

**CENTRO PAULA SOUZA
FACULDADE DE TECNOLOGIA DE FRANCA
“Dr. THOMAZ NOVELINO”**

TECNOLOGIA EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

**ISADORA LAIS ARCARI
MILENA DE OLIVEIRA LEAL**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COM FOCO NA ERGONOMIA
EM UMA EMPRESA DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS**

FRANCA/SP

2024

**ISADORA LAIS ARCARI
MILENA DE OLIVEIRA LEAL**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COM FOCO NA ERGONOMIA
EM UMA EMPRESA DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS**

Trabalho de Graduação apresentado à Faculdade de Tecnologia de Franca - “Dr. Thomaz Novelino”, como parte dos requisitos obrigatórios para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos.

Orientadora: Prof.^a Mestre June Tabah

FRANCA/SP

2024

**ISADORA LAIS ARCARI
MILENA DE OLIVEIRA LEAL**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COM FOCO NA ERGONOMIA
EM UMA EMPRESA DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS**

Trabalho de Graduação apresentado à Faculdade de Tecnologia de Franca – “Dr. Thomaz Novelino”, como parte dos requisitos obrigatórios para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos.

Trabalho avaliado e aprovado pela seguinte Banca Examinadora:

Orientador(a) : _____
Nome..... : Orientador
Instituição : Faculdade de Tecnologia de Franca – “Dr. Thomaz Novelino”

Examinador(a) 1 : _____
Nome..... : Examinador_1
Instituição : Instituição_1

Examinador(a) 2 : _____
Nome..... : Examinador_2
Instituição : Instituição_2

Franca, 30 de outubro de 2024.

AGRADECIMENTO

Primeiramente, agradecemos a Deus pela força e sabedoria concedidas ao longo desta jornada acadêmica.

Agradecemos também a nossa orientadora, Professora June Tabah, por sua dedicação, paciência e orientação durante todas as etapas deste trabalho. Suas sugestões e críticas construtivas foram fundamentais para a realização deste TG.

Aos nossos pais, Marcia e Marcio, Zenilda e Paulo, nossa eterna gratidão pelo amor, apoio e por sempre acreditarem em nós. Vocês são nossa inspiração e motivação para seguir em frente.

A todos os professores da Faculdade de Tecnologia de Franca, agradecemos por todo o suporte e pelos conhecimentos transmitidos ao longo desses três anos.

Por fim, mas não menos importante, agradecemos a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização deste trabalho. Cada palavra de incentivo, cada gesto de apoio foi essencial para a conclusão desta etapa tão importante.

Eu Isadora, dedico o presente Trabalho de Graduação a Deus e aos meus familiares, em especial aos meus pais Marcia e Marcio.

Eu Milena, dedico o presente Trabalho de Graduação a Deus e aos meus familiares, em especial aos meus pais Zenilda e Paulo.

*Cada sonho que você deixa pra trás é um
pedaço do seu futuro que deixa de existir.*

Steve Jobs

RESUMO

A qualidade de vida no trabalho é um conceito amplo e, pode ser resumida como um conjunto de práticas voltadas à satisfação das pessoas no ambiente de trabalho. A QVT aborda temas que vão desde a carga mental, ergonomia, psicopatologia, até motivação, riscos ocupacionais, saúde e segurança no trabalho, entre outros. Essa diversidade de tópicos reflete a complexidade do conceito, abrangendo múltiplas áreas de estudo e práticas voltadas ao bem-estar dos trabalhadores. Este trabalho tem como objetivo analisar a influência da qualidade de vida no trabalho com foco na ergonomia em uma empresa prestadora de serviços administrativos no interior paulista. A ergonomia, sendo uma área para a adaptação das condições laborais às necessidades físicas e mentais dos colaboradores, que desempenha um papel fundamental na promoção de bem-estar e eficiência no ambiente de trabalho, abrangendo a ergonomia física, a ergonomia cognitiva e a ergonomia organizacional. A pesquisa foi conduzida por meio de um questionário estruturado, que investigou tanto as condições ergonômicas quanto a percepção dos funcionários sobre sua qualidade de vida no trabalho. Os resultados indicaram que ainda há melhorias ergonômicas a serem realizadas, como ajustes no mobiliário e equipamentos, pausas programadas e programas de conscientização sobre posturas corretas, e de que forma reflete diretamente na qualidade de vida e desempenho dos profissionais. Conclui-se que a implementação de práticas ergonômicas é essencial para promover uma qualidade de vida no trabalho mais elevada, prevenindo problemas de saúde ocupacional e aumentando o engajamento dos colaboradores.

Palavras-chave: Ergonomia Cognitiva. Ergonomia Física. Ergonomia Organizacional. Qualidade de Vida no Trabalho. Saúde Ocupacional.

ABSTRACT

Quality of life at work is a broad concept and can be summarized as a set of practices aimed at satisfying people in the workplace. QLW covers topics ranging from mental load, ergonomics, psychopathology, motivation, occupational risks, health and safety at work, among others. This diversity of topics reflects the complexity of the concept, covering multiple areas of study and practices aimed at worker well-being. This paper aims to analyze the influence of quality of life at work with a focus on ergonomics in a company providing administrative services in the interior of São Paulo. Ergonomics, being an area for adapting working conditions to the physical and mental needs of employees, which plays a key role in promoting well-being and efficiency in the workplace, encompasses physical ergonomics, cognitive ergonomics and organizational ergonomics. The research was conducted using a structured questionnaire, which investigated both ergonomic conditions and employees' perceptions of their quality of life at work. The results indicated that there are still ergonomic improvements to be made, such as adjustments to furniture and equipment, scheduled breaks and awareness programs on correct postures, and how this directly reflects on the quality of life and performance of the professionals. It can be concluded that implementing ergonomic practices is essential to promoting a higher quality of life at work, preventing work-related health problems and increasing employee engagement.

Keywords: Cognitive Ergonomics. Physical Ergonomics. Organizational Ergonomics. Quality of Life at Work. Occupational Health.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Ergonomia.....	29
Figura 2 - Ferramentas ou acessórios ergonômicos.	29
Figura 3 - Exercícios ou alongamentos no horário de trabalho.	30
Figura 4 - Equipamentos ajustáveis.	30
Figura 5 - Iluminação.....	31
Figura 6 - Níveis do ruído.	32
Figura 7 - Concentração nas tarefas diárias.....	32
Figura 8 - Capacidade cognitiva.	33
Figura 9 - Equilíbrio entre a demanda de trabalho e tempo.	33
Figura 10 - Informações claras e concisas.	34
Figura 11 - Flexibilidade de horário.	35
Figura 12 - Conforto no ambiente de trabalho.	35

LISTA DE SIGLAS

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

AET - Análise Ergonômica do Trabalho

DORT - Distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho

LTC - Lesões por traumas cumulativos

LER - Lesões por esforços repetitivos

EPI - Equipamentos de Proteção Individual

MCD - Memória de curta duração

MLD - Memória de longa duração

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COM FOCO NA ERGONOMIA	14
2.1 Histórico da QVT e da Ergonomia.....	14
2.1.1 Conceitos e Objetivos.....	15
2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	17
2.2.1 Abordagem da promoção da QVT com foco na ergonomia	18
2.3 ERGONOMIA FÍSICA.....	20
2.3.1 Antropometria e biomecânica ocupacional.....	20
2.3.2 Fisiologia e segurança no trabalho.....	22
2.4 ERGONOMIA COGNITIVA	22
2.4.1 Processos mentais, percepção, memória e raciocínio	23
2.5 ERGONOMIA ORGANIZACIONAL	24
2.5.1 Comunicação e a cultura organizacional.....	25
2.5.2 Política na gestão de pessoas.....	25
3 PESQUISA DE CAMPO: EMPRESA DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	28
CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
REFERÊNCIAS.....	39
APÊNDICE.....	41

1 INTRODUÇÃO

“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” (Dul; Weendmeester, 2012, p. 13). O tempo dedicado a uma ocupação, a maneira como se executa e o local onde ocorre são exemplos de situações comuns no ambiente laboral que precisam ser supervisionadas e corrigidas se apresentarem risco à saúde dos funcionários. Portanto, a atenção a essa área é crucial, já que a saúde do trabalhador é fundamental.

Esta pesquisa aborda “Qualidade de vida no trabalho com foco na ergonomia em uma empresa de serviços administrativos”. O estudo é relevante devido à importância de um ambiente de trabalho agradável e saudável, essencial para o bem-estar, conforto e segurança do trabalhador.

O objetivo desta pesquisa foi analisar a qualidade de vida no trabalho (QVT) com foco na ergonomia de funcionários de uma empresa de serviços administrativos do interior paulista. Os objetivos específicos, são levantar a QVT, com foco nas características da ergonomia física, ergonomia cognitiva e ergonomia organizacional (macroergonomia).

A metodologia, foi iniciada com uma pesquisa da literatura, de caráter exploratório, e em seguida, o desenvolvimento de um estudo de caso, com um questionário, que foi aplicado nos funcionários da empresa de serviços administrativos, que controlam uma rede de supermercados e afins.

No primeiro capítulo, foram apresentadas a pesquisa da literatura, e abordadas as temáticas: da qualidade de vida no trabalho e da ergonomia, um breve histórico, os conceitos e os objetivos; a promoção da qualidade de vida no trabalho; a ergonomia física, com antropometria, biomecânica e a fisiologia; a ergonomia cognitiva, com os processos mentais; e a ergonomia organizacional, com a política da gestão de pessoas.

O segundo capítulo trouxe o estudo de caso, realizado na empresa de serviços administrativos, que controla 10 empresas do ramo varejista, com o levantamento de dados, os resultados e a análise dos resultados.

Ao considerar os aspectos físicos, cognitivos e organizacionais, é possível identificar e corrigir fatores que impactam negativamente a saúde e o bem-estar dos

colaboradores. Este trabalho é relevante por promover uma observação mais criteriosa de práticas ergonômicas adequadas que contribui para a segurança, conforto e produtividade dos funcionários, reforçando a importância contínua da ergonomia no ambiente laboral.

2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COM FOCO NA ERGONOMIA

Nesse capítulo será apresentado a importância da ergonomia no ambiente de trabalho e como ela influencia a qualidade de vida dos trabalhadores. O capítulo abordará o conceito de qualidade de vida no trabalho, destacando fatores como saúde física, bem-estar mental, conforto e segurança. Além disso, será analisada a ergonomia como uma prática que visa adaptar o ambiente e as atividades laborais às capacidades e limitações dos trabalhadores, prevenindo lesões e promovendo maior satisfação e produtividade no trabalho.

2.1 HISTÓRICO DA QVT E DA ERGONOMIA

A ergonomia tem suas raízes no período pré-histórico, quando o homem primitivo desenvolveu ferramentas para garantir sua sobrevivência de maneira segura. Segundo Lida e Buarque (2016), esse processo começou com a escolha cuidadosa de pedras, que eram selecionadas e adaptadas para atender às limitações e necessidades das atividades cotidianas da época. Abrahão et al. (2009) acrescenta que o homem das cavernas criava artefatos adaptados às suas necessidades e características, melhorando a preparação de alimentos e a caça. Assim, a ergonomia era aplicada inconscientemente pelos povos antigos em suas atividades diárias, mesmo sem uma definição formal.

Durante a Revolução Industrial, no século XVIII, as condições de trabalho eram extremamente precárias e perigosas. Os trabalhadores enfrentavam um ambiente de trabalho sem adequações, vivendo em um estado de semiescavidão, sem direito a férias, submetidos a castigos corporais e jornadas diárias de até 16 horas (Lida; Buarque, 2016). Esse cenário caótico evidenciou a necessidade de melhorias nas condições de trabalho.

O desenvolvimento significativo da ergonomia ocorreu durante a Segunda Guerra Mundial, quando as dificuldades enfrentadas pelos militares destacaram a importância de otimizar a interação entre indivíduos, ambientes e equipamentos. Shiquemoto (2019) afirma que essas circunstâncias impulsionaram a pesquisa ergonômica, permitindo uma compreensão mais profunda das dificuldades nessa interação.

O crescente interesse da comunidade científica culminou no reconhecimento oficial da ergonomia como disciplina na Inglaterra, em 12 de julho de 1949, marcando um avanço importante na compreensão e valorização da ergonomia (Lida; Buarque, 2016). Corrêa e Boletti (2015) explicam que o termo "ergonomia" deriva das palavras gregas "ergon" (trabalho) e "nomos" (leis ou preceitos). A ergonomia, introduzida pelo polonês Wojciech Jastrzebowski, refere-se aos princípios e diretrizes que determinam como as atividades laborais devem ser conduzidas para garantir eficiência e segurança.

Segundo Lida e Buarque (2016), o trabalho deve ser adaptado ao ser humano, começando pela compreensão das características, capacidades e limitações dos trabalhadores. Cada indivíduo é único, com características corporais distintas. Desenvolver estratégias que considerem essas diferenças é crucial para promover condições de trabalho ideais, garantindo eficiência e segurança na execução das atividades.

2.1.1 Conceitos e Objetivos

A ergonomia é uma ciência dedicada a estudar a relação entre o ser humano e seu ambiente de trabalho, identificando problemas nessa interação e propondo mudanças para melhorar a qualidade de vida do trabalhador e o desempenho da empresa (Silva, 2017). Trata-se de uma disciplina abrangente que analisa não apenas o aspecto físico, mas também todos os elementos interligados. Assim, visando aumentar a segurança, saúde, conforto e eficiência no trabalho, a ergonomia é aplicada ao design de máquinas, equipamentos, sistemas e tarefas (Dul; Weerdmeester, 2012).

Nesse contexto, os fatores produtivos devem ser confortáveis e oferecer proteção adequada ao colaborador. De acordo com Oliveira (2017), a adaptação das condições de trabalho às características físicas e psíquicas do ser humano, visando sua satisfação, bem-estar, produtividade e rendimento, é o objetivo central da ergonomia, também conhecida como "Engenharia Humana".

De acordo com Lida e Buarque (2016, p.2) é fundamental entender que:

A ergonomia (*ergonomics*), também chamada de fatores humanos (*human factors*), é o estudo da adaptação do trabalho ao ser humano. O trabalho aqui tem uma acepção bastante ampla, abrangendo não apenas os trabalhos executados com máquinas e equipamentos, utilizados para transformar os

materiais, mas também todas as situações em que ocorre o relacionamento entre o ser humano e uma atividade produtiva de bens ou serviços. Isso envolve não somente o ambiente físico, mas também os aspectos organizacionais.

Portanto, o estudo da ergonomia no contexto do trabalho tem um grande potencial de impacto quando se trata da interação em que o indivíduo desempenha uma função produtiva. Todos os elementos que compõem o ambiente profissional devem estar em harmonia para gerar resultados favoráveis ao trabalhador.

De acordo com Lida e Buarque (2016), a ergonomia pode ser vista como um conjunto de métodos e procedimentos que visam promover o bem-estar de todos os envolvidos em um serviço. Sua finalidade é monitorar os erros nas atividades realizadas e o ambiente onde estas ocorrem, a fim de proporcionar efeitos positivos na saúde dos empregados.

Dul e Weerdmeester (2012) afirmam que diversas áreas integram o estudo da ergonomia, incluindo psicologia, engenharia mecânica, eletrônica, antropometria, fisiologia, biomecânica e gestão industrial. A ergonomia pode ser aplicada em qualquer situação que envolva a interação humana, não se limitando apenas ao ambiente de trabalho, mas também em residências ou qualquer outro local.

Além disso, segundo Dul e Weerdmeester (2012), ao investigar aspectos como a postura e os movimentos corporais, fatores ambientais, informações sensoriais, e a adequação das interações no ambiente de trabalho, é possível promover a segurança tanto na vida cotidiana quanto no trabalho. Compreender essas relações permite ajustar práticas para garantir um melhor desempenho.

Segundo Shiquemoto (2019), a ergonomia, anteriormente focada principalmente na interação entre o homem e a máquina, agora abrange um espectro mais amplo de atividades, incluindo aspectos cognitivos. A saúde mental do colaborador é fundamental para assegurar melhores decisões e resultados.

Destaca-se a importância de diversos fatores para garantir que o ser humano possa desempenhar suas tarefas de maneira eficiente e satisfatória, com tudo planejado para atender às suas necessidades e conforto. O foco principal da ergonomia é estudar o indivíduo com dedicação e precisão, buscando entender e atender suas limitações.

De acordo com Silva (2017, p. 15) o estudo da ergonomia pode ser dividido em três dimensões:

A ergonomia física foca na anatomia humana, fisiologia e biomecânica, além de suas relações com o trabalho. Esse campo identifica fatores como posturas, esforços físicos, movimentos repetitivos, levantamento e transporte de cargas, postos de trabalho inadequados, e ferramentas de difícil manuseio, que podem causar sobrecarga osteomuscular. [...] a ergonomia cognitiva estuda processos mentais como sensação, percepção, cognição, memorização, raciocínio e tomada de decisão, com o objetivo de melhorar a interação entre o trabalhador e suas tarefas. [...] a ergonomia organizacional analisa as regras, estruturas organizacionais, tempos e métodos da empresa, examinando formas de realizar o trabalho, ritmos, pausas, metas, regulamentações e padrões exigidos, buscando otimizar o ambiente e as condições de trabalho.

Percebe-se que, no contexto do trabalho, existem três fases fundamentais que devem ser consideradas para compreender a ergonomia. Essas fases envolvem aspectos físicos, cognitivos e organizacionais, que, embora abordem diferentes condições, devem ser analisados de forma integrada e interligada.

Após apresentar os principais conceitos e a evolução histórica da ergonomia, destacando sua importância para o indivíduo e suas atividades laborais, o próximo tópico abordará sobre qualidade de vida no ambiente de trabalho.

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A busca por proporcionar as melhores condições de trabalho aos funcionários começou a ser objeto de estudo por pesquisadores a partir da década de 1950. Conforme relata Chiavenato (2010), foi somente na década de 1970 que surgiu o termo "Qualidade de Vida no Trabalho" (QVT), cunhado por Louis Davis durante o desenvolvimento de um projeto preocupado com a saúde e o bem-estar dos empregados no desempenho de suas atividades laborais.

Segundo Limongi-França (2004), a QVT é um conceito amplo e, muitas vezes, confuso, pois envolve diversas definições e áreas de atuação, desde cuidados médicos até ações de motivação e lazer tanto para empregados quanto para gestores. Independentemente da definição adotada, a QVT pode ser resumida como um conjunto de práticas voltadas à satisfação das pessoas no ambiente de trabalho.

Ainda de acordo com Limongi-França (2004), a QVT aborda temas que vão desde a carga mental, ergonomia, psicopatologia, até motivação, riscos ocupacionais, saúde e segurança no trabalho, entre outros. Essa diversidade de tópicos reflete a complexidade do conceito, abrangendo múltiplas áreas de estudo e práticas voltadas ao bem-estar dos trabalhadores.

Chiavenato (2010) complementa essa visão ao destacar que a Qualidade de Vida no Trabalho está diretamente ligada a aspectos ambientais, físicos e psicológicos no ambiente de trabalho. Por abranger uma ampla gama de fatores, a QVT tem como objetivo central promover melhorias que beneficiem o trabalhador em diferentes dimensões.

Assim, observa-se que a Qualidade de Vida no Trabalho é um campo interdisciplinar, explorado por diversas áreas do conhecimento e profundamente conectado à realidade corporativa. Isso permite uma visão sistêmica do ser humano dentro das organizações, visando otimizar o desempenho e a disposição dos colaboradores.

Conforme apontam Sant'anna et al. (2012), a QVT tem sido investigada por pesquisadores de diferentes áreas, o que, devido à ausência de um consenso claro, resulta em uma variedade de definições e abordagens, tornando seu conceito aberto a múltiplas interpretações.

É importante compreender também que para os autores A. Cavassani, E. Cavassani e Biazin, 2006, p. 3:

A qualidade de vida no trabalho não se restringe apenas à prevenção de acidentes laborais; ela deve abranger de forma ampla todos os aspectos da organização. É necessário realizar uma análise detalhada para identificar os fatores que geram insatisfação entre os funcionários. Nesse contexto, é fundamental considerar tanto a vida familiar quanto a vida social dos colaboradores, pois esses elementos impactam diretamente o ambiente de trabalho, influenciando a qualidade da produção e o desempenho nas suas atividades.

Percebe-se que a produtividade dos colaboradores não está limitada apenas ao que ocorre dentro do ambiente de trabalho. Ela também é influenciada por fatores externos, como a dinâmica familiar e a vida social dos funcionários. Quando essas áreas da vida pessoal não estão bem equilibradas e em harmonia, podem impactar negativamente o desempenho no trabalho, refletindo na qualidade dos serviços prestados e nos resultados da organização.

2.2.1 Abordagem da promoção da QVT com foco na ergonomia

A concepção de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) adotada neste trabalho (Ferreira, 2011) abrange duas perspectivas interligadas. Do ponto de vista das organizações, a QVT é um princípio de gestão organizacional expresso por um

conjunto de normas, diretrizes e práticas que visam melhorar as condições de trabalho, a organização e as relações socioprofissionais, promovendo o bem-estar individual e coletivo, o desenvolvimento pessoal dos colaboradores e o exercício da cidadania dentro do ambiente de trabalho. Sob a ótica dos trabalhadores, a QVT se reflete nas percepções que constroem sobre seu ambiente de trabalho, destacando experiências positivas de bem-estar, reconhecimento institucional e coletivo, possibilidades de crescimento profissional e respeito às particularidades individuais.

Essa abordagem, para Laville (2006), propõe uma mudança de foco na análise e nas ações, priorizando dois aspectos complementares: (a) em vez de lidar com os efeitos negativos, busca-se atuar nas causas que prejudicam a Qualidade de Vida no Trabalho; (b) ao invés de focar exclusivamente no indivíduo, procura-se transformar as variáveis organizacionais que geram o desconforto no trabalho. Esse conceito é coerente com os princípios da Ergonomia da Atividade, que defende a adaptação do trabalho ao ser humano, e não o oposto.

Dessa forma, a ergonomia assume um papel central na promoção da QVT, pois o bem-estar dos trabalhadores e, conseqüentemente, o desempenho, está intrinsecamente ligado a três dimensões interdependentes: condições, organização e relações socioprofissionais de trabalho. A Ergonomia da Atividade contribui significativamente para a compreensão dessas dimensões, sendo embasada na Análise Ergonômica do Trabalho (A.E.T.), conforme sistematizado por Guérin et al (2001).

A relação entre o conceito de QVT, conforme descrito por Ferreira (2011), e a metodologia da Ergonomia da Atividade é coerente, mas este ensaio argumenta que é necessário expandir o campo de atuação da ergonomia e seu ferramental de diagnóstico. Para responder adequadamente às demandas mais amplas de Qualidade de Vida no Trabalho, tanto em organizações públicas quanto privadas, é fundamental implementar uma abordagem metodológica macro organizacional, que complemente os estudos qualitativos já realizados, muitas vezes com um número reduzido de participantes e focados em casos específicos.

2.3 ERGONOMIA FÍSICA

A Ergonomia Física é uma disciplina que visa adaptar o ambiente de trabalho às características físicas e as limitações dos trabalhadores, com o objetivo de melhorar o desempenho e prevenir problemas de saúde. Para Lida e Buarque (2016), abrange as características da anatomia humana, antropometria, fisiologia e biomecânica, relacionados com a atividade física. Para tanto, a postura no ambiente de trabalho, o manuseio de materiais dentro de um processo de trabalho, os distúrbios musculoesqueléticos relacionados ao trabalho, os projetos de postos de trabalho, que são o locais de trabalho, a segurança e a saúde dos colaboradores, também fazem parte destes estudos.

De acordo com Abrahão et al. (2009), a aplicação da ergonomia física traz inúmeros benefícios tanto para os trabalhadores quanto para as empresas, pode-se destacar alguns deles tais como, a redução de lesões, aumento da produtividade e melhoria da qualidade de vida. Ela pode ser aplicada em diversos contextos de trabalho, desde escritórios até indústrias e setores de serviços.

2.3.1 Antropometria e biomecânica ocupacional

De acordo com Dul e Weerdmeester (2012, p. 22) “a antropometria ocupa-se das dimensões e proporções do corpo humano”. A aplicação adequada da antropometria é essencial para projetar espaços organizacionais e produtos que acomodem a diversidade das características humanas. Segundo Itiro e Buarque (2016), as condições em que essas medidas antropométricas são realizadas, por exemplo com roupa ou sem roupa, com ou sem calçado, ereto ou na postura relaxada, influem consideravelmente nos resultados solicitados nos projetos.

A estrutura das ocupações de trabalho e dos móveis, devem sempre considerar as diferenças individuais dos usuários. Uma cadeira ajustável em altura é crucial, pois o assento adequado para uma pessoa mediana, pode ser desconfortável para usuários mais baixos ou mais altos.

Pode-se considerar que não existe uma “pessoa média”, é preciso respeitar às diferenças étnicas, características físicas, faixas etárias, o clima e outros fatores, devido a isso Dul e Weendmeester (2012, p. 22) enfatiza que “há casos em que o

projeto é dimensionado deliberadamente para extremos da população. Por exemplo, um painel de controle, que deve ser alcançado com os braços, deve ser dimensionado pela dimensão mínima dos braços de seus usuários” ficando acessível para a maioria da população.

A antropometria é fundamental para a ergonomia, fornecendo os dados e medidas necessários para o desenvolvimento de produtos e ambientes que se adaptam às características físicas dos indivíduos.

Já a biomecânica ocupacional, para Kroemer e Grandjean (2005), é uma área do conhecimento que se dedica a estudar a interação entre o corpo humano e o ambiente de trabalho, buscando melhorar a eficiência e a segurança das atividades laborais.

Sobre a biomecânica ocupacional, Lida e Buarque (2016), afirmam que basta analisar as questões: das posturas corporais no trabalho, a aplicação de forças, bem como as suas consequências. Os problemas de resolução podem ser simples e resolvidos como: aumento ou redução da altura da mesa ou da cadeira, melhoria do *layout* ou concessão de pausas no trabalho, assim evitando estresse musculares, dores e fadiga.

Segundo Dul e Weendmeester (2012, p. 17) é possível “estimar as tensões que ocorrem nos músculos e articulações durante uma postura ou movimento”., com esse estudo é possível compreender e melhorar interações físicas entre trabalhadores e suas atividades.

A aplicação dos princípios biomecânicos permite a identificação de riscos ocupacionais, contribuindo para a melhoria das condições de trabalho e para a prevenção de lesões e para desenvolver estratégias que minimizem esses riscos.

Os traumas musculares no ambiente de trabalho surgem principalmente devido a incompatibilidade entre as exigências físicas impostas pelas tarefas e as capacidades físicas dos trabalhadores. Lida e Buarque (2016) apresentam dois traumas: o trauma por impacto, que ocorre quando a pessoa é atingida por uma força súbita, durante um curto espaço de tempo, em uma região específica do corpo e o trauma por esforço excessivo ou repetitivo, tipicamente, provoca lesões como DORT (distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho), LTC (lesões por traumas cumulativos) e LER (lesões por esforços repetitivos).

Os principais problemas no ambiente de trabalho geralmente surgem de traumas causados por esforços excessivos, que são a principal razão para o

afastamento dos trabalhadores devido a doenças e lesões no sistema musculoesquelético. Já os acidentes por traumas de impacto ocorrem com menor frequência nesses ambientes.

2.3.2 Fisiologia e segurança no trabalho

A fisiologia aplicada à ergonomia, segundo Lida e Buarque (2016), estuda como o corpo humano responde às condições de trabalho, focando na interação entre o trabalhador e o ambiente. Ela se concentra na compreensão das capacidades e limitações físicas do corpo humano, isso ocorre, quando em determinados dias e horas, o organismo mostra-se mais apto ao trabalho, além do rendimento ser maior, há também menores riscos de acidentes. Alguns fatores condicionam esse estado favorável à atividade, como por exemplo os treinamentos e a própria natureza humana.

Ao abordar a fisiologia, é importante considerar a segurança do colaborador no ambiente de trabalho. De acordo com Rodrigues e Cintra (2023) a nova Norma Regulamentadora nº 6, o fornecimento de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) deve ser realizado de forma gratuita e sempre em perfeito estado de conservação e funcionamento. Cabe ao empregador a responsabilidade de orientar e treinar os empregados sobre o uso correto dos EPIs. A segurança no trabalho é essencial, pois visa proteger os trabalhadores de riscos físicos, químicos e biológicos.

2.4 ERGONOMIA COGNITIVA

A ergonomia cognitiva, foca nos processos mentais, como percepção, memória e raciocínio. Segundo Falzon et al. (2015, p. 587):

projeto da ergonomia orienta-se, desde a sua origem, para a “adaptação do trabalho ao Homem”, pretendendo associar, de forma estreita, a saúde dos trabalhadores (no sentido recentemente ampliado à “saúde cognitiva e à saúde mental”) e a eficácia no trabalho. Nesta perspectiva, a transformação do trabalho e das suas condições prevalece sobre a (trans)formação dos indivíduos. Todavia, a formação das pessoas – seja ela um meio ou um objetivo da intervenção – constitui uma parte integrante dos motores de ação que permitem à ergonomia contribuir para o desenvolvimento de três domínios interdependentes: a concepção de produtos e sistemas de produção de bens ou serviços, orientada pelo uso e pelo utilizador; a construção da saúde, a promoção da segurança no trabalho e a prevenção dos riscos profissionais, na sua relação com as questões da concepção; o reconhecimento de competências, o desenvolvimento da especialização

profissional dos trabalhadores, a transmissão da experiência no trabalho, considerando as condições de produção.

Para Lida e Buarque (2016), a função humana no trabalho sofreu uma transformação significativa com a chegada da automação. Tarefas repetitivas e que exigiam esforço físico foram delegadas às máquinas, enquanto aos humanos restaram atividades como programação, manutenção, comando e controle desses maquinários. O desempenho dos sistemas modernos, passou a depender mais da percepção humana para a tomada de decisões, além da comunicação entre os colaboradores.

Dessa forma, a ergonomia começou a focar nos aspectos cognitivos das interações entre pessoas e o sistema de trabalho, com o objetivo de desenvolver projetos de máquinas mais eficazes.

2.4.1 Processos mentais, percepção, memória e raciocínio

A percepção é o processo mental pelo qual os indivíduos interpretam as informações recebidas pelos sentidos. Lida e Buarque (2016) enfatizam que a percepção não é um simples ato de recepção de estímulos, mas um processo influenciado por fatores como personalidade, atenção e expectativas, o que pode resultar em diferentes percepções do mesmo estímulo entre diferentes pessoas.

- Estágios da percepção

Conforme descrito por Lida e Buarque (2016) o processo de percepção envolve dois estágios principais: no primeiro, conhecido como “pré-atenção”, ocorre automaticamente a identificação de algo distinto no ambiente que captura a atenção, nessa fase são detectadas apenas as características globais do objeto, como formas, cores e movimentos, são os elementos como cores intensas ou formas marcantes podem destacar-se, sugerindo a necessidade de uma análise mais profunda; o segundo estágio, denominado “atenção”, envolve a concentração dos sentidos nos aspectos mais relevantes identificados na fase anterior; nessa fase, ocorre um reconhecimento, quando as informações recebidas são comparadas com outras formações armazenadas na memória, assim a atenção pode ser intencionalmente direcionada, como ao focar em uma atividade específica.

- Memória Humana

Para Lida e Buarque (2016) a memória é outro componente essencial no desempenho cognitivo no ambiente de trabalho. Ele distingue entre memória de curta duração (MCD), também chamada de memória de trabalho ou de curto prazo e tem-se a memória de longa duração (MLD) ou de longo prazo.

A memória de curto prazo é limitada em sua capacidade e duração, o que pode ser crítico em tarefas que exigem a retenção temporária de informações. Já a memória de longo prazo é responsável por reter dados a um extenso período, sendo fundamental para a execução de tarefas baseadas em procedimentos e rotinas.

Estes autores ressaltam que os sistemas de trabalho bem projetados devem evitar sobrecarregar a memória de curto prazo dos indivíduos, utilizando por exemplo, mecanismos de apoio visual ou instruções claras que facilitem a recuperação da informação da memória de longo prazo.

2.5 ERGONOMIA ORGANIZACIONAL

Ergonomia organizacional, para Lida e Buarque (2016), ocupa-se da otimização dos sistemas sociotécnicos, abrangendo as estruturas organizacionais, as políticas e os processos, abrangendo elementos como a comunicação, a cultura organizacional e a gestão de pessoas. De acordo com o instituto INBRAEP (2023), ela tem o objetivo de reduzir a monotonia, a fadiga e os erros, criando ambientes mais cooperativos e motivadores para o trabalho.

Segundo o instituto INBRAEP (2023) a ergonomia organizacional busca minimizar problemas decorrentes de condições de trabalho inadequadas e caso o trabalho é fator de motivação dos funcionários, e o clima e a cultura da empresa impactam diretamente neste sentimento, então deve-se dar maiores cuidados nestes aspectos.

Portanto, a aplicação de princípios de ergonomia organizacional não só protege a saúde e o bem-estar dos colaboradores, mas também contribui para uma maior eficiência, produtividade e clima positivo no trabalho, oferecendo uma vantagem competitiva valiosa.

2.5.1 Comunicação e a cultura organizacional

A Cultura Organizacional, segundo Da Costa et al. (2021, p. 3) é um conjunto de “valores, crenças, hábitos e regras que os membros de uma entidade aprendem a respeitar e executar, buscando cumprir a doutrina importa e os ensinamentos aos novos integrantes”. A maneira como esses valores são comunicados impacta diretamente o comportamento dos colaboradores.

Uma comunicação eficaz é fundamental para a formação e manutenção dessa cultura, de acordo com Muniz et al. (2024), e quando os líderes transmitem de forma orientativa as informações e treinamentos, os colaboradores tendem a alinhar suas ações aos objetivos e valores da organização, promovendo um ambiente coeso e colaborativo.

Conclui-se que a cultura organizacional influencia nas práticas ergonômicas que são percebidas e adotadas pelos colaboradores, assim a promoção de uma cultura que incentiva a participação ativa dos funcionários na identificação e resolução de problemas ergonômicos reforça o comprometimento com a qualidade de vida no trabalho e promove um ambiente de colaboração e respeito.

2.5.2 Política na gestão de pessoas

A gestão de pessoas nas organizações contemporâneas é amplamente reconhecida como uma função estratégica essencial, segundo Uebel e Raldi (2023), o ambiente competitivo está em constante transformação, exigindo abordagens inovadoras que permitam às empresas se destacarem ao atender melhor seus clientes. Essas abordagens são cruciais para o desenvolvimento de capacidades organizacionais que diferenciam as empresas no mercado. Para atingir esse objetivo, é fundamental a redefinição e redistribuição de práticas e funções na gestão de pessoas. Os autores ressaltam que as organizações que se sobressaem são aquelas que conseguem agregar valor a seus principais stakeholders: investidores, clientes e colaboradores, que são reconhecidos como as três fontes primordiais de valor.

Damázio (2022) apresenta que uma empresa como aquela que prioriza o bem-estar de seus empregados e a responsabilidade social, indo além da mera maximização de lucros para os acionistas, é humanizada. No século XXI, as

organizações serão avaliadas com base em seus compromissos éticos, no foco nas pessoas e na maneira como se relacionam com o meio ambiente, assim, a implementação de práticas humanizadas torna-se uma forma de se diferenciar em um cenário de negócios altamente competitivo.

Conforme Camara (2017), há um reconhecimento crescente da interconexão entre as estratégias globais das organizações e suas políticas de gestão de pessoas. A gestão de pessoas como o aproveitamento dos colaboradores para conquistar e manter uma vantagem competitiva, transformando-os em competências centrais que diferenciam a organização. Nos últimos anos, tem-se observado uma ênfase crescente nos componentes organizacionais da competitividade, como a estrutura organizacional, as competências do pessoal, a cultura organizacional e o aprendizado, esses elementos são fundamentais para uma organização competitiva.

De acordo com Carbone et al. (2016), evidencia-se que as pessoas desempenham um papel estratégico nas organizações, a gestão eficaz desse capital humano, alinhada às estratégias organizacionais, deve deixar de ser vista como uma função meramente de apoio e passar a ser considerada uma competência essencial para atingir os objetivos organizacionais e individuais. A gestão contemporânea de pessoas reconhece que os colaboradores são fundamentais no processo de definição de metas e na tomada de decisões, visando à efetividade e competitividade organizacional. O bem-estar dos membros da organização deve ser uma prioridade, permitindo maior realização pessoal e profissional.

Assim, Carbone et al. (2016), completa que as políticas de gestão de pessoas adquirem um papel especial no desenvolvimento e valorização dos talentos. As políticas adequadas de gestão de pessoas devem fomentar o comprometimento dos colaboradores, levando a uma disposição maior para agir de maneira flexível e adaptativa em busca da excelência organizacional. A implementação de uma estratégia empresarial voltada para a oferta de produtos e serviços de valor agregado deve incluir o desenvolvimento de políticas de gestão de pessoas que resultem em colaboradores altamente capacitados.

Segundo Campos (2022) a eficácia das práticas de gestão de pessoas é associada a resultados organizacionais significativos, reforçam o seu papel estratégico, e estabelece vínculos entre políticas de gestão, como sistemas de recompensas e comunicação, e resultados desejados, como comprometimento e qualidade. O modelo de gestão de pessoas baseado em políticas que promovem o

mutualismo entre objetivos, influências e responsabilidades, resultando em comprometimento e, conseqüentemente, em um desempenho econômico superior.

Segundo Uebel e Raldi (2023) e Damázio (2022) a gestão de pessoas se consolida como uma função estratégica essencial nas organizações contemporâneas, essencial para a adaptação e o sucesso em um ambiente competitivo em constante transformação, e deve ser lembrado que as práticas humanizadas priorizam o bem-estar dos colaboradores, integrando ética e responsabilidade social nas operações empresariais. A interconexão entre estratégias organizacionais e políticas de gestão de pessoas, revela que os colaboradores são ativos cruciais para a conquista de vantagens competitivas. Dessa forma, a implementação de políticas eficazes de gestão de pessoas não apenas potencializa o desempenho organizacional, mas também promove um ambiente onde o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores é valorizado, contribuindo para a excelência e inovação nas empresas.

3 PESQUISA DE CAMPO: EMPRESA DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

A metodologia utilizada nesta etapa, foi o estudo de caso com os colaboradores de uma empresa de prestação de serviços administrativo de Franca/SP, que terceiriza serviços administrativos para empresas. Também, foram realizadas entrevistas estruturadas com os colaboradores da empresa, com foco na ergonomia e a qualidade de vida no trabalho.

A coleta das entrevistas, foram realizadas da seguinte forma:

- Um questionário foi enviado a 25 funcionários, através da plataforma *Google Forms* dos quais 48% participaram, sendo 16% homens e 32% mulheres, com idades entre 20 e 45 anos.
- Em seguida, foi efetuado a análise para verificação do fenômeno abordado dentro do objetivo proposto. Segundo Bueno et al. (2021), o modelo survey de combinação qualitativa e quantitativa, pesquisa quali-quant, apresenta maior flexibilidade, buscando compreender tanto os dados estatísticos das perguntas fechadas como também interpretar as questões humanas com perguntas abertas e as explicações. Deste modo, através do método survey foram levantados os dados estatísticos e realizadas as pesquisas de opinião, a “sondagem” para compreender as necessidades dos envolvidos nas pesquisas.

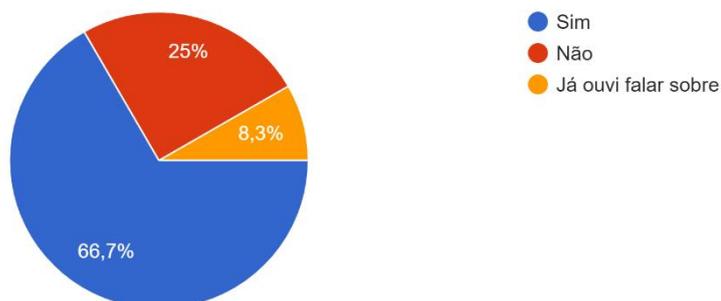
O objetivo foi identificar aspectos que influenciam o bem-estar dos funcionários, analisando tanto as condições físicas de trabalho quanto a percepção dos colaboradores sobre o suporte oferecido pela empresa para garantir um ambiente saudável e produtivo.

A Figura 1, aborda qual o nível do conhecimento dos colaboradores sobre ergonomia no seu ambiente de trabalho.

Figura 1 – Ergonomia.

1. Você sabe o que é ergonomia?

12 respostas



Fonte: Autoras, 2024.

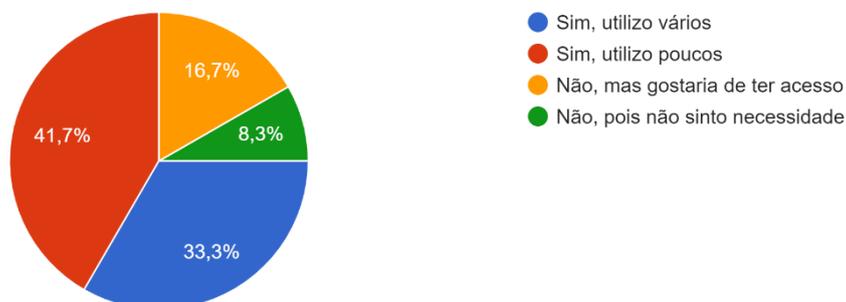
Dos participantes elencados no gráfico da Figura 1, 66,7% dos respondentes afirmaram ter conhecimento a respeito do tema, enquanto 25% indicaram não ter entendimento do assunto e sua importância, respectivamente 8,3%, já ouviram falar sobre ergonomia.

A Figura 2 apresenta a sondagem entre os colaboradores sobre o acesso as ferramentas e acessórios ergonômicos em seu ambiente de trabalho.

Figura 2 - Ferramentas ou acessórios ergonômicos.

2. Você utiliza ferramentas ou acessórios ergonômicos como suportes para monitor, teclados, mousepads ou apoio para os pés?

12 respostas



Fonte: Autoras, 2024.

Os resultados do gráfico da Figura 2 mostraram que 41,7% funcionários afirmaram ter acesso a poucas ferramentas, enquanto 33,3% utilizam uma variedade maior. Além disso, 16,7% disseram que não utilizam esses recursos, mas gostariam

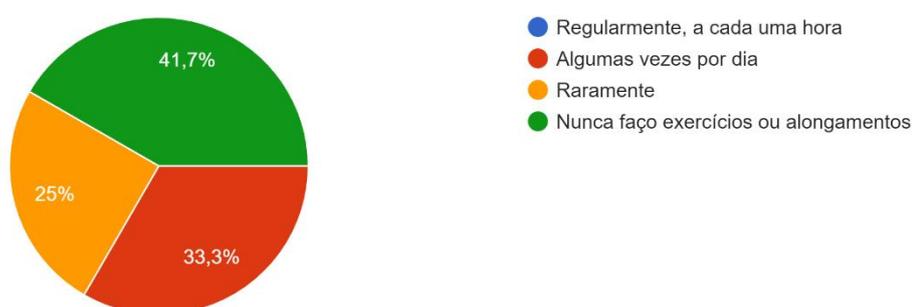
de tê-los disponíveis, e apenas 8,3% relataram não sentir necessidade de usar ferramentas e acessórios ergonômicos.

A Figura 3 revela que 41,7% dos colaboradores nunca realizam exercícios ou alongamentos durante a jornada de trabalho. Por outro lado, 33,3% fazem algumas atividades ao longo do dia, enquanto apenas 25% realizam esses exercícios raramente. Esses dados indicam que a maioria dos funcionários não pratica exercícios ou alongamentos durante o horário de trabalho.

Figura 3 – Exercícios ou alongamentos no horário de trabalho.

3. Com qual frequência você realiza exercícios ou alongamentos durante o horário de trabalho?

12 respostas



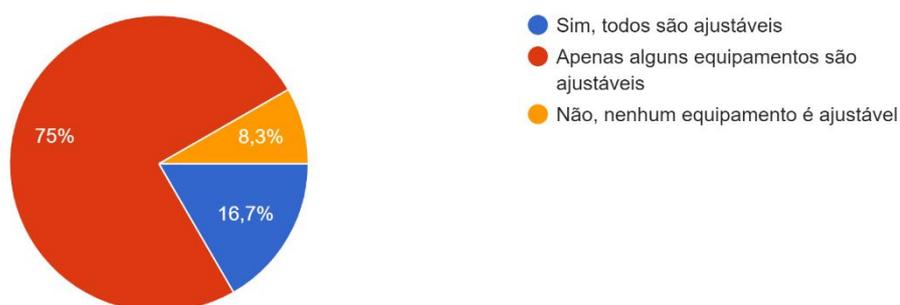
Fonte: Autoras, 2024.

A Figura 4 efetua uma sondagem sobre alguns equipamentos ajustáveis.

Figura 4 - Equipamentos ajustáveis.

4. Você tem acesso a equipamentos ajustáveis como mesas e cadeiras reguláveis?

12 respostas



Fonte: Autoras, 2024.

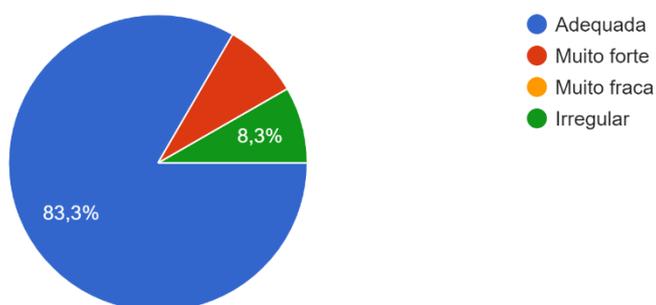
Os equipamentos, como mesas e cadeiras, utilizados no ambiente organizacional são reguláveis e fáceis de ajustar, conforme apresenta o gráfico da Figura 4. Os dados mostram que 75% dos funcionários afirmaram que apenas alguns equipamentos são ajustáveis. Por outro lado, 16,7% relataram que todos os equipamentos possuem opções de ajuste, enquanto apenas 8,3% disseram não ter acesso a equipamentos reguláveis.

Na Figura 5, é possível notar que praticamente todos os colaboradores que responderam ao questionário consideram a iluminação adequada e afirmam que ela não compromete a ergonomia. Apenas 8,3% dos participantes indicaram que a iluminação é irregular, e a mesma porcentagem afirmou que a intensidade da luz é muito forte.

Figura 5 – Iluminação.

5. Como você avalia a iluminação no seu ambiente de trabalho?

12 respostas



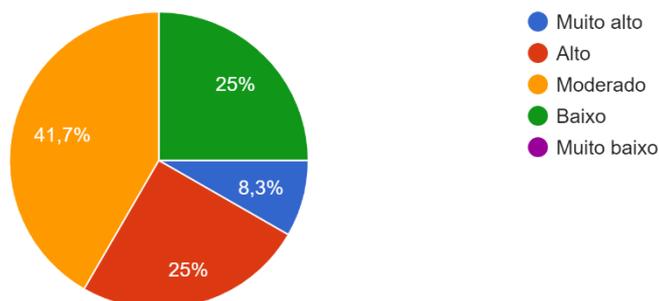
Fonte: Autoras, 2024.

Na Figura 6, as respostas estão bem distribuídas: 41,7% dos colaboradores consideram o nível de ruído moderado, enquanto 25% o classificam como baixo e 25% como alto. E uma pequena porcentagem de 8,3% afirmaram que o nível de ruído é muito alto.

Figura 6 - Níveis do ruído.

6. Como você classifica o nível de ruído no ambiente de trabalho?

12 respostas



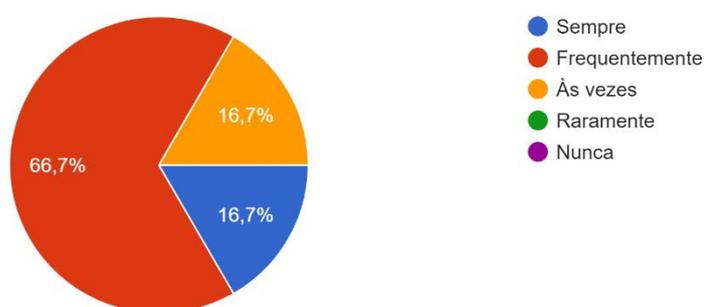
Fonte: Autoras, 2024.

Na Figura 7, observa-se que a maioria dos colaboradores apresenta facilidade para se concentrar em suas tarefas diárias, sendo que 66,7% afirmaram que frequentemente estão focados na execução de suas atividades. Além disso, 16,7% consideram que sempre estão concentrados, enquanto a mesma porcentagem indica que às vezes conseguem se concentrar e outras vezes não. É importante notar que nenhum colaborador relatou se sentir totalmente desfocado em relação às suas tarefas diárias.

Figura 7 - Concentração nas tarefas diárias.

7. Você sente que consegue se concentrar facilmente em suas tarefas diárias?

12 respostas



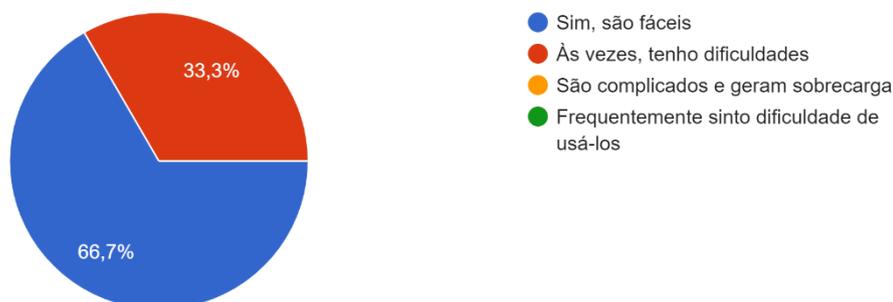
Fonte: Autoras, 2024.

Na Figura 8, foram obtidos dois resultados sobre a capacidade cognitiva dos colaboradores.

Figura 8 - Capacidade cognitiva.

8. Você sente que as ferramentas e os sistemas de software que utiliza são fáceis de usar e não sobrecarregam sua capacidade cognitiva?

12 respostas



Fonte: Autoras, 2024.

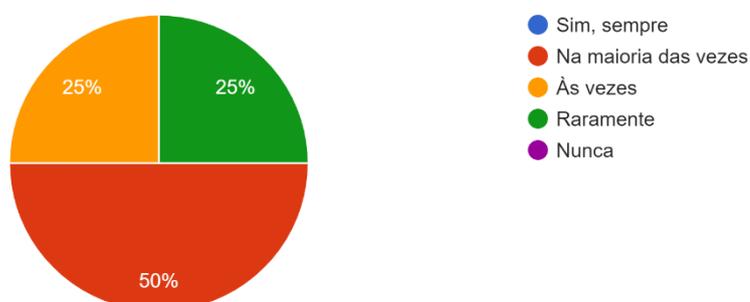
No gráfico da figura 8, 66,7% dos colaboradores afirmaram sentir facilidade em utilizar os sistemas de *software* da empresa, enquanto 33,3% relataram que, às vezes, enfrentam um pouco de dificuldade. No entanto, essa dificuldade não sobrecarrega a capacidade cognitiva dos colaboradores.

A Figura 9 apresenta a demanda de trabalho e o tempo disponível para realizar suas tarefas.

Figura 9 - Equilíbrio entre a demanda de trabalho e tempo.

9. Existe um equilíbrio adequado entre a demanda de trabalho e o tempo disponível para realizar suas tarefas?

12 respostas



Fonte: Autoras, 2024.

No gráfico da Figura 9, 50% dos colaboradores afirmaram ter um equilíbrio adequado entre a demanda de trabalho e o tempo disponível para realizar suas tarefas. Por outro lado, 25% consideram que esse equilíbrio é alcançado apenas às

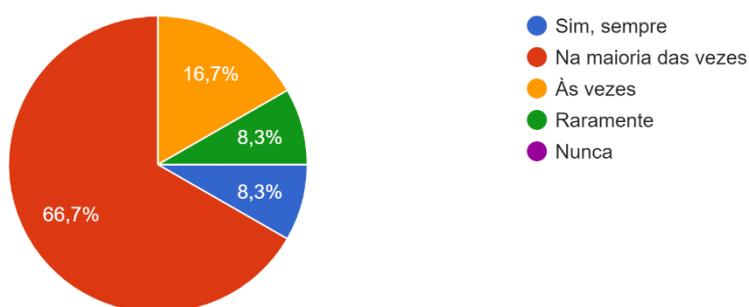
vezes, enquanto 25% afirmam que raramente conseguem conciliar os dois quesitos. Esses dados sugerem que, embora muitos colaboradores se sintam confortáveis com sua carga de trabalho, uma parte significativa enfrenta desafios nesse aspecto.

A Figura 10 apresenta o quanto o colaborador recebe treinamento ou informações claras e concisas sobre as suas tarefas e responsabilidades no trabalho.

Figura 10 - Informações claras e concisas.

10. Você sente que recebe informações claras e concisas sobre suas tarefas e responsabilidades no trabalho?

12 respostas



Fonte: Autoras, 2024.

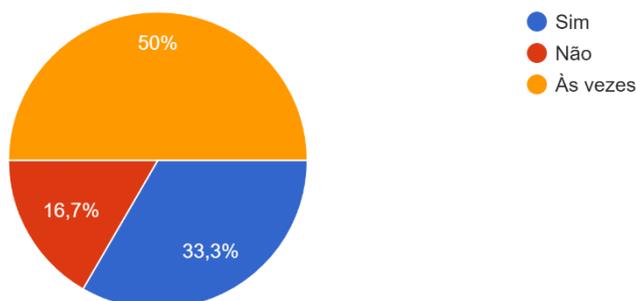
Na Figura 10, uma proporção significativa de 66,7% dos colaboradores afirma que, na maioria das vezes, recebem informações claras e concisas sobre suas tarefas e responsabilidades no trabalho. Enquanto, 16,7% consideram que essas informações são claras apenas às vezes. Além disso, 8,3% afirmam que sempre recebem informações claras, enquanto outra parcela de 8,3% relata que raramente obtém essa clareza. Esses dados indicam que, embora a maioria se sinta bem-informada, há espaço para melhorias na comunicação interna, a fim de garantir que todos os colaboradores tenham acesso a informações precisas e compreensíveis sobre suas funções.

O gráfico da Figura 11, apresenta uma sondagem sobre a flexibilidade de horários entre os colaboradores.

Figura 11 - Flexibilidade de horário.

11. Você tem flexibilidade no seu horário de trabalho e nas pausas para o intervalo?

12 respostas



Fonte: Autoras, 2024.

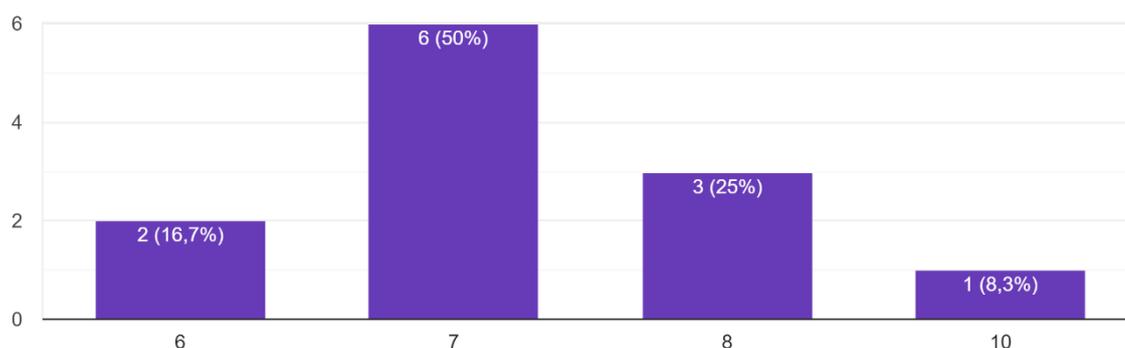
Uma grande porcentagem de colaboradores, na Figura 11, em um total de 50%, afirmam por vezes ter certa flexibilidade no horário de trabalho e nas pausas. E respectivamente 33,3% consideram ter flexibilidade. Em contrapartida, 16,7% relatam que não têm essa tolerância. Esta sondagem indica que, embora muitos vejam essa possibilidade, ainda há um número considerável que não se sente apoiado nesse aspecto, sugerindo uma oportunidade para melhorias nas políticas de flexibilidade da empresa.

A Figura 12 apresenta um gráfico com a avaliação sobre o conforto no ambiente de trabalho.

Figura 12 - Conforto no ambiente de trabalho.

12. De 0 a 10, como você avalia o nível geral de conforto no seu ambiente de trabalho? 0 - Extremamente desconfortável 10- Extremamente confortável

12 respostas



Fonte: Autoras, 2024.

O gráfico da Figura 12 apresentou uma pergunta avaliativa, para a sondagem entre os colaboradores, sobre a classificação do nível de conforto em uma escala de 0 a 10, onde 0 representa "extremamente desconfortável" e 10, "extremamente confortável". Dos respondentes, 50% atribuíram a nota 7, 25% deram nota 8, 16,8% escolheram a nota 2 e apenas 8,3% avaliaram como 10. Esses resultados sugerem que, embora uma parte significativa dos colaboradores se sinta confortável, há uma diversidade de opiniões que indica a necessidade de melhorias, quanto aos aspectos ergonômicos e a qualidade de vida no trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa alcançou o objetivo proposto de investigar a qualidade de vida no trabalho com foco na ergonomia na empresa de serviços administrativos. Os resultados indicaram que há condições ergonômicas adequadas, como a correta disposição dos móveis, iluminação apropriada e uso eficaz dos equipamentos, influenciam diretamente na saúde física e psicológica dos colaboradores. Esses fatores contribuem para a redução de desconfortos, lesões e afastamentos, além de favorecerem o aumento do desempenho e da satisfação no trabalho.

A partir do estudo de caso realizado, constatou-se que, embora práticas ergonômicas estejam presentes em alguns aspectos, ainda há melhorias a serem realizadas. O aperfeiçoamento contínuo dessas práticas pode otimizar o bem-estar dos colaboradores e prevenir problemas de saúde futuros.

Recomenda-se a criação de políticas organizacionais que incentivem pausas regulares, a prática de alongamentos e a conscientização sobre a importância de uma postura adequada durante a execução das atividades. Tais medidas não só aumentam o engajamento e a satisfação dos colaboradores, como também refletem diretamente na produtividade e qualidade de vida no trabalho.

As informações mais claras e assertivas dentro da empresa, devem ser primordiais, ficou claro no aspecto da ergonomia organizacional, que estes acertos ficaram a desejar, afinal a percepção não é um simples ato de recepção de estímulos, mas um processo influenciado por fatores como personalidade, atenção e expectativas, o que pode resultar em diferentes percepções do mesmo estímulo entre diferentes pessoas.

A ergonomia organizacional reforça-se o fato de as políticas de gestão de pessoas terem um papel especial no desenvolvimento e na valorização dos talentos de uma empresa, com o comprometimento dos colaboradores, levando a uma disposição maior para agir de maneira flexível e adaptativa em busca da excelência organizacional.

Fica claro que a Qualidade de Vida no Trabalho está diretamente ligada a aspectos ambientais, físicos e psicológicos no ambiente de trabalho, social e familiar, enfim uma abrangência multidisciplinar, aqui neste trabalho o fator foi a ergonomia, como objetivo central de promover melhorias que beneficiem o trabalhador em

diferentes dimensões, assim, observou-se uma visão sistêmica do ser humano dentro das organizações, que visou otimizar o desempenho e a disposição dos colaboradores na empresa.

Conclui-se, portanto, que a ergonomia desempenha um papel crucial na construção de um ambiente de trabalho saudável e eficiente. Investir em melhorias ergonômicas não apenas reduz custos relacionados a doenças ocupacionais e absenteísmo, mas também promove um clima organizacional mais harmonioso e produtivo. Dessa forma, tanto os colaboradores quanto a empresa se beneficiam, consolidando a ergonomia como um fator estratégico para o sucesso organizacional.

REFERÊNCIAS

ABRAHÃO, J. et al. **Introdução à ergonomia**: da prática à teoria. São Paulo: Blucher, 2009.

BUENO, Paulo F. Z. et al. **Manual de metodologia de pesquisa (surveys)**: para a comunicação da escola de engenharia. 2021. Disponível em: < <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/235671/001137657.pdf?sequence=1>>. Acesso em 17.set. 2024.

CAMARA, Mauro Araujo. **Gestão do conhecimento tácito**: um estudo de caso em uma organização pública de pesquisa e ensino em Minas Gerais. 2017. Disponível em: < <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/BUBD-AXVMC3>>. Acesso em 05.set.2024.

CAMPOS, Cesar. **Liderança, time e performance**. São Paulo: Editora Senac, 2022.

CARBONE, Pedro Paulo et al. **Gestão por competências**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2016.

CAVASSANI, A. P.; CAVASSANI, E. B.; BIAZIN, C. C. **Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações**. XIII SIMPEP. Bauru, SP, Brasil, 06 a 08 de novembro de 2006. Disponível em: https://simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/784.pdf. Acesso em 06.set.2024.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos na organização. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CORRÊA, V. M.; BOLETTI, R. R. **Ergonomia**: fundamentos e aplicações. Porto Alegre: Bookman, 2015.

DA COSTA, Giovana Cárceres; ARAÚJO, Luciana Mara Gonçalves; FERREIRA, Max André Araújo. **Cultura organizacional**: conceitos e tipologias. Boletim de Conjuntura (BOCA), v. 6, n. 16, p. 20-27, 2021.

DAMÁSIO, Sandro Natalino. **Desafios dos Conselhos de Administração na Incorporação de Aspectos ESG**. 2022. Tese de Doutorado. PUC-Rio. Disponível em: < <https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/65839/65839.PDF>>. Acesso em 10.set.2024.

DUL, janeiro; WEERDMEEESTER, Bernardo. **Ergonomia prática**. São Paulo: Editora Blucher, 2012.

FALZON, Pierre. **Ergonomia**. 2.ed. São Paulo: Editora Blücher, 2015.

FERREIRA, Mário César. **A ergonomia da atividade pode promover a qualidade de vida no trabalho?** Reflexões de natureza metodológica. Revista Psicologia:

Organizações e Trabalho, v. 11, n. 1, p. 8-20, 2011. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/view/22243>>. Acesso em 15.out.2024.

GUÉRIN, François; KERGUELEN, Alan; LAVILLE, Antoine. **Compreender o trabalho para transformá-lo**: a prática da ergonomia. São Paulo: Editora Blucher, 2021.

IIDA, Itiro; BUARQUE, L. **Ergonomia**: projeto e produção. 3. ed. revisada. São Paulo: Editora Blücher, 2016.

INBRAEP. **O que é ergonomia organizacional?** Instituto brasileiro de ensino profissionalizante (Brasil). Santa Catarina: Equipe INBRAEP, 19 de janeiro de 2023. Disponível em: <<https://inbraep.com.br/publicacoes/o-que-e-ergonomia-organizacional/>>. Acesso em 19.out.2024.

KROEMER, Karl H.; GRANDJEAN, Etienne. **Manual de ergonomia**: adaptando o trabalho ao homem. São Paulo: Bookman Editora, 2005.

LAVILLE, Antoine. **Ergonomia**. São Paulo: Editora E.P.U., 2006.

LIMONGI – FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2004.

MUNIZ, Antonio et al. **Jornada da governança ágil**: unindo conceitos e práticas para estruturar empresas adaptáveis, inovadoras e perenes. Rio de Janeiro: Brasport, 2024.

OLIVEIRA, U. R. de. **Noções de ergonomia**: conceitos básicos, legislação aplicada, LER/DORT e manuais técnicos. São Paulo: Saraiva Publique-se, 2017.

RODRIGUES, Pâmela Gonçalves; CINTRA, Tamara Gabriela. **Estudos da nova norma regulamentadora (NR 6) de equipamento de proteção individual**. 2023. Disponível em: <<https://ric.cps.sp.gov.br/handle/123456789/14414>>. Acesso em 15.out.2024.

SANT'ANNA, Anderson; KILIMNIK, Zélia. **Qualidade de Vida no trabalho**. Rio de Janeiro: Elsevier Brasil, 2012.

SHIQUEMOTO, A. C. G. **Ergonomia**. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2019.

SILVA, F. R. da. **Ergonomia**. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2017.

UEBEL, Roberto; RALDI, Amanda. **Gestão de pessoas e mobilidade internacional**: uma revisão crítica de literatura. Século XXI: Revista de Relações Internacionais-ESPM-POA, v. 14, n. 2, p. 28-102, 2023. Disponível em: <<https://seculo.emnuvens.com.br/xxi/article/view/218>>. Acesso em 05.ago.2024.

APÊNDICE

1 - Você sabe o que é ergonomia?

- a) Sim
- b) Já ouvir falar sobre
- c) Não

2 - Você utiliza ferramentas ou acessórios ergonômicos como suportes para monitor, teclados, mousepads ou apoio para os pés?

- a) Sim, utilizo vários
- b) Sim, utilizo poucos
- c) Não, mas gostaria de ter acesso
- d) Não, pois não sinto necessidade

3 - Com que frequência você realiza exercícios ou alongamentos durante o horário de trabalho?

- a) Regularmente, a cada uma hora
- b) Algumas vezes por dia
- c) Raramente
- d) Nunca faço exercícios ou alongamentos

4 - Você tem acesso a equipamentos ajustáveis como mesas e cadeiras reguláveis?

- a) Sim, todos são ajustáveis
- b) Apenas alguns equipamentos são ajustáveis
- c) Não, nenhum equipamento é ajustável

5 - Como você avalia a iluminação no seu ambiente de trabalho?

- a) Adequada
- b) Muito forte
- c) Muito fraca
- d) Irregular

6 - Como você classificaria o nível de ruído no ambiente de trabalho?

- a) Muito alto
- b) Alto
- c) Moderado
- d) Baixo
- e) Muito baixo

7 - Você sente que consegue se concentrar facilmente em suas tarefas diárias?

- a) Sempre
- b) Frequentemente
- c) Às vezes
- d) Raramente
- e) Nunca

8 - Você sente que as ferramentas e os sistemas de software que utiliza são fáceis de usar e não sobrecarregam sua capacidade cognitiva?

- a) Sim, são fáceis
- b) Às vezes, tenho dificuldades
- c) São complicados e geram sobrecarga
- d) Frequentemente sinto dificuldade de usá-los

9 - Existe um equilíbrio adequado entre a demanda de trabalho e o tempo disponível para realizar suas tarefas?

- a) Sim, sempre
- b) Na maioria das vezes
- c) Às vezes
- d) Raramente
- e) Nunca

10 - Você sente que recebe informações claras e concisas sobre suas tarefas e responsabilidades no trabalho?

- a) Sim, sempre
- b) Na maioria das vezes
- c) Às vezes

- d) Raramente
- e) Nunca

11 - Você tem flexibilidade no seu horário de trabalho e nas pausas para o intervalo?

- a) Sim
- b) Não
- c) As vezes

12 - De 0 a 10, como você avalia o nível geral de conforto no seu ambiente trabalho?

0 - Extremamente desconfortável

10 - Extremamente confortável

R: