

ESTUDO DE CASO SOBRE FATORES ERGONÔMICOS COGNITIVOS ENVOLVIDOS NO PROCESSO DE INTERAÇÃO ENTRE TRABALHADOR E ORGANIZAÇÃO

Ana Paula Pereira*
Daiane Vieira**

Resumo

Esta pesquisa denota uma investigação com o objetivo de identificar os fatores ergonômicos cognitivos que afetam o processo de interação entre trabalhador e organização, além de caracterizar a satisfação desse trabalhador perante o seu trabalho. Os dados foram obtidos por intermédio da realização de três testes psicológicos, questionário e entrevista, aplicados com 27 profissionais de enfermagem do Hospital Universitário Santa Terezinha (HUST), de Joaçaba, SC. Observou-se que os fatores ergonômicos cognitivos não são afetados pelo trabalho, tampouco afetam o seu funcionamento. Denota-se que a equipe de enfermagem do HUST, apesar das atividades laborativas intensas, apresenta satisfação com o trabalho intrínseco. Também se apresenta satisfeita com o seu trabalho no que se refere às condições de trabalho (ambiente físico, iluminação, ventilação, etc.) e quanto às relações hierárquicas de poder. Comparando os resultados desta pesquisa com a pesquisa realizada em 2013, por Pereira e Palavesini (2014), pode-se perceber que não houve alterações significativas nos resultados, entretanto, é importante observar que em se tratando de insatisfação com o trabalho intrínseco, o índice da pesquisa atual foi mais elevado; em relação à insatisfação referente às condições de trabalho, o índice da pesquisa atual foi mais baixo e, em relação à insatisfação quanto às relações hierárquicas, também houve redução no índice.

Palavras-chave: Ergonomia cognitiva. Satisfação. Trabalhador. Organização.

1 INTRODUÇÃO

No início da produção industrial organizada a ergonomia física predominava, uma vez que se utilizava a força física dos trabalhadores. Com o passar do tempo, principalmente em razão da mecanização e automatização do trabalho, deixou-se de usar as mãos e passou-se a usar o cérebro. Pode-se dizer que se saiu da fase da mão de obra, para a fase do cérebro de obra (ABRANTES, 2011).

A ergonomia, definida como adaptação do trabalho ao homem, é dividida em física, organizacional e cognitiva. Neste estudo, o enfoque central é na Ergonomia Cognitiva, que tem como objetivo explicitar como se articulam os processos cognitivos com face às situações de resolução de problemas nos seus diferentes níveis de complexidade (ABRAHÃO; SILVINO; SARMET, 2005).

A ergonomia cognitiva refere-se aos processos mentais, como percepção, atenção, cognição, controle motor e armazenamento e recuperação de memória, e como estes afetam as interações entre seres humanos e outros elementos de um sistema. Investiga esses processos para compreender como um indivíduo gerencia o seu trabalho e as informações disponibilizadas para, assim, apreender a articulação que ele constrói e que o leva a realizar determinada ação (ABRAHÃO; SILVINO; SARMET, 2005).

No que se refere à satisfação no trabalho, Chaves, Ramos e Figueiredo (2011, p. 508) conceituam “[...] como um estado emocional agradável ou positivo, resultado da avaliação de alguém em relação a seu trabalho ou suas experi-

* Especialista em Gestão de RH; Especialista em Comportamento Humano nas Organizações pela Universidade do Oeste de Santa Catarina; Mestranda em Biociências e Saúde na Universidade do Oeste de Santa Catarina; Docente da Universidade do Oeste de Santa Catarina de Joaçaba; ana.pereira@unoesc.edu.br

** Graduada do Curso de Psicologia na Universidade do Oeste de Santa Catarina de Joaçaba; daiane.vieira02@yahoo.com.br

ências no trabalho.” Essa avaliação procede da obtenção do alcance dos valores que são compatíveis com as necessidades da própria pessoa.

Em razão das exigências do tipo de trabalho desenvolvido pelo enfermeiro, atuando na função de assistir ao paciente, provavelmente terá maiores condições e técnicas para melhorar a qualidade dessa assistência, se estiver satisfeito com seu trabalho (CURA; RODRIGUES, 1999).

Amplamente associadas à saúde do trabalhador, algumas pesquisas têm mostrado que indivíduos mais satisfeitos com seu trabalho têm apresentado menos ocorrência de doenças, tanto físicas quanto psíquicas. Além do que, a satisfação exerce uma extensão de seu efeito para a vida pessoal, afetando o comportamento do indivíduo na sociedade, e não somente dentro da organização.

Entende-se que o trabalho se configura como fator principal no processo de saúde e adoecimento dos trabalhadores, devendo-se pensar em iniciativas de prevenção de doenças e promoção de saúde sobre os novos modos de viver e trabalhar, com preocupação centrada na saúde dos trabalhadores. Nesse sentido, realizou-se uma investigação sobre os fatores ergonômicos cognitivos envolvidos no processo de interação dos trabalhadores com a organização dos(as) enfermeiros (as) do Hospital Universitário Santa Terezinha (HUST).

Considera-se relevante este assunto, visto que por vezes a equipe de enfermagem não percebe na totalidade os problemas de saúde aos quais está exposta. Além do mais, os fatores como a atenção, a memória, e a resolução de problemas e a satisfação do trabalhador podem influenciar no trabalho e no desempenho do profissional, na sua relação com a organização e, conseqüentemente, no seu estado de saúde e na sua vida pessoal.

Pereira e Palavesini (2014) realizaram uma pesquisa em 2013 com o objetivo de identificar os fatores ergonômicos cognitivos que afetam o processo de interação entre trabalhador e organização. Além de caracterizar a satisfação desse trabalhador perante o seu trabalho, foi uma pesquisa de natureza quantitativa e qualitativa, sendo obtidos os dados por meio da realização de três testes psicológicos, questionário e entrevista aplicada com 30 profissionais de enfermagem do HUST de Joaçaba, Santa Catarina. O grupo pesquisado revelou estar satisfeito com o seu trabalho e mostrou que fatores ergonômicos como a atenção, a memória e o raciocínio podem estar intimamente ligados ao bom desempenho do profissional e o seu relacionamento com a organização.

Entretanto, as autoras sugeriram a continuação da pesquisa, visto que a coleta de dados ocorreu no início do turno do trabalho, e esse fator pode configurar um viés na pesquisa, uma vez que aquela não respondeu à hipótese do trabalho de que os fatores ergonômicos cognitivos e a satisfação podem influenciar o processo de interação entre o trabalhador e a organização.

Portanto, realizou-se uma nova investigação para trabalhar com essa lacuna apontada na pesquisa anterior. Foi alterado o momento da coleta de dados para o fim do turno de trabalho dos(as) enfermeiros(as).

2 METODOLOGIA

Quanto à abordagem, é uma pesquisa quanti-qualitativa, de natureza básica, descritiva quanto aos objetivos, e estudo de caso quanto aos procedimentos. “Nos estudos organizacionais, a pesquisa quantitativa permite a mensuração de opiniões, reações, hábitos e atitudes em um universo, por meio de uma amostra que o represente estatisticamente.” (TERENCE; ESCRIVÃO FILHO, 2006).

O estudo de caso contribui para a compreensão dos fenômenos individuais e dos processos organizacionais e políticos da sociedade. É uma ferramenta utilizada para se entender a forma e os motivos que levaram a determinada decisão. Para Yin (2001), o estudo de caso é uma estratégia de pesquisa que compreende um método que abrange tudo em abordagens específicas de coletas e análise de dados.

Para esta investigação, optou-se pelo estudo de caso único, qual seja, uma pesquisa a ser realizada no Hospital Universitário Santa Terezinha (HUST) em Joaçaba, SC, no fim do turno de trabalho dos(as) enfermeiros (as) e comparar seus resultados aos de pesquisa já realizada em 2013, na qual foram entrevistados profissionais no início do turno de trabalho; visto que o momento da coleta de dados pode configurar como um viés na pesquisa, recomendou-se a realização de mais pesquisas, uma vez que aquela não respondeu à hipótese do trabalho de que os fatores ergonômicos cognitivos e a satisfação podem influenciar o processo de interação entre o trabalhador e a organização.

Os sujeitos da pesquisa foram 27 enfermeiros(as) do Hospital Universitário Santa Terezinha (HUST) de Joaçaba, SC. Nesse sentido, como critérios de inclusão, fizeram parte desta pesquisa os trabalhadores que aceitaram participar deste estudo, e não houve critérios de exclusão, pois não há nenhuma condição que os impeça de participar.

O contato inicial ocorreu com a diretoria e a coordenação de enfermagem do HUST, a fim de informar e/ou esclarecer dados sobre a pesquisa e seu procedimento.

A identificação dos fatores ergonômicos cognitivos (atenção, memória e raciocínio) foi feita por meio da utilização dos seguintes testes psicológicos: Teste Pictórico de Memória (TEPIC-M), que tem por objetivo avaliar a memória visual de pessoas por meio de estímulos figurais, representando substantivos concretos, caracterizado como uma medida de memória de curta duração (RUEDA, 2007); Teste de Atenção Concentrada (TEACO-FF), que avalia a capacidade de uma pessoa em selecionar apenas uma fonte de informação diante de vários estímulos distratores em um pré-determinado período de tempo, denominado atenção concentrada (RUEDA, 2009); e Teste Não Verbal de Inteligência BETA-III, que contém os subtestes de raciocínio matricial e códigos, tendo como objetivo avaliar o raciocínio geral e a velocidade de processamento em adolescentes e adultos (KELLOG, 2011).

Também foi utilizado o Questionário de Satisfação no Trabalho S20/23, uma versão reduzida do Questionário S4/82 desenvolvido por Meliá, Peiró e Calatayud (1986, apud CARLOTTO; CÂMARA, 2008). Além disso, foi utilizada uma entrevista semiestruturada.

A análise dos dados ocorreu por meio da interpretação dos resultados dos testes psicológicos, bem como da análise das respostas ao questionário e entrevista e tabulados em forma de tabela e gráficos. Como garantia do anonimato dos envolvidos na pesquisa, os entrevistados foram identificados de S1 a S27. A aplicação dos testes, bem como o questionário, em razão da disponibilidade dos pesquisados, foi realizada em alguns momentos de forma coletiva e, em outros, de forma individual; foi realizada todas as entrevistas foram individuais, contudo, todas as aplicações ocorreram no HUST.

3 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nas subseções seguintes apresentar-se-ão a análise e a discussão dos resultados obtidos por meio dos instrumentos utilizados na coleta de dados realizada no Hospital Universitário Santa Terezinha (HUST) em Joaçaba, SC, no fim do turno de trabalho dos(as) enfermeiros(as) e sua comparação com o resultado de pesquisa já realizada em 2013 por Pereira e Palavesini (2014).

3.1 DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

A Tabela 1 demonstra que 96,30% da amostra dos trabalhadores da equipe de enfermagem são do sexo feminino e 3,7%, do masculino, com idade predominante entre duas faixas etárias, dos 26 aos 30 anos (33,4%) e dos 31 aos 35 anos (44,4%); quanto ao estado civil, 66,7% dos participantes são solteiros.

Tabela 1 – Dados Sociodemográficos do quadro funcional de enfermeiros(as) do Hospital Universitário Santa Terezinha

Dados Sociodemográficos	Número	Porcentagem
Sexo		
Feminino	26	96,30
Masculino	1	3,7
Faixa Etária		
20 - 25 anos	4	14,8
26 - 30 anos	9	33,4
31 - 35 anos	12	44,4
36 - 40 anos	1	3,7
41 - 45 anos	1	3,7
Estado Civil		
Solteiro	18	66,7
Casado	6	22,3
Separado	3	11
Total	27	100

Fonte: os autores.

Denota-se que, em relação à pesquisa de Pereira e Palavesini (2014), os resultados não sofreram alterações significativas. Cabe salientar que não houve possibilidade da participação dos(as) 30 enfermeiros(as), visto que um estava de férias, um foi demitido e outro não compareceu no dia e local agendado para a realização da entrevista.

3.2 FATORES ERGONÔMICOS COGNITIVOS

Abrahão, Silvino e Sarmet (2005 apud PEREIRA; PALAVESINI, 2014) relatam que “[...] a ergonomia cognitiva refere-se aos processos mentais, tais como percepção, atenção, cognição, controle motor e armazenamento e recuperação de memória e como estes afetam as interações entre seres humanos e outros elementos de um sistema.” O objetivo é a investigação desses processos com o intuito de compreender como um indivíduo gerencia o seu trabalho e as informações disponibilizadas para, assim, apreender a articulação que ele constrói e que o leva a realizar determinada ação.

Dessa forma, a análise desses fatores ergonômicos cognitivos será apresentada em três etapas. Assim, primeiramente, será apresentado o resultado do teste relativo à atenção dos sujeitos, em que foi utilizado o Teste de Atenção Concentrada (TEACO-FF). Consecutivamente será apresentado o resultado do teste referente à memória, Teste Pictórico de Memória (TEPIC-M), e, posteriormente, o resultado relacionado ao teste de raciocínio matricial (Teste de Inteligência Não-Verbal Beta-III).

3.2.1 Atenção Concentrada

De acordo com Sternberg (2000 apud PEREIRA; PALAVESINI, 2014), “[...] as teorias sobre a atenção buscam explicitar como o ser humano processa determinadas informações privilegiando outras, e quais as consequências para o seu desempenho em determinadas tarefas.”

Em relação à atenção concentrada, 51,85% dos participantes apresentam desempenho acima da média, a qual é caracterizada pela capacidade de selecionar apenas uma fonte de informação diante de diversos eventos distratores e manter o foco na tarefa.

Segundo os autores Abrahão, Silvino e Sarmet (2005 apud PEREIRA; PALAVESINI, 2014):

[...] um dos princípios norteadores dos estudos sobre a atenção está relacionado à quantidade de estímulos diferenciados presentes em cada situação e a significação que o sujeito atribui a cada um deles, dependendo das informações contidas na sua memória e das associações que ele é capaz de estabelecer para elaborar uma representação, em tempo real, do problema a que ele está confrontado. Neste sentido, seria inviável para o ser humano processar cada elemento do contexto, por isso ele seleciona, segundo as suas competências, as variáveis que considera pertinentes para a sua ação.

Os resultados apresentados sugerem que a maioria da equipe de enfermagem não tem sua atenção prejudicada pelas condições do trabalho que exercem, corroborando os resultados da pesquisa de Pereira e Palavesini (2014), na qual 44% dos participantes apresentaram atenção concentrada acima da média.

3.2.2 Memória de Curto Prazo

No que diz respeito à memória de curto prazo, 77,8% dos sujeitos estão entre os níveis médios superiores e os superiores, sugerindo boa capacidade de se lembrarem de fatos ocorridos em um curto período de tempo.

De acordo com Pereira e Palavesini (2014), “[...] a memória pode influenciar no desempenho do indivíduo e está ligada à atenção, auxiliando, assim, o indivíduo a analisar a situação e buscar em sua memória qual representação e conhecimento que melhor soluciona determinada situação.” Assim, constata-se que a maioria dos sujeitos pesquisados demonstra que a memória não é influenciada pelo trabalho, tampouco pode afetá-lo, corroborando a pesquisa das autoras em 2013.

3.2.3 Resolução de Problemas

Abrahão, Silvino e Sarmet (2005 apud PEREIRA; PALAVESINI, 2014) relatam que, em relação à resolução de problemas, os estudos buscam compreender como os elementos de determinada situação são analisados e como os indivíduos utilizam as informações disponíveis para encontrar uma solução. Este é um processo que conglobera a análise dos elementos do problema e a busca pela estratégia mais adequada.

No que se refere à resolução de problemas, indução de conceitos abstratos, compreensão das implicações e relacionamento das ideias, 85,2% dos sujeitos estão na média ou acima dela.

Dessa forma, denota-se que os sujeitos pesquisados buscam alternativas, relacionam ideias, compreendem as implicações e formulam estratégias para solucionar a situação ou problema. A maioria dos entrevistados está atenta à situação, lembrando-se dos fatos ocorridos e buscando, assim, melhor solucioná-los, evocando a memória para a resolução do problema, o que corrobora os resultados da pesquisa de Pereira e Palavesini (2014).

3.3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A caracterização da satisfação dos sujeitos estudados ocorreu por meio do Questionário de Satisfação no Trabalho S20/23. A análise dos resultados do QST S20/23 será apresentada em três etapas: dados relativos ao fator satisfação intrínseca do trabalho; dados referentes ao fator satisfação com o ambiente físico de trabalho; e fator satisfação com as relações hierárquicas.

3.3.1 Fator Satisfação Intrínseca do Trabalho

Quanto ao trabalho como fator de realização, 93,54% dos(as) enfermeiros(as) estão satisfeitos(as) no que se refere à satisfação intrínseca do trabalho. Estão satisfeitos(as) com os objetivos e metas que devem alcançar e as oportunidades que o trabalho lhes oferece de fazer coisas das quais gostam e se destacam. Esse percentual corrobora o resultado da pesquisa realizada em 2013 por Pereira e Palavesini (2014), na qual o percentual de satisfação foi de 94%. Entretanto, em comparação com a pesquisa realizada em 2013, em se tratando de insatisfação, o índice da pesquisa atual foi mais elevado, com 5,54%, enquanto em 2013 foi de 3%.

3.3.2 Fator Satisfação com o Ambiente Físico de Trabalho

Denota-se que 74% dos sujeitos pesquisados estão satisfeitos com o ambiente físico do seu local de trabalho, referente às condições de trabalho, à higiene e salubridade, à ventilação, à climatização e à iluminação. No que se refere à influência das condições de trabalho no desempenho dos funcionários, houve unanimidade nas respostas obtidas por meio de entrevista, indicando que tais fatores podem influenciar na qualidade de seu trabalho.

O resultado vem ao encontro da pesquisa de Pereira e Palavesini (2014), em que o percentual de satisfação com o ambiente físico do seu local de trabalho foi de 70%. No entanto, em relação à insatisfação, o índice da pesquisa atual foi mais baixo, com 20%, enquanto em 2013 foi de 27%. O que sugere melhoras no ambiente de trabalho.

3.3.3 Fator Satisfação com as Relações Hierárquicas

No que se refere à Satisfação com as Relações Hierárquicas, 93,54% dos participantes estão satisfeitos. Esse dado aponta a satisfação referente à supervisão do trabalho e sua periodicidade, além da forma como se processam as negociações sobre a contratação de benefícios e políticas de organização do trabalho, e também a participação nas decisões tomadas.

Carlotto e Câmara (2008, apud PEREIRA; PALAVESINI, 2014) referem que o conceito de participação também pode envolver o de supervisão, na medida em que a participação efetiva depende do grau de abertura e estilo de

liderança adotado pela chefia imediata, assim como de outras instâncias de poder. As referências de Locke (1976, apud CURA; RODRIGUES, 1999) relatam que, em meados de 1912, Mayo et al. fizeram importantes contribuições ao estudo da satisfação pelas investigações do denominado *Grupo Hawthorne*, em que ponderava a Satisfação como muito mais determinada pelas relações sociais do que pela recompensa salarial.

Os resultados desse fator corroboram os estudos de Pereira e Palavesini (2014), nos quais 90% dos participantes estavam satisfeitos. Entretanto, nota-se uma redução do índice de insatisfação que era de 5,54% na pesquisa atual em relação à pesquisa de 2013, a qual apontava 7% de insatisfação.

3.4 A INFLUÊNCIA DA ERGONOMIA COGNITIVA E A SATISFAÇÃO NA INTERAÇÃO TRABALHADOR E ORGANIZAÇÃO

Podem-se verificar, no Quadro 1, alguns relatos dos participantes da pesquisa, em que houve unanimidade em relação à influência da ergonomia cognitiva e a satisfação na interação trabalhador e organização.

Quadro 1 – Relatos dos sujeitos sobre se acreditam que a ergonomia cognitiva e a satisfação influenciam na interação trabalhador e organização

Sujeito	Relatos
01	Sim, trabalho com mais fervor, qualidade, ambos saem satisfeitos.
05	Influencia, se não está satisfeita, não vai produzir, não vai prestar atenção.
06	Sim, satisfeito você se interessa pela instituição. É um conjunto, onde tudo influencia.
08	Com certeza, se eu não estou satisfeita com a empresa, deixo de me importar com o trabalho.
12	Pode. Colaboração importante.
18	Sim, se a pessoa não está contente com o trabalho, não estará disposta a realizar as atividades.
20	Sim, se está bem tudo é bom. Uma coisa leva a outra.
23	Com certeza, se não tiver satisfeita com o trabalho não vai realizar com qualidade.
27	Sim. Pessoas que estão insatisfeitas reclamam mais. Salário influencia.

Fonte: os autores.

Os processos cognitivos não são estáveis e se adaptam ao que deve ser realizado, nas condições existentes, e apresenta como um dos seus objetivos compreender como os indivíduos regulam a situação de trabalho, ao solucionar os problemas decorrentes da discrepância entre o que é prescrito (tarefa) e a realidade encontrada (ABRAHÃO; SILVINO; SARMET, 2005).

A satisfação no trabalho não reflete apenas a preocupação com a efetividade e a competitividade organizacionais, mas uma concepção social segundo a qual o trabalhador satisfeito com seu trabalho pode se tornar uma pessoa com mais possibilidades de ser um cidadão integrado à sociedade e a sua família e apresentar melhores índices de bem-estar físico e mental (SIQUEIRA; GOMIDE JUNIOR, 2007 apud PEREIRA; PALAVESINI, 2014).

Esses resultados corroboram Pereira e Plavesini (2014), os quais relatam que a satisfação exerce grande influência no trabalhador, afetando sua saúde tanto física quanto mental, além de afetar seu comportamento profissional e suas atitudes e repercutir em sua vida pessoal e familiar. Amplamente associada à saúde do trabalhador, algumas pesquisas têm mostrado que indivíduos mais satisfeitos com seu trabalho têm apresentado menos ocorrência de doenças, tanto físicas quanto psíquica.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o perfil sociodemográfico, em relação à pesquisa realizada em 2013 por Pereira e Palavesini (2014), os resultados não sofreram alterações significativas. Cabe salientar que não houve possibilidade da participação dos(as) 30 enfermeiros(as), visto que um estava de férias, um foi demitido e outro não compareceu no dia e local agendado para realização da entrevista.

Observou-se que os fatores ergonômicos cognitivos não são afetados pelo trabalho, tampouco afetam o seu funcionamento. Tais fatores, como a atenção, a memória e a resolução de problemas, permanecem dentro do esperado para cada sujeito, ou até mesmo acima da média, o que significa um bom desempenho do trabalhador em suas ativida-

des dentro da organização e também na sua vida pessoal. Também se pode concluir que em relação à pesquisa realizada em 2013 por Pereira e Palavesini (2014), os resultados não sofreram alterações significativas.

A partir dos resultados desta pesquisa, sugere-se que a equipe de enfermagem do HUST, apesar das atividades laborativas intensas, apresenta satisfação com o trabalho intrínseco (o quanto os indivíduos estão satisfeitos com o que fazem e a profissão que exercem). Também se apresentam satisfeitos com o que se refere às condições de trabalho (ambiente físico, iluminação, ventilação, etc.), e quanto às relações hierárquicas de poder, como a supervisão do trabalho, entre outros.

Comparando os resultados da presente pesquisa com a pesquisa realizada em 2013 por Pereira e Palavesini (2014), pode-se perceber que não houve alterações significativas nos resultados, entretanto, é importante observar que, tratando-se de insatisfação com o trabalho intrínseco, o índice da pesquisa atual foi mais elevado; em relação à insatisfação referente às condições de trabalho, o índice da pesquisa atual foi mais baixo e, em relação à insatisfação quanto às relações hierárquicas, também houve redução no índice.

Entende-se que o trabalho se configura como fator principal no processo de saúde e adoecimento dos trabalhadores. Apesar de os resultados obtidos na pesquisa não apresentarem indicativos de adoecimento na equipe de enfermagem ou de influência das condições de trabalho e deste próprio na saúde do trabalhador, mesmo alterando o turno de coleta dos dados, deve-se pensar em iniciativas de prevenção de doenças e promoção de saúde sobre os novos modos de viver e trabalhar no que se refere à saúde dos trabalhadores.

Sugere-se que sejam realizadas mais pesquisas neste campo, pois se entende a importância do profissional de enfermagem no cuidado ao paciente, e também a importância do cuidado com esse profissional.

Case study about cognitive ergonomic factors in the process of interaction between employee and organization

Abstract

This research denotes an investigation in order to identify the cognitive ergonomic factors that affect the process of interaction between employee and organization, and characterizes the satisfaction of the worker to his or her work. Data were obtained by performing three psychological tests, questionnaires and interviews, applied to 27 nursing professionals from Hospital Universitário Santa Terezinha (HUST), Joaçaba, SC. It was observed that the cognitive ergonomic factors are not affected by the work nor affect their operation. It seems that HUST nursing staff, in spite of intensive labor activities, shows satisfaction with the intrinsic work. The staff is also satisfied with their work in relation to working conditions (physical environment, lighting, ventilation, etc.), and in relation to the hierarchical power relations. Comparing the results of this research to the one conducted in 2013, by Pereira and Palavesini (2014), one can see that there were no significant changes in the results, however, it is important to notice that in the case of dissatisfaction with the intrinsic work, the current research index was higher; in relation to dissatisfaction related to working conditions, the current research index was lower and, in relation to dissatisfaction with the hierarchical relationships, there was also a reduction in the index.

Keywords: Cognitive ergonomics. Satisfaction. Worker. Organization.

REFERÊNCIAS

ABRAHÃO, Júlia Issy; SILVINO, Alexandre Magno Dias; SARMET, Maurício Miranda. Ergonomia, cognição e trabalho informatizado. **Psicologia Teoria e Pesquisa**, Brasília, . v. 21, n. 2. maio/ago. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v21n2/a06v21n2.pdf>>. Acesso em: 02 set. 2014.

ABRANTES, José. A Ergonomia Cognitiva e as Inteligências Múltiplas. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 8., 2011, Resende. **Anais... SEGET**: Resende, 2011. Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/artigos11/55314676.pdf>>. Acesso em: 02 set. 2014.

CARLOTTO, Mary Sandra; CÂMARA, Sheila Gonçalves. Propriedades psicométricas do Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23). **Psico-USF**, Canoas, v. 13, n. 2, p. 203-210, jul./dez. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/psuf/v13n2/v13n2a07.pdf>>. Acesso em: 02 set. 2014.

CHAVES, Lilian Doris; RAMOS, Laís Helena; FIGUEIREDO, Elisabeth Niglio de. Satisfação profissional de enfermeiros do Trabalho no Brasil. **Acta Paul Enferm.**, v. 24, n. 4, p. 505-513, 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ape/v24n4/a10v24n4.pdf>>. Acesso em: 02 set. 2014.

CURA, Maria Leonor Araújo Del; RODRIGUES, Antonia Regina Furegato. Satisfação profissional do enfermeiro. **Rev. latino-am. enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 7, n. 4, p. 21-28, outubro 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v7n4/13485.pdf>>. Acesso em: 02 set. 2014.

KELLOG, C. E. Teste Não Verbal de Inteligência Geral: Beta-III. In: RABELO, Ivan Sant'Ana et al. **Padronização Brasileira**. Tradução Maria de Lourdes Duprat Teixeira da Silva. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011.

PEREIRA, Ana Paula; PALAVESINI, Juliana. Influência de Fatores Ergonômicos Cognitivos e Satisfação no Processo de Interação entre Trabalhador e Organização. In: CONGRESSO ISMA, 14., 2014, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre, 2014.

RUEDA, Fabián Javier Marín. **Teste de Atenção Concentrada**: TEACO-FF. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2009.

RUEDA, Fabián Javier Marín. **Teste Pictórico de Memória**: TEPIC-M. São Paulo: Vetor, 2007.

TERENCE, Ana Cláudia Fernandes; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. **Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais**. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 26., 2006, Fortaleza. Anais... Fortaleza: ENEGEP – ABEPRO, 2006. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2006_tr540368_8017.pdf>. Acesso em: 02 set. 2014.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso**: Planejamento e Métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.