

UM ESTUDO SOBRE AS QUESTÕES ERGONÔMICAS E PSICOSSOCIAIS EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

A STUDY ON THE ERGONOMIC AND PSYCHOSOCIAL ISSUES IN AN
INSTITUTION OF HIGHER EDUCATION

Mosara Bianchi Machado

Dra. Alessandra Costenaro Maciel

Resumo

O presente artigo teve por objetivo identificar as questões ergonômicas e psicossociais em que os funcionários estão submetidos no desempenho do seu trabalho numa Instituição de Ensino Superior. A pesquisa foi descritiva e com caráter quantitativo. As informações foram coletadas através de questionário estruturado, a análise foi feita através de planilhas do Excel, e transformadas em tabelas para facilitar a compreensão do leitor. Por meio da presente pesquisa foi possível observar que, em relação à ergonomia nos postos de trabalho, a empresa em estudo está dentro do que se considera básico. A empresa está buscando se adequar cada vez mais as questões ergonômicas e psicossociais visando sempre o bom desempenho do colaborador sem afetar a produtividade e qualidade de vida do mesmo. A realização da pesquisa possibilitou ampliar as experiências sobre ergonomia e questões psicossociais em um ambiente real de trabalho. Pelos dados obtidos na pesquisa foi possível compreender que o trabalho pode ter impactos diferentes em trabalhadores expostos às mesmas condições de trabalho, o que pode ser explicado pelos fatores organizacionais e psicossociais. Oportunizou praticar os conhecimentos adquiridos em sala de aula durante o curso. Fica a expectativa de que o presente estudo possa inspirar outras pessoas no intuito de conceberem novas maneiras de gerenciar pessoas considerando esses objetivos. Espera-se que a abordagem dessa pesquisa possa contribuir para estimular novos estudos.

Palavras Chave: Ergonomia. Instituição de Ensino Superior. Psicossocial.

ABSTRACT

This article aims to identify the ergonomic and psychosocial issues in which the employees are submitted in the performance of their work in an EIS. The research was descriptive, with quantitative character. Data were collected through a structured questionnaire, the analysis

was performed using Excel spreadsheets, and transformed into tables to facilitate understanding of the reader. Through the present study it was possible to observe that, in relation to ergonomics in jobs, the company under study is within what is considered basic. The company is seeking to suit each time more ergonomic and psychosocial issues always seeking the good performance of the employee without affecting the productivity and quality of life. The achievement of the research allowed expanding the experiences on ergonomics and psychosocial issues in a real working environment by data obtained in the survey it is possible to understand that the work can have different impacts on workers exposed to the same conditions of work, which can be explained by the organizational and psychosocial factors. Oportunizou practice the knowledge acquired in the classroom during the course. It is the expectation that the present study can inspire other people in order to devise new ways of managing people considering these goals. There is hope that the approach of this research can contribute to stimulating new studies.

Keywords: Ergonomics. Institution of higher education. Psycho.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade confronta-se, diariamente, com desafios e dificuldades para entender, acompanhar e controlar os riscos oriundos do trabalho, que é crescentemente complexo, invisível e, por vezes, perigoso. As novas formas de organização da produção, apoiadas em tecnologias de informação, aceleram o ritmo e tornam o trabalho mais exigente e intenso. Cuidar da força de trabalho é importante tanto para as organizações em geral como para a própria sociedade. A saúde e a segurança dos trabalhadores, a igualdade de oportunidades e o acesso ao trabalho, às condições de trabalho, o investimento em capital humano e a gestão das mudanças institucionais abrangem ações socialmente responsáveis (Psychosocial Risk Management Excellence Framework, 2011).

Os gestores, para manter uma organização apta a desenvolver e ofertar seus produtos e/ou serviços, devem empreender esforços para identificar as circunstâncias presentes no ambiente de trabalho que podem afetar a saúde de seus trabalhadores, visto que esses são a base que sustenta e dá vida às atividades imprescindíveis para o desenvolvimento da organização. Segundo a Agência Europeia para a Saúde e Segurança no Trabalho (2015), um ambiente psicossocial positivo promove o bom desempenho organizacional e o desenvolvimento pessoal, bem como o bem-estar mental e físico dos trabalhadores.

As condições, a organização e as relações sociais de trabalho são indicadores que exercem papel fundamental para a saúde dos trabalhadores, de acordo com o confronto entre os trabalhadores e o seu contexto de trabalho. Os aspectos desse confronto contribuem para ocorrência de vivências de bem-estar ou de mal-estar dos trabalhadores e de riscos de adoecimento (Serafim et al., 2012).

Desse modo, se tem as doenças e os acidentes de trabalho, que tem relação com causas e fatores organizacionais, físicos e humanos, tendo mais relevância à ergonomia no posto de trabalho. Os fatores psicossociais são importantes junto à questão ergonômica, no dia-a-dia do funcionário. Segundo a Associação Brasileira de Ergonomia (ABERGO) a ergonomia é o estudo da adaptação do trabalho às características fisiológicas e psicológicas do ser humano (Abergo, 2014).

A Ergonomia busca aprimorar para o homem as condições de trabalho, fazendo com que seu posto seja mais seguro e produtivo (Barbosa Filho, 2010). O trabalho é importante para a vida dos indivíduos, contribuindo para a sua sobrevivência e adaptação ao mundo. Considerando que uma parcela significativa da vida do indivíduo é passada no ambiente de trabalho, torna-se essencial que ele se sinta bem em relação a este. Neste contexto, faz-se necessário intensificar as discussões e investigações de temas relativos ao bem-estar no trabalho, pois essa é uma área que ainda não possui concepções claras (Tamayo, 2004; Siqueira & Padovam, 2008).

Os colaboradores necessitam que o ambiente em que eles se encontram seja favorável a suas atividades, para isso é preciso que a empresa seja regida pelos artigos 198 e 199¹ da CLT, e conseqüentemente pela NR17. Garantindo assim que os benefícios oferecidos pela empresa tragam satisfação ao colaborador, fazendo com que esses tenham o melhor desempenho na sua atividade.

¹ Art. . 198 - É de 60 kg (sessenta quilogramas) o peso máximo que um empregado pode remover individualmente, ressalvadas as disposições especiais relativas ao trabalho do menor e da mulher. [\(Redação dada pela Lei nº 6.514, de 22.12.1977\)](#)

Parágrafo único - Não está compreendida na proibição deste artigo a remoção de material feita por impulso ou tração de vagonetes sobre trilhos, carros de mão ou quaisquer outros aparelhos mecânicos, podendo o Ministério do Trabalho, em tais casos, fixar limites diversos, que evitem sejam exigidos do empregado serviços superiores às suas forças. [\(Redação dada pela Lei nº 6.514, de 22.12.1977\)](#)

Art.199 - Será obrigatória a colocação de assentos que assegurem postura correta ao trabalhador, capazes de evitar posições incômodas ou forçadas, sempre que a execução da tarefa exija que trabalhe sentado. [\(Redação dada pela Lei nº 6.514, de 22.12.1977\)](#)

Parágrafo único - Quando o trabalho deva ser executado de pé, os empregados terão à sua disposição assentos para serem utilizados nas pausas que o serviço permitir. [\(Redação dada pela Lei nº 6.514, de 22.12.1977\)](#)

A Ergonomia pode contribuir para solucionar um grande número de problemas, relacionados com saúde, segurança, conforto e eficiência. Quando consideradas adequadamente as capacidades e limitações humanas, as condições de trabalho incluindo seu ambiente, com certeza o desempenho do trabalhador será mais eficaz, e a empresa poderá apresentar uma boa produtividade (Silva et al., 2011).

Para Costa & Santos (2013) deve ser levado em conta que o que faz com que um risco para a saúde no trabalho seja psicossocial, não é a sua manifestação, mas sim a sua origem, logo, os riscos psicossociais são definidos como os riscos para a saúde mental, física e social, originados pelas condições de trabalho e por fatores organizacionais e relacionais. Por outro lado, segundo Silva & Marques (2013) os fatores de risco psicossociais são as condições presentes numa situação laboral e estão diretamente relacionadas com a organização, o conteúdo do trabalho e a realização da tarefa e que têm a capacidade para afetar tanto o desenvolvimento do trabalho como a saúde (física, psíquica e social) do trabalhador.

Diante disso, o trabalho trás como objetivo geral: Identificar as questões ergonômicas e psicossociais em que os funcionários estão submetidos no desempenho do seu trabalho numa IES.

Este estudo justifica-se para que se possa compreender as relações existentes entre o processo de trabalho e os riscos ocupacionais vivenciados pelos colaboradores de uma Instituição de Ensino Superior, numa perspectiva psicológica e ergonômica, que envolve estes. Pretende-se, além desta visão, subsidiar outros estudos visando o desenvolvimento de estratégias para a expansão da Ergonomia.

2 NO CONTEXTO DAS QUESTÕES ERGONÔMICAS

O objetivo das empresas é fazer o seu negócio acontecer, e para isso é preciso que o gestor disponibilize um ambiente de trabalho que seja propício a sua atividade, fazendo assim com que surjam melhores resultados para a empresa. A empresa pode oferecer vários benefícios para o colaborador, para que ele se sinta mais disposto ao realizar o seu trabalho, dentre eles.

A organização socialmente responsável não se limita a respeitar os direitos dos funcionários consolidados na legislação trabalhista e nos padrões da Organização Internacional do Trabalho (OIT), mesmo que esse seja um requisito fundamental. A organização deve extrapolar e investir no desenvolvimento profissional e pessoal de seus trabalhadores, como também no aprimoramento das condições laborais e no melhoramento de

seus relacionamentos com os empregados. Ainda deve estar preocupada com o respeito às culturas locais, demonstrado por uma relação responsável e ética com as minorias discriminadas e entidades que representam seus interesses (Instituto Ethos, 2010).

2.1 Ergonomia

O estudo da ergonomia vem a muitos anos fazendo parte da vida dos homens, desde quando as armas e ferramentas eram adaptadas para as pessoas e seus trabalhos. A ergonomia começou a ser estudada na primeira guerra mundial, e foi desenvolvida na segunda.

É uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos e outros elementos ou sistemas, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos, a fim de otimizar o bem-estar humano e o desempenho global do sistema (Moreira et al. 2013, p. 4).

Segundo a Associação Brasileira de Ergonomia - ABERGO (2018) existem três tipos de especificações em ergonomia, são eles: Ergonomia Física, Ergonomia Cognitiva e Ergonomia Organizacional.

A ergonomia física está relacionada com as características da anatomia humana, antropometria, fisiologia e biomecânica em sua relação à atividade física. Os tópicos relevantes incluem o estudo da postura no trabalho, manuseio de materiais, movimentos repetitivos, distúrbios músculo-esqueléticos relacionados ao trabalho, projeto de posto de trabalho, segurança e saúde (Abergo, 2018).

Ergonomia Cognitiva refere-se aos processos mentais, tais como percepção, memória, raciocínio e resposta motora conforme afetem as interações entre seres humanos e outros elementos de um sistema. Os tópicos relevantes incluem o estudo da carga mental de trabalho, tomada de decisão, desempenho especializado, interação homem computador, stress e treinamento conforme esses se relacionem a projetos envolvendo seres humanos e sistemas (Abergo, 2018).

Tem seu foco de atuação na capacidade de memorização dos indivíduos, a atenção, percepção e outros processos cognitivos. Contribui positivamente para garantir que os colaboradores desenvolvam suas tarefas com bem-estar, com base em uma análise minuciosa das atividades dos colaboradores (Abergo, 2018).

Ergonomia Organizacional, se preocupa com a otimização dos sistemas sócio técnicos, incluindo suas estruturas organizacionais, políticas e de processos. Os tópicos relevantes incluem comunicações, gerenciamento de recursos de tripulações (CRM - domínio aeronáutico), projeto de trabalho, organização temporal do trabalho, trabalho em grupo,

projeto participativo, novos paradigmas do trabalho, trabalho cooperativo, cultura organizacional, organizações em rede, tele trabalho e gestão da qualidade (Abergo, 2018).

O presente trabalho tem o foco na ergonomia física, assim estudando a interação entre o homem e seu posto de trabalho. Analisando como a situação do colaborador interfere no funcionamento da musculatura, articulações, postura e movimento. Assim, podendo sugerir melhorias que venham a preservar a sua saúde.

2.2 Ergonomia Física

Ergonomia física é a relação entre o trabalho do homem com o aspecto físico. O trabalho irá abordar o gerenciamento do ambiente, das condições de trabalho, que engloba aspectos como jornada de trabalho, organização do trabalho, materiais, saúde e segurança do trabalhador. As variáveis a serem estudadas serão: Alternância de postura e movimento, postura, trabalho sentado, ajustes da cadeira, altura da superfície de trabalho, apoio para os pés, espaço para as pernas, ruído, iluminação, luz natural para o ambiente, combinação de luz ambiental e natural, nível de ruído que é benefício limitação da perturbação (Freitas, 2012).

A biomecânica consiste em um ponto a ser observado pois as articulações devem ocupar a posição neutra: Para conservar uma postura, ou realizar um movimento, as articulações devem ser mantidas, tanto quanto possível, na sua posição neutra. Nesta posição, os músculos e ligamentos são esticados o menos possível, ou seja, são tencionados ao mínimo. Além disso, os músculos são capazes de liberar a força máxima, quando as articulações estão na posição neutra (Weerdmeester & Dul, 2004).

É uma disciplina entre as ciências derivadas das ciências naturais, que se ocupa de análises físicas de sistemas biológicos, conseqüentemente, de análises físicas do movimento do corpo humano (Serrão & Amadio, 2007).

2.2.1 Alternância de postura e movimento

Não se pode manter postura e movimentos repetidos por um longo tempo, para isso é recomendável sempre alternar entre eles. As posturas prolongadas e os movimentos repetitivos são muito fatigantes. Em longo prazo, podem produzir lesões nos músculos e articulações. Isso pode ser prevenido com uma alternância das posturas ou tarefas. Significa, por exemplo, alternar posições sentadas por aquelas em pé e andando. Pode-se também fazer rodízios periódicos, de um posto de trabalho para outro, entre os trabalhadores envolvidos em tarefa

que exigem movimento muito repetitivo, desde que os movimentos exigidos nesse posto sejam diferentes entre si (Weerdmeester & Dul, 2004).

2.2.2 Postura

A postura é frequentemente determinada pela natureza da tarefa ou do posto de trabalho. As posturas prolongadas podem prejudicar os músculos e as articulações. Para realizar uma postura ou movimento, são acionados diversos músculos, ligamento e articulação do corpo (Weerdmeester & Dul, 2004).

Os ligamentos desempenham uma função auxiliar, enquanto as articulações permitem um deslocamento de partes do corpo em relação às outras. Posturas e movimentos inadequados produzem tensões mecânicas nos músculos, ligamentos e articulações, resultando em dores no pescoço, costas, ombros, punhos, e outras partes do sistema musculoesquelético (Weerdmeester & Dul, 2004).

A postura está relacionada com a imagem que a pessoa tem de si mesma. Assim, é fundamental desenvolver a consciência do movimento do tronco, pois a imagem corporal é formada por meio da consciência corporal e o desenvolvimento desse aspecto leva à melhoria dos fatores emocionais (Bankoff & Salve, 2003).

2.2.3 Trabalho Sentado

Posturas sentadas por um longo tempo ocorrem em escritórios, mas também nas fábricas (linhas de montagem). A posição sentada apresenta vantagens sobre a postura ereta. O corpo fica mais bem apoiado em diversas superfícies: piso, assento, encosto, braços da cadeira, mesa. Portanto, a posição sentada é menos cansativa que a de pé. Entretanto, as atividades que exigem maiores forças ou grandes movimentos do corpo são melhores executadas em pé (Weerdmeester & Dul, 2004).

Embora a posição sentada seja melhor que a em pé, deve-se evitar longos períodos sentado. Muitas atividades manuais, executadas quando se está sentado exige um acompanhamento visual. Isso significa que o tronco e a cabeça ficam inclinados para frente. O pescoço e as costas ficam submetidos a longas tensões, que podem provocar dores. O dorso pode ser submetido também a tensões, quando for necessário girar o corpo com assento fixo (Weerdmeester & Dul, 2004).

As tarefas manuais geralmente são feitas com braços suspensos, sem apoio, o que provoca dores nos ombros. As tarefas que exigem um longo período sentado devem ser

alternadas com outras que permitem ficar em pé ou andando. Alguns postos de trabalho permitem alternar essas duas posturas usando cadeiras mais altas, com apoio para os pés na posição sentada (Weerdmeester &, Dul, 2004).

Na posição sentada, a maior parte do peso do corpo é transferida para uma área de suporte da tuberosidade isquiática. Assim, se não houver um a apoio correto na região lombar, à pressão intradiscal pode ser elevada até 35%. Para reduzir a pressão intradiscal é necessária a inclinação para trás do encosto e a presença de suporte lombar adequado (Marques, Hallal & Gonçalves, 2010).

2.2.4 Limite dos Ajustes a Cadeira

É preferível limitar o número de ajustes apenas para as dimensões mais importantes da cadeira: pelo menos, a altura de assento e a altura do encosto. Se houver muitos ajustes, é provável que os usuários façam ajustes incorretos. Isso, em vez de ajudar, acaba prejudicando.

Os usuários de cadeiras devem receber instruções sobre a forma correta de regula-las. Isso deve incluir elementos ajustáveis do posto de trabalho, como altura da mesa, que deve estar conjugada com a altura da cadeira (Weerdmeester &, Dul, 2004).

A altura da superfície de trabalho depende da tarefa, sendo assim, o uso de uma cadeira adequada não é suficiente para garantir uma postura correta no trabalho. A posição das mãos, bem como o ponto de focalização dos olhos, tem uma grande importância para a postura da cabeça, tronco e braços. A altura correta das mãos e do foco visual depende da tarefa, dimensões corporais e preferências individuais. Muitas tarefas exigem acompanhamento visual dos movimentos manuais.

O assento deve ser adequado à natureza da tarefa e as dimensões antropométricas da população. A altura do assento deve ser definida de forma que os pés estejam bem apoiados. A partir daí ajusta-se a altura do assento em função da superfície de trabalho. A regulagem do assento deve permitir que ele ficasse entre 37 a 47 cm do solo, acomodando bem a maioria da população (Nr 17/2007).

2.2.5 Altura da Superfície Depende da Tarefa

Então, a altura da superfície de trabalho deve ser determinada pelo compromisso entre a melhor altura para as mãos e a melhor posição para os olhos. Isso acaba determinando a postura da cabeça e do tronco. Em princípio, uma superfície baixa é melhor, porque os braços não precisam ser erguidos e, nessa posição é mais fácil aplicar forças. Em compensação, as

superfícies mais altas permitem uma melhor visualização do trabalho, sem necessidade de curvar-se para frente (Weerdmeester &, Dul, 2004).

Para trabalho manual, sentado ou que tenha que ser feito em pé, as bancadas, mesas e escrivaninhas e os painéis devem proporcionar ao trabalhador condições de boa postura, visualização e operação. Precisa ter a altura e característica da superfície de trabalho compatível com o tipo de atividade, com a distância requerida dos olhos ao campo de trabalho e com a altura do assento (Ministério do Trabalho e Emprego, 2002).

2.2.6 Usar Apoio Para os Pés

Se a altura da superfície de trabalho não for ajustável, como no caso de máquinas, é melhor dimensioná-la para o usuário mais alto. A altura do assento, então, é regulada para essa superfície. Para usuários mais baixos, deve ser providenciado um apoio para os pés, que não seja uma simples barra, mas uma superfície ligeiramente inclinada, para permitir mudanças de postura. Esse tipo de apoio deve ser providenciado também para trabalhos em escritório, para facilitar a mudança de postura durante a jornada, contribuindo assim para a redução da fadiga (Weerdmeester &, Dul, 2004).

2.2.7 Espaço Para as Pernas

As pernas devem ser acomodadas dentro de um espaço sob a superfície de trabalho. Esse espaço é importante para permitir uma postura adequada, sem inclinar o corpo para frente. A largura desse espaço deve ser 60 cm, no mínimo. A profundidade deve medir pelo menos 40 cm na parte superior (joelhos) e 100 cm na parte inferior, junto aos pés.

Esta dimensão maior junto aos pés justifica-se pela necessidade de esticar as pernas para frente, de vez em quando, para mudar a postura. A espessura da superfície de trabalho (tampo) deve ser mais fina possível, para que haja um vão suficiente entre a parte inferior da superfície de trabalho e a parte superior das pernas. Digamos que essa espessura não pode passar de 3 cm. Isso pode dar maior mobilidade para as pernas, facilitando a mudança de postura (Weerdmeester &, Dul, 2004).

2.2.8 Ruído

A presença de ruídos elevados no ambiente de trabalho pode perturbar e, com o tempo, acaba provocando surdez. O primeiro sintoma é a dificuldade cada vez maior para entender a fala em ambientes barulhentos. Isso provoca interferência nas comunicações e redução da

concentração, que podem ocorrer até com ruídos relativamente baixos (Weerdmeester &, Dul, 2004, p.69).

O ruído nos ambientes de trabalho onde são executadas atividades que requeiram atenção e solicitação intelectual constantes prove, principalmente, do esforço vocal das pessoas necessário à execução da tarefa. Os níveis de ruído devem ser entendidos não como aqueles passíveis de provocar lesões no aparelho auditivo, tal como a perda auditiva, mas como a perturbação passível de prejuízo ao bom desempenho da tarefa (Ministério do Trabalho e Emprego, 2002).

2.2.9 Limite as Perturbações

As perturbações nas comunicações e no trabalho intelectual ocorrem a partir dos 80 dB de ruído. Isso pode acontecer até mesmo com os ruídos que não chegam a provocar surdez. Esses ruídos geralmente são provocados por outras pessoas, máquinas ou equipamentos. Os ruídos de alta frequência (sons agudos) são mais perturbadores (Weerdmeester &, Dul, 2004).

2.2.10 Certo nível de ruído e benefício

Embora se recomende sempre reduzir o nível dos ruídos, este não deve ser inferior a 30 dB. Isso porque nossos ouvidos acabam se acostumando a esse ruído de fundo. Se o ruído de fundo for muito baixo, qualquer barulho de baixa intensidade acaba sobressaindo-se e distraíndo a atenção (Weerdmeester &, Dul, 2004).

2.2.11 Iluminação

A intensidade da luz que incide sobre a superfície de trabalho deve ser suficiente para garantir uma boa visibilidade. Além disso, o contraste entre a figura e o fundo também é importante.

A iluminação geral ou suplementar deve ser projetada e instalada de forma a evitar ofuscamento, reflexos, incômodos, sobras e contrastes excessivos. Em todos os locais de trabalho, deve haver iluminação adequada, natural ou artificial, geral ou suplementar, apropriada a natureza da atividade (Ministério do Trabalho e Emprego, 2002).

A luz que incide sobre a superfície de trabalho é expressa em lux. A luminância (ou brilho) é a quantidade de luz que é refletida para os olhos, medida em candela por m quadrado (cd/m quadrado), (Weerdmeester &, Dul, 2004).

2.2.12 Combine a Luz Localizada com a Ambiental

A iluminação localizada, sobre a tarefa, deve ser ligeiramente superior à luz ambiental. A relação entre elas depende das diferenças de brilho entre a tarefa e o ambiente, e também das preferências pessoais. De qualquer forma, é conveniente que a intensidade da luz local seja regulável (Weerdmeester &, Dul, 2004).

2.2.13 A Luz Natural Pode ser Usada para o Ambiente

A luz natural pode ser usada para compor a iluminação ambiental. Essa luz, bem como a vista para fora (janela), é apreciada por muitas pessoas. Diferenças excessivas de brilho podem ocorrer nos postos de trabalho junto a janelas. As grandes variações da luz natural, durante o dia, podem ser reguladas com o uso de cortinas (Weerdmeester &, Dul, 2004).

A incidência de luz direta deve ser evitada, colocando-se anteparos entre a fonte de luz e os olhos. Contudo, algumas superfícies podem ficar mal iluminadas. Nesse caso, a luz natural pode ser complementada ou substituída pela luz artificial, convenientemente posicionada. Como regra geral, a fonte dessa luz não deve ficar dentro do campo visual, podendo ficar acima da cabeça ou ao lado, atrás dos ombros (Weerdmeester &, Dul, 2004).

2.3 Fatores psicossociais

Os fatores psicossociais do trabalho representam um conjunto de percepções e experiências, ou seja, consistem em interações entre o trabalho, o ambiente laboral, as condições da organização e as características pessoais do trabalhador, suas necessidades, cultura, experiências, estilo de vida e sua percepção de mundo. Inclui, entre os principais fatores psicossociais do trabalho geradores de estresse, aspectos da organização, gestão e processo de trabalho e as relações humanas (Gomes, Fernandes & Reis, 2010).

O tipo de desgaste a que as pessoas estão submetidas permanentemente nos ambientes e nas relações com o trabalho são fatores determinantes de doenças. O desgaste emocional nas relações de trabalho é fator muito significativo na determinação de transtornos relacionados ao estresse, como é o caso das depressões, ansiedade patológica, pânico, fobias, doenças psicossomáticas, etc.. A definição mais apropriada e fácil para o estresse seria o conjunto de reações físicas, químicas e mentais no nosso organismo a circunstâncias que nos amedrontam, nos excitam, nos confundem, nos põem em perigo ou nos irritam. Assim, o estresse é um processo inerente à vida, que faz parte das contínuas mudanças nos dias de hoje; por isso, vida, mudança e estresse são elementos inseparáveis (Oliveira & Bardagi, 2010).

Os riscos psicossociais que podem levar ao estresse ocupacional estão representados sob vários aspectos relacionados à organização e ao ambiente de trabalho e podem ser agrupados em categorias relacionadas ao contexto e conteúdo do trabalho, entre eles: Cultura e Função Organizacional, Função ou papel na organização, Decisão e Controle, Desenvolvimento de carreira, Interface trabalho-família, Relacionamento interpessoal no trabalho, Ambiente e equipamento de trabalho, Carga e ritmo trabalho, Planejamento das tarefas, Esquema de trabalho (Angerami & Camelo, 2008).

Para Lipp e Malagris (2001, p. 483), “o estresse ocupacional pode gerar impacto para o próprio trabalho do indivíduo e para todas as outras áreas da sua vida, na medida em que há uma inter-relação entre todas elas”. O estresse pode ser considerado como um risco que se associa de formas variadas a todos os tipos de trabalho, podendo prejudicar assim a saúde e o desempenho dos trabalhadores (Oliveira & Bardagi, 2010).

Para Spector, (2003, p. 221). “a satisfação no trabalho é uma variável que reflete como uma pessoa se sente com relação ao trabalho de forma geral e em seus vários aspectos”. Conforme Muchinsky (2004, p. 301), “refere-se ao grau de prazer que um funcionário sente com seu cargo”. Os autores costumam apontar o efeito mediador do comprometimento sobre a percepção de estresse. O comprometimento com a carreira é um correlato da satisfação com a profissão e é um construto comumente utilizado para avaliar a satisfação e outros aspectos do comportamento vocacional de adultos já inseridos no mundo profissional (Oliveira & Bardagi, 2010).

O suporte social encontrado dentro e fora do trabalho tem sido constantemente associado ao estresse ocupacional. O impacto do suporte social sobre o estresse ocupacional pode ser benéfico ou prejudicial, dependendo da qualidade desta dimensão na vida cotidiana da organização. Quando o suporte social está bem desenvolvido na organização, ele tem um efeito protetor que se manifesta em baixos níveis de estresse, ou seja, quanto maior o nível de suporte social no ambiente organizacional, menor o nível de estresse no trabalho (Tamayo, Lima & Silva, 2002).

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. A busca por um ambiente de qualidade deve ser uma preocupação dos administradores para atingir os objetivos das organizações (Angerami & Camelo, 2008).

O ambiente de trabalho e os equipamentos irão repercutir diretamente na qualidade da assistência prestada, levando à insatisfação do trabalhador, a qual, por sua vez, é causa de

tensão e irritabilidade, tendo como consequência o estresse. Podendo assim, também causar a síndrome de Burnout (Angerami & Camelo, 2008).

A definição de síndrome de burnout: uma resposta ao estresse crônico do trabalho, composto de atitudes e sentimentos negativos em relação às pessoas com quem se trabalha e ao papel profissional, bem como à experiência de estar exausto (Murilo e Morales, 2015).

A resposta ao estresse é resultado da interação entre as características da pessoa e as demandas do meio, ou seja, as discrepâncias entre o meio externo e interno e a percepção do indivíduo quanto a sua capacidade de resposta. Esta resposta ao estressor compreende aspectos cognitivos, comportamentais e fisiológicos, visando a propiciar uma melhor percepção da situação e de suas demandas, assim como um processamento mais rápido da informação disponível, possibilitando uma busca de soluções, selecionando condutas adequadas e preparando o organismo para agir de maneira rápida e vigorosa (Silveira et al., 2003).

Estudos correlatos a respeito do tema:

Autor	Título	Método	Objetivo	Conclusão
Fernandes, C. & Pereira, A. (2016)	Exposição a fatores de risco psicossocial em contexto de trabalho: revisão sistemática	Revisão sistemática	Analisar a literatura científica acerca dos efeitos da exposição a fatores de risco psicossocial em contextos de trabalho	A literatura fundamenta o contributo da exposição a fatores de risco psicossocial em ambientes de trabalho e o seu impacto na saúde mental e no bem-estar dos trabalhadores
Fischer, F. M. (2012)	Relevância dos fatores psicossociais do trabalho na saúde do trabalhador.	Revisão sistemática	Analisar os efeitos dos fatores psicossociais no trabalho.	Importante lembrar que, até a década de 1990, consideravam-se os aspectos biomecânicos como os principais responsáveis pelo desenvolvimento de lesões músculo-esqueléticas entre os bancários. Apesar de a maior parte dos estudos brasileiros abordarem condições de trabalho entre bancários e efeitos à

				saúde, não informam acerca de resultados de intervenções que porventura tenham sido realizadas
Gomes S.F.S.; Santos M.M.M.C.C.; Carolino E.T.M.A. (2013)	Riscos psicossociais no trabalho: estresse e estratégias de coping em enfermeiros em oncologia	Estudo transversal, de caráter descritivo e exploratório	Identificar fontes de estresse e estratégias de coping em enfermeiros que exercem funções em três Serviços de Oncologia de Cirurgia Cabeça e Pescoço, de três hospitais centrais de Portugal.	Os estressores identificados relacionam-se principalmente a aspetos organizacionais e condições de trabalho, e as estratégias de coping escolhidas estão direcionadas para a resolução de problemas e melhoria do bem estar dos enfermeiros. Percentagem expressiva de enfermeiros apresentou níveis elevados de pressão e emoções deprimidas.
Chagas, D. (2015).	Riscos psicossociais no trabalho: causas e consequências	Estudo transversal	Analisar as consequências nefastas para a saúde dos trabalhadores, quer a nível fisiológico, mental e ou psicológico, trazidas pelos riscos psicossociais	É necessário referir que as condições de trabalho estão na base dos riscos psicossociais, pelo que a análise destes riscos deve ser feita a partir dos fatores que estão na sua origem, e que são suscetíveis de alterar a saúde e bem-estar do trabalhador.
Reis, A.L.P.P.; Fernandes, S.R.P.; Gomes, A.F. (2010)	Estresse e fatores psicossociais	Revisão sistemática	Analisar os modelos teóricos sobre estresse ocupacional e fatores psicossociais.	As práticas de gestão de pessoas implementadas na nossa realidade, que incorporam estratégias de participação dos trabalhadores, têm sido bastante questionadas, visto que essa participação tem sido visualizada quase sempre na perspectiva da adesão aos modelos organizacionais.

Ramalho, J.S.; Costa, L. S (2017)	Os Fatores Psicossociais de Risco na Atividade de Técnicos Superiores de Segurança no Trabalho	Pesquisa empírica	Verificar se os Técnicos Superiores de Segurança no Trabalho (TSST) que desempenham a sua atividade em Portugal estão, ou não, expostos a fatores psicossociais de risco e se, como consequência, veem deteriorado o estado da sua saúde.	Concluiu-se que estão expostos a fatores psicossociais de risco associados a condições e caraterísticas do seu trabalho. Quanto menos afetados são os TSST pelos fatores psicossociais de risco melhor percecionam a sua saúde.
---	--	-------------------	---	---

3 MÉTODO

A presente pesquisa classifica-se como descritiva que tem por objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno, e também o estabelecimento das relações entre variáveis. Inúmeros estudos podem ser classificados sob esse título, a sua característica mais significativa esta na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, como questionário e observação sistêmica (Gil, 2002).

Quanto a sua natureza é de característica quantitativa, pois apresentam números resultantes de uma contagem ou mensuração. Discreta, onde os valores formam possíveis conjuntos finitos ou numerais que resultam em contagem continua que os valores formam um intervalo de números que resultam normalmente de uma mensuração (Guimarães, 2008).

O procedimento técnico utilizado foi de levantamento que se caracteriza pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecerem. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise quantitativa, obterem-se as conclusões correspondentes aos dados coletados. (Gil, 2002)

A coleta dos dados foi feita a partir de agosto até outubro de 2018, com os funcionários da instituição. No questionário os respondentes tiveram perguntas fechadas, sendo categóricas e escalares.

A pesquisa foi realizada com 92 funcionários do administrativo, tendo um erro amostral de 5%, ocasionado 75 respondentes. O método utilizado foi probabilístico com amostragem aleatória simples. Na amostragem probabilística as unidades amostrais são escolhidas por acaso. É possível especificar cada amostra potencial de determinado tamanho que pode ser extraída da população, assim como a probabilidade de selecionar cada amostra (Malhotra, 2012).

Na amostragem aleatória simples, cada elemento da população tem uma probabilidade conhecida e igual de escolha. Além disso, cada amostra possível de um dado tamanho (n) tem uma probabilidade igual e conhecida de ser a amostra efetivamente selecionada. Isso implica que cada elemento é escolhido independentemente de qualquer outro elemento. A amostra é extraída de um arcabouço amostral por um processo aleatório (sorteio) (Teixeira, 2009).

O questionário foi retirado do check list de Lima e Coelho 2011, que foi dividido em duas partes A e B, sendo A sua característica como sexo, idade. A parte B foi utilizada a escala do tipo Likert com 5 pontos, que possibilita ao respondente, “[...] não somente a concordarem ou discordarem das afirmações, mas também a informarem qual seu grau de concordância/ discordância (Mattar, 1997, p. 214). As afirmativas que foram propostas na parte B do questionário procuram analisar a percepção dos funcionários quanto à ergonomia no posto de trabalho. Foi pedido que assinalassem uma única alternativa para cada pergunta, onde:

- 4 – Sempre
- 3 – Muitas vezes
- 2 – Algumas vezes
- 1 – Uma só vez
- 0 - Nunca

Após foi feita análise a partir de planilhas do Excel com os dados da pesquisa e depois elaborados checklist no excel para melhor entendimento da pesquisadora e demais leitores.

4 ANÁLISE E RESULTADOS DA PESQUISA

O trabalho tem o objetivo de identificar as questões ergonômicas e psicossociais do setor administrativo de umas IES. Com isso, se tem a divisão dos temas no desenvolvimento da pesquisa. Assim a primeira parte é relacionada as questões ergonômicas do setor administrativo, observando todo o mobiliário, iluminação e ruído.

A segunda parte refere-se às questões psicossociais, que tem relação direta com o ambiente de trabalho, caso não esteja adequado às características psicofisiológicas do funcionário, podem causar, stress e irritabilidade, chegando mais profundo que é a síndrome de Burnout.

4.1 Avaliação Ergonômica dos postos de trabalho

1. Lista de verificação dos resultados associados para o domínio postural

Na Tabela 1 buscou-se avaliar a percepção dos respondentes com relação à postura no posto de trabalho, a posição correta de braços, pescoço, joelhos, cabeça, coluna, tentando encontrar a postura correta para não ter problemas de saúde, atrapalhando suas atividades. Calculou-se a média da opinião dos respondentes, bem como o percentual para cada uma das respostas. Observou-se que um percentual de 56% respondeu que sim; 38% consideraram que não e os outros 6% respondeu N/A.

Tabela 1 - Postura

Postura	Sim	Não	N/A
A pessoa mantém os ombros relaxados e os braços próximos ao tronco?	55	29	8
Os antebraços fazem um ângulo de 90 graus em relação a parte superior dos braços?	45	43	4
O indivíduo usa o apoio lombar, mantendo assim o dorso ligeiramente reclinado?	45	45	2
Os joelhos estão à mesma altura da anca?	44	40	8
Os pés estão posicionados um pouco abaixo dos joelhos e completamente assentes no chão, sobre o apoio de pés?	45	45	2
A cabeça está alinhada com o tronco?	43	45	4
A pessoa tem de ajustar a sua postura frequentemente?	68	20	4
A pessoa pode dar pequenos passeios de 1 a 2 minutos por cada hora de trabalho?	68	17	7
Percentual	56%	38%	6%

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O que se observa em relação a postura é que há uma divisão nas respostas, ou seja, para alguns a postura está correta para outros não. Entretanto, o fato de a postura não estar correta para alguns dos respondentes pode se dar ao fato dos mesmos não terem os devidos cuidados posturais, andam, sentam, dormem sem tomar nenhum cuidado com a postura.

Para uma boa postura deve haver um alinhamento entre o tronco e a cabeça, a coluna deve estar ereta e os quadris bem apoiados. A má postura compromete além do corpo, também a respiração causando cansaço em pouco tempo. Quando não se tem boa postura ocorre uma sobrecarga na coluna vertebral podendo com o tempo alterar a anatomia desta.

2. Lista de verificação dos resultados associados para o domínio de estar

A Tabela 2 avaliou os resultados associados para o domínio de estar, os dados aqui são relativos a as funções e características da cadeira do escritório. Verificou-se se foram levadas em conta características biomecânicas, estabilidade, com peças ajustáveis para proporcionar conforto e segurança para quem sentar-se nela. Na opinião dos respondentes a cadeira apresenta características de estabilidade, segurança e anatomia. Do total de respondentes 70% respondeu sim para todos os questionamentos relativos à cadeira, como base de apoio, encosto ajustável, braço removível; 21% responderam não e 9% considerou N/A.

Tabela 2 – Cadeira do Escritório

Cadeira de escritório	Sim	Não	N/A
As características antropométricas, biomecânicas e fisiológicas da pessoa foram levadas em conta quando se escolheu a cadeira?	26	60	6
A cadeira possui apoio lombar?	76	12	4
A cadeira tem um encosto ajustável, reclinável e pode ser ajustado em altura?	74	15	3
a cadeira possui alavancas de ajuste e botões de fácil acesso?	70	18	4
A cadeira possui apoios de braço ajustáveis e removíveis?	76	10	6
A borda frontal do assento é arredondada em forma de queda d'água?	70	16	6
A base da cadeira tem cinco pontos de apoio?	82	6	4
A cadeira é estável?	46	21	25
Percentual	70%	21%	9%

Fonte: Dados de pesquisa, 2018

Com relação ao domínio de estar, os dados trazem um percentual maior de respondentes que concordam com as características ergonômicas da cadeira do escritório. Todavia, não basta uma cadeira ergonomicamente correta para que a pessoa que usá-la fique confortavelmente bem posta, se a própria pessoa não utilizá-la da maneira apropriada. Portanto, quando a cadeira oferecer todas as características ergonômicas para que a postura do usuário seja adequada, este deve ajustá-la de acordo com a altura, estatura, etc., pois, é ele que deve se preocupar com a sua saúde.

A próxima avaliação foi referente as características do assento da cadeira, se é ajustável, se os pés ficam bem assentados no chão, a altura do assento da cadeira está de acordo com o padrão para dar conforto ao indivíduo que irá usá-la, se por ventura estiver fora do padrão, perguntou-se se existe apoio para os pés. Para a profundidade do assento, foram

questionados se a extensão está dentro do padrão e também se a parte frontal do assento não bate na parte posterior dos joelhos. A inclinação da superfície do assento também foi avaliada pelos respondentes, foi perguntado se estava de acordo com o padrão; também foi perguntado se há um mecanismo que bloqueia o assento em escalas. Quanto aos requisitos abordados na questão, 54,6% dos respondentes disseram que sim; 28% assinalaram que não e 9,4% marcaram nenhuma alternativa (N/A).

Tabela 3 – Características do assento da cadeira

Altura do assento	Sim	Não	N/A
A altura do assento da cadeira é ajustável, para que a pessoa possa ter os pés bem assentes no chão?	44	20	28
A altura do assento a partir do chão situa-se entre 350 e 530mm? Se não, existe apoio para os pés?	30	45	17
A extensão da profundidade do assento é de 380 e 430mm?	70	8	14
A parte frontal do assento não toca na parte de traz dos joelhos da pessoa?	28	46	20
O assento tem superfície com pelo menos 430mm de largura?	36	26	30
A parte traseira do assento é mais larga que a parte frontal do mesmo?	42	30	20
A inclinação da superfície do assento é de 5 graus para cima e 5 graus para baixo?	80	12	0
Existe um mecanismo de fácil acesso que bloqueia o assento em cada cenário possível?	72	20	0
Percentual	54,6%	28,0%	9,4%

Fonte: Dados de pesquisa, 2018

Ainda com relação a cadeira do escritório, foi pedido que os respondentes avaliassem a altura do assento. Aqui novamente as opiniões estão divididas em relação a altura correta do assento, entretanto, o que é correto para uns, pode não ser o correto para outros, a altura deve ser ajustada de acordo com a estatura de quem vai usá-la. Visto que o principal apoio do corpo quando se está sentado é o assento da cadeira. O quadril deve ficar bem apoiado no assento e no encosto propiciando que o usuário possa deixar a coluna vertebral e a cabeça retas, não sobrecarregando nem os ombros nem o pescoço.

Relativo à profundidade do assento a grande maioria concorda que as medidas relativas à profundidade do assento estão dentro do padrão, isso se deve a boa qualidade da cadeira, pois condiz com as características ergonômicas necessárias para o conforto do usuário. No entanto, muitos usuários assinalaram que a parte frontal do assento toca na parte

de trás dos joelhos. Esse problema acontece devido a estatura dos usuários, aqueles cujo a estatura for mais baixa tendem a encostar a parte traseira do joelho no assento.

Para a largura do assento, é possível avaliar que para aqueles que afirmaram que está tudo dentro do padrão, é porque eles observam sua postura quando sentam percebem que tudo está dentro do esperado. Quanto àqueles que são contrários, dizendo que as medidas estão incorretas, é porque não observam o conforto, a comodidade, não se preocupam com postura e ainda há outro fator que pode fazer com que o usuário não reconheça as medidas corretas. É sabido que pessoas que tem um sobrepeso terão dificuldades em se acomodarem em cadeiras com medidas padrão.

A inclinação da superfície do assento está correta conforme a maioria. Essa inclinação permite que haja melhor comodidade para o quadril apoiar tanto no assento quanto no encosto, facilitando a postura de coluna, cabeça, ombros, etc.. Também afirmaram que há um mecanismo de bloqueio do assento na inclinação mais cômoda ao usuário. A cadeira já trás esse mecanismo que é justamente para que o usuário ajuste o assento de acordo com o que lhe fica mais confortável.

Ainda com relação às características da cadeira, na tabela a seguir se apresentam dados acerca da almofada do assento da cadeira, do encosto e do apoio do antebraço, indagou-se quanto à resistência, o acabamento correto para não machucar a pessoa, a cobertura do assento, encosto com medidas padrão, revestimento. Quanto às características abordadas na questão, 66,6% dos respondentes disseram que sim; 23,7% assinalaram que não e 9,7% marcaram nenhuma alternativa (N/A).

Tabela 4 – Características da almofada do assento e encosto da cadeira

Almofada do assento	Sim	Não	N/A
A almofada do assento é forte?	80	6	6
As arestas da superfície são almofadadas e arredondadas?	46	46	0
A cobertura do assento é porosa?	56	18	18
A cobertura do assento não é escorregadia?	78	0	14
A superfície do encosto da cadeira tem pelo menos 380mm de altura e 305mm de largura?	70	9	13
O encosto pode ser reclinado até 15 graus de sua posição estável?	74	12	6
O encosto tem cobertura porosa?	25	62	15
Percentual	66,6%	23,7%	9,7%

Fonte: Dados de pesquisa, 2018

A tabela acima traz os dados relativos a almofada do assento, sua durabilidade, as arestas da superfície, sua cobertura, se porosa e não escorregadia. Ante estas características a maioria dos respondentes afirmou que a almofada está dentro dos padrões de ergonomia. Houve um percentual maior por parte dos respondentes em relação as arestas da superfície se almofadadas e arredondadas.

A almofada da cadeira deve ter durabilidade para não atrapalhar a comodidade do usuário; as arestas devem ser almofadadas e arredondadas para que não machuque a parte de trás dos joelhos daqueles usuários com estatura mais baixa tendem a encostar na almofada do assento da cadeira; a cobertura do assento é porosa para ventilar e para não deixar escorregar o quadril.

Conforme a maioria dos respondentes as medidas do encosto da cadeira está de acordo com o padrão; o encosto pode ser reclinado de acordo com a melhor posição para o usuário manter a postura correta, além disso, o encosto é de cobertura porosa para ventilar. Entretanto, não adianta a cadeira ter um encosto ergonômico correto e o usuário não fazer o uso adequado. Muitas pessoas costumam ter posturas inadequadas quando sentadas. Exemplo disso é deixar o corpo inclinar-se para frente, não apoiar a região lombar no encosto da cadeira, ou então deixar-se escorregar, em vez de permanecer sentado sobre os ísquios, ossos que fazem parte da bacia, na sua porção mais inferior.

Na tabela a seguir, buscou-se avaliar o apoio do braço, o suporte é ajustável e removível; suporte do antebraço permite uma abordagem livre à superfície de trabalho; sua superfície é almofadada. A cadeira permite deslocamentos por conta dos rodízios nos pés, a cadeira permite a rotação em 360 graus em seu eixo. O percentual de respondentes afirmativos foi de 72,8%; os que responderam não foram de 19,9% e 7,3% assinalou N/A.

Tabela 5 – Apoio de antebraço e a base da cadeira se é segura

Apoio de antebraço (braço)	Sim	Não	N/A
A distância entre o suporte do antebraço é ajustável? O suporte do antebraço não oferece ajuste vertical? O ajuste de altura varia entre 18 e 27mm de amplitude?	42	36	14
O comprimento do suporte do antebraço permite uma abordagem livre à superfície de trabalho?	82	10	0
O suporte do antebraço tem superfície almofadada?	78	14	0
O suporte do antebraço é removível?	80	6	6
As pernas da cadeira possuem rodízios para permitir pequenos deslocamentos?	72	16	4
A cadeira permite a rotação em torno do seu eixo central de 360 graus?	48	28	16
Percentual	72,8%	19,9%	7,3%

Fonte: Dados de pesquisa, 2018

Se se está sentado em uma cadeira com braços, não se deve apoiar os próprios braços sobre os da cadeira, pois haverá maior sobrecarga nos ombros, prejudicando a coluna. A cadeira ideal deve ter apoio em cinco pés, com rodízios cuja resistência evita deslocamentos involuntários e que não comprometam a estabilidade do banco. É preciso observar que os rodízios (como rodinhas) não podem ser muito leves, ou seja, deslizarem com muita facilidade. Porque, isso pode provocar deslocamentos involuntários toda vez que o usuário se mexer, gerando desconforto ou dificuldade (Nr 17/2007).

Verificando o ajuste da cadeira, os controles são de fácil acesso; a cadeira pode ser facilmente ajustada; o ajuste pode ser feito só com uma mão; o encosto pode ser ajustado para uma posição fixa. Em relação ao ajuste 35% respondeu sim; 38% assinalaram não; e, 27% marcaram N/A.

Tabela 6 – Ajuste da cadeira

Ajuste de cadeira	Sim	Não	N/A
Os controles são de fácil acesso pela pessoa que está sentada?	44	32	16
A cadeira pode ser facilmente ajustada usando apenas uma mão?	48	22	22
Os controles funcionam imediatamente?	22	64	6
Altura da cadeira tem sistema pneumático de ajuste?	28	36	28
É possível ajustar o encosto da cadeira numa posição fixa?	30	30	32
A pessoa recebeu formação sobre o uso adequado da cadeira?	22	26	44
Percentual	35%	38%	27%

Fonte: Dados de pesquisa, 2018

A cadeira deve ter controles de fácil manuseio para que possa ser ajustada com facilidade pelo usuário; a cadeira também deve possibilitar ao usuário ajustes no encosto fixando este para ficar na posição desejável. Também é importante que antes de começar a usar a cadeira, o usuário lei a manual de instruções e também seja demonstrado a este o funcionamento correto da cadeira.

3. Lista de verificação dos resultados associados para domínio do equipamento no posto de trabalho

O apoio dos pés também deve ser verificado se estão sendo utilizados de maneira correta. A altura do apoio está correta e tem boa inclinação; a superfície do apoio comporta os pés confortavelmente, é removível com facilidade, é recoberto com material antiderrapante.

Do total de respondentes 64,7% assinalaram sim, que tudo está de acordo, 16,8% marcaram que não está de acordo e 18,5% não assinalaram nenhuma das alternativas.

Tabela 7– Apoio dos pés

Apoio dos pés	Sim	Não	N/A
Altura do apoio dos pés é ajustável e tem uma boa inclinação?	26	26	40
A sua superfície é suficientemente grande para os pés da pessoa?	64	22	6
O suporte de pés é facilmente removível?	78	8	6
O suporte de pés está coberto por um material antiderrapante?	70	6	16
Percentual	64,7%	16,8%	18,5%

Fonte: Dados de pesquisa, 2018

O não uso do apoio para os pés pode causar desconforto, má circulação, varizes, inchaço, formigamento, adormecimento, dores na perna, no tornozelo e pés, tal como fadiga muscular, lesões em longo prazo, entre outras. Além disso, quando os pés não estão apoiados, influencia diretamente no alinhamento da coluna, o que pode causar lombalgia, cervicalgia, torcicolo, etc., mesmo utilizando a cadeira ergométrica. Portanto, é essencial que o apoio para os pés no trabalho faça parte do posto de trabalho (Nr 17/2007).

Outro aspecto importante é com relação à superfície de trabalho, as dimensões e a forma da superfície de trabalho são adequadas para as tarefas; a superfície permite acomodação do monitor e dos documentos; tem um acabamento fosco; não tem arestas salientes; não existem elementos colocados debaixo da secretária que sobrecarreguem os movimentos da pessoa e limitem o espaço para as pernas. 45% dos respondentes acenaram positivamente, 42,8% indicaram que não e 12,2 % nenhuma alternativa.

Tabela 8 – Superfície de trabalho

Superfície de trabalho	Sim	Não	N/A
As dimensões e a forma da superfície de trabalho são adequadas para as tarefas que a pessoa tem de satisfazer?	60	22	10
A superfície permite acomodação do monitor e os documentos que suportam as tarefas manuais?	36	36	20
A sua altura se situa entre 56 e 71 cm medidos a partir do nível do chão?	50	26	16
A superfície tem um acabamento fosco?	54	30	8
Não tem arestas salientes?	50	34	8
Não existem elementos colocados debaixo da secretária que sobrecarreguem os movimentos da pessoa e limitem o espaço para as pernas?	20	64	8
Se for uma superfície fixa, ela tem 700mm de altura?	20	64	8
Percentual	45%	42,8%	12,2%

Fonte: Dados de pesquisa, 2018

Sua mesa deve, idealmente, permitir que você digite no teclado com seus braços e mãos paralelos ao solo, seus pés retos no chão e suas pernas se encaixando confortavelmente embaixo da mesa quando estiver sentado. A tecnologia de superfície de trabalho ajustável existe. Uma superfície de trabalho ajustável normalmente elimina a necessidade de um apoio de teclado; e elimina a necessidade de um apoio para os pés; e elimina a necessidade de um consultor de ergonomia; e elimina a necessidade de manutenção e reajuste de uma mesa de 70 cm de altura para um usuário específico. E mais, gera ganhos em produtividade, qualidade e moral, assim como reduz o desconforto, dor e lesão, contribuindo para uma justificação econômica (Nr. 17/2007).

Para o alívio das dores nos pulsos e no antebraço, o teclado deve comportar apoio para o pulso, para o antebraço; informações como usar o teclado de maneira que não prejudique o trabalho e muito menos a saúde; é importante que haja suporte para os documentos o acabamento do teclado é fosco para não prejudicar a visão. Do total de respondentes, 39% assinalaram sim, 39% marcou não e 22% responderam/A.

Tabela 9 – Teclado titular do documento

Teclado titular do documento	Sim	Não	N/A
Existe um suporte para documentos? Está na superfície de trabalho? a sua colocação contribui para reduzir a fadiga visual?	44	32	16
A pessoa recebeu formação sobre a melhor forma de usar o teclado?	48	22	22
O teclado tem suporte para o pulso?	22	64	6
O teclado tem apoio de antebraço?	28	36	28
A colocação do teclado está de acordo com o seu uso?	30	30	32
O teclado tem uma superfície de acabamento fosco?	44	32	16
Percentual	39%	39%	22%

Fonte: Dados de pesquisa, 2018

De acordo com os dados da Tabela 9, o teclado deve estar suficientemente perto para que você possa manter seus cotovelos confortavelmente ao lado do corpo, prevenindo lesões nos ombros. Como mencionado anteriormente, o teclado deve ficar em uma posição mais baixa para que os braços fiquem paralelo ao solo com os pulsos retos ou inclinados para baixo. Infelizmente, a maioria dos teclados não são ergonomicamente desenhados. Eles são inclinados e a parte de trás é mais alta que a da frente, dobrando os pulsos ao digitar (Nr. 17/2007).

O ecrã é colocado na posição e distância correta; a iluminação em relação ao ecrã está na devida posição; as fontes de luz artificiais estão paralelas com a superfície de trabalho e ao ecrã; os reflexos são de luzes naturais ou artificiais. Diante das questões levantadas aos

respondentes 53% dos questionados responderam que sim, que tudo está de acordo com o que foi perguntado; 31% assinalaram não, ou seja, na opinião deles tudo está em desacordo; e, 16% marcou nenhuma alternativa.

Tabela 10 - Ecrã

Ecrã	Sim	Não	N/A
Comprou-se o ecrã, tendo em conta seu uso esperado?	60	22	10
O ecrã está à frente da pessoa?	36	36	20
Os reflexos não são provenientes de meios naturais ou de fontes de iluminação externa?	50	26	16
O ecrã está a uma distância de cerca de 750mm a partir do indivíduo (medido ao nível dos olhos)?	54	30	8
Há fontes artificiais de luz orientadas em paralelo a superfície de trabalho (e ao ecrã)?	60	22	10
A pessoa não está voltada para uma janela?	36	36	20
Percentual	53%	31%	16%

Fonte: Dados de pesquisa, 2018

O modo como você posiciona seu monitor importa, também. Um posicionamento inadequado pode causar tensão nos olhos, postura errada, problemas nos ombros e mais. O monitor deve ser mantido de 50 a 100 cm de distância dos olhos. Deve ler o texto confortavelmente nessa distância, caso contrário de zoom no texto. A linha superior da tela deve estar na mesma linha ou pouco abaixo dos olhos, não inclinar o monitor mais que 10 ou 20 graus; o monitor deve ser colocado perpendicular as janelas para evitar reflexos (Nr. 17/2007).

4. Lista de verificação dos resultados associados a diversos aspectos (incluindo *layout* e condições ambientais)

A tabela 11 trás a preocupação com a disposição no escritório; o colaborador tem espaço livre em volta do seu espaço de trabalho; os corredores tem uma largura que permita as pessoas transitarem sem bater nos móveis que se encontram perto; no desempenho de suas funções, a pessoa está devidamente colocada. O layout da estação de trabalho proporciona espaço para que a pessoa alcance os materiais que precisar sem ter que levantar; os equipamentos devem ficar abaixo do nível do ombro e no limite do alcance. 5% responderam Nenhuma alternativa; 32% responderam que não e 63% assinalaram que sim.

Tabela 11 – Disposição no escritório e layout da estação de trabalho

Disposição no escritório	Sim	Não	N/A
A pessoa tem espaço livre em torno dela de pelo menos 1,8m ² ?	26	60	6
Os corredores entre os postos de trabalho tem uma largura mínima de 750 mm?	76	12	4
A pessoa está devidamente posicionada, considerando as suas funções?	74	15	3
A pessoa está protegida contra o ruído?	70	18	4
No layout do posto de trabalho, a zona de trabalho normal foi tida em conta? O mesmo acontece com o limite máximo de alcance de pessoa?	26	60	6
Existe algum equipamento acima do nível do ombro ou além do limite de alcance máximo?	76	12	4
Percentual	63%	32%	5%

Fonte: Dados de pesquisa, 2018

Seu espaço de trabalho deve ser específico para você. É onde você realiza o trabalho da sua vida (ou, pelo menos, o trabalho que paga as contas). Ele deveria suportar seu bem-estar e o modo como você trabalha melhor. As dicas acima irão te ajudar a otimizar a configuração da sua mesa para que tenha os melhores dias de trabalho – e, também, para que tenha energia para a vida após o trabalho (Nr. 17/2007).

Os dados apurados na tabela 12, relativo ao nível de iluminação, luminância, reflexo e brilho, procurou-se saber se esses níveis estão de acordo, protegendo assim o colaborador. Do total de respondentes 61% respondendo sim; 32% não e 7% nenhuma alternativa.

Tabela 12- Nível de iluminação, luminância, reflexo e brilho

Nível de iluminação	Sim	Não	N/A
Em superfícies verticais é o nível de iluminação entre 300 e 1000lux?	26	60	6
A luz solar natural é a iluminação elegida no local de trabalho?	76	12	4
Há brilho uniforme registrado na visão da pessoa?	54	28	10
Foram levados em conta o reflexo do piso, das paredes, do teto, dos móveis e equipamentos e as cores existentes, na disposição dos postos de trabalho?	60	22	10
A disposição das fontes de iluminação protege contra situações de brilho?	26	60	6
As janelas exteriores tem proteção contra a ocorrência de brilho?	76	12	4
O nível de brilho no mobiliário, e a forma como é disposto, protege a pessoa contra a ocorrência de brilho?	74	15	3
Percentual	61%	32%	7%

Fonte: Dados de pesquisa, 2018

A qualidade da iluminação do seu escritório pode afetar seu humor e seu bem-estar. Má iluminação – seja pouca luz ou a luz fria das lâmpadas fluorescentes – pode causar tensão nos olhos, estresse e fadiga. Do mesmo modo, o melhor tipo de luz que você pode ter no escritório é a luz natural. Outra coisa a ser considerada quando se trata de iluminação: A posição da fonte de luz. A luz precisa ser uniforme o suficiente para que você possa trabalhar sem apertar os olhos, sem causar reflexos em seu monitor (Kroemer & Grandjean, 2007; NBR ISO/IEC 8995-1 de 03/2013).

O contraste e a frequência de cintilação estão dentro dos valores admissíveis, segundo os respondentes a maioria optou pela opção sim; entre 32 e 39% responderam não e o restante optou em N/A.

Tabela 13 – Contraste de cintilação

Contraste de cintilação	Sim	Não	N/A
O contraste existente está dentro dos valores admissíveis de raios de luminosidade em superfícies de trabalho?	48	30	14
A frequência de atualização do ecrã é igual ou superior a 75 hz?	26	60	6
A frequência de cintilação de fontes de iluminação é maior do que 60hz?	76	12	4
A pessoa usa frequentemente o telefone? A pessoa não utiliza o ombro e a cabeça para apoiar o telefone durante longos períodos de tempo?	46	36	10
Percentual	53%	37,5%	9,5%

Fonte: Dados de pesquisa, 2018

Os ambientes de trabalho quando há exigências visuais, o nível de iluminação deve ser aumentado, colocando-se um foco de luz diretamente sobre a tarefa. Isso ocorre, por exemplo, em tarefas de inspeção, em que pequenos detalhes devem ser detectados, ou quando o contraste é muito pequeno. Nesses casos, o nível pode chegar até 3.000 lux. Entretanto, níveis muito elevados provocam fadiga visual (Kroemer & Grandjean, 2007; NBR ISO/IEC 8995-1 de 03/2013).

5.2 Questionário de avaliação de risco psicossocial no trabalho.

Os primeiros dados da segunda etapa dos questionários são em relação ao gênero. Com relação o gênero dos participantes da pesquisa, verificou-se que a maioria dos respondentes que trabalham na IES é do gênero feminino.

Tabela 14 – Gênero dos respondentes

Gênero dos respondentes	Número	Percentual
Masculino	35	38%
Feminino	57	62%
Total	92	100%

Fonte: Dados de pesquisa, 2018

Tabela 14 – Idade dos respondentes

Idade dos respondentes	Número	Percentual
Menos de 25 anos	28	30%
Entre 26 e 35 anos	39	43%
Entre 36 e 45 anos	16	17%
Entre 46 e 55 anos	6	7%
Mais de 56 anos	3	3%
Total	92	100%

Fonte: Dados de pesquisa, 2018

Pode-se observar que a grande maioria dos respondentes tem menos de 35 anos de idade, demonstrando que as gerações mais estão inseridas no mercado de trabalho.

Tabela 15 – Grupo 1 – Emoções

Nº	Questões	Média	Mediana	Desvio padrão
1	Tem de trabalhar depressa?	2,43	2	0,88
2	As distribuições das tarefas é irregular e provoca que o trabalho se acumule?	1,92	2	1,07
3	Tem tempo para ter o trabalho em dia?	1,57	2	0,87
4	Custa-lhe esquecer dos problemas do trabalho?	2,22	2	1,24
5	O seu trabalho é geralmente emocionalmente desgastante?	1,89	2	1,19
6	O seu trabalho requer que esconda as emoções?	1,80	2	1,31

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Ante os dados apresentados na tabela 15, grupo 1 (um), pode-se verificar que para a questão 1 tem de trabalhar depressa, a média é de 2,43, ou seja, os respondentes concordam que muitas vezes tem de trabalhar depressa, a mediana é 2, e o desvio padrão é de 0,88. Já na questão 2, as distribuições das tarefas é irregular e provoca que o trabalho se acumule, a média é de 1,92, demonstrando que os respondentes concordam que algumas vezes acontece, a mediana é 2, e o desvio padrão é de 1,07. Para a questão 3, tem tempo para ter o trabalho em dia, a média é de 1,57, demonstrando que os pesquisados concordam com a afirmação, a mediana é de 2, e o desvio padrão é de 0,87.

Na questão 4, custa-lhe esquecer dos problemas do trabalho, a média ficou em 2,22, a mediana 2 e o desvio padrão 1,24. A questão número 5, o seu trabalho é geralmente emocionalmente desgastante, a média ficou na casa dos 1,89, enquanto a mediana atingiu 2 e o desvio padrão chegou a 1,19. Para a questão 6, o trabalho requer que esconda as emoções, essa questão teve uma média de 1,80, a mediana ficou em 2 e o desvio padrão em 1,31.

Tabela 16 – Grupo 2 – Autonomia e iniciativa

Nº	Questões	Média	Mediana	Desvio padrão
7	Tem influência na quantidade de trabalho que lhe é atribuído?	2,11	2	1,19
8	Têm em conta a sua opinião quando lhe atribuem tarefas?	2,22	2	1,24
9	Tem influência sobre a ordem em que as tarefas lhe são atribuídas?	1,80	2	1,31
10	Custa-lhe esquecer dos problemas do trabalho?	2,43	2	0,88
11	Se tem algum assunto pessoal ou familiar, pode deixar seu posto de trabalho ao menos uma hora sem ter que pedir autorização especial?	1,68	2	0,91
12	O seu trabalho requer que tenha iniciativa própria?	2,43	2	0,88
13	O seu trabalho permite que aprenda coisas novas?	1,89	2	0,88
14	Sente-se comprometido com sua profissão?	2,43	2	0,88
15	As suas tarefas tem sentido?	1,89	2	1,19
16	Fala com entusiasmo da empresa para outras pessoas?	2,55	2	0,97

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Na questão 7, tem influência na quantidade de trabalho que lhe é atribuído, foram apurados os seguintes dados uma média de 2,11, demonstrando que os respondentes

concordam com a afirmação a mediana de 2 e o desvio padrão de 1,19. A questão número 8 procurou saber se a opinião tem valor quando atribuem tarefas, a média ficou em 2,22, a mediana em 2 e o desvio padrão em 1,31. A questão 9 referiu-se a influência sobre a ordem em que as tarefas lhe são atribuídas com 1,80 indicando que algumas vezes tem influência, a mediana está em 2 e o desvio padrão em 1,31. Para a questão 10 buscou-se saber se é difícil esquecer os problemas do trabalho, a média ficou em 2,43, a mediana em 2 e o desvio padrão em 0,88.

Em relação a questão 11, quando tem algum assunto pessoal ou familiar, pode deixar seu posto de trabalho ao menos uma hora sem ter que pedir autorização especial a média ficou acerca de 1,68 demonstrando que no contexto geral não pode sair do trabalho sem pedir autorização; a mediana ficou em 2 e o desvio padrão em 0,91. A questão 12 quer saber se o trabalho lhe permite ter iniciativa própria, a média é de 2,43, o valor da mediana 2 e o desvio padrão 0,88, isso quer dizer que as vezes pode tomar iniciativa. A questão 13, seu trabalho permite que aprenda coisas novas, a média foi de 1,89, a mediana 2 e o desvio padrão 0,88.

Para a pergunta 14, Sente-se comprometido com sua profissão, obtiveram-se os seguintes dados, de média 2,43, a mediana 2 e o desvio padrão ficou em 0,88. A questão 15, as tarefas tem sentido, as pesquisas indicaram uma média de 1,89, demonstrando que os respondentes concordam que algumas vezes está tudo dentro das expectativas, outras vezes não funciona, a mediana para essa questão é de 2 e o desvio padrão 1,19. Para a última pergunta do grupo 2, os respondentes deveriam assinalar uma das opções da questão 16, Fala com entusiasmo da empresa para outras pessoas, a média foi 2,55, a mediana 2 e um desvio padrão de 0,97.

Relacionamento interpessoal é um conceito do âmbito da sociologia e psicologia que significa uma relação entre duas ou mais pessoas. Este tipo de relacionamento é marcado pelo contexto onde ele está inserido, podendo ser um contexto familiar, escolar, de trabalho ou de comunidade.

O relacionamento interpessoal sempre muda, tudo depende do contexto em que ele está inserido. Isso significa que o seu modo de se relacionar no ambiente de trabalho não será igual em seu relacionamento familiar, do mesmo modo que você terá comportamentos diferentes se estiver no meio de uma comunidade de “apenas conhecidos” ao invés de estar entre amigos mais íntimos (Vieira, 2017).

Tabela 17 – Grupo 3 – No momento está preocupado com?

Nº	Questões	Média	Mediana	Desvio padrão
17	Com a dificuldade que será encontrar outro trabalho, no caso de ficar desempregado?	2,39	2	1,18
18	Se lhe alterarem as tarefas contra a sua vontade?	2,06	2	1,02
19	Se alterarem o seu vencimento (que não o atualizem, que o baixem, que introduzam um salário variável, que paguem em espécie, etc..)?	1,69	2	0,91
20	Se lhe alterarem o horário (turno, dias de semana, hora de entrada e saída) contra sua vontade?	2,32	2	1,07

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Através dos dados apresentados na Tabela17, que faz parte do grupo 3 (três), foi apresentado aos respondentes o que lhes causa preocupação, pode-se observar que para a questão 17 com a dificuldade que será encontrar outro trabalho, no caso de ficar desempregado, a média ficou em 2,39, a mediana em 2 e o desvio padrão 1,18; Para a questão 18, se lhe alterarem as tarefas contra a sua vontade, houve uma média de 2,06, a mediana ficou em 2, e o desvio padrão, 1,02, os respondentes concordam que uma das coisas que lhes causa um pouco de preocupação é ter que procurar um novo emprego.

Neste grupo também tem a questão 19, se alterarem o seu vencimento (que não o atualizem, que o baixem, que introduzam um salário variável, que paguem em espécie, etc..), muito embora é sabido que para que a empresa realize essas ações deve haver acordo mútuo, mas a média ficou em 1,69, a mediana é 2, e o desvio padrão é de 0,91. Já na questão 20, se lhe alterarem o horário (turno, dias de semana, hora de entrada e saída) contra sua vontade, para essa questão também deve haver comunicação por parte da direção da empresa, entretanto, a média ficou em 2,32, a mediana em 2 e o desvio padrão em 1,07. Isso demonstra que os respondentes não estão muito preocupados com esses tipos de problemas.

O trabalho é um importante elemento de integração na sociedade, pois já se dizia, o trabalho dignifica o homem, o que é fundamental para a composição do indivíduo. Também está centralizado no seu investimento afetivo e, conseqüentemente, a qualidade no trabalho favorecer o uso de suas capacidades, possibilitar o controle das atividades e o apoio da sociedade podem harmonizar saúde e bem-estar. Entretanto, ocasiões de falhas, substituições hierárquicas, falhas nas comunicações e demonstrações de insatisfações com relação à empresa e a atividade desenvolvida, aspectos relativos ao ritmo e tempo que demora em

realizar as tarefas, a atenção e concentração somada à pressão exercida, tendem a provocar preocupações, ansiedade e problemas psíquicos. Essas reações ficam evidentes pelas doenças desencadeadas, pelo absenteísmo e conflitos interpessoais e fora do trabalho (Brasil, 2009).

Tabela 18 – Grupo 4 – Comunicação e cooperação

Nº	Questões	Média	Mediana	Desvio padrão
21	Sabe exatamente que margem de autonomia tem em seu trabalho?	2,42	2	0,88
22	Sabe exatamente que tarefas são de sua responsabilidade?	1,92	2	1,07
23	A empresa informa-o com prévia antecedência das alterações que podem afetar seu futuro?	1,57	2	0,87
24	Recebe toda a informação necessária para realizar bem o seu trabalho?	2,22	2	1,24
25	Recebe ajuda e apoio dos teus colegas de trabalho?	1,89	2	1,19
26	Recebe ajuda e apoio do teu superior direto?	1,80	2	1,31
27	O seu posto de trabalho é isolado dos postos de teus colegas?	2,11	2	1,19
	No trabalho, sente que faz parte de um grupo?	2,22	2	1,24
29	O seu chefe direto planeja bem o trabalho?	1,80	2	1,31
30	O seu chefe direto comunica-se bem com os trabalhadores?	2,43	2	0,88

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Na tabela acima, do grupo 4, foram questionados sobre responsabilidade, autonomia e cooperação. A questão 21, sabe exatamente que margem de autonomia tem em seu trabalho, a média ficou em 2,43, a mediana em 2 e o desvio padrão 0,88. Na questão 22, sabe exatamente que tarefas são de sua responsabilidade a média foi de 1,92, a mediana 2 e o desvio padrão 1,07. Para a questão 23, a empresa informa-o com prévia antecedência das alterações que podem afetar seu futuro, a média ficou em 1,57, a mediana em 2 e o desvio padrão e, 0,87. A questão 24, buscou saber se recebe toda a informação necessária para realizar bem o seu trabalho, a média ficou em 2,22, a mediana 2 e o desvio padrão 1,24. Na questão 25 e 26 foi pedido se recebe ajuda e apoio dos teus colegas de trabalho e do superior respectivamente, a média nas respostas ficou 1,89 tanto para os colegas quanto para o superior, o mesmo acontece na mediana 2 e também no desvio padrão 1,19.

Para a questão 27, seu posto de trabalho é isolado dos postos de teus colegas, a média para esta questão foi de 2,11, a mediana, 2 o desvio padrão 1,19, observa-se que a maioria

concorda que o seu setor é distante dos colegas. A questão 28, no trabalho, sente que faz parte de um grupo, a média esteve em 2,22, a mediana 2 e o desvio padrão 1,24. Para as questões 29 e 30, foram questionados quanto ao planejamento e comunicação do chefe direto com os trabalhadores, a média foi 1,80 para o planejamento e 2,43 para a comunicação, para a mediana os resultados foram 2 para ambos, e para o desvio padrão 1,31 para o primeiro e 0,88 para o segundo.

Nas questões do grupo 4 buscou-se saber a respeito da autonomia na empresa, responsabilidade nas tarefas, comunicação de alterações que podem alterar o futuro; boa comunicação entre superiores e subordinados; cooperação entre colaboradores, entre setores; as ações são planejadas juntamente com os colaboradores. Pode-se verificar que com exceção da questão 27, que a maioria ficou entre sempre e muitas vezes, nas demais questões a maioria ficou entre algumas vezes e uma vez só.

Dentre as situações que mais impactam o rendimento dos profissionais de uma equipe, estão aquelas que envolvem corte de pessoal e mudanças na equipe. A falta de comunicação durante mudanças na empresa, como desligamentos de funcionários, fusões, substituição de liderança ou troca de funções de trabalho, afetam negativamente o engajamento e a conduta dos colaboradores (Mansi, Carramenha & Paula, 2017).

As empresas estão cada vez mais conscientes da importância das equipes de trabalho e buscam, com isso, tornar um ambiente de trabalho salutar e produtivo. As pessoas que integram uma equipe devem ter um objetivo comum, unindo-se para alcançar os resultados desejados. Os treinamentos proporcionados pelas empresas servem para desenvolver as equipes, pois trata-se de uma prática que permite a melhora das atitudes das pessoas e desenvolve suas habilidades, fazendo com que haja eficácia na resolução de problemas, boa comunicação, melhor comprometimento e qualidade de vida dos colaboradores (Piletti, Borges & Barros, 2015)

A comunicação é responsável por transmitir mensagens claras, com o objetivo de aprimorar a rotina de trabalho. A comunicação é uma ferramenta crucial em todas as suas faces, é através dela que iremos poder desenvolver uma boa avaliação de desempenho. É no ambiente corporativo, as empresas precisam se adequar às gerações contemporâneas que possuem sua própria maneira de se comunicar e trabalhar (Espíndola, 2017).

A cooperação é importante, pois é por meio dela que as pessoas se unem e se ajudam mutuamente para o benefício de todos. Verifica-se, portanto, que os cooperados seguem o princípio de ajuda mútua, entendendo que isso contribui para que haja cooperação e, conseqüentemente, melhores resultados (Figueiredo, 2009).

Tabela 19 – Grupo 5 – Reconhecimento

Nº	Questões	Média	Mediana	Desvio padrão
31	Os meus superiores dão-me o reconhecimento que mereço?	1,68	2	0,91
32	Nas situações difíceis do trabalho, recebo o apoio necessário?	2,55	2	0,97
33	No meu trabalho tratam-me injustamente?	2,39	2	1,18
34	Se penso em todo o trabalho e esforço que realizei, o reconhecimento que recebo no meu trabalho parece-me adequado?	2,06	2	1,02

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Na tabela acima, do grupo 5, os respondentes foram indagados a respeito do reconhecimento por parte da organização. A questão 31 abordou, os meus superiores dão-me o reconhecimento que mereço, a média para esta questão foi 1,68, a mediana 2 e o desvio padrão foi de 0,91. Para a questão 32, nas situações difíceis do trabalho, recebo o apoio necessário, a média girou em 2,55, a mediana ficou em 2 e o desvio padrão em 0,97. Na questão 33 deste grupo, no meu trabalho tratam-me injustamente, a maioria dos respondentes ficou em muitas vezes é tratado injustamente, a média para esta questão ficou em 2,39, a mediana 2 e o desvio padrão em 1,18. Encerrando as questões desse grupo, foi perguntado, se penso em todo o trabalho e esforço que realizei, o reconhecimento que recebo no meu trabalho parece-me adequado, obteve-se uma média de 2,06, a mediana 2 e o desvio padrão em 1,02.

Sou reconhecido por parte dos gestores; tenho apoio quando de uma situação difícil; sou tratado injustamente no trabalho; o reconhecimento que recebo condiz com todo trabalho e esforço que faço.

O trabalho exclusivamente orientado pela receita e pelo lucro pode ser muito opressor. A satisfação tem que entrar nesta equação, e está mais do que provado que o trabalhador que se sente reconhecido é um trabalhador mais satisfeito. E o reconhecimento pode vir nas mais diversas formas – um simples *e-mail* para toda a equipe, o famoso quadro de funcionário do mês, e até um prêmio no final do ano (Teixeira, 2015).

4.2 Apresentação dos resultados

Através da presente pesquisa foi possível observar que, em relação à ergonomia nos postos de trabalho, a empresa em estudo está dentro do que se considera básico para a

comodidade e conforto dos seus funcionários. Analisando os dados obtidos no questionário aplicado aos colaboradores, pode-se verificar que em relação à postura a maioria dos respondentes assinalou que costumam manter uma boa postura ao desenvolver suas atividades laborais, ou seja, suas posturas estão de acordo com o que se consideram adequadas.

Durante a jornada de trabalho é importante, que os trabalhadores executem suas tarefas com uma correta postura, conforme as características peculiares de cada função, com objetivo de não comprometer a integridade física e a saúde. Para que esses males sejam prevenidos é necessário que as organizações adotem exercícios ergonômicos, diariamente, visando os ajustes necessários posturais, para um melhor rendimento de sua equipe sem comprometer a saúde de seus colaboradores.

Para o domínio de estar, verificou-se que a maioria concorda que a cadeira apresenta as características de estabilidade, segurança e anatomia. Em relação a todos os itens apresentados na pesquisa, assento, encosto, braços, deslocamento da cadeira, controles de fácil acesso, etc.. Em relação ao domínio do equipamento no posto de trabalho em média a maioria concorda que tudo está de acordo no que se refere ao apoio para os pés, já para superfície de trabalho houve um equilíbrio por parte dos respondentes; teclado, ecrã, disposição no escritório e layout na estação de trabalho, iluminação, reflexo e brilho, contraste de cintilação.

A Norma Regulamentadora Número 17 (NR-17) recomenda que sejam feitas as adaptações necessárias ao mobiliário e às estações de trabalho para que o funcionário possa manter uma postura adequada e não venha sentir dores na coluna dorsal. Para uma boa postura são indispensáveis equipamentos como o adaptador de altura para monitor, suporte para notebook, apoio para os pés, suporte para antebraços, tapete ergonômico antifadiga e uma cadeira e mesa confortáveis, entre outros.

No que tange à avaliação de risco psicossocial do trabalho, de acordo com os respondentes, as questões que envolvem o grupo 1 com relação ao trabalho feito com pressa; acúmulo de tarefas; os problemas relativos ao trabalho; os desgastes e emoções com o trabalho, a média que mais se aproximou é que algumas vezes isso acontece. Para o grupo 2, as questões envolveram influência, opinião, autonomia, iniciativa, inovação, comprometimento em relação às atividades que desempenha na empresa, a média ficou entre algumas e uma vez apenas. No grupo 3, as questões foram referentes aos temas que mais podem preocupar os colaboradores, no entanto o que se percebeu é que o que causa um pouco de preocupação aos mesmos é o fato de terem que procurar um novo emprego, mais pela conjectura que o país atravessa.

No grupo 4, as questões referenciaram a comunicação e cooperação entre colaboradores, entre os setores e entre gestores e colaboradores, os dados demonstraram que a média esteve mais para aqueles que assinalaram na maioria vezes e algumas vezes a comunicação e cooperação entre todas as esferas da empresa funciona muito bem. No grupo 5, o conjunto de perguntas se referia ao reconhecimento que o colaborador tem de seu chefe direto e da empresa. A maioria colocou que algumas o reconhecimento vem tanto por parte do chefe imediato como da instituição.

6 CONCLUSÃO

Em meio as hipóteses transmitidas neste estudo baseadas na Ergonomia. Entende-se que um único estudo não é suficiente para explorar esta complexa relação entre a pessoa e o ambiente do trabalho e que nenhuma teoria ou abordagem por mais intensa que seja não traz à tona a totalidade da realidade do ambiente de trabalho.

A falta de tempo e de cuidados com a saúde acaba prejudicando o indivíduo também no seu ambiente de trabalho. E as empresas se veem cada dia mais interessadas em tratá-la. Isso porque o homem saudável e feliz representa maior produtividade. Ou seja, as empresas têm percebido que seu sucesso depende da compreensão da dimensão do significado do ser humano e atuação na direção do seu pleno desenvolvimento e satisfação. Atualmente, o ser humano tornou-se o verdadeiro e principal diferencial competitivo. O ambiente físico de trabalho pode contribuir de forma significativa no aumento do nível de estresse de alguns profissionais.

O intuito da pesquisa foi identificar as questões ergonômicas e psicossociais em que os funcionários estão submetidos no desempenho do seu trabalho numa IES. O tema ergonomia e questões psicossociais são de fundamental importância para ser avaliado nas empresas, para que assim sejam prevenidas doenças que venham a afastar o trabalhador do posto de trabalho. Assim tendo um maior entendimento do assunto por parte dos colaboradores, que muitas vezes não tem o uso correto dos equipamentos de trabalho.

A presente pesquisa classifica-se como descritiva, de natureza quantitativa. O procedimento técnico utilizado foi de levantamento que se caracteriza pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. A pesquisa foi realizada com 92 funcionários do administrativo de uma IES (Instituição de Ensino Superior), através de um questionário que foi dividido em duas etapas A e B, sendo A sua característica como sexo, idade, escolaridade. A etapa B foi utilizada a escala do tipo Likert cinco pontos, que

possibilitou ao respondente escolher a alternativa que mais se aproximava de sua opinião. Após o levantamento dos dados foi feita análise a partir de planilhas do Excel com os dados da pesquisa e depois elaboradas tabelas para melhor entendimento da pesquisadora e demais leitores.

A realização da pesquisa possibilitou ampliar as experiências sobre ergonomia e questões psicossociais em um ambiente real de trabalho. Oportunizou praticar os conhecimentos adquiridos em sala de aula durante o curso. A partir da pesquisa constatou-se que as recomendações quanto a ergonomia dentro de um ambiente de trabalho ainda estão longe de estarem adequadas na maioria das empresas de acordo com a literatura sobre o tema. Entretanto, a empresa em que a pesquisa foi realizada está se adequando as questões ergonômicas e psicossociais visando o bom desempenho do colaborador sem afetar a produtividade e qualidade de vida do mesmo.

O grande desafio do século XXI para as organizações é criarem maneiras de gerir as pessoas para que haja comunicação, colaboração, sem, contudo, afetar a produtividade e a saúde do trabalhador. Fica a expectativa de que o presente estudo possa inspirar outras pessoas e organizações no intuito de conceberem novas maneiras de gerenciar pessoas considerando esses objetivos

O presente estudo buscou trazer informações importantes a considerar no desenho de planos de promoção da saúde e bem-estar em postos de trabalho, nomeadamente nos programas de gestão dos riscos psicossociais. É de grande relevância ter sempre presente que minimizar os riscos psicossociais é também aumentar a satisfação profissional, diminuir a probabilidade de ocorrência de acidentes de trabalho e erros na tomada de decisão, aumentar o rendimento e a produtividade, melhorar a qualidade dos cuidados prestados e a qualidade de vida dos trabalhadores, diminuir o absentismo e reduzir os custos com saúde.

Espera-se que a abordagem dessa pesquisa possa contribuir para estimular novos estudos que relatem não somente a importância dos fatores psicossociais na saúde, mas também as intervenções realizadas.

7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abergo. (2014) *Associação Brasileira de Ergonomia*. Recuperado de http://www.abergo.org.br/internas.php?pg=o_que_e_ergonomia.

Angerami, E.L. S, Camelo, S, H, H. (2008) *Riscos psicossociais no trabalho que podem levar ao estresse: uma análise da literatura*. Cienc. Cuid. Saúde.

- Bankoff, A.D. P, Salve, M.G.C. (2003) Postura Corporal- um problema que aflige os trabalhadores. *Rev. bras. saúde ocup.* vol.28 no. 105-106. São Paulo.
- Brasil. (2009). *Doenças relacionadas com o trabalho: diagnóstico e condutas: manual de procedimentos para os serviços de saúde.* Brasília, DF: Ministério da Saúde.
- Chagas, D. (2015). Riscos psicossociais no trabalho: causas e consequências *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, vol. 2, núm. 1, 2015, pp. 439-445 Asociación Nacional de Psicología Evolutiva y Educativa de la Infancia, Adolescencia y Mayores Badajoz, España. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851784043.pdf>.
- Costa, L. & Santos, M. (2013). *Fatores Psicossociais de Risco no Trabalho: Lições Aprendidas e Novos Caminhos.* Recuperado de http://repositorioaberto.up.pt/handle/10216/67060?mode=full&submit_simple=Mostrar+registro+em+formato+completo.
- Cruz, F.J. A; Cabral, A.C.A; (2011). *Relações entre Responsabilidade Social Interna e Comprometimento Organizacional: um Estudo em Empresas Prestadoras de Serviços.* Rio de Janeiro, Brasil.
- Check List, Lima e Coelho 2011.
- Espíndola, R. (2017). *A importância da comunicação no ambiente de trabalho.* Recuperado de <https://www.edools.com/comunicacao-no-ambiente-de-trabalho/>.
- Fernandes, C.; Pereira, A.. (2016) Exposição a fatores de risco psicossocial em contexto de trabalho: revisão sistemática. *Rev Saúde Pública.* 2016;50:24. Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rsp/v50/pt_0034-8910-rsp-S1518-87872016050006129.pdf.
- Figueiredo, N. T. C.. (2009) *Cooperativas Sociais: Alternativa para Inserção.* Porto Alegre: Evangraf.
- Fischer, F. M.. (2012) Relevância dos fatores psicossociais do trabalho na saúde do trabalhador. *Rev Saúde Pública* 2012; 46(3):401-6. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v46n3/a01.pdf>.
- Freitas, A.S.A de. (2012) *A ergonomia em benefício da qualidade de vida do trabalhador.* Monografia apresentada a Universidade Estadual da Paraíba. Campina Grande. Recuperado de <http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/13095/2/PDF%20-%20Audrey%20Sanny%20Alves%20de%20Freitas.pdf>
- Gil, Antônio Carlos. (2002) *Como Elaborar projetos de pesquisa.* 4 ed. São Paulo: Atlas.
- Gomes, A.F, Fernandes, S.R. P, Reis, A, L, P, P. (2010) *Estresse e fatores psicossociais.* *Psicol. cienc. prof.* vol.30 no. 4 Brasília dez.
- Gomes S.F.S.; Santos M.M.M.C.C.; Carolino E.T.M.A.. (2013) Riscos psicossociais no trabalho: estresse e estratégias de coping em enfermeiros em oncologia. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* Forthcoming. Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rlae/2013nahead/pt_0104-1169-rlae-0213-2365.pdf.

- Guimarães, P.R.B. (2008) *Métodos Quantitativos Estatísticos*. 1ed. Curitiba: IESDE Brasil S.A..
- Hernandez, J. M. C.; Caldas, M. P.. (2001) Resistência à mudança: uma visão crítica. *RAE - Revista de Administração de Empresas*. v. 41, n. 2, Abr./Jun. São Paulo.
- Instituto ethos de empresas e responsabilidade social. (2010). *Apresenta informações gerais sobre responsabilidade social e as ações do instituto*. São Paulo. Recuperado de <https://www.ethos.org.br/>
- Kroemer, K. H. E.; Grandjean, E.. (2007). *Manual de ergonomia: adaptando o trabalho ao homem*. 5 ed. São Paulo: Bookman.
- Lipp, M. N.; Malagris, L. N.. (2001) *Manejo do estresse*. São Paulo: Livro Pleno.
- Malhotra, N.K. (2012) *Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada*. 6. Ed. Porto Alegre: Bookman.
- Mansi, V.; Carramenha, B.; Paula, M.. (2017). *Comunicação com líderes e empregados*. Vol. 2. São Paulo: Cásper & Líbero. Recuperado de <https://casperlibero.edu.br/wp-content/uploads/2017/03/ComunicacaoLideres EEmpregados-II.pdf>.
- Marques, N. R.; Hallal, C. Z.; Gonçalves, M.. (2010) *Características biomecânicas, ergonômicas e clínicas da postura sentada: uma revisão*. *Fisioter. Pesqui.* vol.17 n. 3. São Paulo July/Sept..
- Mattar, Fauze Najib. (1997) *Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento*. 5. ed. São Paulo: Atlas.
- Ministério do Trabalho e Emprego (2002). *Norma Regulamentadora Nº 17*. DOU: Diário Oficial da União, Brasília, 06 jul. 1978. Recuperado de http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf.
- Moreira, S. G; Crema, G. G; Fioramonte, B. Y. S; Felix, S. S; (2013). *Estudo Ergonômico de Instalações de uma Instituição de Ensino Superior Pública*. A Gestão dos Processos de Produção e as Parcerias Globais para o Desenvolvimento Sustentável dos Sistemas Produtivos, Salvador, Bahia, Brasil.
- Muchinsky, P.. (2004) *Psicologia organizacional*. São Paulo: Thomson.
- Murilo, L.F. H, Morales, L.S.M. (2015) *Síndrome de Burnout*. *Med. leg. Costa Rica* vol.32 n.1 Heredia Jan./Mar.
- NBR ISO CIE 8995-1 – (2013). *Iluminação de ambientes de trabalho*. Recuperado de <https://pt.scribd.com/.../NBR-ISO-CIE-8995-1-2013-Iluminac-a-o-de-ambientes-de-tr...>
- NR 17 (2007). *Norma Regulamentadora: Ergonomia*. Recuperado de <http://www.trabalho.gov.br/images/Documentos/SST/NR/NR17.pdf>.
- Oliveira, P. L. M.; Bardagi, M. P.. (2010) *Estresse e comprometimento com a carreira em policiais militares*. *Boletim de psicologia*, vol. LIX, Nº 131: 153-166. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/bolpsi/v59n131/v59n131a03.pdf>.

- Piletti, D.; Borges, G. R.; Barros, I. C. R.. (2015) *Os princípios do cooperativismo e o trabalho em equipe em cooperativas de Garibaldi-RS*. Navus. v. 5, n. 4, p. 34 – 45, out./dez. Florianópolis – SC. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5213817.pdf>
- Ramalho, J.S.; Costa, L. S. (2017). Os Fatores Psicossociais de Risco na Atividade de Técnicos Superiores de Segurança no Trabalho. *Laboreal* vol.13 no.2 Porto dez.. Recuperado de http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-52372017000200004.
- Reis, A.L.P.P.; Fernandes, S.R.P.; Gomes, A.F. (2010). Estresse e fatores psicossociais. *Psicol. cienc. prof.* vol.30 no.4 Brasília dez. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932010000400004.
- Serafim, A. C. et al. (2012) *Riscos psicossociais e incapacidade do servidor público: um estudo de caso*. *Psicol. cienc. prof.* vol.32 no.3 Brasília.
- Serrão, J.C, Amadio, A.C (2007). *Contextualização da Biomecânica para a investigação do movimento: fundamentos, métodos e aplicações para análise da técnica esportiva*. *Rev. bras. Educ. Fís. Esp.*, São Paulo, v.21, p.61-85.
- Silva, H. D. et al.. (2011). *A ergonomia como fator de mudança na produção do trabalho humano*. XXXIX Congresso Brasileiro de Educação em Engenharia. 3 a 6 de out, Blumenau – SC. Recuperado de <http://www.abenge.org.br/cobenge/arquivos/8/sexoestec/art1842.pdf>.
- Silva, S. M. & Marques, P. H. (2013). *Pessoal não docente: identificação de fatores de risco psicossociais no desempenho laboral*. International Congress on Safety and Labour Market, Covilhã.
- Silveira, R.O, Cosner, A.F, Picon. P, Margis. R. (2003) *Relação entre estressores, estresse e ansiedade*. R. Psiquiatr. Abril.
- Siqueira, M. M. M., & Padovan, V. A. R. (2008). *Bases teóricas do bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho*. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 24(2), 201-209.
- Spector, P. (2003). *Psicologia nas organizações*. São Paulo: Saraiva.
- Tamayo, A. (2004). *Cultura e saúde nas organizações* (pp. 11-16). Porto Alegre: Artmed.
- Tamayo, A.; Lima, D.; Silva, A. V.. (2002) *Impacto do clima organizacional sobre o estresse no trabalho*. Trabalho apresentado no XXVI Encontro Nacional da ANPAD, Salvador, Bahia. Recuperado de <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad2002-cor-1624.pdf>.
- Teixeira, A. (2015). *Reconhecimento: mantenha o moral da equipe nas alturas, e os resultados também*. Recuperado de <https://endeavor.org.br/pessoas/reconhecimento/>.
- Teixeira, Enise Barth. (2009) *Pesquisa em administração* / Enise Barth Teixeira, Luciano Zamberlan, Pedro Carlos Rasia. – Ijuí : Ed. Unijuí. – 232 p. – (Coleção educação a distância. Série livro-texto). Recuperado de <http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/164/Pesquisa%20em%20administra%C3%A7%C3%A3o.pdf?sequence=1>

Vieira, P. (2017) *Relacionamento Interpessoal: Conceito e Importância*. Recuperado de <https://www.febracis.com.br> ›.

Weerdmeester. B, Dul. J. (2004). *Ergonomia Prática*. 2 ed.. São Paulo: Edgard Blucher.