutura organizacional.



Sobre os resultados inferenciais, cabe destacar que observaram-se diferenças significativas entre lotações do DEPEN/MJSP e cargos quanto à avaliação do uso da informática. Tais achados reforçam a suposição de que a heterogeneidade de avaliações está relacionada às realidades específicas de cada local de trabalho, tipo de tarefa e perfis pessoais.

Estudos no campo do teletrabalho têm evidenciado o papel das TICs no desempenho e bem-estar dos trabalhadores. Além da infraestrutura em termos de sistemas, aspectos da disponibilização e manutenção dos equipamentos e a qualidade e quantidade de oportunidades para comunicação entre gestores e colaboradores são elementos centrais para a compreensão dos impactos dessa dimensão do contexto nas pessoas e equipes (KORD et al., 2017). Demarco e Errichiello (2021) salientam que com a pandemia da Covid-19, notou-se uma reabertura do debate sobre a utilidade social da infraestrutura de informática, com especial foco na organização do trabalho. Para o desenvolvimento de políticas e programas de QVT, esse fenômeno adquire cada vez mais centralidade e permite aprofundar e traçar novas perspectivas sobre as vivências de bem-estar e mal-estar nas organizações.

3. CONCLUSÃO

Os resultados encontrados no DEPEN/MJSP revelam que globalmente o uso da informática constitui uma dimensão positiva da QVT. Assim, em primeiro lugar, sugere-se que levantamentos periódicos sejam realizados visando identificar necessidades de capacitação e aprimoramento dos servidores no uso das TICs. A velocidade das mudanças e das novas ferramentas disponíveis no mercado exigem também um preparo adequado dos usuários. Em segundo lugar, considerando a variabilidade presente nas respostas dos participantes, sugerem-se estudos com abordagem qualitativa e direcionado às diferentes áreas e equipes de trabalho, a fim de traçar necessidades específicas de suporte e possíveis inconsistências entre o que é requerido por meio das atividades e o suporte oferecido pela organização.

Por fim, recomenda-se que os gestores estejam articulados com a área de tecnologia da informação da organização, visando antecipar demandas do ambiente interno e externo quanto a melhorias e atualizações, especialmente em relação aos sistemas e equipamentos fornecidos. Também investir na sistematização e divulgação das melhores práticas de uso das TICs e de suporte ao uso da informática na organização.



REFERÊNCIAS

- DEMARCO, D.; ERRICHELLO, L. Smart working, states of connectivity and work identities in transition. **Bridging philosophy and management research**. RTH8, 2021,p. 126-137.
- FERREIRA, M. C. **Qualidade de Vida no Trabalho. Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores**. 3. ed. Brasília DF: Paralelo 15, 2017.
- FERREIRA, R. R.; SANTOS, L. A. Uso da informática no MPT. *In*: M. C. FERREIRA *et al.* (Orgs), **Diagnóstico, política e programa de qualidade de vida no trabalho (QVT): Experiência comparada no Ministério Público do Trabalho (2015 a 2018)**. Curitiba: Brazil Publishing, 2019, p. 61-64.
- KORD, H., NOUSHIRAVANI, Y., BAHADORI, M. D. AND JAHANTIGH, M. Review and Analysis of Telework Perspective in the Administrative Systems. **Dutch Journal of Finance and Management**, 1(2), 44, 2017. DOI: 10.29333/djfm/5820.
- MOLINO, M.; CORTESE, C. G.; GHISLIERI, C. The promotion of technology acceptance and work engagement in Industry 4.0: from personal resources to information and training. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, 17, 2438, 2020. DOI:10.3390/ijerph17072438.
- MOLINO, M.; INGUSCI, E.; SIGNORE, F.; MANUTI, A.; GIANCASPRO, M. L.; RUSSO, V.; ZITO, M.; CORTESE, C. G. Wellbeing costs of technology use during Covid-19 remote working: An investigation using the Italian translation of the technostress creators scale. **Sustainability**, 12, 5911, 2020. DOI: 10.3390/ su12155911.

