



University of
Texas Libraries



e-revist@s



Centro Universitário Santo Agostinho



revistafsa

www4.fsnet.com.br/revista

Rev. FSA, Teresina, v. 16, n. 2, art. 10, p. 183-198, mar./abr. 2019

ISSN Impresso: 1806-6356 ISSN Eletrônico: 2317-2983

<http://dx.doi.org/10.12819/2019.16.2.10>

DOAJ DIRECTORY OF
OPEN ACCESS
JOURNALS

WZB
Wissenschaftszentrum Berlin
für Sozialforschung



Atenção à Saúde do Servidor Público: Uma Análise do Sistema Integrado na Perspectiva de Escolhas de Adoção e de uso e sua Relação na Mudança Organizacional

Public Servant Health Care: An Analysis of the Integrated System from the Perspective of Adoption and use Choices and its Relation in Organizational Change

Aurea Maria Resende de Freitas

Mestra em Administração pela Universidade Federal de Viçosa

E-mail: aurea@ufv.br

Amélia Carla Sobrinho Bifano

Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade de São Paulo

Professora da Universidade Federal de Viçosa

E-mail: abifano@ufv.br

Endereço: Aurea Maria Resende de Freitas

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, Universidade Federal de Viçosa – Av. P. H. Rolfs, s/n, Campus Universitário, CEP: 36570-087, Viçosa-MG, Brasil.

Endereço: Amélia Carla Sobrinho Bifano

Departamento de Economia Doméstica, Universidade Federal de Viçosa – Av. P. H. Rolfs, s/n, Campus Universitário, CEP: 36570-087, Viçosa-MG, Brasil.

Editor-Chefe: Dr. Tonny Kerley de Alencar Rodrigues

Artigo recebido em 12/09/2018. Última versão recebida em 01/10/2018. Aprovado em 02/10/2018.

Avaliado pelo sistema Triple Review: a) Desk Review pelo Editor-Chefe; e b) Double Blind Review (avaliação cega por dois avaliadores da área).

Revisão: Gramatical, Normativa e de Formatação



RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo compreender o impacto do artefato tecnológico Sistema Integrado de Atenção Saúde do Servidor (SIASS) na atividade e na regulação dos processos de trabalho e identificar como um sistema integrado de informação pode modificar dimensões coletivas, cognitivas e organizacionais do trabalho em uma unidade do SIASS. Com uma abordagem qualitativa, utilizou-se como marco teórico a orientação epistemológica na perspectiva da Teoria do Agir Organizacional, cujo uso da tecnologia é uma escolha organizacional, onde as ações e decisões dependem da interação entre diferentes níveis, dos diversos agentes sociais envolvidos no processo. A estratégia de pesquisa adotada foi um *estudo de caso*, empregando-se da metodologia da análise ergonômica da atividade e dos conjuntos analíticos da combinação de escolhas relacionadas à concepção, adoção e uso de artefatos de tecnologia. Foi possível perceber que tais artefatos são concebidos por meio de conjuntos de regras negociadas e podem modificar as dimensões coletivas, cognitivas e organizacionais do trabalho, encorajar os sujeitos a alterarem o processo de regulação de acordo com o aumento ou diminuição da heteronomia e produzir novas regras de regulação.

Palavras chave: Tecnologia. Teoria do Agir Organizacional. Processo de Ação e Decisões. Mudança Organizacional.

ABSTRACT

The objective of this research was to understand the impact of the technological artifact Integrated Servant Health Care System (SIASS) on the activity and regulation of work processes and to identify how an integrated system of information can modify collective, cognitive and organizational dimensions of work in a unit of SIASS. Through a qualitative approach, the epistemological orientation was used as theoretical mark in the perspective of the Theory of Organizational Act, whose use of technology is an organizational choice, where actions and decisions depend on the interaction between different levels of the various social agents involved in the process. The research strategy adopted was a case study, using the methodology of the ergonomic analysis of the activity and the analytical sets of the combination of choices related to the design, adoption and use of technology artifacts. It was possible to realize that such artifacts are designed through negotiated sets of rules and can modify the collective, cognitive and organizational dimensions of work, encourage subjects to change the regulation process according to the increase or decrease of heteronomy and produce new rules of regulation.

Key words: Technology. Theory of Organizational Act. Action Process and Decisions. Organizational Change

1 INTRODUÇÃO

Em 2006, a atenção à saúde do servidor público, com a instituição do Sistema Integrado de Saúde Ocupacional do Servidor Público Federal (SISOSP), passa a ser uma atribuição da área de gestão de pessoas.

Para Carneiro (2006), nas organizações, a área de gestão de pessoas encontra dificuldades para gerenciar os assuntos relacionados à saúde do trabalhador, visto que, a mesma, assume contextos relativos ao funcionamento administrativo-financeiro, e com exigências e orientação voltadas para resultados. Assim, o gestor opta por considerar a saúde do trabalhador como questão a ser resolvida e controlada pela medicina.

No Brasil, até a Constituição Federal (CF) de 1988, os mecanismos de proteção à saúde do trabalhador estavam limitados às normas reguladoras da CLT, pautados pelo conceito de saúde ocupacional, com foco na preservação da força de trabalho e restrito às atividades de assistência e fiscalização.

As conquistas sociais alcançadas por meio da CF de 1988, universalizou o direito à saúde estabelecido na Lei 8080/1990 que criou o Sistema Único de Saúde (SUS), e estabeleceu a Lei 8112/91, que criou o Regime Jurídico Único (RJU), no qual foram regulamentadas as licenças médicas e aposentadorias por invalidez, porém sem abordar as questões da promoção e da manutenção da saúde do servidor.

Em 2006, foi criado do Sistema Integrado de Saúde Ocupacional do Servidor Público Federal (SISOSP), que teve como objetivo coordenar e integrar ações e programas nas áreas de assistência à saúde, perícia oficial, acompanhamento, promoção e prevenção da saúde dos servidores da administração pública federal. Em 2009, este sistema foi substituído pelo Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Federal (SIASS), (BRASIL, 2009).

Em 2013, a Secretaria de Gestão Pública (SEGEP) do MPOG instituiu diretrizes gerais de promoção à saúde do servidor público federal, a serem implantadas pelas áreas de gestão de pessoas de forma descentralizada e transversal. Tais diretrizes apontam como prioridade a educação em saúde, a prevenção dos riscos, agravos e danos à saúde do servidor, a melhoria dos ambientes, e a organização dos processos de trabalho, de modo a ampliar a conscientização, a responsabilidade e a autonomia dos servidores para a construção de uma cultura de valorização da saúde por meio de hábitos saudáveis de vida e de trabalho (BRASIL, 2013).

Ramminger e Nardi (2007) apontam a vulnerabilidade das ações voltadas à atenção da saúde do servidor público que, não integram uma política pública, ficando à mercê dos

diferentes governos, cujos os enunciados da saúde do trabalhador parecem ter uma frágil penetração em uma área ainda hegemônica da Medicina do Trabalho. Os autores assinalam que o servidor público, como trabalhador, não tem merecido investimento, apenas controle, em consonância com um longo histórico de desvalorização de sua atividade.

Entendemos que a utilização da tecnologia, através de Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS), assim como os procedimentos de organização do trabalho, por meio de diretrizes contidas em normatização sobre atenção e saúde do servidor público, o estabelecimento de requisitos a serem cumpridos pelos sujeitos agentes, são muito recentes no serviço público e requerem decisões e posicionamentos desses sujeitos, em situações ainda pouco estudadas.

Neste estudo utilizamos os conjuntos analíticos de ações e decisões propostos por (MASINO; ZAMARIAN, 2003; ZAMARIAN; MAGGI, 2006; MASINO, 2011) na perspectiva de escolha organizacional quanto à concepção, adoção e uso de artefatos de tecnologia. Em particular, em relação à utilização do SIASS, procuramos compreender o impacto desta tecnologia na atividade e a regulação dos processos de trabalho. Uma reflexão sobre as relações entre os agentes sociais envolvidos na utilização do SIASS, poderá ajudar a compreender até que ponto os sistemas de informação podem modificar dimensões coletivas, cognitivas e organizacionais do trabalho; encorajar os sujeitos a alterarem o processo de regulação de acordo com o aumento/diminuição da heteronomia; produzir novas regras de regulação (autonomia).

Contribuições para o entendimento do tema no âmbito das ciências sociais, poderá ser percebidos utilizando a orientação epistemológica na perspectiva da Teoria do Agir Organizacional (TAO), na qual as organizações são vistas como um processo dinâmico de ações e de decisões e com possibilidades efetivas de intervenção por parte dos indivíduos (MAGGI, 2006).

Além disso, este estudo poderá constituir-se um aporte teórico relevante ao estudo da atividade de trabalho em situações relativamente novas, na administração pública.

No item seguinte será apresentado o aporte teórico e procedimentos metodológicos utilizados para o desenvolvimento do estudo e para a consecução dos objetivos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Entendendo, conforme assinalado por Masino e Zamarian (2003), o uso de um sistema informatizado como um artefato da tecnologia da informação e, em particular, os baseados em

software, ou seja, um instrumento, com um conjunto de regras, que são executadas por uma máquina e, por outro lado, causa um impacto regulador nas atividades de trabalho.

Os artefatos de tecnologia da informação, ao permitir o gerenciamento de dados, têm o potencial de intervir diretamente e permear todos os principais processos organizacionais. Por isso, desempenham um papel especial para as organizações, diferenciado do papel desempenhado por outras tecnologias e outros artefatos (MASINO; ZAMARIAN, 2003).

No início da década de 1990, as empresas, em suas diversas áreas de gestão administrativa, humana e financeira, de comunicação e treinamento, bem como nas áreas de organização do trabalho e de equipes de trabalho foram levadas a pensar na implementação de soluções técnicas inovadoras para atender suas necessidades mais específicas, ganhar produtividade e aproveitar vantagem competitiva (BOBILLIER CHAUMON, 2003).

Greenan *et al.* (2004, p.1), assinalam que o desenvolvimento de tecnologias de informação e comunicação, muda a organização do trabalho dos gestores e, ao serem difundidas dentro de outros grupos socioprofissionais, leva a uma “homogeneização da relação com o trabalho, o que requer mais autonomia, mais comunicação, mais reuniões, mais tarefas indiretas”.

As escolhas organizacionais se processam nos diferentes níveis de ação e decisão e têm impacto na estruturação do trabalho. O ritmo e sofisticação do desenvolvimento tecnológico têm produzido consequências visíveis no trabalho. A tecnologia, enquanto racionalidade técnica do processo de ação, é concebida como escolha organizacional, na qual interagem ações e decisões de diferentes níveis na construção da regulação do processo de trabalho, e não como uma variável externa ou decorrente exclusivamente da construção social (MASINO, 2005; MAGGI, 2007; SILVA; VASCONCELOS, 2017).

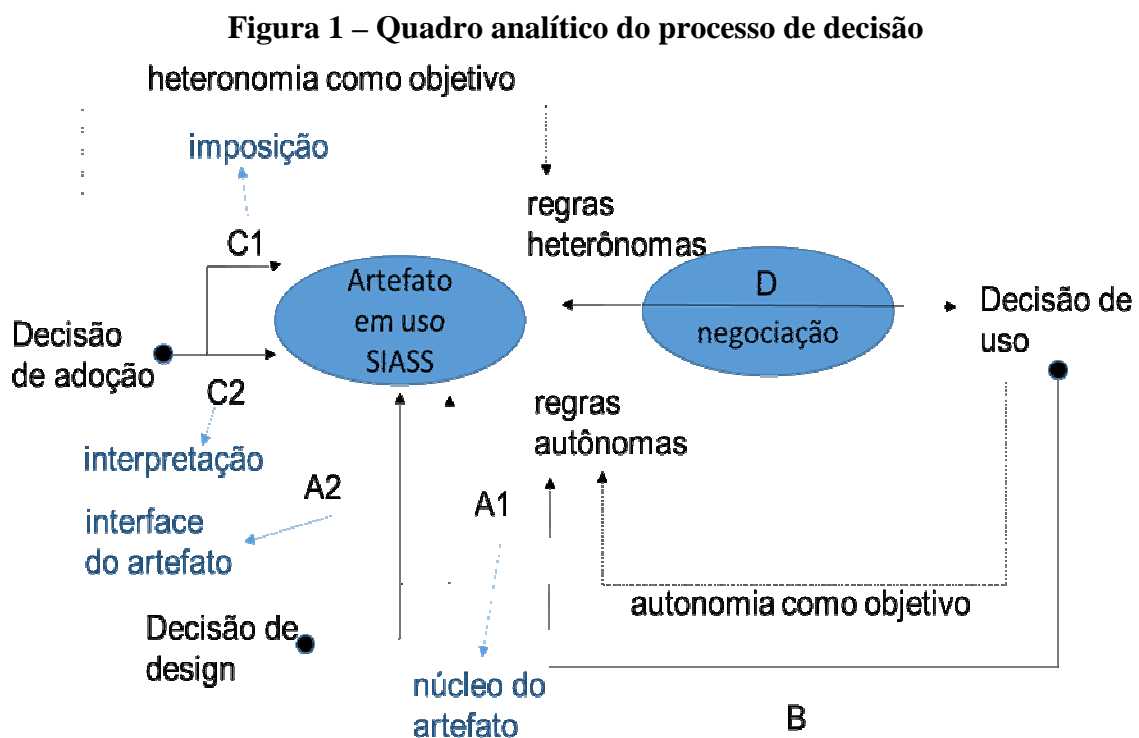
A administração pública tem utilizado artefatos da tecnologia de sistemas integrados e informatizados para gerir o seu quadro financeiro de matérias e recursos humanos, como por exemplo: o Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI); o Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE); Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF); Sistema Integrado de Serviços Gerais (SISG) e Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS), dentre vários outros.

Bobillier Chaumon (2003), assinalou o paradoxo dos sistemas informatizados que, além dos serviços que podem prestar na gestão de atividades humanas e profissionais, podem mudar as dimensões coletiva, cognitiva e organizacional do trabalho. Para este autor, ao modificar as formas de organização do trabalho, as tecnologias afetam seus modos de expressão e transformam seu conteúdo. Além disso, mudam a relação entre o indivíduo e seu

objeto de trabalho e podem, em determinadas situações, induzir uma carga de trabalho adicional pela deterioração das condições de trabalho.

Masino e Zamarian (2003) assinalam que regras, restrições e oportunidades derivam das escolhas de design, adoção e uso do artefato. As escolhas representam o resultado de processos de decisão que interagem dinamicamente entre si.

Com uma adaptação do esquema gráfico proposto por Masino e Zamarian (2003), procuramos representar graficamente, na Figura 1, as principais relações dinâmicas de interação entre os processos de ação e decisão do artefato SIASS.



Fonte: Adaptado de Masino e Zamarian (2003).

(A1)- Decisões de design, o núcleo do artefato, de acordo com o conhecimento técnico, objetivos, necessidades e solicitações. Refere-se aos elementos que não estão diretamente conectados às escolhas dos usuários, porque eles não têm acesso a tais elementos do artefato e não podem alterá-los. Não há opções envolvidas, eles têm que aceitar os elementos como eles são. Por exemplo, se considerarmos o SIASS seu núcleo, inclui todos os algoritmos e rotinas codificados.

(A2)- Decisões de design, interface do artefato, que estão conectados às opções de uso. As escolhas feitas pelo design de interface do artefato têm uma grande influência no comportamento real dos usuários. A interface representa os 'meios' pelos quais os usuários

podem 'apropriar' o artefato. No SIASS, refere-se aos comandos e menus que podem ser acessados e usados pelo operador, o arranjo visual dos campos, o tipo de informação que pode ser inserida os menus, listas de opções, botões, dentre outros.

O núcleo e a interface do artefato são o resultado das interpretações dos designers e refletem suas habilidades, objetivos, valores, percepções, dentre outros, sobre o ambiente organizacional em que o mesmo será usado. São um conjunto de decisão importantes, assim, as escolhas tecnológicas são, escolhas organizacionais (MASINO; ZAMARIAN, 2003)

(B)- É por meio das decisões de uso que os usuários se apropriam do artefato nos processos de trabalho. O artefato em uso refere-se às interpretações dos usuários e os filtros cognitivos que definem o que realmente é o artefato para os usuários. As regras autônomas no processo de trabalho são introduzidas por meio das decisões de uso. Maggi e Masino (1999) fazem distinção entre aspectos autônomos (autorregulados) e aspectos heterônomos (heterorregulados) nos processos de trabalho, onde é possível distinguir entre regras e procedimentos (formais e informais) que são gerados pelos atores.

(C1)- As decisões de adoção influenciam a interface do artefato em uso, empurrando ou impondo os usuários a certas modalidades e interpretações específicas de uso (C2). Por exemplo, os gerentes podem encorajar certas habilidades e desencorajar outras; selecionar usuários com certos tipos de conhecimento, pedir aos usuários que insiram certos tipos de informação, e assim por diante. Eles também podem influenciar diretamente a interface do artefato ao não permitir que os usuários (formal ou informalmente) acessem determinadas partes ou interface do artefato. As decisões de adoção podem ser vistas como uma forma de obter controle sobre o processo de trabalho, controlando as escolhas de uso; têm objetivo implícito de introduzir regras heterônomas no processo de trabalho. Os artefatos são, nesse aspecto, os principais veículos de controle por meio de restrições e regras de ação (MASINO; ZAMARIAN, 2003).

As decisões de design (A), de adoção (C) e de uso (B) podem divergir de maneiras significativas. As regras heterônomas, vindas do processo de adoção (C) e regras autônomas, auto gerenciadas pelos operadores (B) interagem em um processo de negociação (D), resultando em arranjos estruturais reais, locais e transitórios (REYNAUD, 1988). O processo de negociação pode ter vários recursos, pode ser muito explícito e consciente (quando os usuários e os adotantes percebem claramente que o artefato em uso é o objeto de tal negociação) e também pode ser bastante implícito e não totalmente consciente e, pode, ainda, levar à cooperação ou a conflitos e lutas dentro da organização (MASINO; ZAMARIAN, 2003).

As regras são o resultado de uma negociação; seu uso pode ser contestado. Eles são objeto de luta e são transformados durante a produção e reprodução da vida social (GIDDENS, 1987).

3 METODOLOGIA

Este artigo é parte dos estudos de uma tese de doutorado que está em andamento, e visa apreender a construção e desenvolvimento do agir organizacional, que se dá nos processos de regulação de ações e decisões dos sujeitos envolvidos (gestores, equipe de saúde e servidores) frente à implantação da política de atenção à saúde do servidor público federal e como esta política tem impactado no trabalho. A pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Viçosa (CEP/UFV), apreciado e aprovado de acordo com o Parecer Consubstanciado do CEP, número 2.058.233/2017, estando de acordo com as resoluções no 466/2012 e 510/2016, do Conselho Nacional de Saúde.

A pesquisa é de abordagem qualitativa, gerando condições abrangentes e holísticas, em contextos organizacionais e sociais (GODOY, 2010). Preocupa-se com o significado dos fenômenos e processos sociais, levando em consideração as motivações, crenças, valores e representações sociais que permeiam a rede de relações sociais (PADUA, 2012). A estratégia de pesquisa adotada foi de um estudo de caso. Especificamente, visa à compreensão de como se dá a utilização do SIASS, numa unidade, localizado em uma Instituição Federal de Ensino.

Os procedimentos e estratégias, com a fundamentação teórica e construção das informações coletadas no trabalho de campo, deram-se por meio de diário de campo, pesquisa bibliográfica e documental, análise ergonômica da atividade, entrevistas em profundidade e de auto confrontação.

O estudo está sendo realizado no Serviço de Saúde Ocupacional e Qualidade de Vida (SSQ), que pertence à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PGP), da Universidade Federal de Viçosa (UFV). Ao Serviço de Saúde Ocupacional e Qualidade de Vida (SSQ), além da competência regimentar de desenvolver e implementar políticas de prevenção e a melhoria da qualidade de vida do servidor, dentre outras atribuições, compete gerir o Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS).

O SIASS, vinculado ao SIAPE, é de uso obrigatório. Foi concebido para a gestão e controle das ações da saúde e segurança no trabalho dos servidores, na forma de prontuário eletrônico de saúde, tendo como especificidade o acompanhamento da Política de Atenção à Saúde e Segurança do Trabalho do Servidor (PASS). Foi desenvolvido para acesso via

internet, permite diferentes níveis de acesso, definidos de acordo com os perfis envolvidos em cada submódulo. A coleta, a sistematização e a análise de informações coletivas do sistema têm objetivo de constituir a base para a formação do perfil epidemiológico dos servidores, para a gestão qualificada das questões relativas à saúde do servidor. Contempla informações sobre a saúde do servidor público do Poder Executivo Federal, incluindo os aspectos relativos às perícias em saúde, exames médicos periódicos, promoção à saúde, vigilância dos ambientes e processos de trabalho, concessões de adicionais ocupacionais, exames de saúde para investidura em cargo público, além de informações gerenciais (BRASIL, 2014, p.11).

Para a construção do presente estudo, foi realizada observação em atividade, abordagens em conversas e entrevista de auto confrontação com operadores do sistema no período de maio/2017 a março/2017. Foram escolhidas situações de trabalho que envolveram o agendamento de perícia singular e junta oficial, bem como o registro de atestado médico no SIASS.

4 RESULTADOS

Os resultados foram apresentados considerando as ações e decisões de uso do SIASS e a explicitação de ações e decisões de uso do SIASS.

4.1 As ações e decisões de uso do SIASS

A equipe administrativa do SIASS é composta por servidores com competência para apoiar o desenvolvimento de ações de atenção à saúde, segurança do trabalho e perícia oficial em saúde. É constituída por dois perfis de acesso ao sistema: o gestor e o operador administrativo.

As atividades e atribuições dessa equipe representam um fator importante para o correto funcionamento de todas as etapas do sistema. A equipe é responsável e atua na linha de frente do sistema fazendo o primeiro atendimento ao servidor usuário do sistema. Recebe todas as demandas de perícias médicas ou odontológicas singulares, ou por junta oficial e de registros de atestados. É responsável pela utilização das ferramentas do sistema no que diz respeito a controle de agenda do perito, à marcação de perícia, ao registro de atestado médico, à criação e montagem de Junta Médica Oficial.

É uma atividade que requer uma atenção ao servidor usuário e, ao mesmo tempo, uma sequência rápida de ações e decisões. Por exemplo, no caso de um usuário apresentar um atestado médico requer: conferência de informações no documento apresentado, como nome,

número de dias de afastamento, CID, data do atestado, carimbo e registro no conselho do profissional emitente; consulta no SIASS se existe registro de afastamento anterior; decisão conforme for o caso, por registro do atestado, agendamento de perícia singular, ou junta oficial de saúde.

O software foi concebido para permitir que o operador, numa sequência lógica preencha os campos necessário de cada etapa, apresentando todas as opções possíveis de forma clara e sequencial. Essa concepção representa um exemplo de um artefato cognitivo deliberadamente projetado para apoiar o operador, economizando recursos cognitivos.

Ele permite ao operador monitorar registros anteriores do servidor, reduzindo a probabilidade de ações e decisões que gerem registros incorretos.

Entretanto, existem outras características neste campo e na transformação organizacional. A introdução deste Subsistema para gerenciar os aspectos relacionados à atenção à saúde do servidor representa, também, uma forma de controle e de imposição de regras para a tomada de decisão por parte do gestor de pessoas e do governo central (Ministério do Planejamento). Para ter acesso ao sistema, cada operador deve ter seu nível de acesso (anteriormente) definido pelo gestor de pessoas da instituição. Deve fazer o login com o CPF e a senha, que remete ao nível de acesso previamente autorizado. Os operadores têm acesso aos procedimentos e as funções atualmente ativas no sistema para o seu nível de acesso.

A decisão de adoção do artefato por parte do governo central, representa uma imposição de regras heterônomas no processo de trabalho através da mediação do artefato. Ao decidir pela adoção influenciaram a interface do artefato e as decisões de uso: os operadores podem acessar as funções do sistema apenas de forma limitada (as funções nem sempre estão todas disponíveis) e de maneira controlada (por meio de login e senha).

Por outro lado, ao incorporar as regras em artefatos, permite uma redução do número de regras que os operadores devem lembrar e recordar ativamente. Dessa forma, eles percebem que há menos regras definindo a tarefa.

Relativo à decisão do design, o software certamente é o resultado de muitos fatores como a incorporação de muitas prescrições legais necessárias para gestão da atenção à saúde do servidor, o que permite evitar problemas legais, gerados por erros formais cometidos pelos operadores. O sistema está em uso desde 2012 e ao longo dos anos, foram adicionadas ao núcleo inicial algumas novas regras por alteração da legislação e também relativas ao comportamento e experiência de muitos indivíduos que operam o sistema.

Em relação à melhoria do software, pode-se verificar dois processos: o setor encarregado dos procedimentos e informações internas transmite, por comunicado, através de um sistema direto para todos os operadores que, ao acessar o sistema têm a informação sobre o novo procedimento. Por outro lado, simultaneamente, a nova versão do software é atualizada.

Masino e Zamarian (2003) assinalam que o artefato em uso é um dispositivo para mediação entre as regras impostas pela gestão e as regras reais de trabalho estabelecidas pelos próprios operadores. Pode haver um conflito entre esses dois tipos de regras. O conflito potencial diz respeito ao artefato em uso, que é a forma como o artefato é interpretado pelos usuários nos processos de trabalho. Diz respeito às informações que os usuários inserem no sistema, o conhecimento dos operadores de como o sistema funciona.

O reconhecimento de que a gestão dá às competências dos operadores, institucionaliza a codificação das práticas efetivas nos procedimentos embutidos no artefato. Isso pode ser interpretado como uma negociação implícita entre as regras, proveniente de decisões de adoção e design, e as regras autônomas, provenientes de decisões de uso.

4.2 Explicitação de ações e decisões de uso do SIASS

Neste item, serão explicitados duas situações de ações e decisões de uso do SIASS evidenciando, nos termos da Teoria do Agir Organizacional (Maggi, 2006), a autonomia, heteronomia e discricionariedade na atividade e como as decisões de concepção influenciam a estruturação do processo de trabalho.

Situação 1: O operador do SIASS, ao constatar que o período do atestado médico apresentado pelo servidor coincide com férias agendadas (no SAIPE), contata o setor responsável pelo controle de férias na instituição; este, por sua vez, relata que, para alterar no sistema, depende da unidade de lotação do servidor. O operador comenta que tem um prazo (estabelecido em legislação) para registrar a demanda do atestado. Tanto o operador administrativo, como o operador perito, ao efetivar o lançamento do período da licença o SIASS emite uma mensagem de conflito. E eles (operadores) têm a possibilidade de ignorar essa mensagem e concluir o lançamento do registro do atestado, concedendo a licença, que sobrepõe às férias agendadas no SIASS. Entretanto, o conflito de afastamento (licença médica e férias) gera inconsistência no cadastro do servidor. O operador (administrativo ou perito) esclarece ao servidor usuário que o lançamento da licença médica será efetuado sobrepondo as férias; e, se o servidor não procurar sua chefia para modificar a informação, vai ficar

registrado na unidade, como férias. Assim, dá ao servidor a responsabilidade de modificar sua alteração cadastral. Neste momento, o operador administrativo assinala que, anteriormente, o gestor do setor de cadastro de férias entendia que a responsabilidade pela alteração seria do operador do SIASS. Entretanto, essa forma não foi aceita pela equipe administrativa de operadores, pois a responsabilidade de tal modificação cabe ao servidor, juntamente com a sua chefia imediata.

O exemplo dessa situação de conflito, também se aplica ao afastamento por treinamento (capacitação) e ou outro tipo de licença anteriormente registrada no cadastro do servidor, que coincida, posteriormente, com afastamento por licença médica.

Nessa situação fica clara a questão da autonomia, heteronomia e discricionariedade na atividade. Evidenciou-se o que foi sinalizado por Masino e Zamarian (2003) sobre como as decisões de concepção influenciam diretamente a estruturação do processo de trabalho, sobretudo quando conjugadas com as decisões de adoção. Além disso, ficou evidenciado que o sistema oportuniza uma maior uniformidade das ações de controle por parte dos operadores, uma vez que o mesmo pode “guiar” por meio de mensagens de inconsistência, as opções que os operadores poderiam executar, reduzindo a margem para a variabilidade.

As regras materializadas nas características e funcionalidades da ferramenta tecnológica por mediação das decisões de concepção. Sendo evidenciado que os responsáveis pela definição material da tecnologia optaram, naturalmente, pela codificação da emissão de alerta no momento que se verificasse um conflito com outro afastamento do servidor (férias, licença para capacitação, dentre outras). Assim, as ações e decisões de concepção acabaram por ter influência nas ações de uso dos operadores na interação com a tecnologia.

Na análise foram observados elementos em nível da apropriação e uso da tecnologia por parte do operador: na situação de uma mensagem de alerta de conflito de motivos de afastamento (férias/licença médica), o operador perito optou por ignorar a mensagem de alerta e continuar o lançamento da perícia médica. Em um momento seguinte, o operador (administrativo) sabia de que antemão que teria que proceder a uma ação corretiva. O saber profissional permite poupar tempo, relativamente às ações seguintes de relevância, para o correto registro de informações. Ilustra tal afirmação as situações em que o operador (perito) optava por ignorar mensagem de inconsistência e continuava o registro da perícia e consequentemente a emissão do laudo pericial, pois, legalmente a licença médica se sobrepõe às férias, se o evento ocorrer antes do início das férias. A situação era constrangedora para os operadores administrativos, pois isso restringe o cadastro do período de afastamento nos subsistemas correlatos. Para conseguir o registro cadastral correto, o operador depende de

contatar outros setores (unidade de cadastro e unidade de lotação do servidor), ação que permite não decorrer em inconsistência de registro, após a mensagem de inconsistência ter o “aceite” do operador.

Apesar de o SIASS dispor de regras de funcionamento vinculadas ao SIAPE que, supostamente, libertariam os operadores dos demais acertos cadastrais no assentamento funcional do servidor, na prática, os operadores relatam que as inconsistências com os dados registrados precisam ser acertadas nos dois sistemas.

Situação 2: No caso de problema de acesso à internet, o operador administrativo não consegue liberar a agenda do perito que, por sua vez, não consegue acessar o sistema e consequentemente, a perícia não é realizada, revelando-se incoerente com aquelas ações/decisões que os operadores assumiam antes da introdução da tecnologia. Esta “apropriação inesperada”, a dependência do acesso ao artefato tecnológico (Masino; Zamarian, 2003), possível através da produção de regras autônomas, não contribuiu para a eficiência global do sistema, gerando um gasto do tempo do usuário que é obrigado a retornar para a efetivação da perícia, quando a unidade dispuser de conexão com a internet.

Por meio das observações de análise de trabalho foi possível perceber os constrangimentos interpostos diariamente na atividade de trabalho. As principais questões observadas referem-se à interatividade como o sistema; falta de funcionalidade de alguns mecanismos (por exemplo, parecer da equipe multiprofissional); problemas de acesso à internet; cumprimento, por parte do usuário, dos prazos para registro de atestado; dependência de outros setores, no caso de licença médica conflitar com férias já agendadas; relatórios inconsistentes; falta flexibilidade de escolha de dados no relatório que se necessita gerar; o fato de a instituição não ter acesso integral ao banco de dados de saúde de seus próprios servidores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento da tecnologia é um processo social e dinâmico, o artefato tecnológico é um objeto interno à regulação sobre o qual recaem reinterpretações em conformidade com a combinação de ações e decisões de concepção, de adoção e de uso. A interação do homem com a tecnologia produz uma história dinâmica entre as diferentes ações/decisões que são processadas. As escolhas de concepção, adoção e uso são determinantes para a maior ou menor influência dos artefatos na estruturação do trabalho.

O debate epistemológico produzido pela TAO, uma terceira via para o entendimento da tecnologia na organização, ganha espaço na análise, e a regulação deste processo deve ser vista em constante modificação ao longo do tempo. Deste modo, no caso do SIASS, buscamos mostrar como esta tecnologia se materializa na instituição.

A análise ergonômica do trabalho realizada ao longo pesquisa, bem como a vivência da pesquisadora que faz parte da equipe de trabalho da unidade pesquisada, possibilitaram explorar o grau de alinhamento entre as apropriações da ferramenta tecnológica por parte dos operadores do sistema e compreender as decisões de concepção, adoção e uso. Possibilitou elencar os constrangimentos na interface com a tecnologia, e algumas apropriações inesperadas de algumas das suas funcionalidades.

Apesar de a Política (PASS) estar amparada legalmente, verificou-se que dos eixos: assistência à saúde, perícia oficial, promoção, prevenção e acompanhamento da saúde do servidor, possuem normatização para implementação de ações de prevenção e promoção da saúde, normatizado por meio da Norma Operacional de Saúde do Servidor (NOSS) e a perícia em saúde, estabelecida no Manual de Perícia Oficial em Saúde.

Com a implantação do SIASS, houve a expectativa de melhoria da concepção de medicina do trabalho e saúde ocupacional para a concepção de saúde do trabalhador. Entretanto, o sistema que foi concebido para a gestão e controle das ações da saúde e segurança no trabalho dos servidores, visando a implementação da Política de Atenção à Saúde e Segurança do Trabalho do Servidor (PASS), não se estabeleceu em nível da unidade pesquisada para a formação do perfil epidemiológico dos servidores.

Observa-se, no caso em análise, que o foco principal do SIASS tem sido as perícias em saúde e nos exames de saúde para investidura em cargo público, ficando relegado ao acaso, e por vezes não executados, por exemplo, os exames médicos periódicos, as ações mais efetivas de promoção à saúde.

Na busca de integrar as ações de atenção à saúde do servidor, o governo federal está migrando os registros para um sistema que objetiva integrar as informações vigilância dos ambientes e dos processos de trabalho e concessões de adicionais ocupacionais para um submódulo denominado “Médico ou Engenheiro do Trabalho”.

A unidades SIASS estudada é reconhecida pelos usuários como unidade de Perícia Médica. Apesar do caminho já percorrido pela saúde e segurança do servidor público existe uma lacuna a ser preenchida por ações e decisões dos atores envolvidos e um vasto campo de pesquisa nas ciências sociais.

REFERÊNCIAS

BOBILLIER CHAUMON, M. Evolutions techniques et mutations du travail: émergence de nouveaux modèles d'activité. **Le Travail Humain**, v. 66 n. 2, p. 63-194, 2003. Disponível em: <<https://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2003-2-page-161.htm>>. Acesso em: 02 abr. 2018.

BRASIL. Decreto nº 6.833, de 29 de abril de 2009. Dispõe da implementação do Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal - SIASS e o Comitê Gestor de Atenção à Saúde do Servidor. **Diário Oficial da União**, Brasília, 30 abr. Seção 1, p 4, 2009.

BRASIL. Portaria Normativa nº 3, de 25 de março de 2013. Institui as diretrizes gerais de promoção da saúde do servidor público federal, que visam orientar os órgãos e entidades do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - SIPEC. **Diário Oficial da União**, Brasília, 27 mar. Seção I, p. 77, 2013.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Manual de perícia oficial em saúde do servidor público federal**. 2. ed. Brasília, 2014.

CLOT, Y.; ROCHEX, J.; SCHWARTZ, Y. **Les caprices du flux**: les mutations technologiques du point de vue de ceux qui les vivent. Paris: Editions Matrice, 1990. Disponível em: <<http://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k3323819n/f11.image>>. Acesso em: 15 abr. 2018.

GIDDENS A. **La constitution de la société**. Paris: PUF, 1987.

GODOY, A. S. Estudo de caso qualitativo. In: GODOY, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B. (Org.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais**: paradigmas, estratégias e métodos. São Paulo: Saraiva, 2010.

GREENAN, N.; HAMON-CHOL, S.; WALKOWIAK E. Autonomie et communication dans le travail: les effets des nouvelles Technologies. Premières Synthèses, **DARES**, v 20. n.1, mai. 2003. Disponível em: <<https://www.epsilon.insee.fr/jspui/bitstream/1/3671/1/2003.05-20.1.pdf>>. Acesso em: 17 abr. 2018

MAGGI, B. A mudança organizacional do trabalho e da empresa. In: Sznelwar, L.; Mascia, F. (Eds.). **Trabalho, Tecnologia e Organização**. São Paulo: Editora Blucher, p. 15-51, 2007.

MAGGI, B. **Do agir organizacional**: um ponto de vista sobre o trabalho, o bem-estar, a aprendizagem. São Paulo: Edgard Blücher. 2006.

MAGGI, B.; MASINO, G. **Niveaux de decision et modes de regulation**. Autonomie et discretion dans le processus de travail. CONDOR XI GDR-CNRS-FROG, 1999, Paris. *Actes du Seminaire*. Disponível em: <<https://hal.archivesouvertes.fr/file/index/docid/263303/filename/2007-12-03-1311>>. Acesso em 16 abr. 2018.

MASINO, G.; ZAMARIAN, M. Information technology artefacts as structuring devices in organizations: design, appropriation and use issues. **Interacting with Computers**, n 15, p.

693-707, 2003. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0953543803000596>>. Acesso em: 02 abr. 2018.

MASINO, G. La technologie comme rationalité technique. In Maggi, B. (Ed), **Interpréter l'agir: un défi théorique**. Paris: PUF, p. 183-201, 2011.

Masino, G. Partecipazione e innovazione organizzativa: una prospettiva critica. **Quaderni CREIC**, n. 1, p. 1-15, 2005. Disponível em: <http://www.creic.it/Quaderni/dp1_masino.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2018.

PÁDUA, E.M.M. **Metodologia da pesquisa: abordagem teórico-prática**. 17. ed. Campinas, SP: Papyrus, 2012.

REYNAUD, J.D. La regulation dans les organizations: regulation de controle et regulation autonome. **Revue Francaise de Sociologie** v. 29. n. 1, p. 5–18, 1988. Disponível em: <https://www.persee.fr/doc/rfsoc_0035-2969_1988_num_29_1_2475>. Acesso em: 23 mar. 2018.

SILVA, D.; VASCONCELOS, R. Entre a (pre) determinação e as possibilidades de regulação: uma proposta metodológica para interpretar a adoção e uso de tecnologias enquanto escolhas organizacionais. **Laboreal**. v. 13. n. 2, p. 9 – 23, 2017.

Como Referenciar este Artigo, conforme ABNT:

FREITAS, A. M. R; BIFANO, A. C. S. Atenção à Saúde do Servidor Público: Uma Análise do Sistema Integrado na Perspectiva de Escolhas de Adoção e de uso e sua Relação na Mudança Organizacional. **Rev. FSA**, Teresina, v.16, n.2, art. 10, p. 183-198, mar/abr. 2019.

| Contribuição dos Autores | A. M. R. Freitas | A. C. S. Bifano |
|--|------------------|-----------------|
| 1) concepção e planejamento. | X | X |
| 2) análise e interpretação dos dados. | X | X |
| 3) elaboração do rascunho ou na revisão crítica do conteúdo. | X | X |
| 4) participação na aprovação da versão final do manuscrito. | X | X |