

FERREIRA, Luiz Gustavo da Fonseca. Aumentando a produtividade e o bem-estar do trabalhador do conhecimento: mudanças no processo de trabalho e a utilização de um protótipo de sistema de informação. 92f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2014.

*"As pessoas são o ativo mais valioso de uma empresa" talvez seja o clichê mais antigo no mundo dos negócios. Peter Drucker, em um de seus livros mais famosos, reforça essa ideia ao afirmar que o recurso mais importante de uma companhia do século XX é o seu equipamento de produção, e o recurso mais importante de uma instituição (seja ela um negócio ou não) do século XXI é o seu trabalhador do conhecimento e sua produtividade. Ainda assim, evidências sugerem que organizações mundo afora estão se empenhando para atender demandas crescentes de produção e serviços dispondo-se de uma força de trabalho predominantemente insatisfeita, desmotivada e pouco comprometida. Nesse contexto, este trabalho teve como objetivo propor intervenções que, incorporadas a um processo de trabalho e a um protótipo de sistema de informação, possam proporcionar aumento de produtividade e bem-estar a uma equipe de trabalhadores do conhecimento. O desenvolvimento do protótipo e do processo que o acompanha foi operacionalizado seguindo a metodologia de pesquisa de design. No final, foram propostas e analisadas quatro sugestões: (1) Regime de trabalho intervalado; (2) Política de separação clara entre período de trabalho e descanso; (3) Redução de interrupções desnecessárias através de sensibilização da equipe e (4) Protótipo como intermediador de interrupções. A literatura fundamenta o nível de concentração de um indivíduo como um indicador de sua produtividade e bem-estar. Partindo desse pressuposto, e no intuito de avaliação, foi conduzido um estudo de caso onde foi mensurado o nível de concentração, em tempo real, reportado por uma equipe de desenvolvedores de sistemas antes e depois da introdução das intervenções propostas pelo estudo. No primeiro cenário – de controle, a equipe apresentou uma média de 6,16 } 0,26 de concentração subjetiva na escala de 1 a 10. No segundo cenário, inserindo as intervenções propostas pelo estudo, foi observado um aumento de 21,27% na média de concentração reportada, alcançando 7,47 } 0,24. Os resultados apresentam significância a um nível de*

*confiança de 99%, e portanto, apresentam evidências de que a adoção do protótipo e das estratégias propostas aumentaram de forma significativa o nível de concentração reportado pelos participantes do estudo.*