

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

NATHÁLIA CRISTINA SANTOS DA SILVA

A INFLUÊNCIA DA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE AO INDIVÍDUO NO
DESEMPENHO DO TRABALHO – O CASO DA CAIXA ECONÔMICA DE
GRAVATÁ - PE

CARUARU
2014

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

NATHÁLIA CRISTINA SANTOS DA SILVA

A INFLUÊNCIA DA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE AO INDIVÍDUO NO
DESEMPENHO DO TRABALHO – O CASO DA CAIXA ECONÔMICA DE
GRAVATÁ - PE

Trabalho apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em
Administração, da Universidade Federal de Pernambuco, Centro
Acadêmico do Agreste, como requisito parcial para aprovação na
disciplina Trabalho de Conclusão de Curso.
Orientadora: Prof. Dr.^a Luciana Cramer

CARUARU
2014

Catálogo na fonte:
Bibliotecária Simone Xavier CRB4 - 1242

S586i Silva, Nathália Cristina Santos da.
A Influência da adequação do ambiente ao indivíduo no desempenho do trabalho - o caso da Caixa Econômica de Gravatá-PE. / Nathália Cristina Santos da Silva. - Caruaru: O Autor, 2014.
73f.; il.; 30 cm.

Orientadora: Luciana Cramer
Monografia (Trabalho de Conclusão de curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, Administração, 2014.
Inclui referências bibliográficas

1. Ergonomia. 2. Ambiente de trabalho. 3. Desempenho. 4. Doenças profissionais. I. Cramer, Luciana. (Orientadora). II. Título.

658 CDD (23. ed.) UFPE (CAA 2014-155)

NATHÁLIA CRISTINA SANTOS DA SILVA

A INFLUÊNCIA DA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE AO INDIVÍDUO NO
DESEMPENHO DO TRABALHO – O CASO DA CAIXA ECONÔMICA DE
GRAVATÁ - PE

Este trabalho foi julgado adequado e aprovado para a obtenção do título de graduação em
Administração da Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

Caruaru, 18 de dezembro de 2014.

PROF. DR JOSÉ CLÁUDIO MONTENEGRO DE ALBUQUERQUE
COORDENADOR DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

BANCA EXAMINADORA:

PROF. DR^a. LUCIANA CRAMER
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO –
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
ORIENTADORA

PROF. DR^a. MARIA AUXILIADORA DO NASCIMENTO MÉLO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO –
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
BANCA

PROF. DR. ANTÔNIO DE SOUZA SILVA JUNIOR
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO –
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
BANCA

DEDICATÓRIA

Primeiramente a Deus, autor do meu destino.

Aos meus pais que sempre acreditaram que eu seria capaz, que embora não soubessem, foram às pessoas que iluminaram de forma especial os meus pensamentos me levando a sempre ir mais além. Como eu esperei chegar esse dia e poder dedicar minha vitória a vocês.

A meu irmão, aquele que me apoiou me presenteando com o primeiro caderno, quando eu me senti insegura, quando achei que não conseguiria chegar onde estou.

A você meu amor, pessoa que tenho a maior satisfação de partilhar a vida. Obrigado pela paciência e pela capacidade que você teve de me trazer paz na correria de cada dia que me senti perdida.

AGRADECIMENTOS

Ao meu grande DEUS pela oportunidade de viver, pelos passos que dei e pelos caminhos que segui. Graças a Ele aprendi que tudo tem seu momento e que não existe vitória sem batalha. Obrigado por me deixar concluir mais uma fase tão importante nessa minha jornada.

A minha querida e doce mãe TELMA, que fez o impossível para que eu corresse atrás dos meus sonhos. Tantas vezes me viu aflita, mas sempre sorriu quando eu dizia: Deu tudo certo! Obrigado por ser uma mãe de verdade, por me dar o carinho que muitos não podem ter.

Ao meu pai ADERSON, grande guerreiro. Que me mostrou que a vida não é fácil, mas que nunca podemos deixar de acreditar nela, pois se não houvesse os obstáculos, que graça teria conseguir tudo tão fácil, se o belo da vida é o caminho até o sucesso.

Ao meu único irmão ADERSON JÚNIOR, que a sua maneira sempre esteve presente nos momentos que precisei. Jamais esquecerei a forma que me incentivou quando mais me senti perdida. Tenho orgulho de te ter ao meu lado!

Ao meu noivo, amigo e maior incentivador RAFAEL, que sempre me mostrou que nada nessa vida é tão complicado como se imagina. Obrigado pela paciência, pelo carinho, pelo amor que me deste sempre e principalmente por abnegar dos seus momentos de lazer para que eu pudesse concluir este trabalho.

A minha sogra MARIA DE FÁTIMA, que também foi essencial em toda minha jornada, sendo incentivadora e me encorajando a sempre ir mais além.

A LUCIANA CRAMER, minha orientadora. Obrigado por cada e-mail, por cada orientação, e por sempre querer que eu melhorasse. Sua competência e dedicação contribuíram bastante para a realização desse estudo.

Aos meus queridos e bons amigos, agradeço pela força. As minhas fiéis escudeiras da faculdade SUSANE e NATHÁLIA DE MORAIS que mesmo na loucura do dia a dia me ajudaram sem sequer pensar duas vezes.

Agradeço as minhas colegas e chefes de trabalho MARIA ROGÉRIA e SILVINHA, que me apoiaram e jamais me negaram algo quando precisei.

E por fim, a todos que de alguma forma contribuíram para a conclusão de mais um ciclo da minha vida, o meu MUITO OBRIGADO!

RESUMO

O fato de o mundo ter se tornado competitivo trouxe modificações que de certa forma afetaram as empresas. Em busca de produtividade, as corporações deixaram de pensar em seus funcionários, visando apenas os resultados. De certa forma isso refletiu principalmente na saúde de seus colaboradores. Portanto, foi necessário aplicar a ergonomia dentro das organizações visando proporcionar a seus funcionários um ambiente mais saudável para a realização de suas atividades. A presente pesquisa tem como objetivo avaliar como a ergonomia influencia o desempenho do trabalho da Caixa Econômica da cidade de Gravatá-PE. Trata-se de uma pesquisa de campo, de natureza quantitativa e qualitativa. A coleta de dados foi feita através de um questionário contendo perguntas fechadas e abertas, sendo aplicado a 22 funcionários da agência. Os resultados da pesquisa mostraram que os colaboradores conhecem cada vez mais o que lhe traz benefícios, os incômodos causados pelo trabalho incessante e estressante, e o quanto seu desempenho é afetado pelas cobranças do dia a dia.

Palavras-chave: Ergonomia. Ambiente de Trabalho. Desempenho. Doenças ocupacionais

ABSTRACT

The fact that the world has become competitive brought changes that somehow affected companies. In search of productivity, corporations stopped thinking about their employees, targeting only the results. In a way this primarily reflected in the health of its employees. So, it was necessary to apply ergonomics within organizations seeking to provide their employees a healthier environment for carrying out their activities. This research aims to evaluate how ergonomics influences the performance of the work of the bank Caixa Economica Federal in the town of Gravatá-PE. That is a field research of quantitative and qualitative nature. The data collection was done through a survey with closed and open questions, applied to 22 agency staff. The survey results showed that employees know more and more what brings benefits, the disturbances caused by the incessant and stressful job, and how their performance is affected by the charges of everyday life.

Keywords: Ergonomics. Work Environment. Performance. Occupational Diseases

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | |
|---|----|
| Figura 2.1 - A Organização transforma recursos em produtos e serviços..... | 20 |
| Quadro 2.1 - Ações e/ou programas de promoção da QVT e seus resultados..... | 26 |
| Gráfico 5.1 - Sintomas adquiridos no trabalho..... | 54 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|---|----|
| Tabela 5.1 – Sexo..... | 47 |
| Tabela 5.2 – Idade..... | 47 |
| Tabela 5.3 – Estado Civil..... | 47 |
| Tabela 5.4 – Tempo de Empresa..... | 48 |
| Tabela 5.5 – Área/função desempenhada na organização..... | 48 |
| Tabela 5.6 – O ambiente e suas adequações Ergonômicas..... | 49 |
| Tabela 5.7 – Possíveis doenças adquiridas no trabalho..... | 51 |
| Tabela 5.8 – Desempenho do colaborador perante os projetos ergonômicos..... | 57 |

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

ABERGO - Associação Brasileira de Ergonomia

CPF - Cadastro de Pessoa Física

dB - decibéis

DORT- Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho

FGTS - Fundo de Garantia por Tempo de Serviço

FIES - Fundo de Financiamento Estudantil

GPS - Guia de Providência Social

LER - Lesões por Esforços Repetitivos

NIS - Número de Identificação Social

NR17 - Norma regulamentadora 17

OMS - Organização Mundial da Saúde

PETI - Programa de Erradicação do Trabalho Infantil

PIS - Programa de Integração Social

PRONASCI - Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania

QVT - Qualidade de vida no Trabalho

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 14 |
| 1.1 PERGUNTA DE PESQUISA | 15 |
| 1.2 OBJETIVOS | 15 |
| 1.1.1 Objetivo Geral | 15 |
| 1.1.2 Objetivos Específicos | 15 |
| 1.3 JUSTIFICATIVA | 16 |
| 1.4 ESTRUTURA DA MONOGRAFIA | 17 |
| 2. REFERENCIAL TEÓRICO | 18 |
| 2.1 ORGANIZAÇÕES | 18 |
| 2.2 AMBIENTE ORGANIZACIONAL | 20 |
| 2.3 CLIMA ORGANIZACIONAL | 22 |
| 2.4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO | 23 |
| 2.5 SAÚDE NO TRABALHO | 27 |
| 2.5.1 Doenças Físicas e Mentais | 28 |
| 2.5.1.1 Doenças físicas | 29 |
| 2.5.1.2 Doenças mentais | 30 |
| 2.6 ERGONOMIA | 32 |
| 2.6.1 Ergonomia Física | 34 |
| 2.6.2 Ergonomia Cognitiva | 34 |
| 2.6.3 Ergonomia Organizacional | 35 |
| 2.7 A ERGONOMIA E OS FATORES AMBIENTAIS | 36 |
| 2.7.1 Ruídos | 36 |
| 2.7.2 Iluminação | 37 |
| 2.7.3 Clima | 38 |
| 2.8 NORMATIZAÇÃO DA ERGONOMIA | 38 |
| 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS | 41 |
| 4. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO | 44 |
| 4.1 HISTÓRICO | 44 |
| 4.1.1 Valores | 45 |
| 4.1.2 Missão | 45 |
| 4.1.3 Serviços | 45 |
| 5. ANÁLISE DOS DADOS | 47 |

| | |
|--|-----------|
| 5.1 IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL DOS RESPONDENTES | 47 |
| 5.2 O AMBIENTE E SUAS ADEQUAÇÕES ERGONÔMICAS | 48 |
| 5.3 IDENTIFICANDO POSSÍVEIS DOENÇAS ADQUIRIDAS NO TRABALHO ... | 51 |
| 5.3.1 Sintomas Adquiridos no Trabalho | 54 |
| 5.4 AVALIANDO O DESEMPENHO DO COLABORADOR PERANTE OS PROJETOS ERGONÔMICOS | 56 |
| 6. SÍNTESE DAS ANÁLISES | 60 |
| 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS | 63 |
| REFERÊNCIAS | 65 |
| APÊNDICE | 71 |

1. INTRODUÇÃO

Para que se possa entender como se deu a evolução do trabalho, é necessário voltar a meados do século XVIII na época da Revolução Industrial, onde uma nova divisão de trabalho se estabelecia. Com o surgimento das fábricas, grande parte dos artesãos passou a compor uma nova classe denominada de proletariado. O aumento da demanda de produtos industriais transformou profundamente essa classe trabalhadora.

Com a competitividade das empresas principalmente na busca de satisfazer as totais necessidades do cliente externo, o trabalho tem se tornado cada vez mais intenso, trazendo algumas consequências e causando, muitas vezes, o afastamento de algum trabalhador por motivos de saúde. Não é diferente quando se fala do trabalho do bancário, a falta de horário fixo para a alimentação, o estresse, a sobrecarga na realização de tarefas e as doenças ocupacionais ocasionam um baixo rendimento na produção e oferecem uma baixa qualidade de vida ao funcionário.

Para um ambiente saudável e confortável, são necessárias condições ergonômicas do local de trabalho e quando aplicadas às empresas, estão cumprindo a legislação trabalhista, executando os programas de segurança e medicina do trabalho exigidos por lei, e com isso, acabam despertando no seu colaborador a importância de prevenção, contribuindo para seu bem-estar, para aumento da eficiência e a qualidade de vida dos trabalhadores através da adaptação do trabalho ao homem (TAKEDA, 2010).

De acordo com Iida (2005, p.02), “A ergonomia é o estudo da adaptação do trabalho ao homem”. O mesmo autor fala que esse trabalho abrange todas as situações em que o homem e uma atividade produtiva estão relacionados, envolvendo o ambiente físico e os aspectos organizacionais. O estudo da ergonomia começa com as características do trabalhador, projetando depois o trabalho que ele é capaz de executar, de maneira que sua saúde seja preservada.

O funcionário que trabalha no setor bancário sofre diversas pressões que podem prejudicar a saúde. Sejam elas por caráter psicológico, causado pela necessidade constante de cumprir metas, ou ligadas ao sistema músculo-esquelético que estão diretamente relacionadas aos desconfortos provocados pelas dores causadas pelas repetições diárias e obrigatórias em suas atividades o que, de certa forma, causa incapacidade no trabalho e do absenteísmo, que pode ser causado de forma voluntária ou por motivos de doença (FERREIRA, 2011).

Visando buscar melhorias para o desempenho do trabalho, o ambiente bancário necessita de um ambiente ergonômico, a fim de proporcionar aos colaboradores melhores condições de trabalho, portanto, a pesquisa foi realizada na Caixa Econômica Federal da cidade de Gravatá – PE, buscando entender como a ergonomia aplicada ao setor bancário afeta o desempenho. Esse estudo aborda assuntos relacionados ao ambiente de trabalho, a Qualidade de Vida, a ergonomia, além das possíveis doenças adquiridas na empresa.

1.1 PERGUNTA DE PESQUISA

O referido estudo teve a seguinte pergunta de pesquisa: Como os fatores ergonômicos influenciam o desempenho do trabalho dos colaboradores da Caixa Econômica da cidade de Gravatá-PE?

1.2 OBJETIVOS

Serão apresentados nesta seção o objetivo geral e os objetivos específicos, considerando a questão acima sugerida.

1.1.1 Objetivo Geral

Avaliar a influência da ergonomia para o desempenho do trabalho dos colaboradores na Caixa Econômica da cidade de Gravatá-PE.

1.1.2 Objetivos Específicos

Para que o objetivo geral seja alcançado, os seguintes objetivos específicos foram estabelecidos:

- Verificar o ambiente e suas adequações ergonômicas;
- Identificar possíveis doenças adquiridas com o trabalho repetitivo realizado pelos colaboradores da agência bancária;
- Avaliar o desempenho do funcionário *versus* ergonomia.

1.3 JUSTIFICATIVA

Estudar as necessidades do colaborador é de extrema importância, pois com a globalização que cerca o trabalhador, com essa automação vivida hoje, o ser humano tem sido cada vez mais tratado como máquina. Os resultados efetivados no final do dia ou do mês vêm sendo a prioridade das empresas, não levando em consideração o bem-estar e a saúde do seu funcionário, trazendo consequências aos mesmos.

O presente trabalho tem como finalidade avaliar os fatores ergonômicos nas atividades rotineiras utilizadas pelos funcionários da Caixa Econômica da cidade de Gravatá-PE, pois a ergonomia pode oferecer melhorias quando não existe uma adequação de equipamentos, promovendo a empresa um melhor desempenho através de boas condições de trabalho.

Em relação ao colaborador, ele deve saber o quanto seu trabalho é importante para o desenvolvimento e sucesso da empresa e o quanto ele precisa estar bem fisicamente e psicologicamente para que seu trabalho seja realizado de forma efetiva sem provocar danos a si, estando consciente da importância de ter uma boa postura, usar de forma correta os equipamentos a ele oferecido, evitar o estresse, ou seja, ele também será responsável por seu desempenho na empresa.

De acordo com Júnior (2012), o colaborador é indispensável, podendo gerar o sucesso ou o insucesso da empresa, devendo a mesma, oferecer condições físicas e psicológicas para o bem-estar do funcionário, promovendo um ambiente satisfatório, fazendo com que as metas organizacionais e individuais sejam alcançadas mediante a simetria de ambos os objetivos.

Para os estudos organizacionais, é importante que esses fatores ergonômicos sejam avaliados, para que possam oferecer ao seu colaborador as melhores condições para que o seu trabalho ocorra de forma efetiva sabendo dos benefícios que a empresa poderá adquirir trabalhando de forma correta.

O Portal Educação (2013) informa que a ergonomia no ambiente empresarial mais eficiente vem da adaptação do ambiente de trabalho em relação às funções desempenhadas, da carga horária do funcionário, da estruturação correta das mesas, das cadeiras, dos equipamentos, entre outros. Desta forma, os funcionários tornam-se mais produtivos e motivados para executar suas tarefas, logo, os resultados da empresa serão melhores e de caráter permanente.

O fato de conhecer de perto a realidade da agência da Caixa Econômica, por já ter trabalhado na mesma, fez com que surgisse o interesse de estudar a execução das atividades dos funcionários num ambiente estressante e cheio de metas a cumprir e que com o passar do tempo deu espaço a ergonomia que gerou ao indivíduo a oportunidade de melhorar seu desempenho adequando o ambiente ao colaborador.

É interessante que outros estudos sejam desenvolvidos em relação ao tema que será abordado, por isso, será importante disponibiliza-lo para futuras pesquisas.

1.4 ESTRUTURA DA MONOGRAFIA

O referido estudo está estruturado em seis capítulos. O primeiro capítulo contém uma introdução do tema abordado, informando a pergunta de pesquisa, o objetivo geral, os específicos e a justificativa.

No segundo, uma pesquisa bibliográfica compõe o referencial teórico, onde serão abordados os temas: Organização, Ambiente Organizacional, Clima Organizacional, Qualidade de Vida no Trabalho, Saúde no Trabalho, Ergonomia, Fatores Ambientais e a Normatização da Ergonomia.

O terceiro capítulo refere-se aos procedimentos Metodológicos, onde é apresentado a metodologia utilizada, especificando os métodos usados para a realização da pesquisa, como: Delineamento da pesquisa, natureza, o tipo de abordagem, coleta de dados e censo.

No quarto capítulo, a caracterização da empresa é apresentada, ressaltando seus valores, sua missão e seus serviços.

No capítulo cinco há uma análise dos dados, comparando as teorias abordadas e alcançando os objetivos propostos neste trabalho.

O sexto capítulo contém uma síntese dos resultados analisados na seção anterior.

Por fim, o capítulo sete, contendo as considerações finais, as limitações do estudo e sugestões para trabalhos futuros.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Para a elaboração deste trabalho, é de extrema importância a realização de um estudo bibliográfico para dar suporte na obtenção de resultados que serão alcançados na pesquisa tendo como base os objetivos propostos.

Assim sendo, este capítulo apresentará temas relacionados às necessidades que o colaborador deve ter dentro da empresa. Primeiramente é necessário entender o que é a Organização e seus objetivos. Em seguida, entender o Ambiente Organizacional através da cultura organizacional e os ambientes interno e externo da organização.

Na seção posterior, o Clima Organizacional revelará a importância de saber o que o colaborador pensa em relação ao seu ambiente de trabalho, já que de alguma forma isso refletirá nas suas atitudes na organização. De maneira a complementar a seção anterior, a próxima mostrará que é necessário oferecer uma Qualidade de Vida no Trabalho ao funcionário para proporcionar seu bem-estar e consequentemente trazer resultados à empresa.

Nessa busca incessante por resultados, as organizações na maioria das vezes esquecem que o seu funcionário deve ter boas condições de trabalho para que não surjam às doenças ocupacionais, isso é o que será abordado na seção de Saúde no Trabalho.

Nas seções subsequentes, temas como: a Ergonomia e a importância de se trabalhar num ambiente ergonomicamente adaptado; Ergonomia e seus fatores ambientais (ruído, iluminação e clima), os quais afetam de certa forma o desempenho da atividade, e a importância da criar uma Normatização Ergonômica que pontua regras a serem seguidas para oferecer ao colaborador um melhor ambiente de trabalho. De certa forma, essas últimas seções merecem destaque por corresponder o tema principal dessa pesquisa.

2.1 ORGANIZAÇÕES

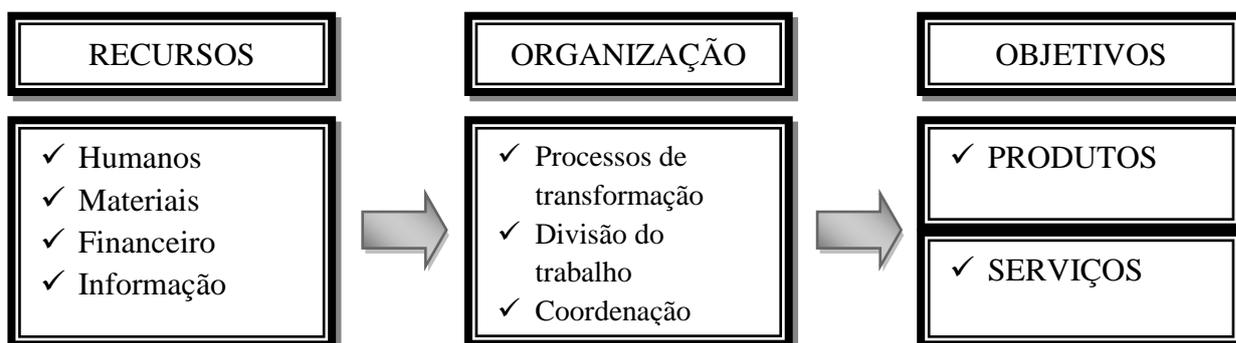
Todos os tipos e tamanhos de organizações formam a sociedade humana. Para facilitar a vida em sociedade, várias atividades são desenvolvidas por organizações nos mais diversos setores de atuação. A prestação de serviços como: saúde, segurança, alimentação, lazer, educação, finanças, atendem as necessidades humanas a partir das organizações (BARBOSA, 2006).

O que define o conceito de organização é muito amplo, pois utiliza diversos aspectos reunindo componentes em busca de um único objetivo, tendo como principal a permanência no mercado. Em suma, o que se entende é que em uma organização, uma ou mais pessoas trabalharão para atingir metas (WARMLING, 2010). Concordando com o autor citado, Chiavenato (2006) complementa dizendo que essa contribuição entre as pessoas é de extrema necessidade para que a organização exista, pois ela só existe quando há pessoas capazes de se comunicarem e que estejam dispostas a contribuir através de ações, para que possam cumprir um propósito comum.

Já Maximiano (2000) considera-a de uma maneira diferente, ele diz que a organização tem objetivos e recursos e que, além disso, possuem dois outros elementos importantes que é a divisão do trabalho e processos de transformação. Assim, o autor dá as seguintes definições para os elementos que compõem a organização:

- **Objetivos:** As organizações são grupos que realizam objetivos ou finalidades, que se classificam em duas categorias: produtos e serviços. A organização pode produzir diversos produtos e ao mesmo tempo prestar vários serviços. O objetivo define a relação de longo prazo da organização com os clientes e são chamados de missões ou negócios. Quando a organização realiza seus objetivos, ela se torna eficaz, e quanto mais objetivos ela realiza, mais eficaz ela é;
- **Recursos:** Para realizar seus objetivos, as pessoas são o principal recurso que as organizações possuem. Além das pessoas, as organizações empregam tempo, dinheiro, espaço e recursos materiais. Para indicar que a organização utiliza seus recursos de maneira correta, elas se tornam eficientes e quanto mais alto o grau de produtividade na utilização dos recursos, mais eficiente a organização é;
- **Divisão do trabalho:** Para realizar seus objetivos, a organização atribui tarefas específicas a cada pessoa ou grupo de pessoas. A divisão de trabalho é o processo que permite superar as limitações individuais por meio da especialização. A partir do momento que as pequenas contribuições especializadas se juntam, realizam-se produtos e serviços que ninguém conseguiria fazer sozinho; e
- **Processos de transformação:** Através de processos, o sistema transforma os recursos para produzir os resultados, sendo o processo, um conjunto ou sequência de atividades interligadas. O processo é uma ordenação das atividades de trabalho no tempo e no espaço, com começo, fim, entrada de recursos e saídas ou resultados.

Figura 2.1 - A Organização transforma recursos em produtos e serviços



Fonte: Adaptado de Maximiano (2000, p. 92)

Portanto para Maximiano (2000, p.91), “Uma organização é um sistema de recursos que procura realizar objetivos ou conjunto de objetivos”. Onde sistema é um todo formado de elementos ou partes que interagem, com um objetivo explícito.

No intuito de conhecer melhor como funcionam as empresas, é necessário entender a influência de todo o ambiente organizacional para as mesmas, sabendo que de alguma forma a organização não é somente o que está dentro dela, a empresa deve se importar com o que acontece externamente para se precaver de acontecimentos vindos de fora.

2.2 AMBIENTE ORGANIZACIONAL

O ambiente organizacional é determinado como uma construção abstrata composta de diversos fatores externos à organização que de alguma forma influenciam os gestores na definição das ações da organização. Dessa forma poderão se envolver com outros indivíduos, grupos e instituições (SILVA *et al.*, 2008).

O ambiente representa tudo que envolve externamente a organização. As organizações não vivem isoladas nem autossuficientes, elas funcionam dentro de um contexto, do qual dependem para sobreviver e se desenvolver (HALL, 1984 apud GULINI, 2005). Para Mintzberg (1995) o ambiente é “como o agregado de coisas, condições e influências circundantes”. Portanto Hall (1984) e Mintzberg (1995) pensam da mesma forma quando se fala do ambiente, pois consideram como tudo que esta fora da organização.

Para uma melhor compreensão do ambiente organizacional, é necessário que haja uma análise ambiental. Para Barney e Hesterly (2007) deve haver uma análise interna e externa da organização de maneira simultânea, tendo como principal objetivo identificar as oportunidades e ameaças presentes no ambiente externo e conhecer as forças e fraquezas da

própria empresa, para com isso estabelecer quais pontos poderão ser transformados pela organização em vantagem competitiva.

De acordo com Barney e Hesterly (2007) a empresa deve ter um conhecimento prévio do ambiente em que atua para que possa conhecer as ameaças e oportunidades e assim planejar suas estratégias. Qualquer análise do ambiente externo que a organização realize, deverá começar pelo ambiente geral em que ela opera. O ambiente geral consiste em: mudanças tecnológicas, tendências demográficas, tendências culturais, clima econômico, condições legais e políticas e acontecimentos internacionais específicos.

Esses elementos que constituem o ambiente externo devem ser estudados, pois irão possibilitar a empresa a encarar suas ameaças e aproveitar suas oportunidades, de forma a auxiliar à empresa na elaboração de medidas que tornem esses elementos favoráveis a estratégia da empresa ou na redução de impacto sobre ela (BARNEY e HESTERLY, 2007).

O ambiente interno também deverá ser analisado para identificar os pontos fortes e fracos da organização. Mintzberg, Ahlstrand e Lampel (2000) enfatizam que, mesmo que se seja possível encontrar critérios que avaliem o conjunto dos componentes internos de uma empresa, existe um núcleo que nunca varia, ou seja, consideram a mais comum das análises dos potenciais e fraquezas da organização as áreas funcionais como: marketing, finanças, recursos humanos e produção ou dos recursos que permitem a atuação da empresa composto de funções adicionais como pesquisa e desenvolvimento, time gerencial e sistemas de informações gerenciais.

Outro fator importante que deve ser analisado no ambiente interno da empresa é a cultura organizacional. De acordo com Robbins (2005) a cultura é um sistema de valores que os membros da empresa compartilham que diferencia uma organização das outras. Ela se desenvolve ao longo dos anos e tem suas raízes com valores sólidos, com os quais os funcionários sentem um forte comprometimento. Chiavenato (2004) vai mais longe, e traz o conceito de cultura organizacional como um padrão de questões básicas compartilhadas, descobertas ou desenvolvidas por um grupo que enfrenta seus problemas de adaptação externa e de integração interna, que funcione de maneira agradável sendo considerado válido e desejável podendo ser transmitido aos novos membros como a maneira certa de agir em relação aos problemas enfrentados na organização.

Apesar de toda a tecnologia que nos cerca, as organizações precisam mais do que nunca das pessoas. Portanto, saber o que o colaborador pensa em relação ao seu ambiente de trabalho é importante para que os objetivos da empresa sejam concretizados. Para isso, é

necessário entender o Clima Organizacional da empresa, o qual será o próximo tema abordado.

2.3 CLIMA ORGANIZACIONAL

Um fato considerável e bastante discutido é que as pessoas não vivem isoladas e não são autossuficientes. O ser humano está se relacionando constantemente com outras pessoas e ambientes com a finalidade de adaptarem a uma variedade de situações, para poder atender suas necessidades físicas e emocionais. Por isso a importância de conhecer o comportamento e o relacionamento das pessoas dentro da organização (ANJOS, 2008).

Na literatura, vários conceitos de Clima Organizacional são encontrados. Segundo Maximiano (1997), o clima é representado por sentimentos que os funcionários compartilham a respeito da organização e que de maneira positiva ou negativa afetam a satisfação e motivação no trabalho. Complementando o autor citado anteriormente, Chiavenato (2002) informa que o Clima Organizacional está relacionado com a motivação de seus participantes. Quando o funcionário está motivado, o clima motivacional se eleva e aumenta o nível de satisfação, animação, interesse, colaboração etc. No entanto, quando há baixa motivação entre os colaboradores, seja por frustração ou barreiras à satisfação das necessidades, o clima baixa levando aos estados de depressão, desinteresse, apatia, insatisfação etc.

De acordo com Rizzatti (2002), o Clima Organizacional é um conceito bastante considerável para retratar as percepções dos colaboradores da organização em que trabalham. Por ser um conceito importante e abrangente, resume várias percepções num pequeno grupo de dimensões e caracteriza as percepções das pessoas sobre os grupos que estão inseridos no ambiente de trabalho e descreve sistemas sociais como família, clubes, instituições públicas e privadas.

O Clima é um assunto bastante relevante, pois estuda o funcionamento da organização através de variáveis interligadas, portanto fugindo de uma abordagem mais linear e unilateral. Analisar o clima serve para saber identificar as deficiências da organização e mostrar em que direção os esforços deverão ser focados na busca de soluções que favoreçam uma melhor integração e equivalência entre as metas institucionais e individuais, e consequentemente obtendo um melhor resultado tanto para o pessoal como para o profissional (RIZZATTI, 2002).

Em Colossi (1991), certifica-se que no estudo de clima atrai-se a visão dos colaboradores em relação ao ambiente de trabalho, revelando o que eles pensam, quanto às características da organização que refletem seus valores e suas atitudes organizacionais. Contudo, para o autor, os funcionários na maioria das vezes manifestam opiniões diferentes sobre a organização, mas quando se faz uma pesquisa de clima, ela apura a percepção da coletividade, ou seja, pretende conhecer o conjunto das percepções dos colaboradores em geral.

De acordo com os conceitos de clima, constata-se que o clima é deduzido das impressões subjetivas que o colaborador tem do ambiente de trabalho. É sabido que nem todos os funcionários não compartilham da mesma opinião sobre a organização, para uns o ambiente pode ser adequado e para outros pode não ser. Sendo assim, é possível propor que nem sempre a disfunção deve ser do ponto de vista organizacional, mas sim do indivíduo. De outro modo, o clima representa a soma das expectativas geradas em uma situação, e é um acontecimento grupal, resultante e característico de uma coletividade e é um conceito que abrange tanto os fatores humanos e materiais como os abstratos, conseguinte do convívio do colaborador na instituição e da cultura presente na mesma (RIZZATTI, 2002).

Conforme Teixeira e França (2013) fica compreendido que o clima organizacional determina o ambiente de trabalho, sendo este tomado por uma complexa rede de expectativas e percepções, sejam elas individuais ou de grupo, alicerçados também por referências organizacionais que determinam o comportamento de seus colaboradores, criando um ambiente com características próprias.

Vários aspectos são influenciados quando se fala de Clima Organizacional. Um deles é indispensável dentro de uma organização para que seu funcionamento ocorra de maneira efetiva, que é a Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, tema abordado da seção seguinte.

2.4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Nos dias de hoje as empresas precisam pensar cada vez mais nos seus colaboradores, já que dependem deles para que seus objetivos sejam alcançados. Para Carvalho *et al.* (2013) o objetivo principal de implementar programas que ofereçam uma melhor qualidade de vida é renovar o setor produtivo, estabelecendo estratégias para atender as necessidades humanas dos funcionários e aumentar a eficácia e a produtividade.

A qualidade de vida engloba os aspectos físicos e ambientais do local de trabalho e os aspectos psicológicos, onde de um lado a organização busca produtividade e qualidade e, de outro, o colaborador que reivindica o bem-estar e satisfação no trabalho (CHIAVENATO, 2010). Sucesso (1998) completa, dizendo que a qualidade de vida lida com a experiência emocional de cada pessoa com o trabalho que a mesma desempenha, no momento em que mudanças tecnológicas e sociais se inserem de forma acentuada e acelerada. Com isso, causam efeitos no bem-estar do colaborador, dando uma maior importância as consequências do trabalho sobre a pessoa e seus efeitos nos resultados da organização.

O conceito de QVT é influenciado pelas condições de saúde mental, emocional e física, conforto, segurança, relações de vida no trabalho, direitos e deveres, bem como pelas necessidades e desejos das pessoas. Aos poucos, no processo de transformação das relações de trabalho, essas condições foram conquistadas (COUTINHO, MAXIMIANO e LIMONGI-FRANÇA, 2010)

A QVT ainda pode ser considerada como um programa que tem o intuito de facilitar e satisfazer as necessidades do colaborador ao produzir suas atividades na organização, sabendo-se que quanto mais satisfeito e envolvido estiver com o trabalho, maior será a produção (CARVALHO, 2014).

Para Sucesso (1998) a Qualidade de Vida no Trabalho abrange:

- Renda capaz de satisfazer às expectativas pessoais e sociais;
- Autoestima;
- Equilíbrio entre trabalho e lazer;
- Imagem da empresa junto à opinião pública;
- Possibilidade de uso do potencial;
- Orgulho do trabalho;
- Vida emocional tranquila;
- Horários e condições de trabalho sensatos;
- Oportunidade e perspectivas de carreira;
- Respeito aos direitos; e
- Justiça nas recompensas.

O que determina a QVT é o desempenho do colaborador no cargo que ele ocupa e o clima organizacional. Se a qualidade do trabalho for ruim, o empregado acaba sendo conduzido à alienação e a insatisfação, causando má vontade, sua produtividade cai e é levado a comportamentos contraproducentes (como absenteísmo, rotatividade, roubo, sabotagem, militância sindical). Já quando a qualidade do trabalho é superior, existe um clima de confiança, no qual as pessoas são levadas a aumentar suas contribuições e elevar suas

oportunidades de êxito psicológico enquanto a empresa reduz os mecanismos rígidos de controle social (CHIAVENATO, 2010).

Após vários estudos sobre o assunto, Fernandes (1996) complementa dizendo que a QVT deve ser considerada dinâmica, pelo fato das pessoas estarem sempre mudando e deve ser contingencial, pois depende da realidade de cada empresa. Os fatores físicos não devem ser os únicos a serem considerados, pois os aspectos psicológicos e sociológicos irão afetar na satisfação do colaborador na realização das suas atividades.

Um fator que teve bastante influência para o desenvolvimento da Qualidade de Vida no Trabalho foi a Qualidade Total, tendo algumas das práticas do sistema de controle da qualidade destacadas para melhor análise de influência, como: maior participação dos funcionários nos processos de trabalho, ou seja, tentar eliminar a separação entre planejamento e execução; descentralização das decisões; redução de níveis hierárquicos; supervisão democrática; ambiente físico seguro e confortável; condições de trabalho que gerem satisfação; oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal. Portanto, como se pode ver, estas práticas desempenham um esforço para melhorar as condições de trabalho, isto é, existe um movimento pela melhoria da QVT na filosofia do controle de Qualidade Total (MORETTI, 2007).

Hoje em dia existem várias ações e programas de Qualidade de Vida no Trabalho que podem ser implantados dentro de uma organização. Para Alves (2011) é necessário que as empresas façam um diagnóstico antes de implantar algum programa, para que não vire um modismo gerencial. Isso irá permitir uma definição do sistema de trabalho da empresa, facilitando a descoberta das necessidades de curto, médio e longo prazo. No quadro o autor expõe tais ações e programas de Qualidade de Vida no Trabalho e seus respectivos resultados.

Quadro 2.1 - Ações e/ou programas de promoção da QVT e seus resultados

| AÇÕES/PROGRAMAS | PRINCIPAIS RESULTADOS OBSERVADOS |
|---------------------------------|---|
| Exercício Físico | Aumenta a disposição e satisfação dos trabalhadores, aumenta a tolerância ao estresse, redução do absenteísmo, melhora do relacionamento interpessoal, redução dos acidentes de trabalho, redução dos gastos médicos. |
| Treinamento e desenvolvimento | Aumento do capital intelectual, aperfeiçoamento das atividades, satisfação profissional, aumento da produtividade. |
| Ergonomia | Aumento do desempenho nas atividades, redução dos acidentes de trabalho. |
| Ginástica Laboral | Prevenção e reabilitação de doenças ocupacionais, prevenção de acidentes de trabalho, melhor integração entre os trabalhadores, diminuição do absenteísmo, aumento da produtividade. |
| Benefícios | Motivação, satisfação profissional, satisfação das necessidades pessoais, aumento da produtividade. |
| Avaliação de desempenho | Aumento do desempenho do trabalhador, aumento da produtividade, aumento da satisfação profissional. |
| Higiene e segurança do trabalho | Gera um ambiente mais saudável, prevenção de riscos à saúde, diminuição dos acidentes de trabalho, diminuição do absenteísmo e rotatividade, aumento da produtividade. |
| Estudo de cargos e salários | Mantêm seus recursos humanos, aperfeiçoamento da administração dos recursos humanos, aumento da motivação e satisfação dos trabalhadores, aumento da produtividade. |
| Controle de álcool e drogas | Redução de riscos, melhora na segurança operacional e da saúde dos trabalhadores, melhora na auto-estima, diminuição dos acidentes de trabalho e absenteísmo. |
| Preparação para aposentadoria | Motivação, satisfação profissional, aumento da auto-estima, melhora na relação interpessoal, descobrimento de novas habilidades e competências, benefícios na vida social e familiar do trabalhador. |
| Orientações nutricionais | Diminuição da obesidade, mudança no comportamento de risco, aumento do desempenho e disposição, aumento da produtividade. |
| Terapias alternativas | Aumento da tolerância ao estresse, melhora no relacionamento interpessoal, aumento da produtividade. |
| Musicoterapia | Aumento da auto-estima, aumento do desempenho profissional, melhora no relacionamento interpessoal, aumento da tolerância ao estresse, prevenção de doenças. |
| Anti-tabagismo | Aumento da auto-estima, aumento do desempenho e disposição, prevenção de doenças. |

Fonte: Adaptado de Alves, 2011

Nesse sentido, é necessário que a empresa tenha consciência que seus colaboradores são peças fundamentais para a obtenção de seu sucesso. Portanto a Qualidade de Vida no Trabalho deve fazer parte de sua rotina, de forma a oferecer melhorias e satisfação ao funcionário, para que o mesmo se sinta importante na realização de seu trabalho. De forma a complementar a QVT, a saúde no trabalho é um fator relevante para a organização. Na seguinte seção, será abordado este tema no intuito de esclarecer a sua importância.

2.5 SAÚDE NO TRABALHO

Sempre se soube que quando o trabalho é executado de forma inadequada, pode causar doenças ou encurtar a vida do trabalhador. Mas ao contrário disso, ele deve ser considerado como uma atividade de transformação, realizada pelos homens. Desfrutar de saúde e bem-estar no serviço é compreender seu papel dentro da empresa, buscando conhecimento e lutando contra os mecanismos de desvalorização e precariedade, o que implica um processo de construção e uma evolução das condições de trabalho, da qualidade de vida e da saúde do colaborador (AGOSTINI, 2002).

As empresas conscientes das necessidades do seu funcionário se preocupam com o trabalho em um lugar apropriado, seguro e confortável, com o máximo de eficiência e o mínimo de esforço, para que a saúde do trabalhador não seja atingida. Sendo assim o lado do colaborador deverá ser analisado para que permita ao mesmo uma maior satisfação para se trabalhar em determinada empresa, trazendo para os mesmos grandes benefícios, reduzindo acidentes de trabalho e de doenças ocupacionais, relacionamentos mais saudáveis e um comprometimento maior no trabalho a ele delegado (LUZ, 2013).

Em outras palavras, Chiavenato (2010) diz que quando um ambiente de trabalho não oferece condições necessárias para que o funcionário realize seu serviço de maneira correta, várias doenças poderão ser adquiridas. Conforme o mesmo autor, o colaborador pode ser excelente e competente, mas se o mesmo estiver deprimido e com a autoestima baixa, ele pode ser tão improdutivo quanto um colaborador doente e hospitalizado. “O ambiente de trabalho em si também pode provocar doenças. Uma definição mais ampla de saúde é o estado físico, mental e social de bem-estar” (CHIAVENATO, 2010, p.471).

Quando Silva (2000, p.1) disserta sobre a relação de indivíduo-trabalho, ele fala que:

À medida que o indivíduo está inserido no contexto organizacional, está sujeito a diferentes variáveis que afetam diretamente o seu trabalho. Atualmente, existe uma preocupação na saúde do indivíduo neste contexto, pois se relaciona, principalmente, com a produtividade da empresa. Ou seja, para que se atinja produtividade e qualidade, é preciso ter indivíduos

saudáveis e atribuídos de qualidade. Em contrapartida, a organização atua de forma onde muitas vezes pressiona-se o indivíduo, levando-o a estados de doenças, de insatisfação e desmotivação.

Conforme a lei n. 8.213/91, a doença ocupacional emprega denominações diferentes para cada tipo de doença, ela é conceituada da seguinte forma:

Art. 20. Consideram-se acidente do trabalho, nos termos do artigo anterior, as seguintes entidades mórbidas:

I - doença profissional, assim entendida a produzida ou desencadeada pelo exercício do trabalho peculiar a determinada atividade e constante da respectiva relação elaborada pelo Ministério do Trabalho e da Previdência Social;

II - doença do trabalho, assim entendida a adquirida ou desencadeada em função de condições especiais em que o trabalho é realizado e com ele se relacione diretamente, constante da relação mencionada no inciso I (BRASIL, 1991).

Portanto as doenças profissionais são inerentes exclusivamente à profissão e não ao trabalho do colaborador. São causadas por agentes físicos, químicos ou biológicos inerentes a certas funções ou atividades, já as doenças do trabalho não têm como única causa o trabalho, o ambiente do trabalho é o fator que põe a causa mórbida em produzir lesões incapacitantes, são doenças típicas de algumas atividades laborativas. Um exemplo da doença do trabalho é a doença dos digitadores, mais conhecida como LER/DORT (Lesões por Esforço Repetitivo /Distúrbios Osteomolecular Relacionado ao Trabalho) (BRAGA, 2010).

2.5.1 Doenças Físicas e Mentais

Para estabelecer a origem do adoecimento laboral, existem duas dificuldades. A primeira está relacionada ao grande número de teorias sobre a origem de doenças físicas e mentais. A segunda se refere aos recursos disponíveis no campo da ciência da saúde, para estabelecer as causas do adoecimento (LIMA, 2004).

Quando Bruno (2009) fala do trabalho bancário, o mesmo informa que a situação no ambiente de trabalho leva o trabalhador ao adoecimento, levando-o ao sofrimento físico e psíquico, a ambientes caracterizados por extrema penosidade do trabalho, excesso de jornada, ausência de pausas, cobrança excessivas de metas, autoritarismos, assédio moral, entre outros fatores inerentes a gestão do trabalho bancário. Por isso, este tipo de atividade é fonte propícia para o desenvolvimento e agravamento de casos de LER/DORT e de adoecimento mental.

2.5.1.1 Doenças físicas

Buscando sempre maior lucratividade, as empresas não se atentam as consequências negativas que possam acarretar no futuro de seus colaboradores. O excesso de trabalho, postura incorreta, movimentos repetitivos e utilizar equipamentos impróprios, levam o funcionário a desenvolver as doenças ocupacionais mais epidêmicas nas instituições, conhecidas como LER/DORT (LUZ, 2013).

De acordo com Luz (2013) é de extrema necessidade que as empresas contribuam de alguma forma para investimentos voltados para os funcionários, pois eles precisam de segurança, auxílio e prática de atividades propícias para o seu envolvimento no cargo no qual desempenha dentro da empresa, para que desta forma possam se sentir mais motivados em seu ambiente de trabalho.

A sigla LER, que tem como significado Lesões por Esforço Repetitivo é a tradução de um termo internacional que foi criado para identificar o conjunto de doenças que são caracterizadas por dor crônica que atingem braços, ombros, antebraços, punhos, mãos e dedos, membros inferiores e coluna vertebral. São complicações que atingem desde dores musculares, inflamações de tendões e tenossivites até alterações graves do sistema modulador da dor (FERREIRA, 2011).

Dando continuidade, Ferreira (2011) informa que a sigla DORT, que significa Distúrbios Osteomusculares relacionados ao Trabalho, também é a tradução de um termo internacional, recomendado pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Entretanto, possui o mesmo significado de LER e têm sido usado como sinônimo.

Os trabalhadores podem ser afetados de maneira geral pelas LER/DORT, e podem ser ocasionadas por diversos fatores, entre eles (DELIBERATO, 2002):

- a) Mobiliário (cadeiras, mesas) e ambiente físico inadequados levam os colaboradores a adotarem posturas incorretas;
- b) Execução de movimentos repetitivos com os braços;
- c) Ausência de pausas durante a jornada de trabalho;
- d) Uso de máquinas ou equipamentos que exigem posturas ou movimentos repetitivos;
- e) Períodos de demissões em massa;
- f) Clima organizacional desfavorável;
- g) Jornadas de trabalho prolongadas;
- h) Número insuficiente de funcionários;

- i) Trabalho fragmentado ou em série, onde o trabalhador exerce uma única tarefa de forma repetida;
- j) Ciclo de trabalho determinado por esteira rolante;
- k) Trabalho hierarquizado, havendo pressão constante da chefia.

Afirma Deliberato (2002) que a partir desses fatores, o diagnóstico é dado quando a presença de dor é maior que o habitual, ainda mais se ocorre em partes do corpo onde o trabalhador sente desconforto durante alguma atividade. Com o passar do tempo, as fases irão avançando e sintomas como inchaço, vermelhidão, calor, frio, sentimento de fraqueza e formigamento, surgirão.

2.5.1.2 Doenças mentais

Várias doenças mentais podem afetar o trabalhador, seja reduzindo seu desempenho, afastando o funcionário temporariamente do trabalho, impossibilitando-o de exercer seu ofício ou afastando o mesmo definitivamente de suas funções (SILVA, 2010).

A OMS (2007), afirma que a saúde mental não se trata apenas de deficiências mentais. Ela é estabelecida como um estado no qual o indivíduo realiza suas próprias capacidades, trabalhando de forma produtiva e capaz de contribuir com sua comunidade.

Diante de doenças mentais que cercam os colaboradores, o estresse é o mais comum dos casos. Jacques e Amazarray (2006) definem o estresse como uma variedade de vivências que vão da irritabilidade até a depressão. É um substituto aceito para expressar o sofrimento psíquico, que apresenta sintomas físicos e mentais. Dentre os físicos estão: fadiga, dores de cabeça, dores no corpo, palpitações, insônia, náuseas, tremores. Já os sintomas mentais são: indecisão, confusão, diminuição da atenção e da memória, irritabilidade, impaciência, raiva, frustração, preocupação, medo e perda do senso de humor.

O estresse ocupacional se desdobra das tensões que estão associadas ao trabalho e à vida profissional. As doenças diretamente relacionadas com o estresse só têm aumentado, assim como as formas de prevenção e cura. O estresse e seus estados crônicos tem afetado de forma direta as tarefas e o desempenho do trabalho (SILVA, 2000).

Para Veloso e Pimenta (2005), uma série de fontes de pressão contribui para o estresse no trabalho, que são:

- a) Solução dos problemas dos clientes;
- b) Problemas com sistemas de informática;

- c) Cumprir metas, obrigação de vender;
- d) Excesso de trabalho;
- e) Inter-relacionamento na organização;
- f) Falhas no processo de comunicação;
- g) Excesso de produtos;
- h) Segurança física;
- i) Valor monetário e responsabilidade sobre ele;
- j) Falta de recursos humanos;
- k) Falta de treinamento;
- l) Insegurança profissional, instabilidade e medo do desemprego.

Outra doença mental que aparece nos indivíduos é a Síndrome de Burnout. Ela agrupa sentimentos e atitudes negativas a pessoa, causando alterações, problemas e disfunções com consequência nociva para o funcionário e para a organização. A falta de realização pessoal no trabalho é uma tendência para que este funcionário avalie-se negativamente, afetando sua habilidade e a sua relação com as pessoas que o mesmo venha a atender. O colaborador se sente descontente consigo e insatisfeito com seus resultados no trabalho (SILVA, 2000).

Jacques e Amazarray (2006), falam que além dessas atitudes negativas e, relação aos clientes e com a relação à organização do trabalho, outros sintomas são adquiridos, como: tremores, insônia, irritabilidade, inquietações e sintomas depressivos que se manifestam de diversas formas. Esta síndrome está associada a fatores estressores que envolve três componentes:

- 1) Exaustão emocional;
- 2) Despersonalização;
- 3) Diminuição do envolvimento pessoal no trabalho.

Apesar da Síndrome de Burnout ser bastante semelhante ao estresse, ele não deve ser confundido com o mesmo, pois ele é bem mais perigoso para a saúde. No estresse existem maneiras de controlá-lo e na Síndrome de Burnout não há (ROCHA, 2005).

Santos (2009), afirma que qualquer pessoa considerada normal pode passar com um processo de sofrimento mesmo ela sendo equilibrada, e se ela não encontra soluções para livrar-se das causas que lhe aflige, a possibilidade que ela adoça é enorme. Certos sofrimentos desenvolvem doenças físicas, outros, transtornos mentais e levando ao lado mais extremo, alguns colaboradores optam pelo suicídio.

Na busca por uma melhor saúde ao colaborador, estudos foram realizados tendo como objetivo a redução das doenças causadas no ambiente de trabalho. Para isto, criou-se a ergonomia, a qual interage o colaborador com a tecnologia. Este será o tema abordado na próxima seção.

2.6 ERGONOMIA

Ao contrário de muitas ciências, a ergonomia tem data oficial para seu nascimento, ela nasce em julho de 1949 através de um grupo de cientistas e pesquisadores ingleses que tinham o interesse de discutir e formalizar a existência desse novo ramo da ciência. Quando eclodiu a II Guerra Mundial, foi necessário usar ao máximo os conhecimentos científicos e tecnológicos para construir instrumentos bélicos relativamente complexos, pois exigia muita habilidade do operador em condições ambientais bastantes desfavoráveis e tensas no campo de batalha. Para evitar erros e acidentes, teve-se que redobrar o esforço das pesquisas para poder adaptar esses instrumentos, para que o desempenho do operador melhorasse, reduzindo a fadiga e os acidentes (IIDA, 2005).

Para Dul e Weerdmeester (2004, p. 01) “O termo ergonomia é derivado das palavras gregas *ergon* (trabalho) e *nomos* (regras)”. O mesmo autor diz que a ergonomia é uma ciência que se aplica em projetos de máquinas, sistemas, equipamentos e tarefas, que tem como objetivo melhorar a saúde, a segurança, o conforto e a eficiência no trabalho.

A Associação Brasileira de Ergonomia - ABERGO, (2012) adota a seguinte definição:

Entende-se por Ergonomia o estudo das interações das pessoas com a tecnologia, a organização e o ambiente, objetivando intervenções e projetos que visem melhorar, de forma integrada e não-dissociada, a segurança, o conforto, o bem-estar e a eficácia das atividades humanas.

A ergonomia coloca as necessidades e capacidades humanas como foco de sistemas tecnológicos, com o objetivo de garantir que as pessoas e a tecnologia trabalhem de uma maneira que haja harmonia, com os equipamentos e as diversas tarefas que se alinham com as características humanas (FERREIRA, 2011).

A finalidade da ergonomia é conceber e/ou transformar o trabalho mantendo a integridade da saúde dos colaboradores e atingir objetivos econômicos. Os ergonomistas têm conhecimento sobre o funcionamento humano e estão aptos a agir nos processos projetuais de situações de trabalho, interagindo na definição do trabalho, na seleção e treinamento, na

definição do mobiliário e do ambiente físico de trabalho (SANTOS e ZAMBERLAN, 1992 *apud* BRANDÃO, ANDRADE e PEDROSA, 2008).

Vários aspectos são estudados pela ergonomia, tais como: postura e movimentos corporais (sentados, em pé, empurrando, puxando e levantando cargas), fatores ambientais (ruídos, vibrações, iluminação, clima), informação (captadas pela visão, audição e outros sentidos). A junção adequada desses fatores irá permitir ambientes seguros, saudáveis, confortáveis e eficientes, seja no trabalho ou na vida cotidiana (DUL e WEERDMEESTER, 2004).

De acordo com Iida (2005) a ergonomia analisa vários fatores que influenciam o desempenho produtivo procurando diminuir as consequências nocivas sobre o trabalhador, o que de certa forma reduzirá a fadiga, o estresse, erros e acidentes, proporcionando segurança aos trabalhadores durante o sistema produtivo. O mesmo autor afirma que:

A eficiência virá como consequência. Em geral, não se aceita colocar a eficiência como objetivo principal da ergonomia, porque ela, isoladamente, poderia justificar medidas que levem ao aumento de riscos, além do sacrifício e sofrimento dos trabalhadores. Isso seria inaceitável, porque a ergonomia visa, em primeiro lugar, a saúde, segurança e satisfação do trabalhador.

Para Ferreira (2011), a ergonomia busca a melhoria contínua da qualidade de vida do trabalhador, diminuindo o número de acidentes, a rotatividade de funcionários da empresa, do absenteísmo e diminuição de assistências médicas. Luz (2013) complementa dizendo que, é da responsabilidade da ergonomia pesquisar maneiras de propiciar um local eficiente, seguro e confortável para as diversas características do ser humano no seu movimento de trabalho.

É necessário que o homem conheça seus próprios limites e os aparatos ergonômicos para que se torne um beneficiário do trabalho e evite participar de tarefas que se aproveite do desgaste humano, o que evitará o surgimento de traumas e sequelas num futuro próximo (LUZ, 2013).

Segundo a ABERGO (2012) a ergonomia se caracteriza em Ergonomia Física, Ergonomia Cognitiva e Ergonomia Organizacional. Essas categorias estão ligadas entre o indivíduo e a organização, onde existe uma integração num contexto em que elas associam características voltadas para o desenvolvimento do ambiente e dos colaboradores que nele interage (LUZ, 2013).

Nas seções seguintes, serão abordadas essas categorias da ergonomia, para que haja uma maior compreensão sobre a importância de cada uma delas tanto para a organização como para o funcionário.

2.6.1 Ergonomia Física

Com as exigências do mundo globalizado, as empresas nunca estão satisfeitas com seus resultados e buscam cada vez mais por produtividade para que a demanda do mercado seja atingida. Em consequência disso, os colaboradores estão sempre se queixando de realizarem tarefas repetitivas, de usarem força excessiva e postura totalmente errada, é quando a ergonomia física faz-se necessária para agir na postura laboral do ser humano (LUZ, 2013).

Para Iida, (2005), a Ergonomia Física abrange características da anatomia humana, antropometria, fisiologia e biomecânica, relacionadas com a atividade física. Os tópicos mais relevantes abrangem a postura no trabalho, manuseio de materiais, movimentos repetitivos, distúrbios músculo-esqueléticos relacionados ao trabalho, projeto de postos de trabalho, segurança e saúde do trabalhador.

A ergonomia física procura adequar as exigências para o desenvolvimento do trabalho, levando em consideração os limites e capacidades do corpo, através de projetos adequados para a interação do funcionário com o ambiente. Nosso corpo é composto por um sistema músculo-esquelético que é responsável pela parte antropométrica como: estatura, capacidade de movimentos, tamanho dos membros, entre outros (JESUS *et al.* 2010) .

De acordo com Vidal (2010) as especificações da ergonomia física irá modificar o contexto físico do trabalho, evitando a produção de esforços inadequados ou excessivos. Em geral, essas especificações tem como exigência a reconfiguração do posto de trabalho, o que implica em mudanças na tecnologia física, ou seja, modificar o ambiente para que esteja adaptado ao colaborador.

2.6.2 Ergonomia Cognitiva

Ao desenvolver um trabalho, o ser humano envolve o físico e o mental. O trabalho físico não se opõe ao mental, eles se completam e dizem respeito a todos os aspectos do trabalho humano. A ergonomia cognitiva pode ser definida pelo ramo que está ligado aos aspectos mentais do trabalho, procurando adequar as exigências cognitivas da atividade ao trabalhador, buscando facilitar o desenvolvimento dessa atividade (BENITO, 2001).

A ergonomia cognitiva abrange processos mentais, como a percepção, memória, raciocínio e resposta motora, relacionados com interações entre as pessoas e outros elementos de um sistema. Os tópicos de maior importância incluem a carga mental, tomada de decisões, interação homem-computador, estresse e treinamento (IIDA, 2005).

Silva Filho *et al.* (2008 p. 03) afirmam que “o objetivo da ergonomia cognitiva é descrever como a cognição humana afeta o processo de trabalho e como este afeta a cognição humana”. Além disso, Luz (2012) percebe que ao mesmo tempo em que o trabalho gera benefícios para a sobrevivência das pessoas na sociedade, ele provoca ao mesmo tempo sérios riscos a saúde do indivíduo.

A prevenção eficaz só é conseguida se todos os atores da empresa tiveram espaço garantido e efetivo de discussão, debate, explanação dos problemas e das dificuldades vividas na rotina de trabalho normal e participação na busca por resoluções dos problemas encontrados e também nas tomadas de decisão (VILELA; MENDES e GONÇALVES, 2007, p. 33).

Segundo Luz (2012) é importante buscar equilíbrio mental que favoreça o desenvolvimento das atividades, prevenindo-se de possíveis doenças desenvolvidas pela exaustão da capacidade intelectual e psicológica que futuramente possa afetar o raciocínio do trabalhador ou até mesmo problemas com uma maior gravidade como a perda total de memória.

2.6.3 Ergonomia Organizacional

Com o intuito de reduzir a monotonia, os erros operacionais e a fadiga, criando ambientes mais cooperativos e motivadores, a ergonomia organizacional tem como propósito aperfeiçoar os sistemas sócio-técnicos, incluindo suas estruturas organizacionais, políticas corporativas e processos de produção e de negócios. Seus tópicos com uma maior relevância incluem comunicações, gerenciamento de recursos de equipes e operações com sistemas estratégicos (RIBEIRO, SILVA e MEDEIROS, 2005).

Para Júnior *et al.* (2013) a ergonomia voltada para a organização se preocupa em conservar o ambiente num estado que não agrida a integridade do organismo e possa proporcionar conforto ambiental, sempre buscando as melhores condições para o desempenho das atividades dos funcionários.

A ergonomia organizacional tem como objetivo principal criar ambientes mais cooperativos, para isso, busca aperfeiçoar um equilíbrio sócio técnico entre as pessoas, envolvendo a estrutura organizacional, os processos e as políticas da empresa. Ela é usada para os três níveis da organização, indo do nível estratégico ao operacional, incluindo também a comunicação, o trabalho cooperativo e a gestão da qualidade (LUZ, 2012).

Luz (2012) defende que a ergonomia organizacional tem como prioridade o envolvimento dos colaboradores da empresa para que aconteça uma interface de clima

organizacional favorável e que gere satisfação para aprimorar o trabalho de forma ética, eficaz e que institua limites aos aspectos ergonômicos do ser humano.

Objetivando melhorias para a organização e para o colaborador, além da ergonomia, alguns fatores ambientais influenciam o desempenho do trabalho. Portanto, é necessário explicar este tema para uma melhor compreensão desses elementos.

2.7 A ERGONOMIA E OS FATORES AMBIENTAIS

Quando o trabalho não é realizado de forma adequada os fatores ambientais de natureza química e física como: ruídos, iluminação, vibrações, clima e substâncias químicas, que de alguma maneira poderão afetar a saúde, o conforto do colaborador e a segurança dos mesmos (DUL e WEERDMEESTER, 2004).

2.7.1 Ruídos

Os conceitos de ruído são diversos. O mais usual considera o ruído como um som indesejável. Esse conceito é subjetivo, pois o que pode ser desejável a uns pode não ser para outros, ou vice-versa, em ocasiões diferentes. A definição mais operacional considera o ruído um estímulo auditivo que não contém informações relevantes para a tarefa que está sendo realizada (IIDA, 2005).

Para Ferreira (2011), além dos distúrbios da audição, os efeitos nocivos dos ruídos causam estresse no sistema circulatório, respiratório e digestivo. Alteram a pressão arterial, causam dores de cabeça e cansaço por conta da exposição prolongada ao ruído.

A existência de ruídos elevados no ambiente de trabalho pode incomodar, e com o passar do tempo, poderá provocar surdez. O primeiro sintoma é a dificuldade de entender o que o outro fala em ambientes mais barulhentos, provocando interferência na comunicação e reduzindo a concentração, que podem acontecer até com ruídos relativamente baixos. Esses efeitos podem ser reduzidos determinando limites máximos admissíveis para os ruídos (DUL e WEERDMEESTER, 2004).

De acordo com Iida (2005), os ruídos são a principal causa de reclamações sobre as condições do ambiente de trabalho. Em relação à tolerância de ruídos, isso irá variar de pessoa para pessoa. O ruído até 90 decibéis (dB) não provoca danos aos órgãos auditivos, mas dificultam a conversação e a concentração, podendo provocar também aumento de erros e

redução do desempenho. Os ruídos acima de 90 dB provocam reações fisiológicas aumentando o estresse e a fadiga.

Os ruídos intensos prejudicam tarefas que exigem muita atenção e concentração mental, e para as tarefas que exigem muita informação verbal, no caso de bancos, são prejudicadas porque pessoas precisam falar mais alto e nem sempre são compreendidas, devido ao efeito do mascaramento (IIDA, 2005).

Para Dul e Weerdmeester (2004) algumas medidas podem ser tomadas para evitar o desconforto no trabalho quando o nível de ruído é um pouco elevado, como por exemplo, utilizar piso e teto acústico, separar o trabalho que produz mais barulho do trabalho que requer mais silêncio, manter uma distância suficiente da fonte de ruído e utilizar barreiras acústicas. Sendo assim, a vida do trabalhador se tornará menos estressante e mais agradável.

2.7.2 Iluminação

Para garantir uma boa visibilidade ao colaborador, a intensidade da luz que reflete sobre a superfície de trabalho deve ser adequada. Essa intensidade de luz é expressa em lux e para determinar a quantidade de luz, é imprescindível fazer distinções entre a luz do ambiente, a iluminação no local de trabalho e iluminação especial (DUL e WEERDMEESTER, 2004).

Em relação à intensidade de luminosidade, ambientes como corredores, depósitos e outros lugares onde não há tarefa de leitura, a intensidade da luz não precisa ser alta, já para tarefas normais como, montagem de peças, atendimento ao público, escritório, leitura de documentos é necessário o aumento da intensidade da luz. E para tarefas de grandes exigências visuais, o nível de iluminação deve ser aumentado, colocando-se um foco de luz diretamente sobre a tarefa (DUL e WEERDMEESTER, 2004).

Ainda sobre Dul e Weerdmeester (2004), a iluminação pode melhorar providenciando-se intensidade luminosa suficiente e evitando as diferenças excessivas no campo visual, causadas por focos de luz, janelas, reflexos e sombras.

- Melhorar a legibilidade da informação: se a informação for pouco legível, é indicado que melhore a legibilidade da mesma do que aumentar o nível de iluminação;
- Combinar a iluminação localizada com a ambiental: a iluminação deve ser ligeiramente superior à luz ambiental, é conveniente que a intensidade da luz local seja regulável;
- A luz natural pode ser usada para o ambiente;

- Quebre as incidências diretas da luz nos olhos: a fonte da luz não deve ficar dentro do campo visual, podendo ficar acima da cabeça ou ao lado, atrás dos ombros;
- Evite reflexos e sombras: no trabalho com monitores, deve-se tomar cuidado para evitar os reflexos sobre a tela;
- Evite oscilações da luz fluorescente.

2.7.3 Clima

Fatores como temperatura do ar, calor radiante, velocidade do ar e a umidade relativa são fundamentais para oferecer um ambiente confortável, levando em consideração a atividade desenvolvida e o vestuário utilizado (DUL e WEERDMEESTER, 2004).

Para que haja conforto é necessário manter o equilíbrio térmico, a quantidade de calor que o corpo ganha através do organismo deve ser igual à quantidade de calor cedido para o ambiente. Portanto, não é o suficiente para garantir o conforto térmico (IIDA,2005).

Dentro de fábricas e escritórios a temperatura média é de 33° C. Caso a temperatura oscile muito, mesmo mantendo essa média, o conforto tende a diminuir. A ISO 9241 recomenda temperaturas de 20 a 24°C no inverno e 23 a 26°C no verão, com umidade entre 40 e 80%. Quando a temperatura fica acima de 24°C, os colaboradores sentem sonolência e abaixo de 18°C, aqueles envolvidos em trabalho sedentário ou com pouca atividade física, começam a sentir tremores, conseqüentemente o funcionário perde a concentração no que está fazendo, pois a sensação de desconforto provoca distrações, é o que afirma Iida (2005).

No desejo de oferecer o melhor ao colaborador, vários aspectos foram estudados para compreender o quanto o bem-estar influencia na efetividade do desempenho de cada um. Para que esse estudo não se perdesse no tempo, normas foram criadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego para adaptar as condições de trabalho ao funcionário. É esse o tema que será abordado na seção seguinte.

2.8 NORMATIZAÇÃO DA ERGONOMIA

Se preocupar com o bem-estar físico do colaborador, oferecendo ao mesmo um local apropriado, tem sido grande vantagem para as empresas que se interessam em aplicar projetos ergonômicos, gerando por parte do empregador uma precaução de proporcionar a seus funcionários um ambiente mais seguro e saudável para o alcance da produtividade (LUZ, 2012).

Com o intuito de proporcionar melhorias, o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) estabelece no Brasil a Norma Regulamentadora 17 (NR 17), que diz respeito à ergonomia. Esta Norma Regulamentadora visa a 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.

Para o trabalho bancário, alguns parâmetros das Normas Regulamentadoras são de extrema necessidade e totalmente indispensáveis. Quanto ao Mobiliário dos postos de trabalho (17.3):

17.3.1. Sempre que o trabalho puder ser executado na posição sentada, o posto de trabalho deve ser planejado ou adaptado para esta posição.

17.3.2. Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé, as bancadas, mesas, escrivaninhas e os painéis devem proporcionar ao trabalhador condições de boa postura, visualização e operação.

17.3.3. Os assentos utilizados nos postos de trabalho devem atender aos seguintes requisitos mínimos de conforto:

- a) altura ajustável à estatura do trabalhador e à natureza da função exercida;
- b) características de pouca ou nenhuma conformação na base do assento;
- c) borda frontal arredondada;
- d) encosto com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar.

17.3.4. Para as atividades em que os trabalhos devam ser realizados sentados, a partir da análise ergonômica do trabalho, poderá ser exigido suporte para os pés, que se adapte ao comprimento da perna do trabalhador.

17.3.5. Para as atividades em que os trabalhos devam ser realizados de pé, devem ser colocados assentos para descanso em locais em que possam ser utilizados por todos os trabalhadores durante as pausas.

Nos equipamentos dos postos de trabalho (17.4), todos os equipamentos que compõem um posto de trabalho devem estar adequados às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado. Para atividades que envolvam leitura de documentos para digitação, datilografia ou mecanografia deve:

- a) ser fornecido suporte adequado para documentos que possa ser ajustado proporcionando boa postura, visualização e operação, evitando movimentação frequente do pescoço e fadiga visual;
- b) ser utilizado documento de fácil legibilidade sempre que possível, sendo vedada a utilização do papel brilhante, ou de qualquer outro tipo que provoque ofuscamento.

Em relação à Organização do trabalho (17.6), deve ser adequada às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado. Nas atividades que exijam sobrecarga muscular estática ou dinâmica do pescoço, ombros, dorso e membros superiores e inferiores, e a partir da análise ergonômica do trabalho, deve ser observado o seguinte:

- a) todo e qualquer sistema de avaliação de desempenho para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie deve levar em consideração as repercussões sobre a saúde dos trabalhadores;
- b) devem ser incluídas pausas para descanso;
- c) quando do retorno do trabalho, após qualquer tipo de afastamento igual ou superior a 15 (quinze) dias, a exigência de produção deverá permitir um retorno gradativo aos níveis de produção vigentes na época anterior ao afastamento.

Percebe-se que se as empresas seguissem essas normas, a vida de seu colaborador seria mais saudável, oferecendo ao mesmo a oportunidade de mostrar sua capacidade, eficiência e produtividade, evitando seu afastamento ou até mesmo perdê-lo para outra empresa.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia é o recurso que o pesquisador deve usar para obter um conhecimento científico. Para Lakatos e Marconi (2006) o método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais, que facilita alcançar o objetivo com mais economia e segurança, através de conhecimento válido e verdadeiro, traçando o caminho a ser seguido, identificando erros e auxiliando as decisões de quem está realizando a pesquisa.

Os procedimentos técnicos utilizados para esta pesquisa foram três. Pesquisa bibliográfica, que para Gil (2002) é desenvolvida através de materiais já elaborados anteriormente, principalmente de livros e artigos científicos. Contudo, a pesquisa bibliográfica se trata de uma pesquisa teórica que não está relacionado à apenas transcrever partes de textos já escritos, ou seja, ela é uma atividade científica que colabora com a descoberta e o entendimento da realidade, proporcionando uma visão crítica do que está escrito (MARCONI e LAKATOS, 2006).

A análise documental, que segundo Gil (2002) se assemelha à pesquisa bibliográfica, tendo como diferença a natureza das fontes, pois enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza das contribuições de diversos autores, a pesquisa documental usa materiais que não recebem um tratamento analítico, ou que poderão ser elaborados novamente de acordo com os objetos da pesquisa. Para Marconi e Lakatos (2007) esse tipo de análise tem como característica ser uma fonte primária, já que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não.

O estudo foi realizado na agência da Caixa Econômica da cidade de Gravatá – PE, portanto, se caracteriza como estudo de caso, já que investiga um acontecimento dentro de seu contexto da vida real, principalmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão definidos com clareza (YIN, 2005).

Quanto à natureza da presente pesquisa, é considerada a aplicada, pois para Silva e Menezes (2005) ela busca formular conhecimentos que serão úteis para aplicação prática e dirigida à solução de problemas específicos, envolvendo verdades e interesses locais.

Os tipos de abordagem, podem ser: quantitativo, qualitativo; ou quantiqualitativa que também pode ser chamada de pesquisa de triangulação. A pesquisa quantitativa descreve as causas de um fenômeno e utiliza a linguagem matemática, tendo como base a estatística, que determina a relação entre a teoria e os dados reais. Este modelo deve ser usado quando o problema formulado objetivar conhecer: a relação entre as variáveis; a causa; o efeito ou

consequência; a incidência; e ou a prevalência. A segunda se baseia em métodos associados às ciências sociais (TEIXEIRA, 2010). Seu objetivo é estabelecer um entendimento do fenômeno social em investigação, levando em conta o lado subjetivo da ação social (LIMA, 2004).

Quando os dois métodos estão juntos, tornam-se mais forte e por isso as pesquisas acadêmicas têm cada vez mais utilizado a combinação desses métodos, o qual foi denominado de triangulação ou quantiquantitativa (LIMA, 2004), abordagem esta, adotada para o estudo de caso realizado.

A pesquisa é de caráter descritivo, que para Gil (2002) tem como objetivo descrever as características de determinada população ou fenômeno, ou estabelecer relações entre as variáveis, onde uma das características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como questionário e observação sistemática.

Também de caráter exploratório, ela busca explorar um problema ou situação para gerar critérios e compreensão. Esse tipo de pesquisa é usado para criar familiaridade com o assunto abordado e com o problema em estudo (VIEIRA, 2002).

Na coleta de dados, foi utilizado um importante instrumento de pesquisa: a aplicação de questionários. Os questionários contêm um conjunto de perguntas que são feitas aos entrevistados, os quais deverão ser desenvolvidos, testados e aperfeiçoados antes de serem aplicados para todos os respondentes. As perguntas fechadas especificam as possíveis respostas e geram respostas fáceis de interpretar e tabular e as abertas permitem uma variedade de possíveis respostas (KOTLER e KELLER, 2012).

No intuito de estudar a influência que a ergonomia causa no ambiente de trabalho, foi aplicado um questionário com questões claras e objetivas, ele possui três partes, como pode ser observado no Apêndice. A primeira parte possui a caracterização dos respondentes, contendo 05 questões. A segunda parte possui as afirmações sobre o ambiente de trabalho, sobre as atividades realizadas pelo colaborador e os possíveis sintomas adquiridos neste ambiente, contendo 37 questões. Por fim, o questionário possui 03 questões abertas que visa compreender como o funcionário se sente e o que ele deseja em relação ao que pode ser melhorado dentro do seu ambiente de trabalho.

Para tabulação e validação dos dados originados pela escala *likert* foi necessário comparar os resultados a teoria e alcançar os objetivos propostos. De acordo com Malhotra (2006) essa escala exige que o entrevistado indique um grau de discordância ou concordância para cada afirmativa do questionário, indo cada item da escala de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”, sendo de fácil compreensão para o entrevistado.

Quanto às questões abertas incluídas no questionário, sua finalidade foi de obter a opinião dos colaboradores sobre seu estado físico e mental no final de um dia de trabalho e as sugestões que os mesmos propõem para obter um melhor resultado na empresa. Foram analisadas interligando os dados das questões fechadas, abertas e referencial teórico.

O estudo realizado foi composto por toda a população da organização, sendo considerada uma pesquisa em forma de censo, pois para Malhotra (2006), o censo envolve todos os elementos de uma população. O questionário foi respondido de forma sigilosa por todos os funcionários da empresa, exceto os funcionários terceirizados que são 07, totalizando, ao final, 23 questionários, sendo 01 não respondido por um funcionário estar em gozo de férias.

As análises foram divididas em três blocos e as afirmativas analisadas foram as que tiveram uma porcentagem de maior relevância. O primeiro bloco contém 09 afirmativas que estão posicionadas no questionário de forma aleatória que se referem ao ambiente e suas adequações ergonômicas, pois é necessário analisar o local e o que ele tem a oferecer para os colaboradores. Além disso, inclui a resposta de uma das perguntas abertas para enriquecer e exemplificar os dados coletados.

O bloco seguinte comporta 09 afirmativas que relacionam às possíveis doenças adquiridas no ambiente de trabalho e um gráfico relacionado aos sintomas mais comuns entre os funcionários, contendo 09 afirmativas. Esse tipo de análise é capaz de comprovar que as atividades relacionadas ao trabalho bancário poderá afetar a saúde de seu colaborador, de forma a prejudicar seu desempenho e conseqüentemente os resultados que a organização exige. Neste bloco são inseridas as respostas das outras duas questões abertas, no intuito de complementar as análises realizadas.

No terceiro e último bloco, 10 afirmativas compõem a tabela, as quais estão relacionadas ao desempenho do colaborador em relação à ergonomia oferecida pela empresa, no intuito de conhecer até onde as ações dos funcionários são afetadas por conta das condições de trabalho.

4. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

No intuito de conhecer a empresa analisada, esta seção disponibilizará seu histórico, valores, missão e serviços da mesma para que exista um maior envolvimento durante a análise de dados.

4.1 HISTÓRICO

De acordo com a Caixa (2014), há 153 anos, no dia 12 de janeiro de 1861, Dom Pedro II assinou o Decreto nº 2.723, que fundou a Caixa Econômica da Corte. Desde então, a CAIXA caminha lado a lado com a trajetória do país, acompanhando seu crescimento e o de sua população. Nas principais transformações da história do país, como mudanças de regimes políticos, processos de urbanização e industrialização, a CAIXA estava lá, apoiando e ajudando o Brasil.

Em 1931, operações de empréstimo por consignação para pessoas físicas; três anos depois, por determinação do governo federal, assumiu a exclusividade dos empréstimos sob penhor, o que extinguiu as casas de prego operadas por particulares (CAIXA, 2014).

Ao longo de sua trajetória, a CAIXA vem estabelecendo estreitas relações com a população ao atender às suas necessidades imediatas, como poupança, empréstimos, FGTS, Programa de Integração Social (PIS), Seguro-Desemprego, crédito educativo, financiamento habitacional e transferência de benefícios sociais (CAIXA,2014).

Segundo a Caixa (2014), desde sua criação, não parou de crescer, de se desenvolver, de diversificar e ampliar suas áreas de atuação. Além de atender a correntistas, trabalhadores, beneficiários de programas sociais e apostadores, acredita e apoia iniciativas artístico-culturais, educacionais e desportivas em todo o Brasil. Hoje, tem uma posição consolidada no mercado como um banco de grande porte, sólido e moderno. Como principal agente das políticas públicas do governo federal, está presente em todo o país, sem perder sua principal finalidade: a de acreditar nas pessoas.

Sempre pensando na necessidade de atender a população, no dia 10 de janeiro de 1990 abre uma nova agência bancária na cidade de Gravatá, a Caixa Econômica Federal. Sua localização é no centro da cidade, ponto estratégico onde o fluxo de pessoas é bastante alto. Atualmente possui um quadro de 23 funcionários que desempenham funções em diversas áreas.

4.1.1 Valores

- ✓ Nosso trabalho é importante para a sociedade;
- ✓ Temos orgulho de trabalhar na CAIXA;
- ✓ Juntos podemos mais;
- ✓ Nossas atividades são pautadas pela ética;
- ✓ Respeitamos as ideias, as opções e as diferenças de toda a sociedade;
- ✓ A liderança se faz pelo exemplo;
- ✓ Somos inovadores no que fazemos.

4.1.2 Missão

A Missão da CAIXA ECONÔMICA é: atuar na promoção da cidadania e do desenvolvimento sustentável do País, como instituição financeira, agente de políticas públicas e parceira estratégica do Estado brasileiro (CAIXA, 2014).

4.1.3 Serviços

- ✓ Oferece benefícios sociais: Abono salarial, Bolsa Atleta, De volta para casa, Chapéu de Palha, Cartão do Cidadão, Contribuição Sindical urbana, Guia de Previdência Social (GPS), Programa de Integração Social (PIS), Programa de auxílio Emergencial Financeiro, Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania (PRONASCI), Renda Cidadã e Seguro-desemprego.
- ✓ Realiza cadastros sociais e CPF: Cadastro único, cadastro NIS e CPF
- ✓ FGTS
- ✓ FIES
- ✓ A CAIXA é responsável pela autorização de distribuição gratuita de prêmios e sorteios filantrópicos: Compete à CAIXA autorizar e fiscalizar a promoção comercial que envolva distribuição gratuita de prêmios a título de propaganda realizada por pessoas jurídicas que exerçam atividade comercial, industrial ou de compra e venda de bens imóveis, quando efetuada mediante sorteio, vale-brinde, concurso ou operação assemelhada.

- ✓ Transferência de Renda: Bolsa família, Programa de Erradicação do trabalho Infantil (PETI), Garantia Safra, Bolsa Verde e Fomento;
- ✓ Oferece Produtos, Serviços e Serviços Sociais para Pessoa Física e Jurídica
- ✓ Oferece Produtos, Serviços, Serviços Sociais, Desenvolvimento urbano para o Governo: Municipal, Estadual e Federal.

5. ANÁLISE DOS DADOS

Este capítulo destina-se a apresentar e analisar os dados do perfil dos respondentes, a verificação do ambiente e as adequações ergonômicas, das possíveis doenças causadas pela falta dela e o desempenho do colaborador *versus* a ergonomia.

5.1 IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL DOS RESPONDENTES

Inicialmente foi elaborado o perfil dos respondentes desse estudo. As seguintes questões tem o propósito de conhecer os colaboradores da empresa, correspondente ao gênero, idade, estado civil, tempo de serviço e a atividade que o mesmo exerce. É o que será mostrado nas tabelas a seguir.

Tabela 5.1: Sexo

| SEXO | Valor absoluto | % |
|--------------|-----------------------|------------|
| Masculino | 12 | 54,55 |
| Feminino | 10 | 45,45 |
| Total | 22 | 100 |

Fonte: dados primários coletados pela autora

Tabela 5.2: Idade

| IDADE | Valor absoluto | % |
|--------------|-----------------------|------------|
| Até 20 anos | 01 | 4,55 |
| 21 a 40 anos | 14 | 63,63 |
| 41 a 60 anos | 07 | 31,82 |
| > 60 anos | - | - |
| Total | 22 | 100 |

Fonte: dados primários coletados pela autora

Tabela 5.3: Estado Civil

| ESTADO CIVIL | Valor absoluto | % |
|---------------------|-----------------------|------------|
| Solteiro | 08 | 36,36 |
| Casado | 13 | 59,09 |
| Outros | 01 | 4,55 |
| Total | 22 | 100 |

Fonte: dados primários coletados pela autora

Tabela 5.4: Tempo de empresa

| TEMPO DE EMPRESA | Valor absoluto | % |
|-------------------------|-----------------------|------------|
| < 5 anos | 06 | 27,27 |
| 5 a 10 anos | 09 | 40,91 |
| 11 a 20 anos | 01 | 4,55 |
| > 20 anos | 06 | 27,27 |
| Total | 22 | 100 |

Fonte: dados primários coletados pela autora

Tabela 5.5: Área/função desempenhada na organização

| ÁREA/FUNÇÃO | Valor absoluto | % |
|--------------------|-----------------------|------------|
| Gerência | 01 | 4,55 |
| Caixa Executivo | 06 | 27,27 |
| Técnico Bancário | 11 | 50 |
| Assistente | 04 | 18,18 |
| Total | 22 | 100 |

Fonte: dados primários coletados pela autora

A partir dos dados coletados observa-se que a diferença entre o sexo feminino e o masculino presentes na agência não é tão significativa, sendo 54,55% do sexo masculino e 45,45% do sexo feminino; em relação à idade, os colaboradores em sua maioria estão entre 21 a 40 anos representando 63,63% da população da empresa; quanto ao estado civil, 59,09% dos funcionários são casados; no que se diz respeito ao tempo de trabalho na empresa, 40,91% dos funcionários trabalham entre 5 e 10 anos, ocupando a maior porcentagem; em relação aos que estão a menos de 5 anos na empresa e os que estão a mais de 20 anos existe uma igualdade, representando 27,27% cada um deles; a empresa conta com 50% de seus funcionários como técnicos bancários; 27,27% como caixa executivo; 18,18% de assistentes; e 4,55% de gerente geral da empresa.

Esse estudo prévio em relação ao perfil dos colaboradores é importante e necessário para a compreensão dos dados coletados para a análise ergonômica do ambiente. Em seguida serão analisados os dados coletados na Agência da Caixa Econômica da cidade de Gravatá no intuito de alcançar os objetivos propostos no início da pesquisa.

5.2 O AMBIENTE E SUAS ADEQUAÇÕES ERGONÔMICAS

Boas condições ambientais no local de trabalho conduzem a uma melhor eficiência e bem-estar, gerando conseqüentemente uma maior produtividade.

Na tabela 5.6, as afirmativas citadas estão de acordo com o ambiente de trabalho e os aspectos ergonômicos nele contido, as quais fazem parte do questionário aplicado aos

colaboradores da Caixa Econômica e apresentam a porcentagem que vai de discordo totalmente ao concordo totalmente, trazendo o que foi mais e menos relevante.

Tabela 5.6: O ambiente e suas adequações ergonômicas

| Nº | Afirmativas | Escala de concordância | | | | |
|----|---|------------------------|--------------------|---------------------------|--------------------|---------------------|
| | | Discordo Totalmente | Discordo em partes | Nem concordo nem discordo | Concordo em partes | Concordo Totalmente |
| 01 | Sinto-me satisfeito com a jornada de trabalho que a empresa proporciona; | 0% | 13,64% | 9,09% | 50% | 27,27% |
| 04 | As tarefas que executo todos os dias são compatíveis com minha capacidade física; | 0% | 0% | 9,09% | 9,09% | 81,82% |
| 05 | O ambiente de trabalho me oferece segurança, saúde, conforto e garante minha eficiência; | 0% | 22,73% | 22,73% | 54,54% | 0% |
| 16 | Durante o trabalho, faço uma pausa para realizar qualquer atividade laboral para relaxar minha mente e o corpo; | 72,72% | 13,63% | 4,55% | 4,55% | 4,55% |
| 21 | Trabalho mais que o horário determinado a minha função; | 13,64% | 27,27% | 4,55% | 27,27% | 27,27% |
| 23 | O ambiente de trabalho (área de trabalho, cozinha, banheiros) está sempre limpo; | 0% | 4,55% | 0% | 68,18% | 27,27% |
| 26 | O barulho no ambiente de trabalho, afeta o desenvolvimento do meu trabalho; | 9,09% | 13,64% | 18,18% | 45,45% | 13,64% |
| 27 | A iluminação do meu setor de trabalho é adequada; | 4,55% | 9,09% | 0% | 40,91% | 45,45% |
| 28 | A temperatura do ambiente é adequada para que eu desempenhe meu trabalho de forma tranquila; | 0% | 9,09% | 9,09% | 31,82% | 50% |

Fonte: dados primários coletados pela autora

Algumas afirmativas trouxeram grande relevância em relação ao ambiente estudado. Na afirmativa de nº 04, 81,82% dos respondentes concordam totalmente que as atividades realizadas todos os dias são compatíveis com sua capacidade física, ou seja, esse percentual garante que o colaborador está apto a realizar seus trabalhos de acordo com sua capacidade e o ambiente oferecido pela empresa. Para Vidal (2010), a ergonomia física procura adequar exigências aos limites e capacidades do corpo, para tanto são necessários diversos conhecimentos sobre o corpo e o ambiente físico onde a atividade se desenvolve.

É importante que todo ambiente de trabalho ofereça segurança, saúde, conforto e que garanta a eficiência do colaborador. Na afirmativa nº 05, maior parte dos funcionários concordou em partes com o percentual de 54,54%. Porém, existem 22,73% que discordam em partes quanto à empresa oferecer esses fatores no ambiente de trabalho. É conveniente ressaltar que existem colaboradores que de alguma forma estão insatisfeitos, atingindo consequentemente sua eficiência. Para que o colaborador possa gerar resultados no seu ambiente de trabalho, a empresa deverá rever esses pontos considerando-os indispensáveis em seu cotidiano.

A teoria confirma a importância de oferecer melhorias dentro da empresa. Para a ABERGO (2012), a Ergonomia é o estudo das interações das pessoas com a tecnologia, a organização e o ambiente, objetivando intervenções e projetos que visem melhorar, de forma integrada e não-dissociada, a segurança, o conforto, o bem-estar e a eficácia das atividades humanas. Iida (2005) complementa o que fala a ABERGO (2012), dizendo que a ergonomia analisa vários fatores que influenciam o desempenho produtivo procurando diminuir as consequências nocivas sobre o trabalhador, o que de certa forma reduzirá a fadiga, o estresse, erros e acidentes, proporcionando segurança aos trabalhadores durante o sistema produtivo.

Outra afirmativa com um percentual considerável foi a de nº 16, onde 72,72% discorda totalmente e 13,63% discordam em partes quando se fala das pausas realizadas durante o trabalho para relaxar a mente e o corpo ou fazer algum tipo de atividade laboral. Devido ao fluxo de clientes, os colaboradores não fazem pausas durante o atendimento e não há funcionários suficientes para revezar as tarefas possibilitando relaxamento ao colaborador quando necessário. Isso se comprova quando a pergunta de nº 39 do questionário busca saber o que seria necessário mudar no ambiente de trabalho a fim de melhorá-lo. Dentre as respostas, 40,91% sugere aumento de quadro de funcionários e pausas no horário de trabalho. O respondente 03 afirma que “O ambiente de trabalho propriamente dito é satisfatório, porém o quadro de pessoal é extremamente reduzido”. Já o respondente 05 descreve que “É necessário oferecer aos funcionários momentos de descanso para que o trabalho renda mais”.

Quando o trabalho exige muito do funcionário tanto em serviços de natureza intelectual como o excesso de cobrança e carga horária, é muito importante que haja um momento em que o mesmo possa relaxar ou fazer uma pausa para se recompor. Sendo assim, Mendes (2000) confirma que a Ginástica Laboral de Relaxamento, podendo ser praticada ao final do expediente, relaxa o corpo e extravasa tensões das regiões que de alguma forma são mais sobrecarregadas. Esses exercícios têm como objetivo proporcionar relaxamento muscular e mental aos trabalhadores (OLIVEIRA, 2006).

Para a afirmativa de nº 26, relacionada ao nível de ruído no ambiente de trabalho, 45,45% concordam em partes e 13,64% concordam totalmente, quando fala que afeta o desenvolvimento do trabalho. Quanto aos que discordam totalmente, apenas 9,09% diz que não afeta e os que discordam em partes, 13,64% e 18,18% acham que é indiferente. O setor bancário é bastante agitado e movimentado, portanto é impossível não haver ruídos.

Os ruídos são a principal causa de reclamações sobre as condições do ambiente de trabalho. Em relação à altura do ruído, até 90 decibéis (dB) não provoca danos aos órgãos auditivos, mas dificultam a conversação e a concentração, podendo provocar também

aumento de erros e redução do desempenho. Os ruídos acima de 90 dB provocam reações fisiológicas aumentando o estresse e a fadiga. (IIDA, 2005). O mesmo autor afirma que os ruídos intensos prejudicam tarefas que exigem muita atenção e concentração mental, e para as tarefas que exigem muita informação verbal, no caso de bancos, são prejudicadas porque pessoas precisam falar mais alto e nem sempre são compreendidas, devido ao efeito do mascaramento. Esse efeito de mascaramento é quando um som pode “apagar” o outro, fazendo com que alguma coisa que foi falada não seja escutada.

5.3 IDENTIFICANDO POSSÍVEIS DOENÇAS ADQUIRIDAS NO TRABALHO

Na tabela 5.7, as seguintes afirmações são do questionário aplicado aos colaboradores e estão relacionadas à saúde do trabalho e as possíveis doenças adquiridas na organização. Apresentam a porcentagem que vai de discordo totalmente ao concordo totalmente, expondo o que foi mais e menos relevante.

Tabela 5.7: Possíveis Doenças adquiridas no trabalho

| Nº | Afirmativas | Escala de concordância | | | | |
|----|---|------------------------|--------------------|---------------------------|--------------------|---------------------|
| | | Discordo Totalmente | Discordo em partes | Nem concordo nem discordo | Concordo em partes | Concordo Totalmente |
| 02 | Estou insatisfeito com relação à qualidade do trabalho que realizo; | 31,82% | 27,27% | 18,18% | 22,73% | 0% |
| 07 | A empresa oferece programas destinados a minha saúde; | 31,82% | 9,09% | 9,09% | 31,82% | 18,18% |
| 08 | Exerço tarefas que necessitam de movimentos repetitivos; | 0% | 9,09% | 4,55% | 18,18% | 68,18% |
| 09 | A fadiga e o estresse são sintomas comuns no final de um dia de trabalho; | 0% | 4,55% | 0% | 36,36% | 59,09% |
| 10 | Cumprir as metas é um fato que me deixa estressado; | 0% | 9,09% | 4,55% | 40,91% | 45,45% |
| 11 | Não me sinto satisfeito em relação aos resultados alcançados por mim no trabalho; | 40,91% | 27,27% | 13,64% | 9,09% | 9,09% |
| 12 | Já sofri de doenças ocupacionais; | 54,54% | 9,09% | 4,55% | 18,18% | 13,64% |
| 13 | Fui afastado (a) do trabalho por motivos de doenças adquiridas no trabalho; | 68,17% | 9,09% | 4,55% | 4,55% | 13,64% |
| 24 | Quando passo muito tempo trabalhando sem fazer nenhuma pausa, sinto dores nos ombros, atingindo os braços, as mãos e o pescoço; | 4,55% | 9,09% | 4,55% | 31,81% | 50% |

Fonte: dados primários coletados pela autora

Para que um ambiente de trabalho seja mais saudável e que desenvolva bons resultados, é necessário que as empresas se tornem conscientes quanto as necessidades e limitações de seus colaboradores.

De acordo com a afirmativa nº 07, a qual fala da empresa oferecer programas destinados a saúde do colaborador, 31,82% diz não ter programas relacionados à saúde, 31,82% diz concordar em partes e 18,18% concorda totalmente, apontando conseqüentemente que exista um programa destinado à saúde. Portanto, o programa deve existir, já que maior parte dos respondentes demonstra conhecimento sobre o assunto. Para que todos fiquem satisfeitos em relação a esses programas de saúde, a empresa deve divulgar e investir cada vez mais, beneficiando seus colaboradores e oferecendo conseqüentemente uma vida mais saudável a todos.

As empresas que se preocupam com as necessidades de seus funcionários, buscam sempre o máximo de eficiência e o mínimo de esforço, para que a saúde do seu trabalhador não seja atingida. Desta forma, o lado do colaborador deverá ser analisado para que permita ao mesmo uma maior satisfação para se trabalhar em determinada empresa, trazendo para os mesmos grandes benefícios, reduzindo acidentes de trabalho e de doenças ocupacionais, relacionamentos mais saudáveis e um comprometimento maior no trabalho a ele delegado (LUZ, 2013).

Na afirmativa seguinte, 68,18% dos funcionários concordam totalmente e 18,18% concordam em partes quanto à existência de tarefas que necessitam de movimentos repetitivos. Esses tipos de tarefas podem ocasionar a LER/DORT, um tipo de doença ocupacional que se caracteriza pela repetição de movimentos durante a realização da tarefa. Para evitar que isso ocorra, os programas destinados a saúde do colaborador devem se inserir na empresa, já que é um fator que os mesmos sentem falta. Um exemplo disso são as respostas obtidas na questão aberta de nº 40, onde a pergunta procura saber de cada indivíduo se ele tem alguma sugestão a ser implantada na agência, para que o ambiente de trabalho favoreça a saúde do colaborador. Para 50% dos respondentes, a ginástica laboral é o fator que ajudará a melhorar a questão da saúde na empresa.

Para Ferreira (2011) essas siglas LER/DORT foram criadas para identificar o conjunto de doenças caracterizadas por dor crônica que atingem da coluna vertebral aos dedos. Para diagnosticar esse tipo de lesão, Deliberato (2002) fala que a dor começa a ser maior que o habitual.

De acordo com o Ministério da Saúde (2000), não existe uma única causa para a ocorrência de LER/DORT. Vários fatores podem concorrer para seu surgimento: repetitividade de movimentos, manutenção de posturas inadequadas por tempo prolongado, esforço físico, invariabilidade de tarefas, pressão mecânica sobre determinados segmentos do corpo, em particular membros superiores, trabalho muscular estático, choques e impactos,

vibração, frio, fatores organizacionais e psicossociais. É importante que se observe a intensidade de trabalho, conteúdo das tarefas, existência de pressão, autoritarismo das chefias e mecanismos de avaliação de desempenho baseados em produtividade - desconsiderando a diversidade própria de homens e mulheres.

Uma afirmativa com um percentual bastante considerável é a nº 09, a qual se refere a sintomas como fadiga e estresse contraídos no final de um dia de trabalho. Para 59,09% dos respondentes esses são sintomas comuns, concordando totalmente com a afirmativa e 36,36% concordando em partes, restando apenas 4,55% discordando em partes. Como exemplo, a questão 38 do questionário busca compreender como o colaborador se sente no final do expediente, a qual deveria ser respondida livremente, 72,73% dos funcionários disseram se sentir cansados, estressados ou fadigados.

A OMS (2007), afirma que a saúde mental não se trata apenas de ausências mentais. Ela é estabelecida como um estado no qual o indivíduo realiza suas próprias capacidades, trabalhando de forma produtiva e capaz de contribuir com sua comunidade. Ou seja, se o colaborador trabalha em condições de fadiga ou estresse, seu rendimento cai significativamente afetando de forma direta a organização.

De acordo com as afirmativas 12 e 13, 54,54% dos respondentes discordam totalmente em relação a ter sofrido doenças ocupacionais e 68,17% discordam totalmente em terem sido afastados do trabalho por conta de doenças adquiridas no trabalho, porém 13,64% já adquiriram e foram afastados do trabalho por conta dessas doenças. Isso significa que a empresa deve levar em consideração a situação atual e repensar a maneira de trabalho de seus colaboradores para que os mesmos não sejam prejudicados por conta das atividades que os mesmos realizam.

As doenças ocupacionais são enfermidades de evolução lenta e progressiva, que são originadas de causa igualmente gradativa e durável, vinculadas às condições de trabalho (MICHEL,2001). Portanto, se não houver uma atenção especial em relação a essas doenças, a tendência é que esse percentual de colaboradores afastados aumente gradativamente.

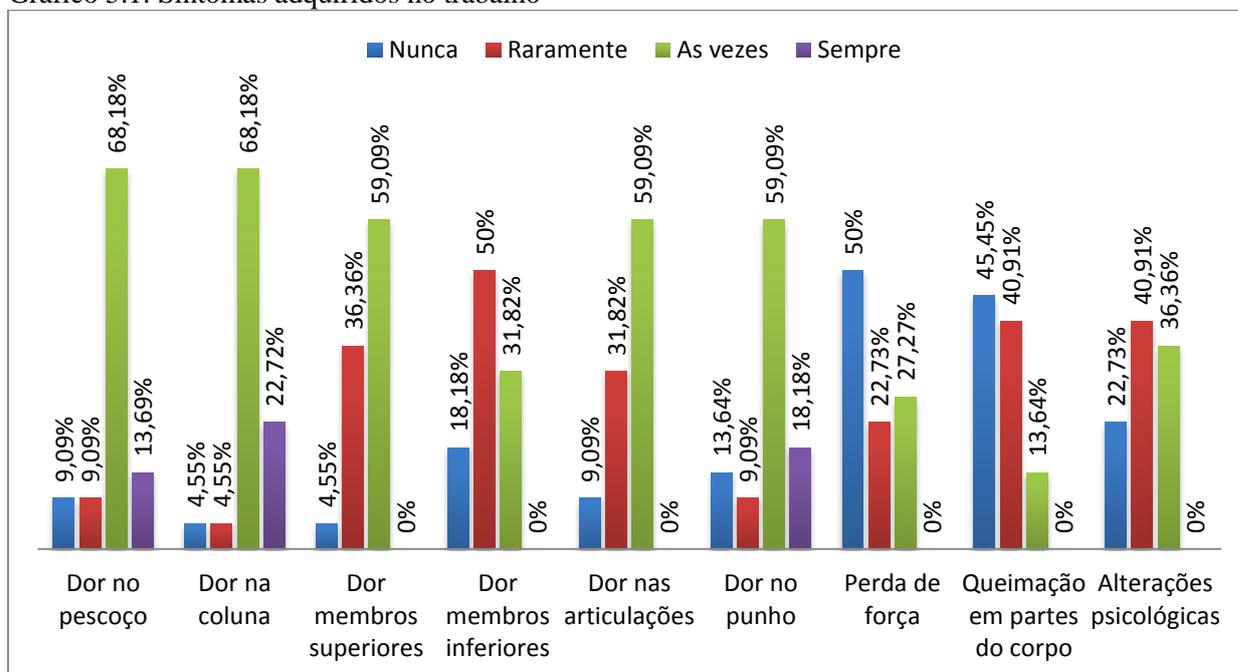
Passar muito tempo sem fazer nenhuma pausa durante o desempenho das atividades de trabalho ocasionam dores nos ombros, braços, mãos e pescoço. É o que afirma 50% dos colaboradores da agência e 31,81% que concorda em partes. Bruno (2009) diz que o trabalho bancário caracterizado por excesso de jornada, ausência de pausas, cobrança excessiva de metas, autoritarismo entre outros, leva o colaborador ao adoecimento, ocasionando sofrimento físico e psíquico. Dessa maneira, é impossível não ocasionar esses tipos de sintomas, até porque as características do trabalho bancário ainda não começaram a mudar.

Uma forma de aliviar essas dores causadas pela falta de pausas no trabalho é a ginástica laboral compensatória ou de pausa que dura aproximada de 10 minutos e é realizada durante a jornada de trabalho. Interrompe a monotonia operacional, com a realização de exercícios específicos de compensação para esforços repetitivos ou estruturas sobrecarregadas, e as posturas solicitadas nos postos de trabalho. O objetivo maior desta ginástica é proporcionar o descanso, o relaxamento, a diminuição do cansaço físico e mental, além de diminuir o desconforto (NASCIMENTO e MORAES, 2000).

5.3.1 Sintomas Adquiridos no Trabalho

Visando sempre a produtividade, as empresas esquecem que seus funcionários sofrem desconfortos gerados por causa dos movimentos repetitivos realizados. Deste modo, o indivíduo é obrigado a realizar atividades mesmo quando estão com dores ocasionadas pelo trabalho ou pelo fato de estarem estressados. Os dados seguintes correspondem à realidade de todos os colaboradores da empresa, independente da função. No gráfico 5.1 serão apresentados os principais sintomas que podem ser adquiridos pelos funcionários durante a realização de seu trabalho.

Gráfico 5.1: Sintomas adquiridos no trabalho



Fonte: dados primários coletados pela autora

Segundo o gráfico 5.1, percebe-se que os sintomas adquiridos por conta das deficiências ergonômicas no local de trabalho são bem consideráveis, isso porque grande parte desses sintomas apresentaram um grau de frequência relevante.

O primeiro sintoma analisado está relacionado às dores no pescoço, onde 68,18% dos respondentes afirmam que sentem às vezes dores no local. Elas podem ser ocasionadas por conta das tarefas realizadas e por conta do uso frequente de computadores, pois nem sempre eles estão posicionados de forma correta para cada colaborador, principalmente em relação à altura de monitores. Para Couto (2002), o monitor deve estar bem em frente aos olhos. O limite superior do monitor de vídeo é na projeção horizontal dos olhos. Como não há pausas constantes para se alongarem, a dor no pescoço é uma das consequências que mais marca o colaborador.

As dores na coluna também são significativas para os funcionários. Para 68,18% as dores aparecem às vezes nesta região do corpo. O uso de cadeiras apropriadas para quem trabalha por muito tempo sentado, é o que deveria ser adotado. As cadeiras também devem ser ajustadas à altura da pessoa, caso forem fixas devem possuir regulagens compatíveis com as da população brasileira e preparadas para eventuais adições (encosto para a cabeça, apoio para os pés e braços, etc.) e sua altura é aquela em que os cotovelos estejam à altura do tampo da mesa (Couto, 2002). Apesar das cadeiras nem sempre estarem na altura correta para o tamanho de cada funcionário, os mesmos na maioria das vezes sentam sem postura, ocasionando a dor na coluna. Portanto, é importante que haja também uma conscientização em relação à postura para que no mínimo o colaborador possa trabalhar adequadamente.

Quanto aos membros superiores, 59,09% dizem quem às vezes sentem dores nessa área. A falta de alongamento e de exercícios que relaxem esses membros ocasionam a tensão dos músculos causando dores, isso porque estão sempre em movimento, seja digitando, mexendo em papéis, escrevendo, efetuando e recebendo pagamentos entre outras atividades. Já as dores dos membros inferiores são menores, visto que a maioria dos respondentes afirmam que raramente sentem dores nesta área, totalizando 50%. Um fator importante para que essas dores sejam reduzidas é usar equipamentos ergonômicos como o encosto para os pés, se todos usarem, essa porcentagem cai mais ainda.

Se tratando das articulações, a maioria sente dores às vezes, correspondendo 59,09%. Para a redução dessas dores, é necessária a realização de exercícios e alongamentos constantes, ações ainda não aplicadas, mas que precisam ser realizadas para oferecer uma melhor condição ao colaborador. Para Gonçalves, Rocha e Fenner (2009) é importante que os dedos estejam ligeiramente dobrados e não esticados durante a digitação, é preferível que

desloque os braços, de modo a aliviar a tensão nos nervos, tendões e músculos da mão. Os braços devem permanecer junto ao corpo.

Para as dores no punho, 59,09% dos colaboradores sentem dores no local às vezes, isso ocorre por conta dos movimentos realizados repetitivamente no caminhar de suas atividades. Para evitar esse tipo de dor, é necessário o uso de apoios para mãos. Existe *mouse pads* apropriados que apoiam o punho e evita que ocasionem dor, seu uso constante retarda ou faz com que a dor não apareça. De acordo com Gonçalves, Rocha e Fenner (2009) durante o trabalho é importante que o punho fique reto, para tanto, pode-se utilizar suportes a fim de apoiar os cotovelos na mesa de trabalho.

Em relação à perda de força, a maioria, com 50% nunca adquiriu esse sintoma. O mesmo acontece para queimação em partes do corpo, onde 45,45% também nunca adquiriu esse sintoma. Entretanto, isso não significa que não há colaboradores com esses sintomas, para queimação em partes do corpo, 40,91% raramente sentem esse tipo de indício, o que não os isenta de doenças adquiridas no trabalho. Afirma Deliberato (2002) que quando o colaborador adquire a LER com o passar do tempo, as fases irão avançando e sintomas como inchaço, vermelhidão, calor, frio, sentimento de fraqueza, formigamento surgirão.

Sobre a questão psicológica dos funcionários, 40,91% afirmam que sente alterações raramente e 36,36% às vezes. Diante de doenças mentais que cercam os colaboradores, o estresse é o mais comum dos casos. Jacques e Amazarray (2006) definem o estresse como uma variedade de vivências que vão da irritabilidade até a depressão. Uma vez que a instituição na qual fazem parte, exija muita responsabilidade, atenção e capacidade, além de lidar sempre com todo tipo de público, afeta o psicológico, causando estresse, desânimo ou até mesmo depressão.

5.4 AVALIANDO O DESEMPENHO DO COLABORADOR PERANTE OS PROJETOS ERGONÔMICOS

Buscando alcançar um grau de desempenho considerável e positivo dentro da organização é preciso que haja uma interação entre o colaborador e a empresa, para que desta maneira aconteça uma atribuição voltada para o entusiasmo dos indivíduos, projetando futuramente um alcance de maior produtividade (SLACK, CHAMBERS e JOHNSTON, 2009).

A tabela 5.8 está relacionada ao desempenho do colaborador de acordo com a ergonomia. As seguintes afirmações são do questionário aplicado aos colaboradores e apresentam a porcentagem que vai de discordo totalmente ao concordo totalmente, sendo importante destacar o que for mais e menos relevante.

Tabela 5.8: Desempenho do colaborador perante os projetos ergonômicos

| Nº | Afirmativas | Escala de concordância | | | | |
|----|--|------------------------|--------------------|---------------------------|--------------------|---------------------|
| | | Discordo Totalmente | Discordo em partes | Nem concordo nem discordo | Concordo em partes | Concordo Totalmente |
| 03 | Quando me sinto motivado, o nível do meu trabalho aumenta; | 0% | 9,09% | 0% | 9,09% | 81,82% |
| 06 | Meu trabalho é monótono e rotineiro; | 18,18% | 18,18% | 4,55% | 45,45% | 13,64% |
| 14 | A empresa me oferece equipamentos (cadeiras, telas de computadores ajustadas, apoio para os pés e punho, etc.) ergonomicamente corretos; | 9,09% | 9,09% | 4,55% | 63,64% | 13,63% |
| 15 | Tenho facilidade de tomar decisões mesmo estando sobrecarregado de um dia de trabalho; | 4,55% | 13,63% | 22,73% | 36,36% | 22,73% |
| 17 | Meu desempenho na organização é afetado positivamente pelo ambiente ergonômico oferecido pelo trabalho; | 13,64% | 4,55% | 27,27% | 36,36% | 18,18% |
| 18 | Sou valorizado pela função que desempenho; | 0% | 9,09% | 36,36% | 40,91% | 13,64% |
| 19 | O ritmo do meu trabalho não me causa nenhum dano; | 45,45% | 18,18% | 0% | 31,82% | 4,55% |
| 20 | A exigência de rapidez para executar tarefas faz com que meu trabalho seja desempenhado de forma ineficiente; | 9,09% | 9,09% | 40,91% | 31,82% | 9,09% |
| 22 | Meu trabalho envolve responsabilidade; | 0% | 0% | 0% | 4,55% | 95,45% |
| 25 | Sinto-me sobrecarregado (a) em relação à quantidade de tarefas que exige minha função; | 9,09% | 0% | 13,64% | 63,63% | 13,64% |

Fonte: dados primários coletados pela autora

O desempenho do colaborador não depende exclusivamente dele. O ambiente que ele convive, os equipamentos oferecidos, a responsabilidade a ele confiada, a quantidade de tarefas que o mesmo realiza influenciam diretamente na qualidade de seu trabalho.

O Clima organizacional de acordo com Chiavenato (2002) está relacionado com a motivação de seus participantes. Quando o funcionário está motivado, o clima motivacional se eleva. No entanto, quando há baixa motivação entre os colaboradores, seja por frustração ou barreiras à satisfação das necessidades, o clima baixa levando aos estados de depressão, desinteresse, apatia, insatisfação etc.

Na afirmativa nº 03, grande maioria dos colaboradores concorda que quando estão motivados o nível do trabalho aumenta. Os 81,82% concordam totalmente e 9,09% concordam em partes. Sendo assim, é interessante que a empresa crie condições para manter o nível de motivação de seus funcionários alto, para que o trabalho seja realizado de maneira

efetiva, evitando que por algum motivo o colaborador não traga bons resultados para a organização.

Quanto à afirmativa nº 14, a empresa me oferece equipamentos ergonomicamente corretos, 63,64% dos respondentes concordam em partes e 13,63% concordam totalmente contra 9,09% dos que discordam totalmente e igualmente os que discordam em partes. O uso de equipamentos ergonômicos é necessário para que o colaborador esteja trabalhando de maneira adequada. Para a maior parte dos funcionários, os equipamentos ergonômicos oferecidos pela empresa satisfazem suas necessidades durante a realização do trabalho. Quanto aos funcionários que discordam, provavelmente os equipamentos cedidos pela empresa, pode não ser o melhor ou o mais adequado para que o mesmo possa realizar suas atividades. Para as NR – 17, todos os equipamentos que compõem um posto de trabalho devem estar adequados às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado.

Ao desenvolver trabalhos num ambiente ergonômico, 18,18% dos colaboradores concordam totalmente e 36,36% concordam em partes que suas atividades são afetadas de maneira positiva, isso é o que relata à afirmativa nº 17. Desta forma, seu desempenho melhora, beneficiando as duas partes: tanto o colaborador, como a empresa. Para Júnior *et al* (2013) a ergonomia voltada para a organização se preocupa em conservar o ambiente num estado que não agrida a integridade do organismo e possa proporcionar conforto ambiental, sempre buscando as melhores condições para o desempenho das atividades dos funcionários.

De acordo com a afirmativa nº 19, onde o ritmo do trabalho é um fator que afeta o desempenho do trabalho, 45,45% afirma que discorda totalmente e 18,18% discorda em partes, quando a questão discutida relata que o ritmo não causa nenhum dano. Conforme o resultado, o ritmo de trabalho realizado pelos colaboradores não é satisfatório afetando diretamente na qualidade das tarefas.

De acordo com a NR-17, a disposição física deve ser compatível com o fluxo de clientes, de modo a adequar o ritmo de trabalho às características psicofisiológicas de cada indivíduo, ou seja, a empresa deverá adotar meios para que o ritmo desacelere de alguma maneira, seja através de pessoas para apoio ou substituição, quando necessário a outras medidas que ajudem a manter o movimento adequado de atendimento sem a sobrecarga do colaborador.

Todo trabalho envolve responsabilidade e não é diferente para o trabalho bancário, pelo contrário, os funcionários se sentem bastante pressionados diante o compromisso a ele confiado. Para 95,45% respondentes, seu trabalho envolve responsabilidade, concordando

totalmente e 4,55% concordando em partes, ou seja, nenhum funcionário discordou em relação a essa afirmativa. Essa carga de responsabilidade poderá afetar o indivíduo de forma negativa, podendo causar doenças desenvolvidas pela exaustão da capacidade intelectual e psicológica.

A atividade bancária é marcada pela tensão devido a responsabilidades. Conforme (FERREIRA, 1989 apud SCHIMITZ, 2002) os conteúdos psicológicos surgidos no trabalho invadem a vida psíquica do indivíduo fora do seu setor de trabalho, mesmo longe de sua tarefa, continuará atuando psicologicamente e resolvendo dificuldades surgidas no trabalho.

Na afirmativa de nº 25, quando se fala da sobrecarga em relação às tarefas que exige a função do funcionário, 63,63% concordam em partes e 13,64% concordado totalmente. O excesso de tarefas prejudica o desenvolvimento do trabalho de qualquer indivíduo. A pressão gerada todos os dias para que as metas sejam alcançadas, o atendimento a clientes, o preenchimento de documentos, entre outras atividades que são consideradas obrigatórias de um dia de trabalho, faz com que o colaborador se sinta fisicamente cansado e mentalmente esgotado causando desestímulo e conseqüentemente afetando a qualidade do trabalho que o mesmo pode desenvolver se não estiver sobrecarregado.

Para que o trabalho seja realizado de maneira adequada, Silva (2000) fala sobre a relação do indivíduo-trabalho, dizendo que à medida que o indivíduo está inserido no contexto organizacional, está sujeito a diferentes variáveis que afetam diretamente o seu trabalho. Para que se atinja produtividade e qualidade, é preciso ter indivíduos saudáveis e atribuídos de qualidade. Em contrapartida, a organização atua de forma onde muitas vezes pressiona-se o indivíduo, levando-o a estados de doenças, de insatisfação e desmotivação.

6. SÍNTESE DAS ANÁLISES

Os dados analisados nesta seção estão relacionados ao desempenho do funcionário em relação à ergonomia oferecida no ambiente de trabalho. Os 22 colaboradores que participaram da pesquisa foram indispensáveis para gerar relevantes considerações durante o percurso da pesquisa.

Sabe-se que o ambiente apropriado gera uma maior produtividade para o indivíduo. Quanto ao ambiente de trabalho e a ergonomia oferecida ao mesmo, alguns pontos se destacaram e merecem uma maior consideração nas análises. Quando uma pessoa realiza uma tarefa, nem sempre ela está apta a realizá-la de maneira eficiente. Para os funcionários da agência da Caixa Econômica isso não é um problema, pois em sua grande maioria se consideram capacitados para realizar as atividades de sua competência. Portanto, para que essas tarefas sejam realizadas de maneira eficiente, é necessário que o ambiente proporcione segurança, saúde e conforto. Para maior parte dos colaboradores, esses requisitos são oferecidos no local de trabalho, mas um percentual está insatisfeito, o que pode refletir na sua eficiência. Esses pontos deverão ser analisados, a fim de melhorá-los para que o indivíduo gere resultados na realização das suas atividades.

Outro elemento importante na análise é a frequência das pausas durante o dia de trabalho. Mais de 85% está insatisfeito em relação a esses intervalos. Por conta da frequência de clientes na agência e a quantidade reduzida de funcionários, os espaços para um descanso, seja ele mental ou físico, ficam praticamente impossíveis de acontecer, sendo assim, impossibilita do funcionário se recompor, o que faz com que a qualidade de seu trabalho não seja a mais efetiva. A ginástica laboral seria uma solução para este problema, mesmo se ela fosse realizada apenas no final de um dia de trabalho, já que ela relaxa o corpo e põe para fora as tensões das regiões mais sobrecarregadas, com isso, o indivíduo volta para casa mais relaxado e evitando levar os problemas de um dia de trabalho para casa.

Agências bancárias estão sempre cheias e o barulho no ambiente não é o mais adequado. Uma parte significativa afirma que esse ruído afeta o desenvolvimento de seu trabalho. Isso não é bom nem para o funcionário nem para o cliente, já que pode afetar a concentração do indivíduo e dificulta a conversação durante o atendimento.

Durante o questionário, algumas afirmativas estavam direcionadas a saúde do colaborador e as possíveis doenças adquiridas na organização. Conhecer as limitações de seus colaboradores faz toda a diferença para que os mesmos gerem bons resultados. Quanto aos programas direcionados à saúde do colaborador, alguns funcionários dizem não concordar. Os programas provavelmente existem, mas não devem ter a importância que deveria. Para isso, é

importante que exista um investimento maior em relação a esses programas e divulgá-los aos que fazem parte da agência para que os mesmo tomem conhecimento de que a empresa se importa com eles, gerando maior satisfação entre todos.

O trabalho realizado no setor bancário geralmente necessita de movimentos repetitivos. A maior parte dos funcionários concorda quanto à afirmativa. Com esse tipo de atividade é necessário que haja equipamentos que previnam doenças ocupacionais, caso contrário, é provável que o colaborador venha a adquirir essas doenças o que vai prejudicar sua saúde e seu desempenho no trabalho, desta maneira, os programas voltados à saúde deverão ser implantados para evitar que isso ocorra. Apesar de grande parte nunca ter tido doença ocupacional adquirida no trabalho e nem ter sido afastado, existe um percentual, mesmo que pequeno, mas não insignificante, que teve que se afastar por conta dessas doenças. Para que isso diminua cada vez mais, a empresa deve levar em consideração a situação atual e repensar na maneira de trabalho de seus colaboradores, evitando que aumente essas ausências que são ocasionadas pela realização do trabalho.

A fadiga e o estresse são sintomas contraídos no final de um dia de trabalho, é o que afirma mais de 90% dos colaboradores. Essas doenças de evolução lenta e progressiva fazem com que o rendimento do colaborador caia significativamente afetando de forma direta a empresa.

A falta de pausas durante a realização das atividades podem ocasionar dores nos ombros, braços, mãos pescoço, alterações psicológicas, entre outros. Esses sintomas são comuns entre os funcionários da Caixa. Para reduzir esses sintomas, são necessários alongamentos durante o expediente, pausas para diminuir a pressão psicológica e equipamentos ergonomicamente corretos: monitores com alturas apropriadas, cadeiras reguladas a altura de cada funcionário, *mouse pads* com apoio para o punho, etc. Outra forma de reduzir esses sintomas é a ginástica laboral compensatória que dura aproximadamente 10 minutos e é realizada durante a jornada de trabalho. Esses minutos fora do posto de trabalho não afetará o trabalho de maneira negativa, pelo contrário, o colaborador se sentirá mais disposto para trabalhar.

Como citado anteriormente, mais precisamente nas análises, para que o colaborador desempenhe o seu trabalho de maneira eficiente, isso não dependerá apenas dele. O ambiente, os equipamentos, a responsabilidade, as tarefas que o mesmo realiza, afetam de forma direta a qualidade do trabalho. Para a maioria dos funcionários a qualidade do trabalho aumenta quando estão motivados. Por isso é importante que a empresa mantenha o nível de motivação de seus funcionários elevado, para que o trabalho seja realizado de maneira efetiva, trazendo resultados bons para a organização.

Quando o assunto é equipamentos ergonomicamente corretos, a maioria dos funcionários concorda que a empresa oferece esses instrumentos. Para esses colaboradores, os mesmos estão de

acordo com as suas necessidades, porém deve-se dar atenção aos que não concordam, pois provavelmente esses equipamentos não atendem suas necessidades gerando neles a insatisfação e conseqüentemente futuras doenças ocupacionais. Para que isso não aconteça, a empresa deve fazer um levantamento desses funcionários e repor os equipamentos que são apropriados para eles. O desenvolvimento do trabalho nesses ambientes ergonômicos afeta positivamente o desempenho das atividades, é o que afirma grande parte dos colaboradores, com isso as duas partes são beneficiadas, o colaborador fica satisfeito e com saúde e a empresa melhora seus resultados.

O ritmo do trabalho afeta o desempenho do trabalho. Para os colaboradores, a rapidez que os mesmos devem realizar suas atividades, pode prejudicar ou alterar a qualidade de seu trabalho. Para a empresa isso pode não ser bom, já que o trabalho bancário está fortemente relacionado a metas e para atingi-las os clientes devem estar satisfeitos com os serviços prestados pelos funcionários. Para que isso melhore, a empresa deverá adotar meios para desacelerar esse ritmo para que mantenha o movimento adequado do atendimento sem sobrecarregar o colaborador.

Todo trabalho envolve responsabilidade e para o setor bancário isso não é diferente, pois os funcionários se sentem pressionados diante suas obrigações que não são poucas como o medo de realizar a tarefa de maneira errada, de não conseguir alcanças as metas. Essa responsabilidade tamanha poderá afetar o indivíduo de forma negativa, gerando doenças que envolvam a capacidade intelectual e psicológica. Complementando a responsabilidade, a sobrecarga de tarefas atrapalha o desempenho do funcionário. As pressões diárias causam no colaborador esgotamento físico e cansaço mental, causando certo desestímulo, o que afetará a qualidade do trabalho que ele poderá desenvolver perfeitamente se não estiver sobrecarregado.

Para que a empresa alcance a produtividade desejada, é preciso que seus colaboradores sejam saudáveis. Quando a organização age de maneira contrária, seu funcionário não produz o seu máximo, caso trabalhasse num ambiente mais sadio.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho realizado teve como objetivo geral avaliar a influência da ergonomia para o desempenho do trabalho dos colaboradores na Caixa Econômica da cidade de Gravatá-PE. Para alcançar esse objetivo, foi necessário conhecer o ambiente e suas adequações ergonômicas, identificou as possíveis doenças e os sintomas adquiridos pelos colaboradores, pelo fato de realizarem trabalhos repetitivos, e avaliou o desempenho do funcionário diante os projetos ergonômicos oferecidos pela empresa.

Após a análise de dados, verificou-se que os objetivos propostos foram atendidos com sucesso. Para tanto, constatou-se as adequações ergonômicas do ambiente estudado, tendo como base o estudo bibliográfico sobre a ergonomia. Quanto às atividades realizadas, os funcionários estão aptos de acordo com sua capacidade, mas alguns fatores importantes ainda precisam ser melhorados dentro da empresa para que a produtividade da mesma seja melhor, como a necessidade de realizar pausas durante o trabalho e o controle do barulho causado no ambiente.

No que se refere às doenças adquiridas pelos colaboradores por conta do trabalho repetitivo, ficou claro que todos os colaboradores, sem exceção, relataram sentir algum tipo de dor em seu corpo. O estresse e a fadiga foram outros fatores com um percentual de concordância bastante alto para os colaboradores, isso de certa forma também contribui para o rendimento dos mesmos. Esses fatores podem ser minimizados a partir de alternativas que contribuam para a saúde do colaborador, evitando que os mesmos sofram problemas mais sérios futuramente.

Também permitiu-se avaliar o desempenho do funcionário em relação à ergonomia existente em seu ambiente de trabalho. Como a execução das tarefas do funcionário depende de diversos elementos que a empresa lhe oferece e não exclusivamente de si, é importante trabalhar num local que lhe ofereça segurança, conforto e bem-estar. Para que o indivíduo produza bons resultados, é necessário oferecer condições, gerando motivação para que o mesmo seja eficiente na atividade que está realizando. Se seu trabalho é realizado de forma obrigatória e se houver desmotivação, sua qualidade será afetada de forma negativa.

Para que o colaborador desempenhe sua função de forma satisfatória para si e para a empresa, é importante que a organização não pense somente nos resultados. Quando se busca conhecer as necessidades dos colaboradores, tentando da melhor forma possível oferecer melhorias desejadas, sua satisfação aumenta e conseqüentemente sua produtividade também.

A pesquisa realizada mostrou que os colaboradores conhecem bem o que é a ergonomia e que ainda não estão totalmente satisfeitos com o que a empresa os oferece. Para que isso aconteça, deve existir um comprometimento da empresa para com o funcionário buscando sempre ouvi-los para conhecer os pontos que atrapalham o desenvolvimento de suas tarefas diárias.

Existem limitações do estudo encontradas na coleta de dados. O fato de o ambiente estar sempre movimentado, os funcionários ficam um pouco apressados para responder e isso pode afetar os resultados da referida pesquisa. Quanto à sugestão para os seguintes estudos, essa pesquisa deveria ser realizada em mais de uma empresa, pois se tem a chance de criar comparações entre as organizações e assim identificar a que oferece maior satisfação ao funcionário.

REFERÊNCIAS

- ABERGO, Associação Brasileira de Ergonomia. *O que é Ergonomia*, 2012. Disponível em <www.abergo.org.br> Acessado em: 15 Out. 2014.
- AGOSTINI, Marcia. *Saúde do trabalhador*. Editora Fio Cruz, 2002. Disponível em: <<http://books.scielo.org/id/sfwjtj/pdf/andrade-9788575413869-46.pdf>> Acessado em: 08 Out. 2014.
- ALVES, Everton Fernando. *Programas e Ações de Qualidade de Vida no Trabalho*. Revista INTEFACEHS, 2011.
- ANJOS, Caliana Alves dos. *O Clima organizacional e a sua importância no desempenho das equipes de trabalho: Um estudo de caso no Centro de Atenção Psicossocial de Camacan*. Ilhéus – BA, 2008.
- BARNEY, Jay B.; HESTERLY, William S. *Administração Estratégica e Vantagem Competitiva*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- BARBOSA, Maria de Fátima Nóbrega. *Gestão das Microempresas do Comércio de Souza – Paraíba*. Edição Eletrônica. Paraíba – PB, 2006. Disponível em: <<http://www.eumed.net/libros-gratis/2006b/mfnb2/index.htm>> Acessado em: 26 Out. 2014.
- BENITO, Gladiz Amélia Vélez. *Concepção de um sistema de informação de apoio à supervisão da assistência em enfermagem hospitalar: uma abordagem da ergonomia cognitiva*. Florianópolis, 2001.
- BRAGA, Isabel. *Acidentes de trabalho*. UFRJ – RJ, 2010.
- BRANDÃO, Samara Ferraz; ANDRADE, Tahiana Bezerra de; PEDROSA, Renata Cristine de Sá. *A ergonomia como fator de influência na mudança organizacional: Um estudo de caso na biblioteca da Faculdade Sete de Setembro – FASETE*, 2008.
- BRASIL. Constituição Federal, 1991. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18213cons.htm>. Acessado em: 09 Out. 2014.
- BRUNO, Walcir P. OPINIÃO: *Trabalhar sim! Adoecer, não!* CONTRAF. Disponível em: <<http://www.contrafcut.org.br/noticias.asp?CodNoticia=16243>> Acessado em: 10 Out. 2014.
- CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. Disponível em: <<http://www14.caixa.gov.br/portal/acaixa>> acessado em: 30 Set. 2014.
- CARVALHO, Maria de Fátima de Souza. *Gestão de pessoas: implantando Qualidade de vida no trabalho sustentável das organizações*. Revista Científica do ITPAC – 2014.
- CARVALHO, Jéssica Faria de; MARTINS, Érica Preto Tamaio; LÚCIO, Laurenny; PAPANDRÉA, Pedro José. *Qualidade de Vida no Trabalho e Fatores Motivacionais dos Colaboradores nas Organizações*. Revista científica da UNISEPE – 2013.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Recursos Humanos*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. *Comportamento Organizacional: A Dinâmica do Sucesso das Organizações*. São Paulo: THOMSON, 2004.

_____. *Administração de Recursos Humanos: fundamentos Básicos*. 6. ed. São Paulo: Atlas 2006.

_____. *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 3. ed. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

COLOSSI, Nelson. *Clima organizacional*. Florianópolis: CPGA/UFSC, 1991.

COUTO, H. A. *Como implantar ergonomia na empresa: a prática dos comitês de ergonomia*. Belo Horizonte - MG: Ergo Editora Ltda, 2002.

COUTINHO, Maria Lúcia Granja; MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. *Implantação de Programas de Qualidade de Vida no trabalho com o modelo de gestão de projetos*. Revista de Gestão e Projetos. São Paulo-SP, 2010.

DEILIBERATO, Paulo César Porto. *Fisioterapia Preventiva: Fundamentos e Aplicações*. 1ª ed. São Paulo: Manole, 2002.

DUL, Jan; WEERDMEEESTER, Bernard. *Ergonomia prática*. Tradução Itiro Iida. 2. ed. Rv e ampl. São Paulo: Editora Edgard Blücher, 2004.

FERNANDES, Eda Conta. *Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar*. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, Marcelo da Silva. *Da ergonomia nas instituições financeiras*. Rio de Janeiro, 2011.

GIL, Antônio Carlos. *Como Elaborar Projetos de Pesquisa*. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES, Shahine Paccola; ROCHA, Cinthia Dias; FENNER, Paulo Torres. *Análise da postura de Trabalho com Computador*. Rev. Cien. Da UFPA. V. 7. 2009.

GULINI, Pedro Léo. *Ambiente Organizacional, Comportamento Estratégico e Desempenho Empresarial: Um estudo no setor de provedores de internet de Santa Catarina*. Biguaçu, 2005.

HALL, Richard H. *Organizações: estrutura e processos*. Rio de Janeiro: PrenticeHall do Brasil, 1984.

IIDA, Itiro. *Ergonomia: projeto e produção*. 2. Ed. São Paulo: Editora Blucher, 2005.

JACQUES, Maria G. C.; AMAZARRAY, Mayte R. *Trabalho Bancário e Saúde Mental no Paradigma da Excelência*. Porto Alegre, 2006.

JESUS, Andréa de; CAZARIM, Cleisi da Cruz; COLAÇO, Emanuele Negrelo; GOMES, Flávia Vieira da Rosa. *Portal Interativo de Conhecimento em Ergonomia Física para o uso do computador*, 2010. Disponível em:

<http://www.educacao.pr.gov.br/arquivos/File/det/oficina_eixo4_tecsoc2011_gt7_portal_interativo.pdf> Acessado em: 18 Out. 2014.

JUNIOR, Eufrasio Vieira dos Anjos; SILVA, Ricardo Moreira da; SILVA, Neyllor Lasmar da Cruz; NASCIMENTO, Adriana de Souza. *Estudo ergonômico em uma Instituição Financeira na cidade de Guarabira – PB*, 2013.

JUNIOR, G. B. de S. *A importância da valorização do funcionário: estudo de caso em instituição de ensino*. Picos – PI. 2012

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. *Administração de Marketing*. 14. Ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Metodologia Científica*. 4. Ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. *Metodologia Científica*. São Paulo: Atlas, 2006.

_____. *Técnicas de Pesquisa*. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LIMA, Irê S. *Qualidade de Vida no Trabalho na Construção de Edificações: Avaliação do Nível de Satisfação dos Operários de Empresas de Pequeno Porte*. Santa Catarina, 1995.

LIMA, Manoelita Correia. *Monografia: a engenharia da produção acadêmica*. – São Paulo: Saraiva, 2004.

LUZ, Adjane de Moura. *A influência da ergonomia para o desempenho no trabalho: um estudo em uma agência bancária na cidade de Picos – PI*. 2013.

MALHOTRA, Naresh K. *Pesquisa de Marketing: Uma orientação aplicada*. 4. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. *Introdução a Administração*. 5. Ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2000.

_____. *Teoria Geral da Administração: da escola científica à competitividade em economia globalizada*. São Paulo: Atlas, 1997.

MENDES Ricardo Alves. *Ginástica Laboral: Implantação e benefícios nas indústrias da cidade industrial de Curitiba*. Curitiba, PR: Centro Federal de Educação Tecnológica (Dissertação de Mestrado em Tecnologia), 2000.

MICHEL, Oswaldo. *Acidentes do Trabalho e Doenças Ocupacionais*. 2. ed. rev., ampl. São Paulo: Ltr, 2001.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. *Protocolo de Investigação, diagnóstico, tratamento e prevenção de Lesões por Esforço Repetitivo*, 2000. Brasília – DF, 2000.

MINTZBERG, H. *Criando Organizações eficazes: estruturas em cinco configurações*. Tradução: Ciro Bernardes. São Paulo: Atlas, 1995.

MINTZBERG, H.; AHLSTRAND, B.; LAMPEL, J. *Safári de Estratégia*. Porto Alegre: Bookman, 2000.

MORASSUTTI, Carlos. *O lado humano do sucesso*. 1. Ed. Editora Alaude, 2012.

MORETTI, Silvinha. *Qualidade de vida no trabalho X auto realização humana*. Criciúma: Instituto Catarinense de Pós-Graduação, 2007.

NASCIMENTO, N. M. do; MORAES, R. de A. S.. *Fisioterapia nas empresas: Saúde e trabalho*. 3 ed. Rio de Janeiro: Taba Cultural, 2000.

PORTAL MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Norma Regulamentadora NR 17. Disponível em:
<http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf>
Acessado em: 21 Out. 2014.

PORTAL EDUCAÇÃO. *A importância da ergonomia nas empresas*, 2013. Disponível em:
<<http://www.portaleducacao.com.br/educacao-fisica/artigos/52417/a-importancia-da-ergonomia-nas-empresas#ixzz3ESrcnjWm>> Acessado em: 26 Set. 2014.

OLIVEIRA João Ricardo Gabriel de. *A prática da ginástica laboral*. 3ª ed. Rio de Janeiro: Sprint, 2006.

OMS – Organização Mundial da Saúde. *Saúde Mental*, 2007. Disponível em:
<<http://www.who.int/features/qa/62/es/>> Acessado em: 10 Out. 2014

RIBEIRO, Ana Regina B.; SILVA, Débora Eleonora Pereira da; MEDEIROS, Denise Dumke de. *A Influência da Ergonomia Organizacional na Motivação dos Funcionários da Área de Saúde*. Porto Alegre - RS, 2005.

RIZZATTI, G. *Categorias de análise de clima organizacional em universidades federais brasileiras*. Florianópolis, 2002. Tese (Doutorado). Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina.

ROBBINS, Stephen P. *Comportamento Organizacional*. Tradução técnica Reynaldo Marcondes – 11 ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROCHA, Anna C. F. R. *O estresse no ambiente de trabalho*. Rio de Janeiro, 2005.

SANTOS, Marcelo A. F. *Patologia da solidão: o suicídio de bancários no contexto da nova organização do trabalho*. Universidade de Brasília. Brasília, 2009.

SCHIMITZ, Cláudio. *Análise ergonômica de postos de trabalho de caixa de banco: comparação de dois modelos do BANRISUL S. A.* Porto Alegre, 2002.

SILVA, Adilson Aderido da; FRANKLIN, Marcos Antônio; FERREIRA, Alessandro Falcoski; MARTINI, Fábio de Sena; BACCARIN, Gustavo Ostini. *A influência do Ambiente Organizacional na Inovação de Produtos em Empresas Empreendedoras*. São Paulo – SP, 2008. Disponível em: < http://www.anegepe.org.br/?page_id=315> Acessado em: 28 Out. 2014.

SILVA, E. L. DA; MENEZES, E. M. *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. 4. ed. rev atual. – Florianópolis: UFSC, 2005

SILVA, Flávia Pietá P. *Burnot: Um Desafio à Saúde do Trabalhador*. *Revista de Psicologia Social e Institucional*. Universidade Estadual e Londrina. Londrina, v.2, n. 1, Jun. 2000.

SILVA, Jairo Conceição da. *Fatores de risco à saúde dos funcionários de uma agência bancária e seus reflexos no desempenho profissional*. Porto Alegre, 2010.

SILVA FILHO, José Luiz Fonseca da; JÚNIOR, Vitor Hugo Klein; Lins, Odilio; COSTA, Tiago da. *Ergonomia Cognitiva em Ambientes Virtuais de Aprendizagem: Uma Análise da Interface Humano – Computador (IHC) do Sistema Polvo*. In: XXVIII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DA PRODUÇÃO. Anais... Rio de Janeiro: ENEGEP, 2008.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. *Administração da produção*. 3. ed. - São Paulo: Atlas, 2009.

SUCCESSO, Edina de Paula Bom. *Trabalho e Qualidade de Vida*. Rio de Janeiro: Dunya, 1998.

TAKEDA, F. *Configuração ergonômica do trabalho em produção contínua: o caso de ambiente de cortes em abatedouro de frangos*. Ponta Grossa. 2010.

TEIXEIRA, E. *As três metodologias: acadêmica, da ciência e da pesquisa*. 7. ed. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

TEIXEIRA, Maria Clara de Salles; FRANÇA, Sergio Luiz Braga. *Clima Organizacional e Satisfação no trabalho: Estudo de caso junto a assistentes em administração de uma instituição federal de ensino superior*. Niterói – RJ, 2013. Disponível em: <http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg9/anais/T13_0687_3155.pdf>. Acessado em 24 Out. 2014.

VELOSO, Henrique M.; PIMENTA, Solange M. *Análise do estresse ocupacional na realidade bancária: um estudo de caso*. *Revista de Administração da FEAD-MINAS*, v.2. Belo Horizonte, 2005.

VIDAL, Mário César. *Introdução a Ergonomia. Curso de Especialização em Ergonomia Contemporânea do Rio de Janeiro*. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro – 2010.

VIEIRA, Valter Afonso. *As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing*. *Rev. FAE*. v. 5. Curitiba, 2002.

VILELA, Rodolfo Andrade de Gouveia; MENDES, Renata Wey Berti; GONÇALVES, Carmem Aparecida H. *Acidente do trabalho investigado pelo CEREST Piracicaba: confrontando a abordagem tradicional da segurança do trabalho*. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*. São Paulo, 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbso/v32n115/04.pdf>>. Acessado em: 19 Out. 2014.

WARMLING, Ana Cláudia Dalponte. *A Importância do Clima Organizacional para a melhoria da Produção e da qualidade dos produtos em uma indústria no ramo de Confeccões*. Criciúma - SC, 2010.

YIN, Robert K. *Estudo de Caso: Planejamento e método*. Tradução: Daniel Grassi. 3. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO

Caro (a) respondente este questionário faz parte do meu Trabalho de Conclusão de Curso em Administração da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) – Centro Acadêmico do Agreste. Os dados coletados servirão de base para um estudo sobre a Influência da Ergonomia no desempenho do Trabalho.

Os dados tabulados serão mantidos sob sigilo, sendo analisados de forma anônima e com a finalidade única de serem usados para fins de pesquisa.

Grata por sua colaboração,
Nathália Santos

Identificação:

Sexo: () Masculino () Feminino

Idade: _____

Estado civil: () Solteiro () casado () Outros

Há quanto tempo você trabalha na empresa?

() menos de 5 anos

() de 5 a 10 anos

() de 11 a 20 anos

() mais de 20 anos

Qual a atividade que você exerce? _____

Julgue as afirmativas abaixo, seguindo a seguinte escala de concordância:

| Legenda | | | | | | |
|------------------------|---|------------------------------|-----------------------|------------------------|---|---|
| 1. Discordo Totalmente | 2. Discordo em partes | 3. Não concordo nem discordo | 4. Concordo em partes | 5. Concordo totalmente | | |
| Nº | Afirmativas | Escala de Concordância | | | | |
| 01 | Sinto-me satisfeito com a jornada de trabalho que a empresa proporciona; | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 02 | Estou insatisfeito com relação à qualidade do trabalho que realizo; | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 03 | Quando me sinto motivado, o nível do meu trabalho aumenta; | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 04 | As tarefas que executo todos os dias são compatíveis com minha capacidade física; | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 05 | O ambiente que trabalho me oferece segurança, saúde, conforto e garante minha eficiência; | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Legenda | | | | | |
|-------------------------------|--|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-----|
| 1. Discordo Totalmente | 2. Discordo em partes | 3. Não concordo nem discordo | 4. Concordo em partes | 5. Concordo totalmente | |
| Nº | Afirmativas | Escala de Concordância | | | |
| 06 | Meu trabalho é monótono e rotineiro; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| 07 | A empresa oferece programas destinados a minha saúde; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| 08 | Exerço tarefas que necessitam de movimentos repetitivos; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| 09 | A fadiga e o estresse são sintomas comuns no final de um dia de trabalho; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| 10 | Cumprir as metas é um fato que me deixa estressado; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| 11 | Não me sinto satisfeito em relação aos resultados alcançados por mim no trabalho; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| 12 | Já sofri de doenças ocupacionais; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| 13 | Fui afastado (a) do trabalho por motivos de doenças adquiridas no trabalho; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| 14 | A empresa me oferece equipamentos (cadeiras, telas de computadores ajustadas, apoio para os pés e punho, etc.) ergonomicamente corretos; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| 15 | Tenho facilidade de tomar decisões mesmo estando sobrecarregado de um dia de trabalho; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| 16 | Durante o trabalho, faço uma pausa para realizar qualquer atividade laboral para relaxar minha mente e o corpo; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| 17 | Meu desempenho na organização é afetado positivamente pelo ambiente ergonômico oferecido pelo trabalho; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| 18 | Sou valorizado pela função que desempenho; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| 19 | O ritmo do meu trabalho não me causa nenhum dano; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| 20 | A exigência de rapidez para executar tarefas faz com que meu trabalho seja desempenhado de forma ineficiente; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| 21 | Trabalho mais que o horário determinado a minha função; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| 22 | Meu trabalho envolve responsabilidade; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| 23 | O ambiente de trabalho (área de trabalho, cozinha, banheiros) está sempre limpo; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| 24 | Quando passo muito tempo trabalhando sem fazer nenhuma pausa, sinto dores nos ombros, atingindo os braços, as mãos e o pescoço; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| 25 | Sinto-me sobrecarregado (a) em relação à quantidade de tarefas que exige minha função; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| 26 | O barulho no ambiente de trabalho, afeta o desenvolvimento do meu trabalho; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| 27 | A iluminação do meu setor de trabalho é adequada; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |
| 28 | A temperatura do ambiente é adequada para que eu desempenhe meu trabalho de forma tranquila; | 1 | 2 | 3 | 4 5 |

Marque a alternativa que melhor retrata os sintomas contraídos através do trabalho realizados pelos colaboradores em seu ambiente de trabalho.

| Nº | Questões | Nunca | Raramente | Às vezes | Sempre |
|----|--|-------|-----------|----------|--------|
| 29 | Dores no pescoço; | | | | |
| 30 | Dores na coluna; | | | | |
| 31 | Dores nos membros superiores; | | | | |
| 32 | Dores nos membros inferiores; | | | | |
| 33 | Dores nas articulações; | | | | |
| 34 | Dores no punho; | | | | |
| 35 | Perda de força; | | | | |
| 36 | Queimação em alguma parte do corpo; | | | | |
| 37 | Alterações psicológicas (depressão, estresse, desânimo). | | | | |

38. Como você se sente no final do expediente?

39. O que seria necessário mudar no seu ambiente de trabalho, a fim de melhorá-lo?

40. Você tem alguma sugestão a ser implantada na agência, para que no ambiente de trabalho favoreça a saúde dos colaboradores?
