

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA - UNIFOR – MG
CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
AMANDA FREIRE DE CARVALHO

**A INFLUÊNCIA ERGONÔMICA NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES
LABORAIS: ESTUDO DE CASO EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO**

FORMIGA – MG
2015

AMANDA FREIRE DE CARVALHO

A INFLUÊNCIA ERGONÔMICA NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES LABORAIS:
ESTUDO DE CASO EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Curso de Engenharia de
Produção do UNIFOR-MG, como requisito
parcial para obtenção do título do bacharel
em Engenharia de Produção.
Orientador: Dr. Ronan Souza Sales.

FORMIGA – MG

2015

AMANDA FREIRE DE CARVALHO

A INFLUÊNCIA ERGONÔMICA NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES LABORAIS:
ESTUDO DE CASO EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Engenharia de Produção do UNIFOR-MG, como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Engenharia de Produção.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Ronan Souza Sales
Orientador

Prof. Carlyle Garcia Ribeiro
Membro da Banca Examinadora

Formiga, 10 de novembro de 2015

AGRADECIMENTOS

A Deus pela oportunidade e pelo privilégio que me foi dado em compartilhar tamanha experiência e, que me concedeu a concretização deste trabalho.

Aos meus pais Marcelo Antônio de Carvalho e Angélica Alvarenga Freire Carvalho, que, com muito carinho e apoio, não mediram esforços para que eu chegasse até esta etapa de minha vida.

À minha irmã, Daniella, pelo carinho, a força e o companheirismo e contribuição na construção deste trabalho.

Particularmente ao Sthênio, pela paciência, carinho e incentivo e por estarmos sempre juntos nos momentos mais importantes.

Aos amigos e colegas, pelo apoio constante, e pela espontaneidade e alegria na troca de informações e materiais numa rara demonstração de amizade e solidariedade.

Aos mestres, que me passaram o conhecimento e experiência necessária para ser uma profissional competente.

“Tente uma, duas, três vezes e se possível tente a quarta, a quinta e quantas vezes for necessário. Só não desista nas primeiras tentativas, a persistência é amiga da conquista. Se você quer chegar aonde a maioria não chega, faça o que a maioria não faz.”

Bill Gates

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo abordar um fenômeno essencial para a sobrevivência e desenvolvimento das organizações e de seus colaboradores, verificando o efeito da qualidade organizacional sobre a ergonomia e a motivação no trabalho. A ergonomia física e organizacional tem chamado à atenção de um número cada vez maior de corporações preocupadas com o crescimento dos problemas de saúde e produção relacionados a estes fenômenos. O estudo justifica-se pela necessidade de analisar os fatores ergonômicos ligados diretamente aos colaboradores, para que eles expressassem ideias de melhorias para um bom desempenho do trabalho que desenvolvem diariamente. A coleta de dados foi realizada através da aplicação de um questionário contendo 28 perguntas, aplicado a 20 funcionários da agência. Os resultados confirmam que os parâmetros ergonômicos na empresa estudada, são aceitos pelos colaboradores, podendo acrescentar algumas melhorias, como, a adaptação do ambiente de trabalho de acordo com as funções desempenhadas e a carga horária do colaborador, além de estruturação correta de mesas, cadeiras, equipamentos e de mais produtos utilizados na prestação de serviços oferecidos. Sendo assim, a unidade administrativa adequará um ambiente mais benéfico para os seus colaboradores, proporcionando neles um melhor desempenho.

Palavras-chave: Ergonomia. Desempenho. Qualidade de Vida.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Ergonomia aplicada ao trabalho	18
FIGURA 2: Importância da ergonomia para a empresa	22

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Realização com a vida profissional	32
GRÁFICO 2 – Vontade de mudar de profissão	33
GRÁFICO 3 – O colaborador gosta da empresa que trabalha	33
GRÁFICO 4 – O colaborador gosta do que faz dentro da empresa	34
GRÁFICO 5 – O colaborador considera seu trabalho estressante	35
GRÁFICO 6 – O colaborador acha que as tarefas que executa diariamente são compatíveis com sua capacidade física	36
GRÁFICO 7 – O colaborador acha que as atividades que desenvolve no cotidiano são compatíveis com sua capacidade psicológica	37
GRÁFICO 8 – O colaborador acha a carga horária excessiva	37
GRÁFICO 9 – Sentimento de sonolência ou cansaço	38
GRÁFICO 10 – O colaborador acha que a empresa oferece uma mobília ergonomicamente correta	39
GRÁFICO 11 – O colaborador durante a jornada de trabalho pode tirar parte do tempo para realizar atividades laborais para relaxamento da memória ou dos músculos	39
GRÁFICO 12 – O colaborador trabalha várias horas seguidas sem intervalo ou com horário de almoço irregular	40
GRÁFICO 13 – O colaborador acha que as condições do ambiente de trabalho são deprimentes ou ruins	41
GRÁFICO 14 – O colaborador acha suas tarefas repetitivas, chatas e sem possibilidade de expansão ou criatividade	41
GRÁFICO 15 – O colaborador acha seu posto de trabalho desconfortável ou inseguro	42
GRÁFICO 16 – O colaborador acha que sua empresa possui um bom ambiente de trabalho	44
GRÁFICO 17 – O colaborador acha que a empresa costuma realizar dinâmicas em grupo	45
GRÁFICO 18 – Como o colaborador avalia a ergonomia no seu ambiente de trabalho	45
GRÁFICO 19 – O colaborador acha que o seu desempenho na organização é afetado pelo ambiente ergonômico	46

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Localização das dores no corpo, com posturas inadequadas	26
Tabela 2: Medidas para posto de trabalho	27
Tabela 3: Perfil dos colaboradores pesquisados.....	31
Tabela 4: Sintomas apresentados.....	43

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS.....	VII
LISTA DE GRÁFICOS.....	VII
LISTA DE TABELAS.....	IIX
1. INTRODUÇÃO.....	11
2. OBJETIVOS	12
2.1. Objetivo Geral.....	12
2.2. Objetivos Específicos.....	12
3. REFERENCIAL TEÓRICO	13
3.1. Qualidade de vida no trabalho (QVT)	13
3.2. Saúde ocupacional	14
3.3. LER/DORT no ambiente de trabalho	15
3.4. Históricos e conceitos da ergonomia	17
3.4.1. Ergonomia Física	19
3.4.2. Ergonomia Cognitiva	20
3.4.3. Ergonomia Organizacional.....	20
3.5. Produtividade x ergonomia	21
3.6. Legislação sobre ergonomia no trabalho	23
3.7. Ergonomia no setor bancário	25
3.7.1. Antropometria	26
4. MATERIAL E MÉTODOS	28
4.1. Localização e caracterização da empresa	28
4.2. Organização dos dados.....	28
4.3. Instrumento de coleta de dados	29
4.4. Interpretação de dados.....	29
5. RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	30
5.1. Perfil dos colaboradores	30
5.2. Fatores que influenciam na ergonomia laboral do colaborador.....	31
5.3. Propostas de ações estratégicas para a cooperativa de crédito.....	47
6. CONCLUSÕES.....	48
7. REFERÊNCIAS	49
APÊNDICE A.....	52

1. INTRODUÇÃO

Com o avanço da globalização as empresas buscam cada vez mais sair na frente da concorrência, cobrando e pressionado gradativamente a classe operária, e isso acaba refletindo diretamente na saúde dos seus colaboradores, que exercem atividades rotineiras sem pausa e com excessiva carga horária. Algumas dessas tarefas acabam sendo fatigantes para o trabalhador, o que pode gerar algumas disfunções. Nesse sentido, para mitigar o risco de ocorrência gerada pelo exercício inadequado do trabalho, a ergonomia se apresenta como sendo uma ciência que estuda a adequação do trabalho ao ser humano.

A ergonomia tem como foco as ações e saúde dos colaboradores no interior das organizações, para que estes possam produzir tanto com eficiência quanto com melhores condições de trabalho. É um estudo sistemático que busca oferecer melhores condições de trabalho adequado através de métodos como os de análise postural e adaptação do posto de trabalho.

Na maioria dos serviços existe o desgaste físico e mental e no setor bancário não é diferente, as atividades realizadas pelos funcionários na agência bancária estudada tornaram-se repetitivas e estressantes, com ruídos externos e internos que em sua maioria atrapalham as atividades realizadas, além da falta de adequação de instalação de móveis e equipamentos. Essas falhas estruturais podem ocasionar: queda de produtividade, ansiedade, depressão, dores de estômago ou gastrites, estresse, tensão muscular, dores de cabeça, memória fraca, Lesões por esforços repetitivos e doenças Osteomusculares relacionadas ao trabalho LER/DORT e outros problemas de saúde.

É necessário realizar modificações ergonômicas a organização de trabalho bancário para poder intervir no aparecimento dessas doenças e buscar medidas de prevenção para que as mesmas não surjam.

Através do seu desenvolvimento nas empresas, a ergonomia pode contribuir para melhorar a competitividade, o desempenho de trabalho e a produtividade dos colaboradores. Neste sentido o presente trabalho tem como objetivo realizar a análise dos postos de trabalho em uma Cooperativa de Crédito.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Analisar a influência da Ergonomia no desempenho do trabalho dos colaboradores de uma cooperativa de crédito.

2.2 Objetivos Específicos

- Analisar as formas de execução das atividades dos colaboradores, tendo como base a Ergonomia Física, Cognitiva e Organizacional;
- Comparar as condições apresentadas no ambiente de trabalho com as condições exigidas pela legislação brasileira;
- Identificar e relacionar os sintomas que podem gerar doenças ocupacionais;
- Propor ações para a cooperativa de crédito analisada visando melhorar o aspecto dos colaboradores, dos clientes e da empresa em questão.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

As considerações teóricas deste estudo são voltadas à conceituação de ergonomia, demonstrando a importância de seu estudo para as organizações. Além da conceituação de qualidade de vida no trabalho e motivação. Estes conceitos têm a finalidade de demonstrar a importância de se ter uma mudança organizacional como vantagem competitiva, para uma maior participação no mercado.

3.1 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Nesta parte busca-se abordar fatores que interferem diretamente na qualidade de vida no trabalho, e como estes fatores contribuem para todo este complexo que o envolve, bem como a relação entre a ergonomia e qualidade de vida.

De acordo com França (1997 apud Vasconcelos, 2001, p. 25) “qualidade de vida no trabalho é o conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre no momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa fator diferencial para a realização de diagnósticos, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação de desenvolvimento de pessoas, durante o trabalho na empresa”.

No ambiente organizacional, a qualidade de vida no trabalho, estuda as condições de trabalho para que o funcionário desenvolva suas tarefas sem atingir sua saúde.

Para Chiavenato (2006), a qualidade de vida no trabalho alude em formar, manter e melhorar o ambiente de trabalho seja em suas condições físicas, higiene e segurança ou em suas condições psicológicas e sociais. Resultando assim, em um recinto de trabalho confortável e amigável, o que melhora significativamente a qualidade de vida de todos os colaboradores da organização.

Pode-se afirmar que as empresas vem percebendo a importância da aplicação da qualidade de vida no trabalho, pois conduz a organização a uma

análise dos seus pontos falhos, visando buscar meios de melhorar a produtividade e a satisfação dos seus colaboradores, pois é alocado nas organizações que o colaborador passa grande parte do seu dia. O investimento feito na qualidade de vida do funcionário é o investimento mais importante efetuado pela empresa, pois visa deixar o colaborador o mais a vontade possível e capacitado a produzir cada vez mais.

O funcionário que se sente bem em seu ambiente de trabalho passa a ser um colaborador motivado, alegre, mais produtivo e pro ativo, com isso certamente atrairá mais clientes.

Carmello (2007) cita benefícios na implantação da qualidade de vida no trabalho, sendo eles:

- Melhoria da produtividade;
- Empregados mais alertas e motivados;
- Melhoria da imagem corporativa;
- Menos absenteísmo;
- Melhoria das relações humanas e industriais;
- Baixas taxas de enfermidade;
- Melhoria da moral da força de trabalho;
- Redução em letargia e fadiga;
- Redução de *turnover*.

A qualidade de vida no trabalho de todos os componentes das organizações tornou-se uma preocupação maior, onde muitas despertam para a implantação de programas aos seus colaboradores, reavaliando e reestruturando as condições de trabalho.

De acordo com Snell e Bohlander (2010 apud Luz, 2013 p. 20), as empresas devem manter técnicas de serviços de assistência médica e hábitos relaxantes no desenvolvimento das tarefas, promovendo benefícios tanto para a organização, quanto para o funcionário.

3.2 Saúde Ocupacional

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), a Saúde Ocupacional tem como finalidade a promoção de condições laborais que garantam a qualidade de vida no trabalho, protegendo a saúde dos trabalhadores de todos os prejuízos

causados pelas condições de trabalho, promovendo o bem-estar físico, mental e social, prevenindo e controlando os acidentes e as doenças através da redução das condições de risco (NOGUEIRA, 1984).

A saúde ocupacional não se restringe apenas em cuidar das condições físicas do trabalhador, mas também da questão psicológica. Para os empregadores, a saúde ocupacional propõe estratégias ao aperfeiçoamento do funcionário e à conservação da sua capacidade de trabalho, adaptando o trabalho ao homem e o homem ao seu trabalho.

“Um ambiente sem condições necessárias para desenvolver seus serviços de maneira correta, pode acarretar em sérias doenças” (CHIAVENATO, 2008). É necessário que os empregadores observem atentamente o ambiente físico de suas instalações, tomando sempre medidas necessárias para colocar seus empregados o mais distante possível de riscos físicos, químicos, biológicos e ergonômicos.

Ainda de acordo com o autor um colaborador excelente e competente, mas deprimido e com baixa autoestima, pode ser tão improdutivo quanto um colaborador doente e hospitalizado.

Garantindo aos funcionários um ambiente motivador e sadio, a empresa terá pessoas mais motivadas a produzir, e em seu trabalho não haverá influências ambientais para interromper sua produção.

3.3 LER/DORT no Ambiente de Trabalho

As expressões Lesões por Esforços Repetitivos (LER) e Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho (DORT) são termos usados de uma maneira generalizada e que abrangem os distúrbios ou doenças do sistema músculo-esquelético-ligamentar, podendo as mesmas estar ou não relacionadas ao trabalho. Nesse contexto muitas empresas não estão atentas às consequências que venham acontecer no futuro de seus colaboradores, pois é através de vários fatores, como excesso de trabalho, ficar na mesma postura por muitas horas, realizar movimentos repetitivos e utilizar equipamentos impróprios, que podem desencadear o funcionário a desenvolver tais doenças.

Novaes, (2015) explica que a LER é uma doença causada por movimentos repetitivos, em alta frequência e em posição ergonômica incorreta, podem causar lesões de estruturas do Sistema tendíneo, muscular e ligamentar.

Já para Silva, (2009) a LER é entendida como a tradução de um termo internacional, da qual indica um aglomerado de doenças caracterizadas por dor crônica que atingem principalmente os membros superiores (dedos, mãos, punhos, antebraços, ombros e braços), membros inferiores e coluna vertebral (pescoço, coluna torácica e lombar), decorrentes de sobrecarga do sistema músculo - esqueléticos no trabalho.

De acordo com Viudes (2010), essas doenças (LER/DORT) afetam principalmente os membros superiores e chegam a causar incapacidade da realização de tarefas dentro do ambiente de trabalho e até mesmo nas tarefas do cotidiano da vida pessoal, acarretando num possível afastamento do trabalho e desgaste psicológico na vida desse indivíduo.

Alguns grupos de pessoas são mais suscetíveis ao desenvolvimento de lesões por traumas cumulativos. Couto (1991), afirmam que as mulheres são duas vezes mais propensas que os homens a sofrerem lesões. Segundo o autor, uma das razões é que os músculos, tendões e ligamentos das mulheres possuem menos resistência que os dos homens. A dupla jornada de trabalho da mulher e os fatores hormonais também contribuem para o aparecimento das LER/DORT, pois ela está exposta a esforços musculares no tempo que transcende a jornada de trabalho na empresa (COUTO, 1991).

Lima (1997) considera o perfil psicológico como fator importante da LER/DORT sendo mais suscetível pessoas tensas, estressadas, que assumem responsabilidades acima de seus limites, excessivamente responsáveis, e por isso mesmo, incapaz de conseguir um relaxamento adequado.

Atualmente poucas empresas adotam um novo comportamento em se tratando da saúde dos trabalhadores, mas essa minoria não está pensando só na produtividade, mas sim num todo, investindo muitas vezes parte do lucro para melhorias da qualidade de vida no trabalho (CARDOSO, 2012).

Em razão disso, as empresas precisam de um programa visando ações preventivas e a redução de riscos inerentes às atividades labora.

3.4 Histórico e Conceitos da Ergonomia

A aplicabilidade da ergonomia nos últimos anos contribuiu fortemente para a melhoria de vários aspectos nos sistemas de trabalho. Dentre todos os benefícios que sua aplicação trouxe, o mais notável foi a contribuição para aperfeiçoar as condições de trabalho e reduzir os gastos com doenças laborais provocadas através de funções realizadas de forma inapropriada.

De acordo com Weerdmeester (2012), pode-se dizer que a ergonomia é uma ciência aplicada ao projeto de máquinas, equipamentos, sistemas e tarefas, com o objetivo de melhorar a segurança, saúde, conforto e eficiência no trabalho.

Normalmente apresentada sendo o estudo da relação entre o homem e seu ambiente de trabalho, Magalhães, (2007), conceitua a ergonomia com alguns objetivos básicos que são: possibilitar o conforto ao indivíduo e proporcionar a prevenção de acidentes e do aparecimento de patologias específicas para determinado tipo de trabalho.

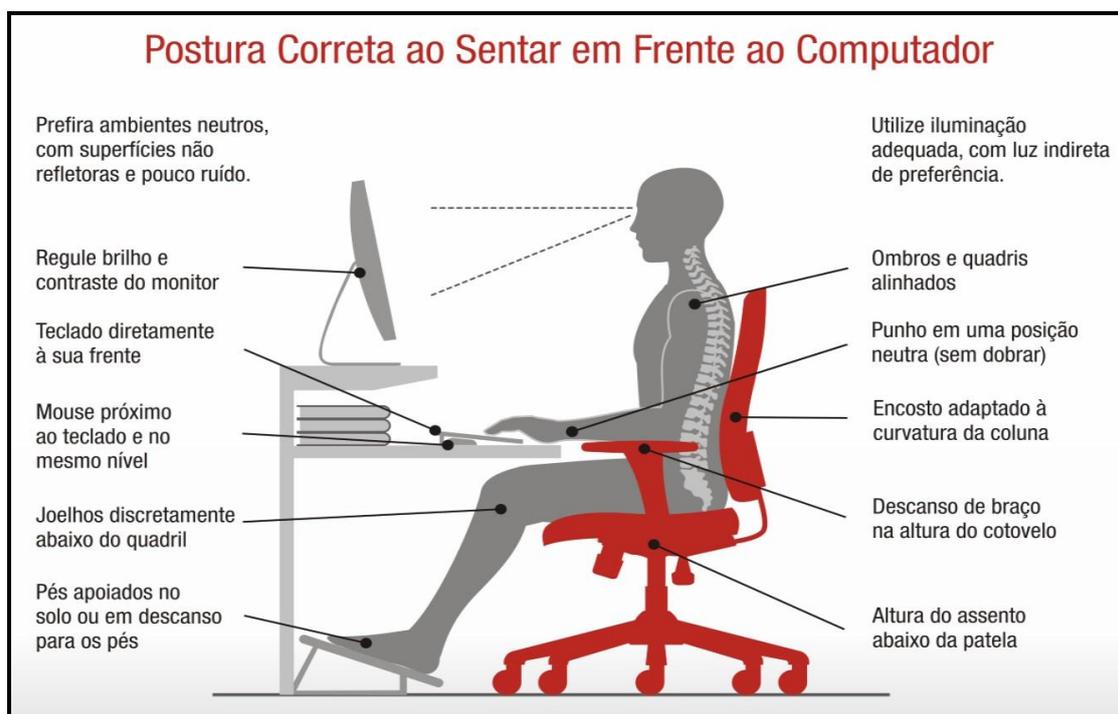
Ainda de acordo com o autor, a ergonomia se preocupa com as condições gerais de trabalho, tais como, a iluminação, os ruídos e a temperatura, que geralmente são conhecidas como agentes causadores de males na área de saúde física e mental, o seu estudo procura traçar os caminhos para a eliminação desses fatores. Possui como objetivo aumentar a eficiência humana, através de dados que possibilitam decisões lógicas.

A definição formal da Ergonomia adotada pela International Ergonomics Association (IEA) é: ergonomia (ou fatores humanos) é uma disciplina científica que estuda as interações dos homens com outros elementos do sistema, fazendo aplicações da teoria, princípios e métodos de projeto, com o objetivo de melhorar o bem-estar humano e o desempenho global do sistema. (WEERDMEESTER, 2012).

São constantes os estudos feitos a respeito da relação do homem com o ambiente de trabalho, o conforto ou mesmo horas de descanso. Ambos são de grande importância, mas, poucas pessoas prestam atenção nestes detalhes. A ergonomia vem justamente estudar estas medidas de conforto, a fim de produzir um melhor rendimento no trabalho, prevenir acidentes e proporcionar uma maior satisfação do trabalhador. (MAGALHÃES, 2007)

Segundo Snell e Bohlander (2009, apud Luz 2013 p. 24), a ergonomia objetiva tanto pelo investimento positivo da lucratividade da empresa, quanto no entusiasmo das pessoas, nesse aspecto percebe-se que a mesma favorece o colaborador e seu ambiente de trabalho. Uma demonstração de conceito mais objetiva sobre a aplicação da ergonomia no ambiente de trabalho pode ser descrita na figura 1 a seguir.

Figura 1: Ergonomia aplicada ao trabalho



Fonte: Inovare Mobiliário Corporativo, (2015)

De acordo com a Associação Brasileira de Ergonomia ABERGO (2015), de maneira geral, os domínios de especialização da ergonomia são:

Ergonomia Física: está relacionada com as características da anatomia humana, antropometria, fisiologia e biomecânica em sua relação a atividade física. Os tópicos relevantes incluem o estudo da postura no trabalho, manuseio de materiais, movimentos repetitivos, distúrbios músculo-esqueléticos relacionados ao trabalho, projeto de posto de trabalho, segurança e saúde;

Ergonomia Cognitiva: referem-se aos processos mentais, tais como percepção, memória, raciocínio e resposta motora conforme afetem as interações entre seres humanos e outros elementos de um sistema. Os tópicos relevantes

incluem o estudo da carga mental de trabalho, tomada de decisão, desempenho especializado, interação homem computador, stress e treinamento conforme esses se relacionem a projetos envolvendo seres humanos e sistemas;

Ergonomia Organizacional: concerne à otimização dos sistemas sóciotécnicos, incluindo suas estruturas organizacionais, políticas e de processos. Os tópicos relevantes incluem comunicações, gerenciamento de recursos de tripulações, projeto de trabalho, organização temporal do trabalho, trabalho em grupo, projeto participativo, novos paradigmas do trabalho, trabalho cooperativo, cultura organizacional, organizações em rede, tele-trabalho e gestão da qualidade.

3.4.1 Ergonomia Física

Rangel, (2010) descreve ergonomia física como aquela que lida com as respostas do corpo humano à carga física e psicológica. Tópicos relevantes incluem manipulação de materiais, arranjo físico de estações de trabalho, demandas do trabalho e fatores tais como repetição, vibração, força e postura estática, relacionada com lesões músculos-esqueléticas.

Ergonomia física para Vidal (2014) é aquela que busca adequar exigências aos limites e capacidades do corpo, através do projeto de interfaces adequadas para o relacionamento físico homem-máquina: as interfaces de informação (displays) as interfaces de acionamentos (controles).

De acordo com o site da Bioatividade a Associação Internacional de Ergonomia (IEA) classifica ergonomia física como aquela que lida com as respostas do corpo humano à carga física e psicológica, tópicos relevantes incluem os distúrbios músculo esqueléticos relacionados ao trabalho, manipulação de materiais, movimentos repetitivos, segurança e a saúde do trabalhador. Com isso, torna-se uma interação direta do homem com a tecnologia e o ambiente, podendo ocasionar em resultados indesejados para a empresa.

Para Kroemer e Grandjean (2008, apud Luz 2013 p.27), as empresas devem seguir princípios que possibilitem a prática da força muscular com mais eficiência e menos esforço possível. Nesse contexto é que a Ergonomia se manifesta tanto nas condições prévias, quanto nas consequências ocasionadas entre o homem e a máquina.

3.4.2 Ergonomia Cognitiva

A EC (Ergonomia Cognitiva) trata dos aspectos mentais da atividade de trabalho das pessoas, ela engloba os processos perceptivos, mentais e de mobilidades. Busca soluções de problemas em diferentes níveis de dificuldade, onde incide sobre as habilidades e limitações cognitivas humanas entre máquinas, tarefa e meio ambiente. Assim, fica percebido que este campo da ergonomia atua na maneira como as pessoas recebem e processam as informações ao executarem suas tarefas de rotina (VIDAL, 2014).

Vidal, (2014) descreve a ergonomia cognitiva sendo a que trata da ergonomia dos aspectos mentais da atividade de trabalho de pessoas e indivíduos, homens e mulheres. Os trabalhadores não são apenas simples executantes, são capazes de detectar sinais e indícios importantes, são operadores competentes e são organizados entre si para trabalhar. E que, nesse contexto, podem até cometer erros.

Segundo Ramos (2010), a Ergonomia Cognitiva é um ramo emergente da ergonomia, pois este é um conjunto de fatores que incide sobre o ajuste entre as habilidades e limitações cognitivas humanas entre máquinas, tarefas e meio ambiente.

De acordo Guimarães, (2004) a Ergonomia Cognitiva é definida como a área que engloba os processos perceptivo, mental e de motricidade. É o ato de conhecer ou de captar, integrar, elaborar e exprimir informação, para a resolução de problemas. Assim, fica percebido que este campo da ergonomia atua na maneira como as pessoas pensam e processam informações ao executarem suas tarefas.

3.4.3 Ergonomia Organizacional

O campo da ergonomia organizacional se constrói a partir de uma constatação óbvia, que toda a atividade de trabalho ocorre no âmbito de organizações. Esse campo que tem tido um formidável desenvolvimento é conhecido internacionalmente como ODAM (*Organizational Design and*

Management), para alguns significando um sinônimo de macroergonomia. (VIDAL, 2014).

Conforme o site Ergosp a ergonomia organizacional ou macroergonomia, está relacionada com a otimização dos sistemas socio-técnicos, incluindo sua estrutura organizacional, políticas e processos. Tópicos relevantes incluem trabalho em turnos, programação de trabalho, satisfação no trabalho, teoria motivacional, supervisão, trabalho em equipe, trabalho à distância e ética.

No Administradores.com a ergonomia organizacional é descrita como concerne à otimização dos sistemas sócio técnicos, incluindo suas estruturas organizacionais, políticas e de processos. Os tópicos relevantes incluem comunicações, gerenciamento de recursos de tripulações (CRM - domínio aeronáutico), projeto de trabalho, organização temporal do trabalho, trabalho em grupo, projeto participativo, novos paradigmas do trabalho, trabalho cooperativo, cultura organizacional, organizações em rede, tele-trabalho e gestão da qualidade.

3.5 Produtividade x Ergonomia

A ergonomia vem auxiliando gradativamente no aumento da produtividade nas empresas influenciando diretamente na qualidade de vida dos colaboradores que, conseqüentemente, devido as melhores condições no seu ambiente de trabalho, produzem mais e com maior qualidade.

Para Volpi, (2012) a ergonomia vem complementar o conceito de produtividade em conjunto com os conceitos de eficácia, bem-estar e qualidade, reduzindo os riscos causados ao colaborador, no intuito de sua melhor adaptação do mesmo ao trabalho e à racionalização do sistema produtivo. Resultando naturalmente como consequência de todo este processo a tão visada produtividade.

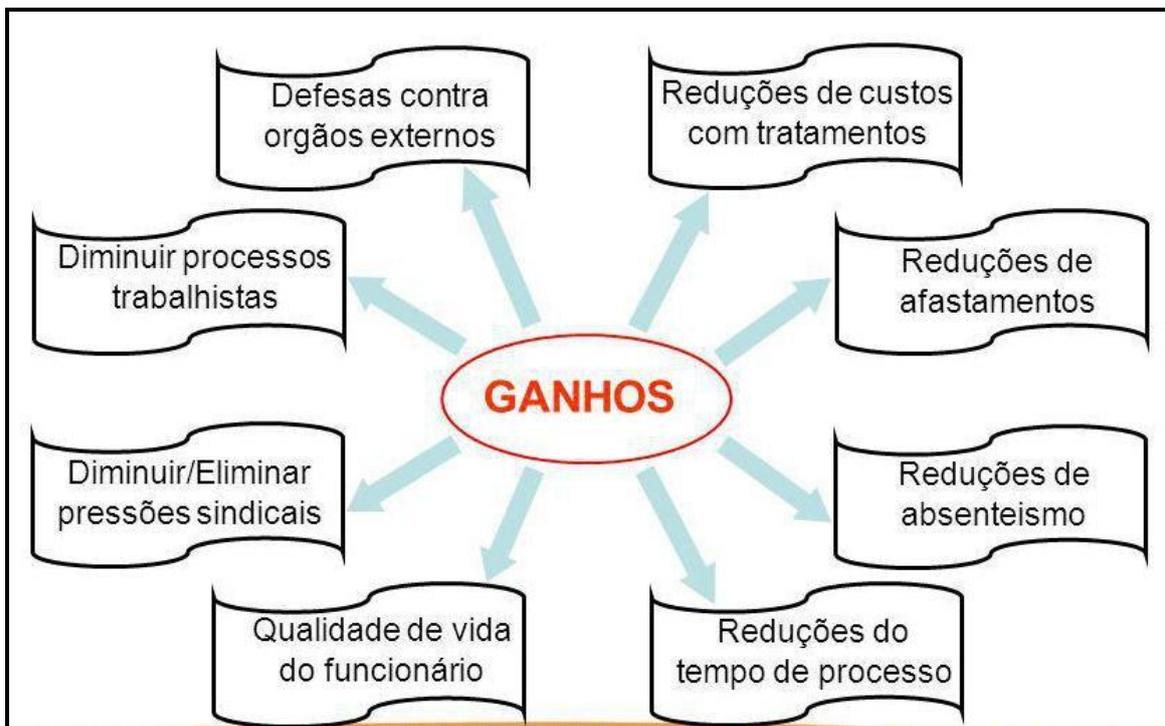
De acordo com Magalhães (2007) uma das causas da baixa produtividade pode ser o desconforto, que entre as suas várias causas está diretamente ligada à adequação do corpo frente a um determinado equipamento. A questão da iluminação, que além de poder causar danos à visão, contribui significativamente na baixa capacidade de produção de uma pessoa, seja em um escritório,

indústria, ou até mesmo em ambientes de trabalho mais sofisticados. Além disso, os ruídos e mudanças de temperatura também influem neste processo.

A fadiga é considerada um redutor da eficiência. Para reduzir a fadiga, Gilbreth (1942) propôs alguns princípios de economia de movimentos, os quais podem ser classificados em três grupos: relativos ao uso do corpo humano, relativos ao arranjo do material do local de trabalho e relativos ao desempenho das ferramentas e do equipamento (CHIAVENATO, 1993).

Um colaborador satisfeito e ciente das preocupações da organização com as questões ergonômicas certamente produzirá com mais qualidade e rapidez, isto poderá ser melhor representado na figura 2 abaixo:

Figura 2: Importância da ergonomia para a empresa



Fonte: Slide Player, (2015)

Preocupar-se com a produtividade, devem ser características de todos os departamentos da organização, sendo assim não se pode deixar de focar no acompanhamento de técnicas ergonômicas e formas de adequação para atividades laborativas, capaz de garantir um bom posicionamento que satisfaça a organização e o empregado, pois ambos têm participação essencial para o sucesso no mercado global (SILVA et. al, 2009).

Conforme é descrito por Magalhães (2007), atualmente várias empresas já buscam a melhoria da qualidade do trabalho dos empregados e já estabelecem uma série de programas como forma de incentivar a saúde do trabalhador. Nas grandes capitais e áreas mais industrializadas, as empresas, já conscientes dos futuros problemas, estão investindo nestes programas, como também, em estudos sobre as vantagens da ergonomia para a melhoria da produção nas empresas. Se por um lado, o uso da ergonomia pode sugerir maior gasto, por outro representa uma economia para a empresa e como consequência, a melhoria da saúde do trabalhador e da sociedade.

Um colaborador motivado pela inovação tem sido aprimorado principalmente pelas empresas bem-sucedidas e estas, portanto tornam - se um diferencial no índice de desenvolvimento organizacional.

3.6 Legislação Sobre Ergonomia no Trabalho

A norma regulamentadora de que se trata sobre a ergonomia no trabalho é a NR 17, que de acordo com Neto, (2008), visa estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.

Conforme site do Guia Trabalhista, as condições de trabalho incluem aspectos relacionados ao levantamento, transporte e descarga de materiais, ao mobiliário, aos equipamentos e às condições ambientais do posto de trabalho e à própria organização do trabalho.

Dois são os artigos da CLT que dão embasamento jurídico a esta norma regulamentadora, o artigo 198 e 199.

O artigo 198 vem especificar que é de 60 kg (sessenta quilogramas) o peso máximo que um empregado pode remover individualmente, ressalvadas as disposições especiais relativas ao trabalho do menor e da mulher. Parágrafo único - Não está compreendida na proibição deste artigo a remoção de material feita por impulsão ou tração de vagonetes sobre trilhos, carros de mão ou quaisquer outros aparelhos mecânicos, podendo o Ministério do Trabalho, em tais

casos, fixar limites diversos, que evitem sejam exigidos do empregado serviços superiores às suas forças. (CPT – CENTRO DE PRODUÇÕES TÉCNICAS).

No artigo 199 será obrigatória a colocação de assentos que assegurem postura correta ao trabalhador, capazes de evitar posições incômodas ou forçadas, sempre que a execução da tarefa exija que trabalhe sentado. Parágrafo único - Quando o trabalho deva ser executado de pé, os empregados terão à sua disposição assentos para serem utilizados nas pausas que o serviço permitir. (CPT – CENTRO DE PRODUÇÕES TÉCNICAS).

A NR 17 apresenta parâmetros para o posto e organização do trabalho, seu objetivo é adaptar as condições de trabalho, dando um arranjo à área de trabalho para a redução de movimentos, manipulações e repetições, além da adequação do ritmo do trabalho, do formato ao operador, o que possibilita a diminuição da atividade muscular (NASCIMENTO, 2000).

Rosa e Pillati, (2006), explicam que a obrigação da análise ergonômica do trabalho para a avaliação da adaptação das condições de trabalho às características do trabalhador, segundo a norma, é do empregador. De forma pontual, os principais fatores ergonômicos, de saúde e de segurança, com suas respectivas metas e indicadores estabelecidos na NR-17 são:

- Levantamento, transporte e descarga individual de materiais;
- Mobiliário dos postos de trabalho;
- Equipamentos dos postos de trabalho;
- Condições ambientais de trabalho;
- Organização do trabalho.

Ainda de acordo com os autores, ruído, temperatura, umidade, iluminação, ambiente físico, ergonomia, ritmo repetitivo e estresse são fatores avaliados e que devem servir para a efetivação de ações de melhoria nas instalações da empresa e na prevenção de doenças ocupacionais de seus empregados. A ideia nuclear da norma é a promoção de um ambiente de trabalho seguro e saudável.

A NR 17 veio trazer grandes benefícios, pelo fato de, ela amparar o trabalhador a lutar pelo que lhe é justo, ter condições propícias para os determinados tipos de tarefas. Apesar de várias empresas ainda não levarem em conta a importância de cumprir com a legalidade de cuidar do conforto de seus colaboradores, a NR 17 possui procedimentos que ensinam as mesmas a

seguirem tais aspectos voltados para o ambiente de trabalho e as tarefas realizadas pelos indivíduos (VASCONCELOS et al, 2009 apud LUZ, 2013 p. 30).

3.7 Ergonomia no Setor Bancário

As instituições bancárias procuram atender cada vez mais as necessidades de seus clientes, principalmente em recursos tecnológicos. No entanto, muitos preocupam pouco com o aspecto humano do serviço prestado e por não oferecerem um nível aceitável de qualidade de vida no trabalho para seus funcionários acabam perdendo no serviço prestado, apesar dos inúmeros esforços (MAGALHÃES, 2007).

Nascimento, (2000), explica que entre os bancários, o estresse e a tensão já se tornaram elementos do dia-a-dia do trabalho. Porém, é importante entender que esses quadros de estresse e tensão podem evoluir e até trazer perda ou redução da capacidade para o trabalho. Entre os principais indicadores de desgaste à saúde desses funcionários temos os ruídos externos que são altos e incomodam, os internos que às vezes atrapalham a tarefa realizada (ex: telefone, conversa entre clientes), o ar condicionado que em alguns setores são instalados em locais prejudiciais a saúde, a má iluminação que causa cansaço nas vistas, equipamentos velhos que atrasam o atendimento, assentos que não têm o preparo adequado, os funcionários desejam espaço de trabalho e móveis que servem de apoio ao trabalho condizentes com a tarefa realizada, trabalho automatizado, ritmo acelerado para garantir a produção, ausência de pausas, posturas inadequadas devido à falta de mobiliário adequado.

Além disso, pesquisas recentes revelam fatores que evidenciam a necessidade de avaliação da QVT no setor bancário, tais como: alta rotatividade do setor (DIEESE, 2011), quantidade considerável de acidentes de trabalho (AEPS, 2010); quantidade expressiva de benefícios de auxílio doença (AEPS, 2010), dentre outros.

Uma pesquisa realizada em 2001 pelo Ministério da Saúde indica que os motivos citados acima são resultados de decepções frequentes em situações de trabalho, as exigências excessivas de desempenho no trabalho e cobrança de vendas de produtos, o excesso de competição entre colegas de trabalho,

implicando ameaças de perda de função, perda do posto de trabalho e demissão podem ocasionar quadros depressivos.

Para Ilda, (1998), a ergonomia atual considera o trabalhador não como um executor, e sim, como um operador. Ele é um operador que adapta seu comportamento as variações tanto de seu estado interno quanto dos elementos da situação que ele se encontra, ele decide os melhores modos de proceder de forma que atenda seus objetivos. A figura seguinte apresenta a localização das possíveis dores no corpo, conforme postura inadequada do trabalhador.

Tabela 1: Localização das dores no corpo, com posturas inadequadas

POSTURA	RISCO DE DORES
Em pé	Pés e pernas (varizes)
Sentado sem encosto	Músculos extensores do dorso
Assento muito alto	Parte inferior das pernas, joelhos e pés
Assento muito baixo	Dorso e pescoço
Braços esticados	Ombros e braços
Pegas inadequadas em ferramentas	Antebraços

Fonte: Ilda, 1998 p. 85

3.7.1 Antropometria

Segundo uma Pesquisa Nacional de Saúde (PNS) feita pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2013) A antropometria estuda as medidas de tamanho e proporções do corpo humano. As medidas antropométricas tais como peso, altura, circunferência de cintura e circunferência de quadril são utilizadas para o diagnóstico do estado nutricional (desnutrição, excesso de peso e obesidade) e avaliação dos riscos para algumas doenças (diabetes mellitus, doenças do coração e hipertensão) em crianças, adultos, gestantes e idosos.

Ainda de acordo com a pesquisa, no caso específico da engenharia dos postos de trabalho, a antropometria será a responsável dimensionamento de mobiliários, equipamentos e pelo *layout* estabelecido.

Para Ilda (1998), numa situação ideal a ergonomia deve ser aplicada desde etapas iniciais do projeto de uma máquina, ambiente ou local de trabalho. Estas devem sempre incluir o ser humano como um de seus componentes, prevenindo a ocorrência de futuras complicações osteomioarticulares. Um posto de trabalho para digitadores deve levar em conta pelo menos 05 (cinco) medidas críticas para o digitador sentado:

- a) Altura lombar (encosto da cadeira)
- b) Altura poplíteia (altura do assento)
- c) Altura do cotovelo (altura da mesa)
- d) Altura da coxa (espaço entre assento e mesa)
- e) Altura dos olhos (posicionamento do monitor)

De modo geral, o dimensionamento do posto de trabalho deve estar ligado com a postura, nenhum deles pode ser considerado separadamente um do outro. Na tabela abaixo são sugeridas algumas medidas de postos de trabalho (ILDA, 1998).

Tabela 2: Medidas para Posto de Trabalho

ALTURA DA MESA (70 cm)	MÍNIMO (5% mulheres)	MÁXIMO (95% homens)
Altura poplíteia (assento – solo)	36	45
Altura do cotovelo (acima do assento)	18	30
TOTAL	53,6	74

Fonte: Ilda 1998, p. 137.

As duas principais dimensões a ter em conta na concepção de postos de trabalho são a variabilidade humana e natureza da tarefa. Com base neste conhecimento prévio é possível definir um conjunto de princípios e regras para um posto de trabalho ergonómico.

4. MATERIAL E MÉTODOS

4.1 Localização e caracterização da empresa

O presente trabalho foi desenvolvido em uma cooperativa de crédito localizada na cidade de Formiga, região Centro Oeste do estado de Minas Gerais, no mês de agosto de 2015.

A empresa se encontra presente no mercado desde 1989 localizada em um dos principais pontos da cidade. É constituída por uma Cooperativa Central, 05 Cooperativas de Crédito filiais e a Central Administrativa sediada em Brasília. A agência busca disponibilizar para todos os seus associados e clientes um atendimento moderno e seguro em tecnologias, onde tenta efetuar atendimentos rápidos e certos.

A Agência Matriz e a Unidade Administrativa (UAD) são compostas por 47 funcionários. Na agência em que foi realizado o estudo são alocados 03 gerentes, 12 atendentes, 05 caixas, 01 tesoureiro, 01 vigilante (terceirizado) e 04 jovem aprendiz. Os outros 22 funcionários restantes trabalham na parte administrativa, onde não possui atendimento externo apenas suporte as agências e serviços internos.

4.2 Organização dos dados

A fim de se verificar a influência da ergonomia no ambiente de trabalho foi desenvolvido um questionário que se encontra no apêndice A. Sendo este aplicado aos funcionários do setor dos caixas e os atendentes da cooperativa.

Para maior credibilidade das respostas dos funcionários o questionário foi entregue a eles de maneira anônima, pois desta forma os mesmos poderão expor suas opiniões sem serem identificados.

Para obter respostas e resultados com maior eficácia, e atender aos objetivos da pesquisa, foi utilizado o método de amostragem não probabilística, definido por Mattar (1999) como sendo aquele em que a seleção dos elementos da população para compor a amostra depende, ao menos em parte, do julgamento do pesquisador ou do entrevistador.

O estudo caracterizou-se como uma amostragem aleatória simples, onde foi confeccionada uma lista da população contendo 47 funcionários sendo posteriormente sorteados 20 (vinte) elementos que fizeram parte do objeto de estudo.

Posteriormente a coleta os dados foram tabuladas em planilhas eletrônicas para análise dos resultados.

4.3 Instrumento de Coleta de Dados

Para obtenção dos dados quantitativos, os questionários estruturados foram entregues aos colaboradores da organização de estudo, na própria Cooperativa de Crédito, em um horário fora do expediente, para não constranger o colaborador, no dia 24 (vinte e quatro) de agosto de 2015 (dois mil e quinze).

4.4 Interpretação de Dados

A interpretação de dados conforme Thomas e Nelson, (2002) é onde o pesquisador tentar sintetizar os dados do seu estudo junto com os resultados de outros estudos, para contribuir para o desenvolvimento ou fundamentação de uma teoria.

Nesse trabalho a interpretação de dados foi feita por meio da utilização de planilhas eletrônicas, onde foram tabuladas as respostas e elaborado gráficos que melhor explicam a situação em que a organização se encontra. Segundo Oliveira (2000) a tabulação é à disposição dos dados em tabelas, onde possibilita uma maior facilidade na verificação das inter-relações das informações obtidas. Dessa forma, permite fazer uma representação gráfica, podendo ser mais bem compreendido e interpretado mais rapidamente.

Em posse dos dados quantitativos, preparados, organizados e descritos, foi possível proceder às análises e interpretações que levaram aos resultados e conclusões, de acordo com os objetivos propostos no estudo.

5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Este tópico apresenta os resultados obtidos pela pesquisa realizada na organização com os colaboradores. Por meio desta pesquisa, foi possível descobrir qual o nível de motivação, satisfação e conforto no trabalho dos pesquisados dentro da organização. Logo após, foram traçadas ações estratégicas que visam melhorar a ergonomia laboral dos colaboradores dentro da organização, tornando-a mais competitiva no mercado.

5.1. Perfil dos colaboradores

O processo avaliativo da Cooperativa de Crédito se faz relevante quando a coleta e análise dos dados obtidos são feita por meio da interação dos sujeitos da realidade estudada, assegurando uma participação ativa no processo.

A TAB. 3 mostra que do total dos vinte colaboradores pesquisados, 55% são do sexo feminino e 45% do sexo masculino. A idade dos colaboradores sofre uma variação de 20 a mais de 40 anos, sendo que existem cinco pessoas com idade de vinte a vinte e cinco anos, cinco pessoas com idade de vinte e seis a trinta anos, cinco pessoas com idade de trinta e um a trinta e cinco anos, quatro pessoas com idade de trinta e seis a quarenta anos e uma pessoa com idade superior a quarenta anos.

Ainda de acordo com a tabela o nível de escolaridade predominante é o superior completo, num total de nove colaboradores, sete possuem o superior incompleto e quatro pessoas possuem o segundo grau completo. Dos entrevistados 11 (onze) são solteiros, totalizando 8 (oito) são casados e 1 (um) divorciado. Quanto ao cargo ocupado, a predominância é a função de atendente, 45% colaboradores, 25% atuam na função de caixa, 25% são assistente e apenas 5% atua como gerente.

A TAB. 3 ainda evidencia que o tempo de ocupação no cargo atualmente tem variações de meses até mais de quatro anos, sendo que uma pessoa está no cargo de atendente, caixa, assistente ou gerente a menos de um ano, seis pessoas estão nesta área de um a dois anos, sete pessoas de dois a quatro anos,

e seis pessoas estão em uma dessas funções a mais de quatro anos, o que significa que a empresa possui baixa rotatividade TAB 3.

Tabela 3: Perfil dos colaboradores pesquisados

	Descrição	Número de colaboradores	Porcentagem
Sexo	Feminino	11	55%
	Masculino	9	45%
	Total	20	100%
Idade	20 a 25 anos	5	25%
	26 a 30 anos	5	25%
	31 a 35 anos	5	25%
	36 a 40 anos	4	20%
	Mais	1	5%
	Total	20	100%
	Grau de escolaridade	1º incompleto	-
1º completo		-	-
2º incompleto		-	-
2º completo		4	20%
Superior incompleto		7	35%
Superior completo		9	45%
Total	20	100%	
Estado civil	Solteiro	11	55%
	Casado	8	40%
	Divorciado	1	5%
	Total	20	100%
Cargo	Atendente	9	45%
	Assistente	5	25%
	Caixa	5	25%
	Gerente	1	5%
	Total	20	100%
Tempo de atuação na função	Menos de 1 ano	1	5%
	De 1 a 2 anos	6	30%
	De 2 a 4 anos	7	35%
	Mais de 4 anos	6	30%
	Total	20	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

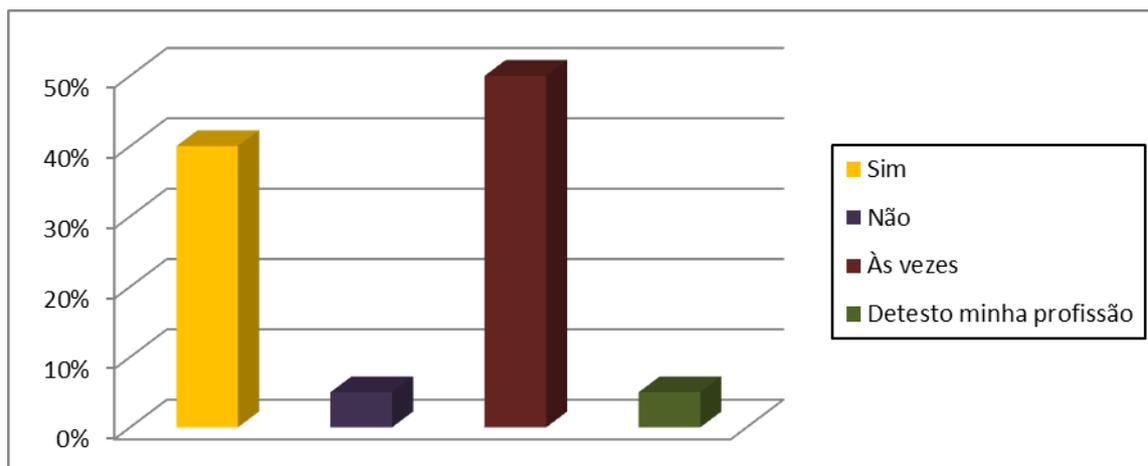
5.2. Fatores que influenciam na ergonomia laboral do colaborador

A realização profissional está ligada à relação colaborador-empresa. Seus fundamentos estão relacionados à maneira de pensar e agir das pessoas para conseguirem atingir a realização em suas carreiras, e assim ficarem satisfeitos com o posto ocupado. De acordo com os entrevistados 40% disseram que estão

realizados com a vida profissional, 5% responderam que não, e 50% disseram que às vezes se sentem realizados com sua profissão enquanto 5% diz detestar sua vida profissional, conforme demonstra o GRAF. 1.

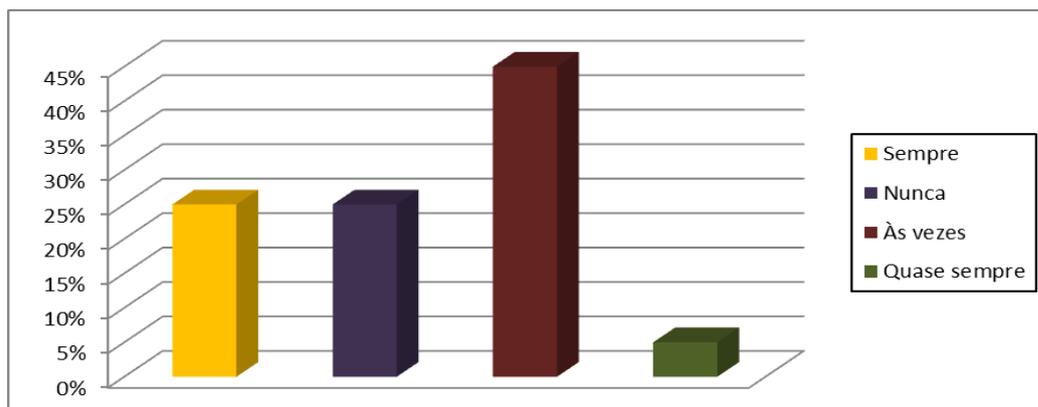
Essa realização profissional, pode se dar ao fato de expectativa de crescimento profissional dentro da organização, ou até mesmo motivação salarial.

GRÁFICO 1 – Realização com a vida profissional



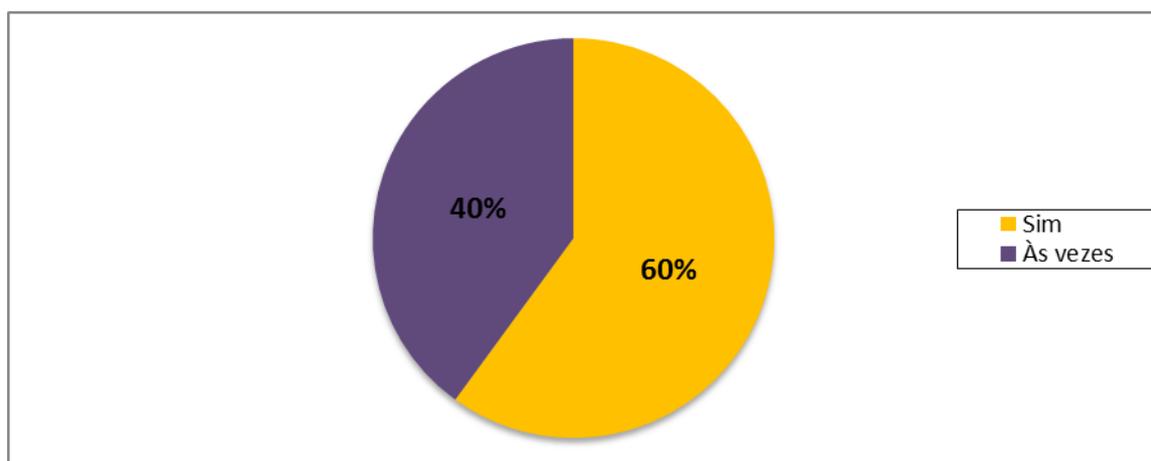
Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

A realização profissional é meta de muitas pessoas ao longo da vida, e enquanto ela não é encontrada as pessoas a procuram, resultando em rotatividade em diversas empresas, essa realização pode ser encontrada em possibilidade de crescimento profissional, salários atrativos, boa relação com colegas e superiores de trabalho, além de conforto e qualidade de vida no ambiente de trabalho. Ao perguntar os colaboradores sobre a mudança de profissão 25% deles responderam que sempre pensa em mudar de profissão, enquanto 25% nunca pensou nesta possibilidade, a maioria 45% às vezes pensa ou tem vontade de mudar de cargo, enquanto 5% quase sempre pensa nessa possibilidade, conforme GRAF. 2.

GRÁFICO 2 – Vontade de mudar de profissão

Fonte: Dados da pesquisa, 2015

Para Carmello (2007) o clima organizacional é o indicador de satisfação dos membros de uma empresa, em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade aparente da organização, tais como: políticas de RH, modelo de gestão, processo de comunicação, valorização profissional e identificação com a empresa. De acordo com o GRAF. 3, 60% dos entrevistados gostam de trabalhar na Cooperativa de crédito, enquanto 40% disseram que às vezes gostam de trabalhar na empresa. Com o índice de maior de satisfação dos entrevistados, acredita-se que o clima organizacional está sendo satisfatório na organização pesquisada.

GRÁFICO 3 – O colaborador gosta da empresa que trabalha

Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

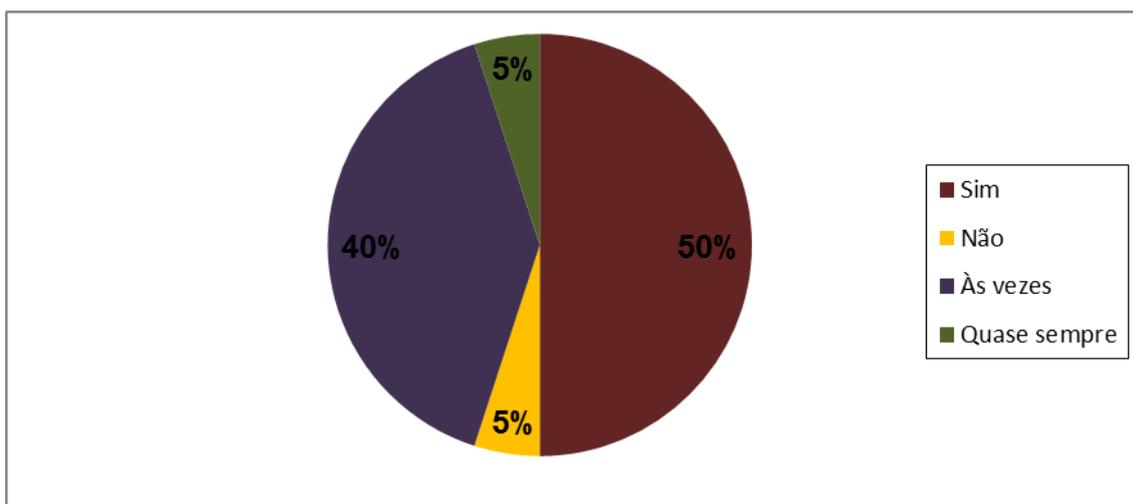
Conforme Spector (2003), satisfação no trabalho “é uma variável de atitude que reflete como uma pessoa se sente com relação ao trabalho de forma geral e

em seus vários aspectos”. Em outras palavras, a satisfação no trabalho é o quanto às pessoas gostam de seu trabalho, tendo sido apresentada como a causa de importantes realizações das organizações e de seus funcionários, do desempenho no trabalho à saúde e longevidade.

Quando se está satisfeito com a empresa em que trabalha, é porque existe algo nela que desperta este sentimento. A palavra satisfação pressupõe ato que satisfaz, ou seja, sentir essa tal satisfação exige ação. Essa ação precisa ter sentido, utilidade, funcionalidade para produzir tal efeito. O ser humano é o único animal que busca sentido para sua vida e para o que faz, aquele que não encontra esse sentido deprime e perde a vontade de viver (SANTOS,2003).

“Satisfação profissional foi definida como um estado emocional prazeroso resultantes da apreciação de um seu trabalho; afetiva reação a um emprego; e uma atitude em relação a um emprego” (ROEDENBECK, 2008). De acordo com o GRAF. 4, o motivo para isso, pode ser o gosto pelo serviço atuado dentro da empresa, segundo os entrevistados, 50% deles gostam do que faz dentro da empresa, 5% disseram não gostar, enquanto 40% afirmaram às vezes gostar do que faz e apenas 5% deles disseram que quase sempre gosta do que faz.

GRÁFICO 4 – O colaborador gosta do que faz dentro da empresa



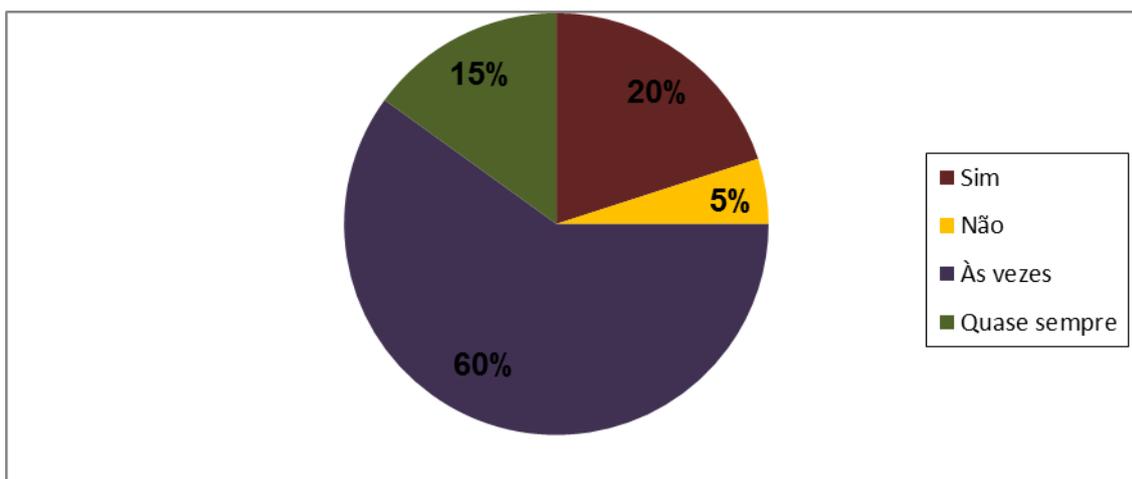
Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Atividades estressantes podem ser causadas devido às ações repetitivas e sobrecarga de trabalho, o que muitas vezes acaba fazendo com que a pessoa se sinta sobrecarregada podendo classificar seu serviço como um trabalho estressante.

Como afirma Chiavenato (1999, p.377), “o autoritarismo do chefe, a desconfiança, as pressões e cobranças, o cumprimento do horário de trabalho, a monotonia e a rotina de certas tarefas, a falta de perspectiva e de progresso profissional e a insatisfação pessoal como um todo são os principais provocadores de *stress* no trabalho”. “O *stress* excessivo sobrecarrega e mina as condições físicas e mentais de uma pessoa. Sinais de *stress* extremo incluem absenteísmo, rotatividade, erros, acidentes, insatisfação, desempenho reduzido e até mesmo comportamento anti-ético” (SCHERMERHON JR., HUNT, e OSBORN, 1999).

Para Chiavenato (1999) “no ambiente de trabalho também encontramos fatores estressantes, como a programação do trabalho, maior ou menor tranquilidade no trabalho, segurança no trabalho, fluxo de trabalho e o número e a natureza dos clientes internos ou externos a serem atendidos.” Ao perguntar os entrevistados sobre isso, 20% deles disseram que sim, acham seu trabalho estressante, enquanto 5% não acham, a estabilidade das respostas foi às vezes, representando 60% dos entrevistados, enquanto 15% respondeu quase sempre, de acordo com o GRAF. 5.

GRÁFICO 5 – O colaborador considera seu trabalho estressante

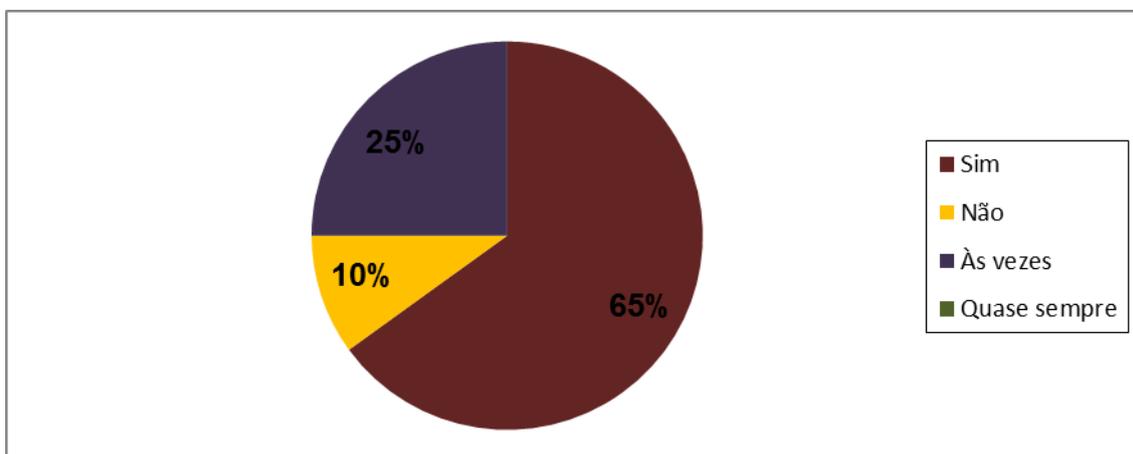


Fonte: Dados da pesquisa, 2015

A contribuição da ergonomia laboral está relacionada ao planejamento, projeto e a avaliação de tarefas, postos de trabalho, produtos, ambientes e sistemas de modo a torná-los compatíveis com as necessidades, habilidades, capacidades e limitações das pessoas em suas atividades rotineiras e de maneira

geral. Segundo Oliveira (2010), a Ergonomia Física está intensamente voltada para a capacidade que o indivíduo tem em desenvolver tarefas dentro da empresa em que atua. Por isso ele necessita de máquinas e equipamentos que desenvolvam trabalhos sem prejudicar a saúde do funcionário. De acordo com o GRAF. 6, 10% dos colaboradores responderam que não acham que as tarefas que executam são compatíveis com sua capacidade, 25% deles disseram que acham compatíveis sim, mas muito pouco, a resposta predominante foi sim, representando 65% dos entrevistados.

GRÁFICO 6 – O colaborador acha que as tarefas que executa diariamente são compatíveis com sua capacidade física.

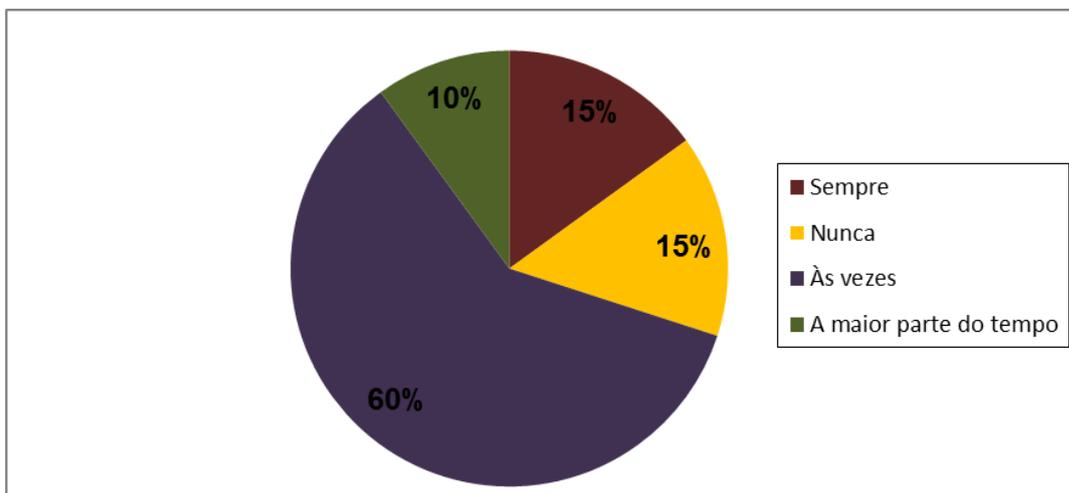


Fonte: Dados da pesquisa, 2015

A Ergonomia se preocupa também com a qualidade de vida no trabalho, ou seja, um ambiente favorável que inclui fatores responsáveis pelo gostar do trabalho, repercutindo-se então em pelo menos três itens de domínio psicológico; sentimentos positivos, ausência de sentimentos negativos, bem como contribuindo para a saúde mental e satisfação no trabalho. Para Silva (2009), as pessoas colaboram com suas competências, aptidões e conhecimentos para o aperfeiçoamento das empresas, por isso elas passam por momentos estressantes durante o convívio entre colaboradores, clientes e até diante do próprio trabalho, assim a Ergonomia Cognitiva caracteriza por se preocupar com esse caráteres nos postos de trabalhos, ou seja, no que se refere a mente humana. De acordo com a pesquisa, 70% responderam que acham suas atividades do cotidiano

compatíveis com a sua capacidade psicológica, enquanto 25% responderam às vezes, e 5% não acham que sejam compatíveis. Conforme GRAF. 7.

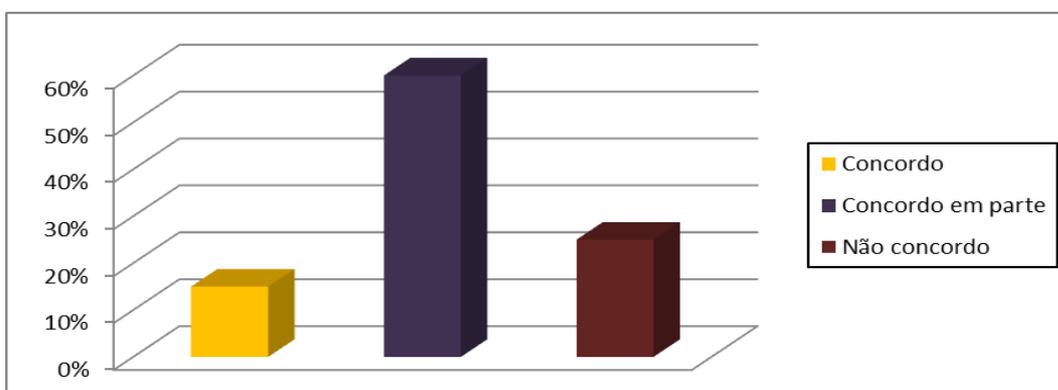
GRÁFICO 7 – O colaborador acha que as atividades que desenvolve no cotidiano são compatíveis com sua capacidade psicológica.



Fonte: Dados da pesquisa, 2015

A carga horária excessiva, geralmente aparece quando a empresa pretende alcançar uma meta, e assim coloca pressão nos funcionários para atingi-la. Isto leva muitas vezes os funcionários à exaustão para conseguirem cumpri-las. Como consequência a competitividade cresce devido ao desgaste emocional dos funcionários e até mesmo os seus limites físicos (VOLPI, 2012). Porém ao perguntar os entrevistados se achavam a carga horária excessiva, 15% concordaram que sim, 60% concordaram em parte e 25% não concordaram.

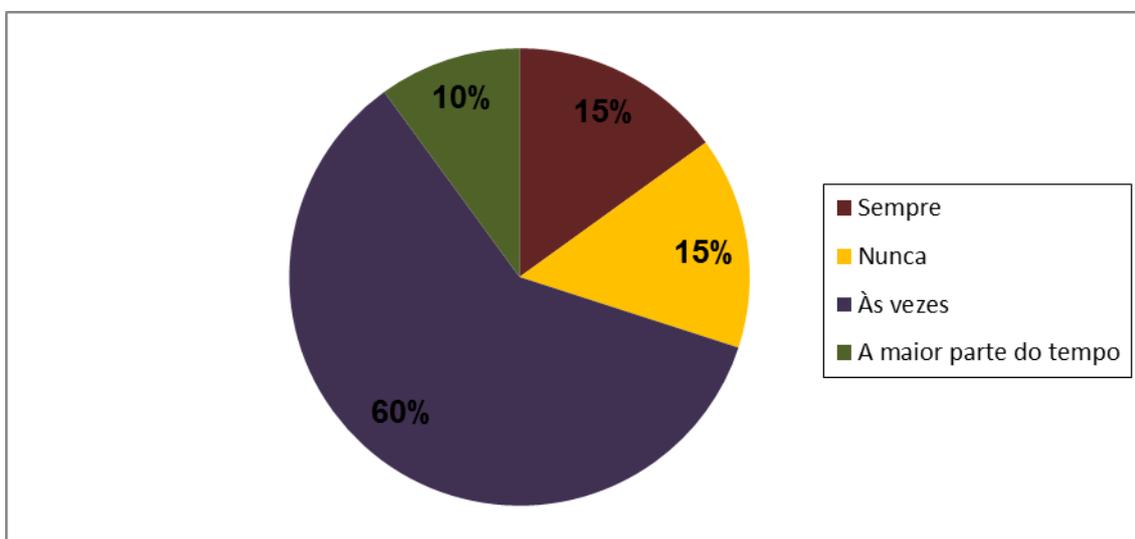
GRÁFICO 8 – O colaborador acha a carga horária excessiva.



Fonte: Dados da pesquisa, 2015

O cansaço excessivo, causa na maioria das vezes à falta de concentração e atenção, perda de memória e sonolência durante o dia. E isso afeta diretamente o trabalho de qualquer empregado. Este é considerado um dos sintomas de *stress* e pode ser resultado muitas vezes de noites mal dormidas e excesso de trabalho, e de acordo com a pesquisa, 60% dos entrevistados responderam que às vezes sofrem desse mal, 10% disseram que a maior parte do tempo, 15% sempre tem sono e cansaço, contradizendo com outros 15% que disseram nunca sentir cansaço ou sonolência, de acordo com GRAF. 9.

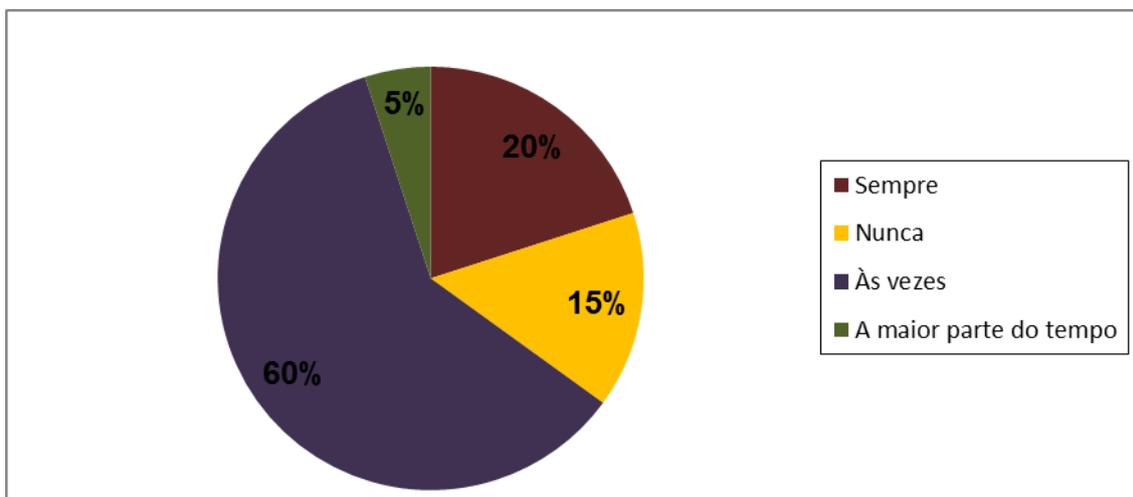
GRÁFICO 9 – Sentimento de sonolência ou cansaço



Fonte: Dados da pesquisa, 2015

O mobiliário da empresa é um fator importante para o desenvolvimento eficaz das tarefas realizadas dentro do ambiente de trabalho. Deve-se pensar em produtos que contribuam para o conforto através de uma variedade de características, considerando todos os ajustes que podem ser inseridos em um projeto de mobiliário. Pois estes ajustes traduzem de forma mais clara a preocupação com o conforto do colaborador, partindo do princípio que não são todos iguais, cada um possui tamanhos e necessidades diferentes (NASCIMENTO, 2000). De acordo com os entrevistados, 65% acham que trabalham com equipamentos ergonomicamente corretos, 25% concorda que às vezes, 5% achas que quase sempre, e outros 5% não concordam com a mobília utilizada, conforme GRAF. 1

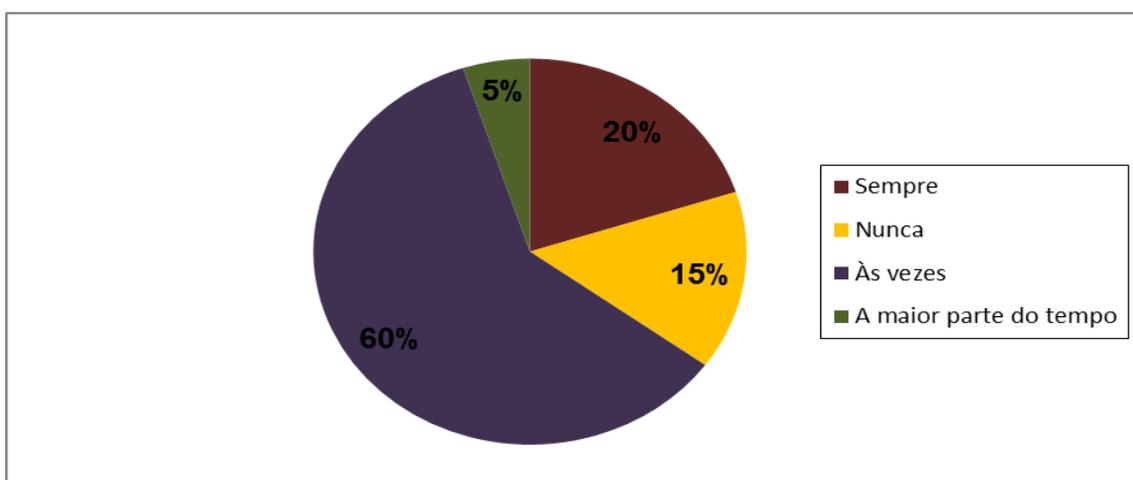
GRÁFICO 10 – O colaborador acha que a empresa oferece uma mobília ergonomicamente correta



Fonte: Dados da pesquisa, 2015

Ao se trabalhar em uma cooperativa de crédito, a maioria dos colaboradores da agência consideram suas tarefas como algo estressante e repetitivo e por isso pode atingir a capacidade psicológica e física dos mesmos. Como mostra o GRAF. 11, 60% dos entrevistados disseram que às vezes podem tirar um tempo, 20% responderam que sempre podem, 15% disseram que nunca, e o restante de 5% disseram que a maior parte do tempo.

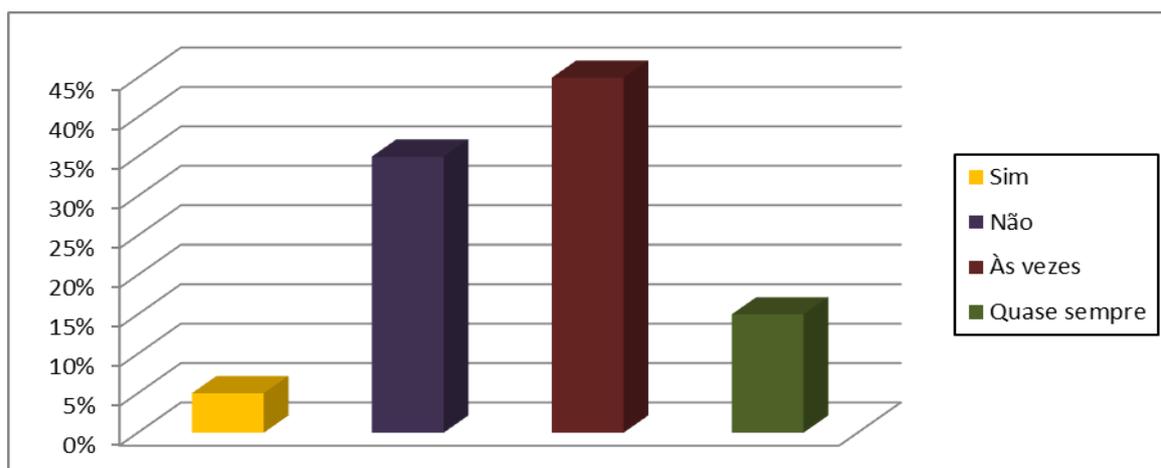
GRÁFICO 11 – O colaborador durante a jornada de trabalho pode tirar parte do tempo para realizar atividade laboral para relaxamento da memória ou dos músculos.



Fonte: Dados da pesquisa, 2015

Para evitar desgaste físico e emocional do empregado submetido a períodos ininterruptos de trabalho é necessário que haja uma concessão de intervalos de descanso dentro da jornada de trabalho, para que não tenha como consequência queda na produção. Durante a jornada de trabalho, todo trabalhador tem direito a um período de intervalo para repouso, descanso e alimentação, porém com a correria do dia-a-dia, o empregado, acaba muitas vezes se esquecendo da hora do intervalo, e assim acaba fazendo horas irregulares de almoço, e sem descanso. Como mostra o GRAF. 12, somente 5% dos entrevistados disseram que sim, trabalham várias horas seguidas sem intervalos ou com horas irregulares de almoço, 35% responderam que não, 45% disseram que às vezes, e o restante de 15% disseram que quase sempre.

GRÁFICO 12 – O colaborador trabalha várias horas seguidas sem intervalo ou com horário de almoço irregular.

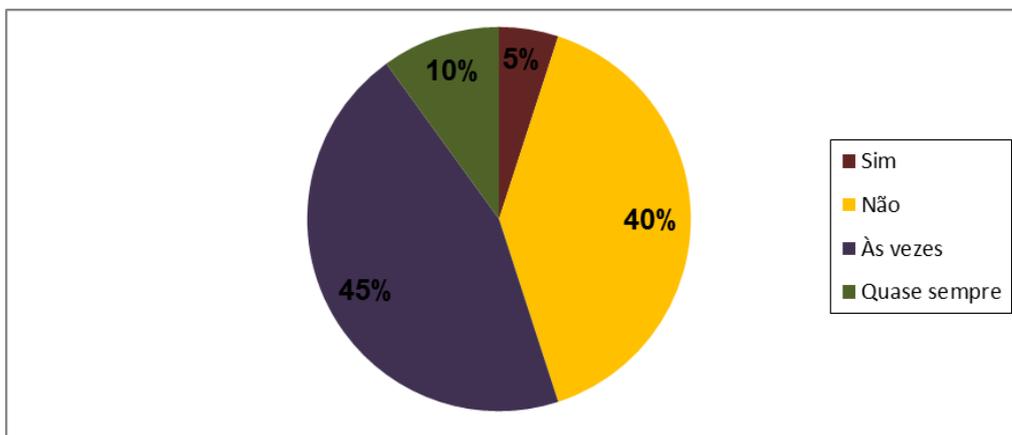


Fonte: Dados da pesquisa, 2015

Através da aplicação da ergonomia uma prevenção de doenças posturais, gera-se um aumento significativo da qualidade de vida do trabalhador dentro e fora do ambiente organizacional. É o trabalho de Ergonomia que mais faz diferença em termos de qualidade de vida dos trabalhadores. De fato, quando se encaram os desafios existentes na forma de realizar o trabalho, buscando e corrigindo as situações causadoras de afastamento, de dor, de desconforto, de dificuldade e de fadiga excessiva, melhora-se enormemente a qualidade de vida dos trabalhadores, de acordo com o GRAF. 13, 5% dos entrevistados disseram que as condições do ambiente de trabalho são sempre deprimentes, 45% que

nunca são, 40% responderam que às vezes e 10% responderam que quase sempre.

GRÁFICO 13 – O colaborador acha que as condições de seu ambiente de trabalho são deprimentes ou ruins.

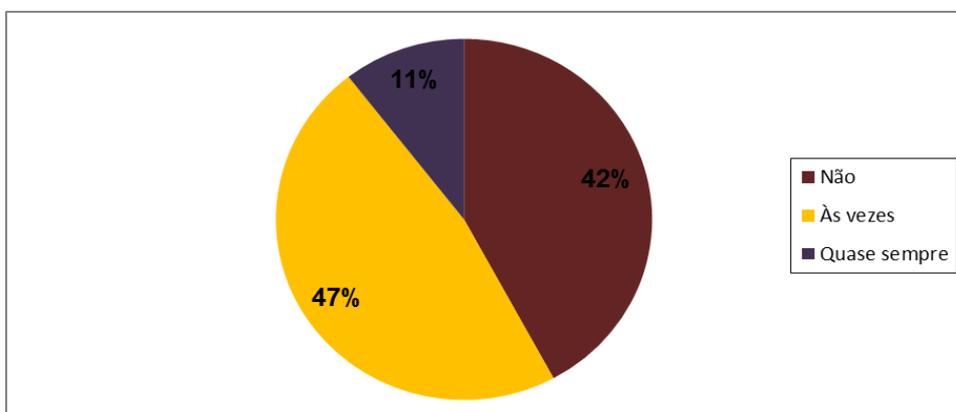


Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Tarefas repetitivas diariamente tornam-se muitas das vezes cansativas e frustrantes para o colaborador, pois a pessoa acaba caindo em uma rotina, e muita vez fica desmotivada por acreditar que suas atividades executadas na empresa são chatas e sem possibilidade de expansão.

Na empresa estudada, 60% dos colaboradores responderam que às vezes as tarefas são repetitivas, contradizendo com o restante, pois 25% disseram quase sempre, e 15% responderam que nunca são, conforme GRAF. 14.

GRÁFICO 14 – O colaborador acha suas tarefas repetitivas, chatas e sem possibilidade de expansão ou criatividade.



Fonte: Dados da pesquisa, 2015

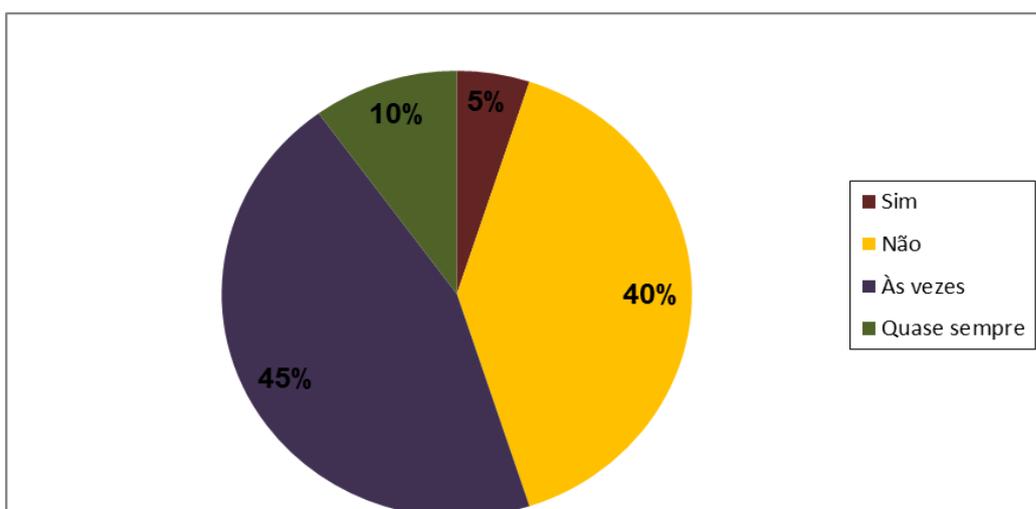
Segundo Fernandes, (2005) a presença de fontes de tensão no posto de trabalho, como excesso de temperatura, ruído e vibração representa condição desfavorável de trabalho. Estes fatores causam desconforto, aumentam o risco de acidentes e podem provocar danos consideráveis à saúde.

Minette, (2007) ressalta ainda que quando o clima no posto de trabalho é desconfortável, ocorrem indisposição e fadiga, diminuindo a eficiência e aumentando os riscos de acidentes, em virtude do calor ou mesmo da insolação excessiva em uma jornada de trabalho.

As empresas devem estar atentas a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente, incluindo os aspectos relacionados ao levantamento, transporte e carga de materiais, e às condições ambientais do posto de trabalho e até à própria organização do trabalho. Portanto, as empresas devem fazer sua parte para assegurar aos trabalhadores condições ideais de trabalho.

Conforme o GRAF. 15, do total de entrevistados, 5% classificaram seu posto de trabalho como desconfortável ou inseguro, 40% disseram que não, 45% disseram que às vezes, e o restante 10% classificou como quase sempre.

GRÁFICO 15 – O colaborador acha seu posto de trabalho desconfortável ou inseguro.



Fonte: Dados da pesquisa, 2015

Com a expansão da tecnologia o processo de trabalho busca por um constante crescimento na produtividade e isso acarreta no ser humano certos desconfortos gerados devido aos elevados e impróprios movimentos repetitivos (CARDOSO, 2015). Dessa forma os indivíduos estão sujeitos a desempenharem seus afazeres mesmo sentindo-se estressados ou com dores ocasionadas pelo excesso de tarefas, e até mesmo pela repetição das mesmas. A tabela 2 apresenta um demonstrativo dos sintomas apresentados pelos funcionários no desempenho de seus trabalhos na empresa.

Tabela 4: Sintomas apresentados

Sintomas	Nunca	Às vezes	Regularmente	Sempre
Dores de Cabeça	25%	45%	25%	5%
Dores no Pescoço	20%	50%	25%	5%
Dores na Coluna	30%	30%	35%	5%
Dores nas Articulações	30%	30%	30%	10%
Dor no peito aos esforços	55%	25%	20%	-
Dores nos Membros Superiores	50%	40%	10%	-
Dores nos Membros Inferiores	50%	40%	10%	-
Dores excessivamente no Punho	40%	45%	15%	-
Desanimo em realizar alguma atividade	20%	45%	25%	10%
Cansaço	10%	35%	25%	30%

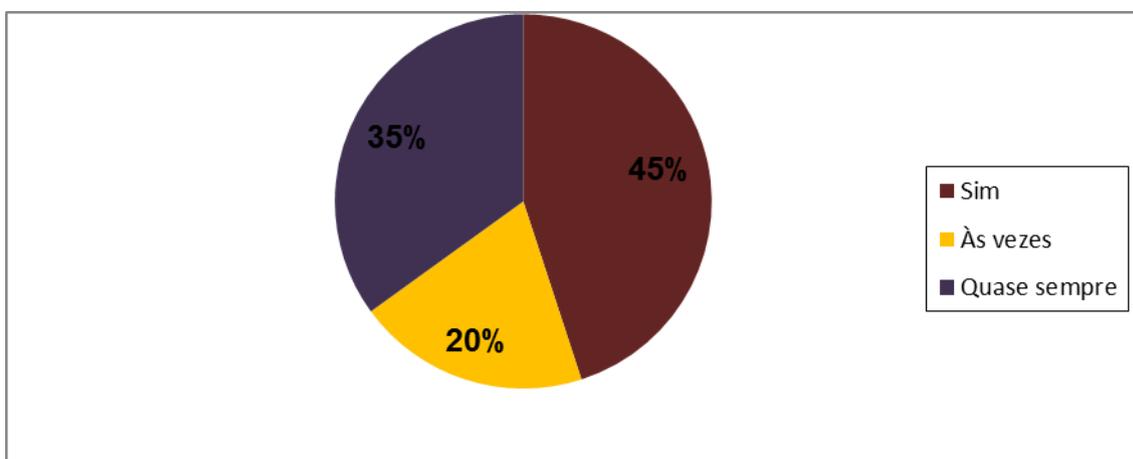
Fonte: Dados da pesquisa, 2015

O ambiente de trabalho influencia no comportamento das pessoas e também nas relações interpessoais e conseqüentemente nos resultados das empresas. Segundo Pepe, (2007) “não se pode exigir resultados de uma equipe se esta não tiver um mínimo de comodidade e de condições para realizar suas necessidades básicas. Mas se acredita que quanto melhor e mais bem atendidas estas necessidades tanto melhor será o desempenho de uma equipe”.

O objetivo de um bom ambiente de trabalho é garantir conforto, bem-estar, satisfação e segurança para os colaboradores e garantir aos clientes melhores

condições de um ambiente saudável e agradável de ser visitado, à empresa propiciar aumento dos níveis de qualidade, produtividade e eliminação dos desperdícios. Os resultados da pesquisa conforme GRAF. 16, apresentou um bom sinal, ao perguntar sobre as condições do ambiente de trabalho da empresa, 20% disseram às vezes, outros 45% responderam que sim, e o restante 35% disseram quase sempre.

GRÁFICO 16 – O colaborador acha que sua empresa possui um bom ambiente de trabalho



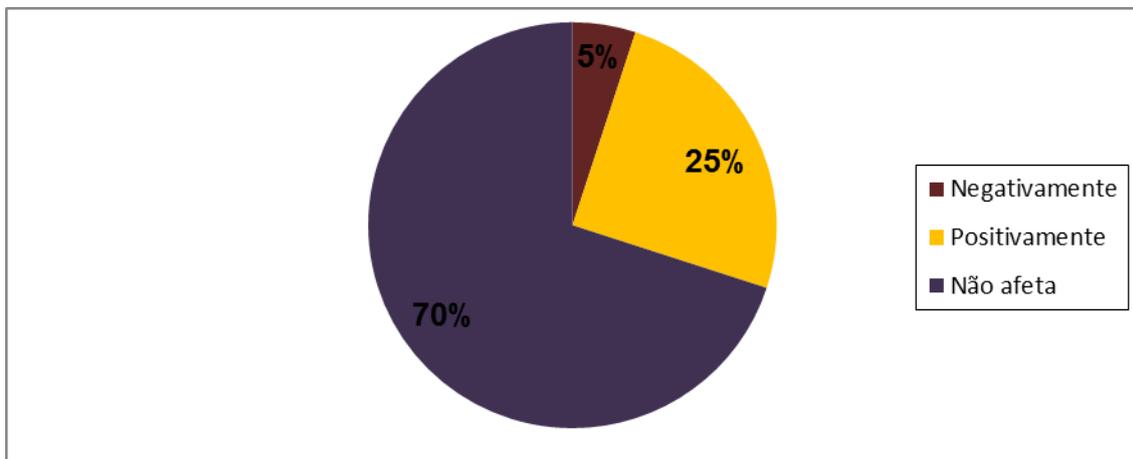
Fonte: Dados da pesquisa, 2015

As dinâmicas de grupo são atividades com objetivo de descontrair o ambiente dentro das empresas. Além de vivenciar situações análogas ao dia-a-dia de trabalho. É um procedimento que poderá ajudar na mudança de comportamento, além de identificar como a pessoa age em grupo.

Nas brincadeiras em uma dinâmica, as pessoas deixam transparecer suas características pessoais e, portanto, é possível saber quem é empreendedor, metódico, ágil ou criativo. Também se nota, com facilidade, quem tem dificuldade em trabalhar em equipe.

Ao perguntar os entrevistados se a empresa em que trabalham realizam dinâmicas em grupo, 25% responderam que sim, 5% disseram que não, 35% afirmaram que às vezes, contradizendo com os outros 35% que responderam que quase sempre, de acordo com GRAF. 17.

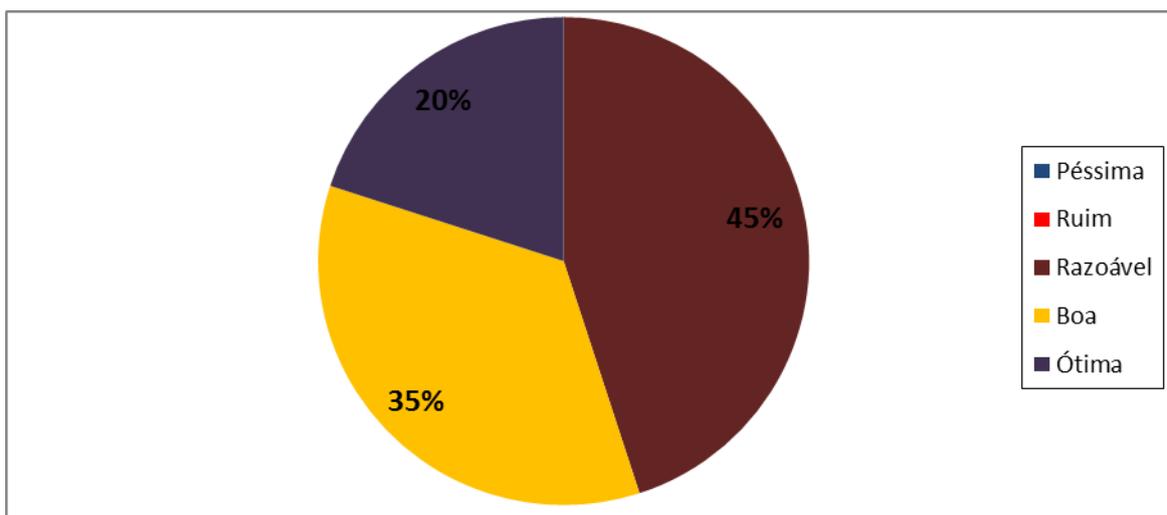
GRÁFICO 17 – O colaborador acha que a empresa costuma realizar dinâmicas em grupo.



Fonte: Dados da pesquisa, 2015

A partir de projetos ergonômicos as empresas têm evoluído para um contexto de bem-estar do funcionário, proporcionando a eles um local adequado para a realização da sua rotina do dia-a-dia. Quando os colaboradores foram questionados sobre a ergonomia da empresa, 45% responderam que a consideram razoável, 35% boa, e 20% disseram que a acha boa, conforme GRAF.18.

GRÁFICO 18 – Como o colaborador avalia a ergonomia no seu ambiente de trabalho.



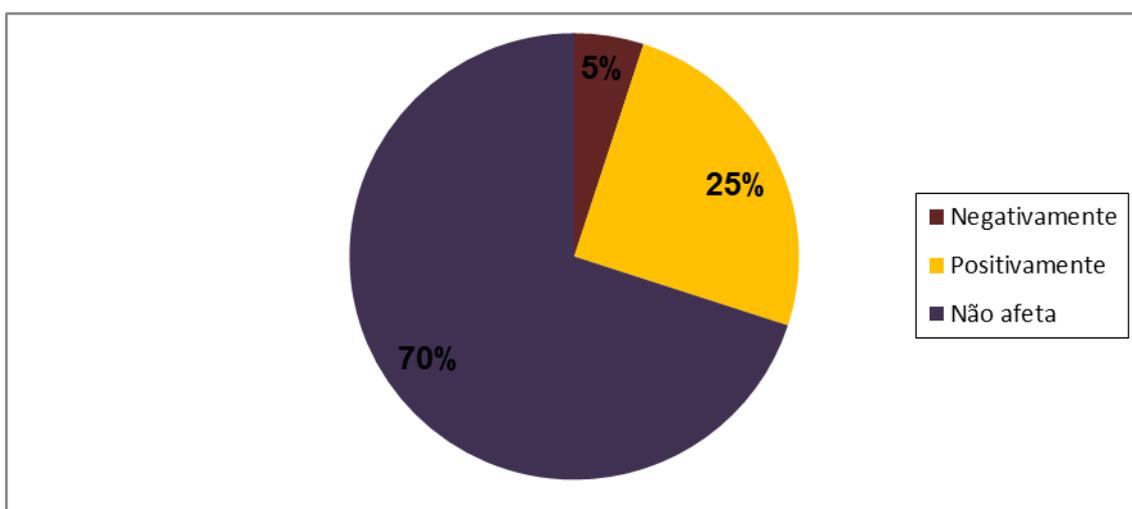
Fonte: Dados da pesquisa, 2015

Elogios nada mais são do que percepção, incentivo, observação positiva e otimista para que o elogiado mantenha um padrão qualitativo, tanto no lado pessoal quanto no serviço prestado ou no produto oferecido. O elogio, quando sincero e dito com discrição, fortalece a amizade e a autoestima do elogiado (CALLADO, 2006).

O mesmo autor diz que quando um chefe elogia um funcionário, está criando nele um desejo cada vez maior de progredir, de aceitar desafios e novas tarefas sem medo, mas também com satisfação, reconhecimento e fidelidade.

De acordo com GRAF. 19, que 70% afirmaram que o ambiente não afeta o seu desempenho, contra 5% que disseram que afeta negativamente e outros 25% responderam que afeta positivamente.

GRÁFICO 19 – O colaborador acha que o seu desempenho na organização é afetado pelo ambiente ergonômico.



Fonte: Dados da pesquisa, 2015

Após analisado todas as questões buscou-se traçar ações estratégicas, que torne a organização mais competitiva no mercado regional. Neste sentido o próximo tópico vem discutir este assunto, propondo sugestões de aplicação da ergonomia laboral, a fim de que se eliminem os sinais de *stress*, desconforto e insatisfação e aumente a motivação na organização.

5.3 Propostas de ações estratégicas para a cooperativa de crédito

Mais do que nunca a ergonomia tem sido fator de aumento de produtividade das empresas e da qualidade do produto bem como da qualidade de vida dos trabalhadores, na medida em que a mesma é aplicada com a finalidade de melhorar as condições ambientais, visando à interação com o ser humano. Ela é, sem dúvida, um dos fatores mais importantes, que contribuem para o bom desempenho organizacional.

Para o empregador, a utilização correta das técnicas garante colaboradores e um meio ambiente favoráveis para a execução das tarefas, numa redução de gastos com afastamentos e reposições da mão de obra por problemas de saúde ou acidentes do trabalho.

Assim, após traçar todos os resultados da pesquisa, propõe-se ao nível de gerência da organização, algumas sugestões de ações estratégicas que pode ser usada na organização:

- Programas de ginástica laboral: esses programas são relevantes para amenizar a maioria das dores corporais provocadas pelo trabalho e melhoram o desempenho dos colaboradores.
- Implantação de mobiliário mais adequado, como por exemplo, cadeiras que contribuem para diminuir as dores localizadas na coluna, apoio para os pés que podem amenizar as contrações sentidas pelos funcionários nos membros inferiores.
- Quanto ao ambiente de trabalho, sugere-se uma iluminação mais adequada para um maior bem-estar psicológico das pessoas que fazem parte da instituição.
- Adotar ações de *feedback* aos colaboradores: possibilitando a empresa atender os anseios dos indivíduos na organização, e por meio das respostas, eles se sentirão reconhecidos, sentindo-se importantes para a organização.

O uso de ações estratégicas dentro da organização possibilita o desenvolvimento da satisfação e motivação dos colaboradores, além de melhorar o relacionamento entre colaborador – empresa.

6. CONCLUSÕES

De acordo com a metodologia utilizada pode-se concluir que: É de grande importância a aplicação dos conceitos e da metodologia da QVT, ela assume um grande interesse no aspecto humano das instituições e contribuem no desempenho das pessoas, de forma que elas se sintam satisfeitas com o bem-estar físico e psicológico no ambiente organizacional.

Desta forma, utilizando-se de uma teoria aprofundada e de pesquisas diretas, analisou-se como de fato ocorre essa sinergia entre ergonomia e produção. Os participantes consideraram a Ergonomia da empresa como razoável, ou seja, para ser melhor ainda falta um compromisso entre empresa-colaborador que procure adaptar de forma correta o desenvolvimento de atividades.

A ergonomia é favorável de maneira ampla, por abranger todo o segmento das instalações produtivas e até mesmo administrativas, melhorando o rendimento, e conseqüentemente, a rentabilidade. Pode-se afirmar, assim que o enfoque ergonômico se traduz atualmente, como mais um instrumento organizacional que produz eficiência e diferencial.

O bem-estar do colaborador faz-se necessário para o desempenho na produtividade dentro das instituições. Portanto é relevante a existência de uma cooperação que beneficie tanto o indivíduo quanto a empresa, para que assim proporcione uma satisfação no contexto empresarial.

REFERÊNCIAS

- ADMINISTRADORES.COM, **Benefícios da Ergonomia física e Cognitiva e organizacional para as empresas**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/beneficios-da-ergonomia-fisica-cognitiva-e-organizacional-para-as-empresas/48442/>>. Acesso em: Junho. 2015.
- AEPS. **Anuário Estatístico da Previdência Social 2010**. Disponível em: <<http://www.previdencia.gov.br/dados-abertos/aeeps-2010-anuario-estatistico-da-previdencia-social-2010/>>. Acesso em: Junho. 2015.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ERGONOMIA. **O que é ergonomia**. Disponível em: <http://www.abergo.org.br/internas.php?pg=o_que_e_ergonomia>. Acesso em: Maio. 2015.
- BARBETTA P. A. **Estatística Aplicada às Ciências Sociais**, 6º ed. UFSC, 2006.
- CARDOSO, B. S. **Prevalência de Distúrbios Osteomusculares em Bancários da Região de Campos Novos**. Disponível em: <<http://www.fisioweb.com.br/portal/artigos/categorias/47-art-reumatologia/1325-prevalencia-de-disturbios-osteomusculares-em-bancarios-da-regiao-de-campos-novos.html>>. Acesso em: Maio. 2015.
- CARMELLO, E. **Clima organizacional**. Disponível em: <http://www.rhportal.com.br/artigos/index.php?idc_cad=cjh8hedkz#i>. Acesso em: Abril. 2015.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas; o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2º ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- _____, **Recursos Humanos: O capital humano das organizações**, 8º ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- CONNAPI, 2009. Disponível em: <http://connapi2009.ifpa.edu.br/connapi-anais/artigos/78_3752_1080.pdf>. Acesso em: Abril. 2015.
- COUTO, P. **Ergonomia**. Disponível em: <<http://www.bioatividade.com.br/portal/noticias/ergonomia.html>>. Acesso em: Maio. 2015.
- DIEESE. **Pesquisa de Emprego Bancário: CAGED registra criação de 11.978 novos postos de trabalho no setor bancário no primeiro semestre de 2011**. Emprego Bancário – Contraf-CUT. Ano 3, nº10. Acesso em: Junho. 2015.
- FERNANDES, C. H. **Remuneração**. Disponível em: <<http://consciencianodiaadia.com/2009/06/22/2556/>>. Acesso em: 14 set. 2015.

GUIMARÃES, L. B. M. **Ergonomia Cognitiva**. Produto e Produção, Porto Alegre, 2004.

IIDA, I. **Ergonomia: Projeto e Produção**, 2ª ed. São Paulo – SP, 2005.

Disponível em:

<<http://www.abenge.org.br/CobengeAnteriores/2011/sexoestec/art1842.pdf>>.

Acesso em: Maio. 2015.

LIMA, D. **Incorporação da saúde ocupacional à rede primária de saúde**,

Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89101984000600009>. Acesso em: Maio. 2015.

LUZ, A.M. **A influência da ergonomia para o desempenho do trabalho**, Picos, 2013.

MAGALHAES, F. C. **Ergonomia: Saúde no trabalho**. Disponível em:

<<http://www.fiec.org.br/artigos/saude/ergonomia.htm>>. Acesso em: Maio. 2015.

MINETTE, J. L. **Posto de trabalho**. Disponível em:

<<http://www.baguete.com.br/artigosDetalhes.php?id=248>>. Acesso em: 10 set. 2015.

NASCIMENTO, N. M. **Fisioterapia nas empresas: saúde x trabalho**. 2. ed. Rio de Janeiro: Taba Cultural, 2000.

NOGUEIRA, P. **Ambientes de trabalhos saudáveis: Um modelo para a ação**.

Disponível em:

<http://www.who.int/occupational_health/ambientes_de_trabalho.pdf>. Acesso em: Abril. 2015.

NOVAES, C. A. **A diferença entre LER E DOR**. Disponível em:

<<http://www.lerdort.com.br/diferencas.php>>. Acesso em: Abril. 2015.

OLIVEIRA, R. B. **Benefícios da Ergonomia física, cognitiva e organizacional para as empresas**. Disponível em:

<<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/beneficios-da-ergonomia-fisica-cognitiva-e-organizacional-para-as-empresas/48442/>>. Acesso em: 21 set. 2015.

OLIVEIRA, S. L. **Tratado de Metodologia Científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses**. 2ª ed. São Paulo: Pioneira, 2000.

PILLATI, L.A; ROSA, M. A. S. Qualidade de vida no trabalho e a legislação

pertinente. Disponível em <www.efdeportes.com/efd93/trabalho.htm>. Acesso em: Junho. 2015.

ROEDENBECK, M. **Satisfação no trabalho**. Disponível em:

<http://pt.wikipedia.org/wiki/Satisfa%C3%A7%C3%A3o_profissional>. Acesso em: 12 set. 2015.

SANTOS, M, A. **Satisfação no trabalho**. Disponível em:
<<http://www.vivercomqualidade.psc.br/satisfacaonotrabalho.htm>>. Acesso em: 12 set. 2015.

SILVA, M.G. **O que é LER DORT sua história no Brasil**. Disponível em:
<<http://www.sindpdpr.org.br/artigo-saude-do-trabalhador/que-e-ler-dort-sua-historia-no-brasil>>. Acesso em: Abril. 2015.

SILVA, C. R. **Ergonomia: Um estudo sobre sua influencia na produtividade**. Disponível em:
<<http://www.revistasusp.sibi.usp.br/pdf/rege/v16n4/v16n4a05.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2015.

SPECTOR, R. S, **Satisfação no trabalho** Disponível em:
<http://pt./Satisfa%C3%A7%C3%A3o_profissional>. Acesso em: 23 set. 2015.

SCHERMERHON, JR., HUNT, OSBORN, **Fundamentos de Comportamento Organizacional**, 2º ed. São Paulo, SP, Artes Médicas Sul Ltda, 1999.

THOMAS, J.R., NELSON J. K, **Métodos de Pesquisa em Atividade Física**, 3º ed. São Paulo, Artmed, 2002.

VASCONCELOS, J. M. **Ergonômica de um Posto da Área de Produção em uma Empresa do Ramo de Bebidas**. Belém-PA, 2009. Anais... Belém.

VIDAL, M. C. **Introdução à ergonomia**. Disponível em:
<http://saudeemovimento.net.br/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/220_2014-07-07.PDF>. Acesso em: Junho. 2015.

VIUDES, P. L. R. **LER e DORT no trabalho**. Disponível em:
<<http://www.institutoeficaz.com.br/revistacientifica/wpcontent/uploads/2009/12/Patr%C3%ADcia-Lessa-Viudes.pdf>>. Acesso em: Maio. 2015.

VOLPI, S. **A ergonomia aliada à economia gerando produtividade e minimizando custos**. Disponível em:
<http://www.sylviavolpi.com.br/artigos/artigo_06.htm>. Acesso em: Junho. 2015.

APÊNDICE A

Prezado (a) colaborador (a), esta pesquisa faz parte das exigências para obtenção do título de bacharel em Engenharia de Produção. Dessa forma fico agradecida caso o senhor (a) possa cooperar com esta pesquisa, respondendo este questionário. Asseguro que as informações obtidas nesta pesquisa serão utilizadas apenas a nível acadêmico.

1- Sexo:

Masculino Feminino

2- Idade:

20 a 25 anos 26 a 30 anos 31 a 35 anos 36 a 40 anos Mais

3-Grau Escolaridade:

1º incompleto 1º completo 2º completo 2º incompleto
 Superior completo Superior incompleto

4-Estado Civil:

Casado Solteiro Divorciado

5- Qual é a sua função?

Caixa Atendente Assistente Gerente

6- A quanto tempo você atua nesta função?

Menos de 1 ano de 1 a 2 anos de 2 a 4 anos Mais e 4 anos

7- Você se sente realizado com sua vida profissional?

Sim Não Às vezes Detesto minha profissão

8-Tem vontade ou pensa em mudar de profissão?

Sempre Nunca Às vezes Quase sempre

9- Gosta da empresa em que trabalha?

Sim Não Às vezes Quase sempre

10- Você gosta do que faz dentro da empresa?

Sim Não Às vezes Quase sempre

11- Você acha seu trabalho estressante?

Sim Não Às vezes Quase sempre

12 – Você acha que as tarefas que executa diariamente são compatíveis com sua capacidade física?

Sim Não Às vezes Quase sempre

13- Você acha que as atividades que desenvolve no cotidiano são compatíveis com sua capacidade psicológica?

Sim Não Às vezes Quase sempre

14- Acha a carga horária excessiva?

Concordo Concordo em parte Não concordo

15- Você sente-se sonolento ou cansado?

Sempre Nunca Às vezes A maior parte do tempo

16- A empresa lhe oferece informações necessárias para você executar seu trabalho adequadamente?

Sim Não Às vezes Quase sempre

17- A empresa lhe oferece uma mobília (cadeiras, telas de computadores ajustadas, encostos nos pés e braços etc.) ergonomicamente correta?

Sempre Nunca Às vezes A maior parte do tempo

18- Durante a jornada de trabalho, você pode tirar parte do seu tempo de trabalho para realizar qualquer atividade laboral para o relaxamento de memória e/ou dos músculos?

Sempre Nunca Às vezes A maior parte do tempo

19- Na empresa você pode se expressar livremente, manifestando seu pensamento sobre assuntos ergonômicos relacionados ao seu trabalho?

Sempre Nunca Às vezes A maior parte do tempo

20- Você trabalha várias horas seguidas sem intervalos ou com hora de almoço irregular?

Sim Não Às vezes Quase sempre

21-As condições de seu ambiente de trabalho são deprimentes (salas solitárias ou lotadas) ou ruins (barulho, sujeira, perigo)?

Sempre Nunca Às vezes Quase sempre

22- Suas tarefas são repetitivas, chatas e sem possibilidade de expansão ou criatividade?

Sempre Nunca Às vezes Quase sempre

23- Seu posto de trabalho é desconfortável ou inseguro?

Sim Não Às vezes Quase sempre

24-Com que frequência você sente:

	Nunca	Às vezes	Regularmente	Sempre
Dor de cabeça				
Dores no pescoço				
Dores na coluna				
Dores nas articulações				
Dor no peito aos esforços				
Dores nos membros superiores				
Dores nos membros inferiores				
Dores excessivamente no punho				
Desânimo em realizar alguma atividade				
Cansaço				

25- Sua empresa possui um bom ambiente de trabalho?

Sim Não Às vezes Quase sempre

26- Costuma realizar dinâmicas em grupo?

Sim Não Às vezes Quase sempre

27- Como você avalia a ergonomia no seu ambiente de trabalho?

Péssima Ruim Razoável Boa Ótimo

28 – O seu desempenho na organização é afetado pelo ambiente ergonômico? De que maneira?

Negativamente Positivamente Não afeta