



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP
Instituto de Ciências Exatas e Aplicadas
Curso de Engenharia de Produção



**SOBRECARGA DE TRABALHO DO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO EM FUNÇÃO
DE UMA REESTRUTURAÇÃO ORGANIZACIONAL NO SETOR ADMINISTRATIVO
DE UMA EMPRESA**

MARCOS VINÍCIUS FERREIRA OLIVEIRA

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
JOÃO MONLEVADE
DEZEMBRO/2018



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP
Instituto de Ciências Exatas e Aplicadas
Curso de Engenharia de Produção



**SOBRECARGA DE TRABALHO DO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO EM FUNÇÃO
DE UMA REESTRUTURAÇÃO ORGANIZACIONAL NO SETOR ADMINISTRATIVO
DE UMA EMPRESA**

MARCOS VINÍCIUS FERREIRA OLIVEIRA

Monografia apresentada ao curso de Engenharia de Produção da Universidade Federal de Ouro Preto como parte dos requisitos para a obtenção do Grau de Engenheiro de Produção.

Professor orientador: Gilbert Cardoso Bouyer

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
JOÃO MONLEVADE
DEZEMBRO/2018

O482s Oliveira , Marcos Vinicius Ferreira.
Sobrecarga de trabalho do técnico em administração em função de uma reestruturação organizacional no setor administrativo de uma empresa [manuscrito] / Marcos Vinicius Ferreira Oliveira . - 2018.

31f.:

Orientador: Prof. Dr. Gilbert Cardoso Bouyer.

Monografia (Graduação). Universidade Federal de Ouro Preto. Instituto de Ciências Exatas e Aplicadas. Departamento de Engenharia de Produção.

1. Ergonomia . 2. Trabalho . 3. Trabalho - aspectos psicológicos. I. Bouyer, Gilbert Cardoso . II. Universidade Federal de Ouro Preto. III. Título.

CDU: 331.101.1

Catálogo: ficha.sisbin@ufop.edu.br

ATA DE DEFESA

Aos 06 dias do mês de dezembro de 2018, às 09 horas, no Laboratório de Ergonomia deste instituto, foi realizada a defesa do Trabalho de Conclusão de Curso (ATV030) pelo aluno **MARCOS VINÍCIUS FERREIRA OLIVEIRA**, sendo a comissão examinadora constituída pelos professores: Isabela Carvalho de Moraes, Eva Bessa Soares e Gilbert Cardoso Bouyer. O aluno apresentou o trabalho intitulado: **"Sobrecarga de trabalho do técnico em administração em função de uma reestruturação organizacional no setor administrativo de uma empresa"**.

A comissão examinadora deliberou pela:

Aprovação

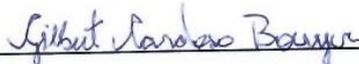
Aprovação com Ressalva - Prazo concedido para as correções: _____

Reprovação com Ressalva - Prazo para marcação da nova banca: _____

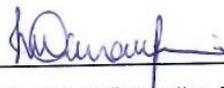
Reprovação

do aluno, com a nota 8,0. Na forma regulamentar e seguindo as determinações da Resolução COEP 05/2018 foi lavrada a presente ata que é assinada pelos membros da comissão examinadora e pelo aluno.

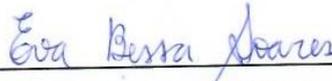
João Monlevade, 06 de dezembro de 2018.



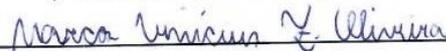
Gilbert Cardoso Bouyer
Professor Orientador



Professora Isabela Carvalho De Moraes
(Professora Convidada)



Professora Eva Bessa Soares
(Professora Convidada)



MARCOS VINÍCIUS FERREIRA OLIVEIRA

(Aluno)

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pela minha vida e por me dar forças todos os dias para seguir nessa caminhada.

Aos meus pais, José Jorge e Maria Aparecida, pelo apoio em todas as circunstâncias, pelo amor entregue todos os dias e por me incentivarem a sempre buscar a realização de meus sonhos.

Aos familiares pelo carinho e amizade em todos os momentos da minha vida.

Ao orientador, pela disponibilidade, contribuição e conhecimento transmitido para a realização deste trabalho.

Aos funcionários da empresa, pela disponibilidade e colaboração com a pesquisa deste trabalho.

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo compreender através de uma análise ergonômica da atividade, os constrangimentos das atividades de um técnico em administração sob condições de sobrecarga de trabalho em função de uma reestruturação organizacional do setor administrativo da organização. Foram analisadas a diferença entre o trabalho prescrito e o real, as dificuldades excepcionais e de rotina do serviço e quais as consequências para a saúde física e psicológica do trabalhador. Ao final, são sugeridas algumas medidas que visam a melhoria do ambiente laboral.

ABSTRACT

The present study aims to understand, through an ergonomic analysis of the activity, the constraints of the activities of a management technician under conditions of work overload due to an organizational restructuring of the administrative sector of the organization. We analyzed the difference between the prescribed and the actual work, the exceptional and routine difficulties of the service and what the consequences for the physical and psychological health of the worker. At the end, some measures are suggested that aim at improving the work environment.

LISTA DE ABREVIATURAS

AET – Análise Ergonômica do Trabalho

NR17 – Norma Regulamentadora 17

IEA – International Ergonomics Association

CBO – Classificação Brasileira de Ocupações

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Esquema geral da abordagem

Figura 2: Organograma antigo da Empresa F

Figura 3: Organograma atual da Empresa F

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
_1.1 Objetivos	12
__1.1.1 Objetivo Geral	12
__1.1.2 Objetivos Específicos	12
_1.2 Justificativa	12
2. REVISÃO DE LITERATURA	14
_2.1 Ergonomia	14
_2.2 Trabalho, Tarefa e Atividade	17
_2.3 Técnico Administrativo	18
3. METODOLOGIA	19
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	22
_4.1 A empresa	22
_4.2 Observações Abertas	24
__4.2.1 Sobrecargas de trabalho	24
__4.2.2 Complexidade dos serviços	25
__4.2.3 Assalto no trabalho	26
_4.3 Diagnóstico da Demanda	27
_4.4 Propostas de melhoria	28
5. CONCLUSÃO	30
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
ANEXOS	33

1. INTRODUÇÃO

O mercado está em constante evolução e, conseqüentemente, a competitividade entre as empresas aumenta a cada dia. Uma empresa que queira se manter competitiva perante as outras necessita ter uma produtividade que seja eficiente e reduza custos, porém, ao mesmo tempo deve garantir também boas condições de trabalho a seus colaboradores. Além disso, é necessário mantê-los motivados para a realização de suas atividades.

Um dos fatores que tem bastante influência na produtividade e competitividade entre as empresas é a qualidade do ambiente de trabalho. As grandes empresas do mundo usam a ergonomia como recurso para que possam garantir aos colaboradores essa desejada qualidade. Ao oferecer melhores condições de trabalho, através da ergonomia, é possível reduzir fatores como a fadiga e o estresse e, conseqüentemente, promover o aumento do bem-estar e da produtividade dos funcionários.

Podemos observar nos dias atuais uma crescente preocupação com a saúde do trabalhador, pois os riscos à saúde humana estão presentes em qualquer ambiente laboral. Pode-se citar como resultado dessa preocupação a Norma Regulamentadora 17 (NR17) em seu item 17.1 que procura estabelecer: “parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente” (MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, 2008)

Ao avaliar a jornada de trabalho de pessoas que trabalham em escritório, percebe-se a grande repetitividade de tarefas e ambientes inadequados que dificultam o desempenho do colaborador, trazendo como consequência a ineficiência nas atividades desenvolvidas. Desde condições estruturais como iluminação deficiente e mobiliário desconfortável, até condições psicológicas como pressão na execução de várias atividades ao mesmo tempo, tornam um escritório um ambiente com vários riscos à saúde e bem estar de um funcionário.

A avaliação ergonômica da atividade laboral de um técnico administrativo é importante para qualquer empresa, pois possibilita a adequação caso seja necessário e evita incidentes, acidentes e encargos trabalhistas que possam vir a ocorrer no futuro.

Percebe-se também pouca pesquisa sobre avaliação cognitiva e psicossocial com pessoas que trabalham em um escritório diariamente, como é o caso do técnico administrativo, função que geralmente todas as empresas possuem em seu quadro de funcionários.

A partir dessa ideia, buscamos desenvolver o presente estudo em uma empresa onde o

setor administrativo têm suas demandas bem nítidas e uma análise ergonômica do ambiente de trabalho será de grande serventia para a solução dos problemas.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo Geral

O objetivo geral do desenvolvimento deste trabalho foi realizar uma Análise Ergonômica do Trabalho (AET) e compreender os constrangimentos das atividades de trabalho de um técnico administrativo de uma empresa especialista em manutenção de equipamentos de cozinha industrial, afim de elucidar as dificuldades encontradas na execução da atividade laboral.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Conhecer o trabalho prescrito e real;
- Identificar a percepção dos funcionários sobre seu trabalho;
- Observar as adversidades do cotidiano na empresa estudada;
- Caracterizar o ambiente psicológico e psicossocial do setor;
- Detectar quais os constrangimentos enfrentados durante a execução das atividades e suas consequências;
- Ao final, propor medidas para possíveis melhorias.

1.2 Justificativa

A ergonomia tem como objetivo investigar e desenvolver recursos materiais e humanos que permitam resolver um problema apresentado a partir de uma demanda, e isso implica na necessidade de conhecer o trabalho e o ambiente aos quais os funcionários estão submetidos. Questões como: remuneração, limitação de espaço, condições físicas e ambientais para realizar a tarefa, perspectiva de crescimento na empresa e relacionamentos interpessoais são fatores que influenciam na qualidade de vida do indivíduo, gerando satisfação pessoal do mesmo e impactando de forma direta seu desempenho profissional. Assim, uma organização pode através de um estudo da ergonomia, identificar demandas e desenvolver soluções que possam aumentar a produtividade, tornando-a mais eficiente e conseqüentemente mais lucrativa, que é o objetivo

principal da grande maioria das atuais organizações.

Do ponto de vista da literatura, a pesquisa justifica-se pelo baixo número de estudos que visam compreender os constrangimentos das atividades de trabalho de profissionais da área administrativa.

Essa análise justifica-se também pela necessidade de adequações ergonômicas do trabalho no setor administrativo da empresa, visto que o setor sofreu redução do quadro de colaboradores e já possui um histórico de problemas que afetaram o bom desenvolvimento das atividades. Assim, buscamos com esse estudo sugerir melhores condições de trabalho e redução de danos à saúde física e mental dos colaboradores, e conseqüentemente melhores resultados quanto a execução de sua atividade e auto realização.

A pesquisa teve como ferramenta principal um modelo de uma AET que auxiliou na identificação de fatores de riscos ergonômicos organizacionais que abrangem a rotina de um técnico administrativo e suas atividades, consideradas à primeira vista simples, porém, ao analisarmos o histórico profissional do mesmo, constatamos alta complexidade em algumas tarefas devido aos modos como são executadas e à grande responsabilidade demandada para garantir o correto funcionamento da empresa.

2. REVISÃO DE LITERATURA

Nesta seção foi elaborado um referencial teórico dos temas relacionados ao trabalho, como: ergonomia, trabalho, análise ergonômica do trabalho e a profissão técnico em administração.

2.1 Ergonomia

Desde o surgimento da humanidade o ser humano criou ferramentas para o auxiliar em suas diversas atividades. De modo inconsciente, seus artefatos eram elaborados e fabricados de maneira que fossem adequados tanto para seus fins como também para o transporte e operação. Características como peso, tamanho, facilidade de operação e beleza eram levadas em consideração, contudo, não havendo conhecimento e técnicas suficientes para ajustar ao homem, então, os seus fins sobressaíam, resultando que o homem deveria se adaptar ao equipamento.

Após a Segunda Guerra Mundial, surgiu na Inglaterra o *Ergonomics Research Society*, uma sociedade de pesquisadores com o intuito de estudar o ambiente de trabalho, colocando em prática todo o conhecimento adquirido durante as duas guerras para melhorar as condições de vida dos trabalhadores, difundindo a ergonomia em nível mundial (IIDA, 1998).

Ainda segundo Iida (2005), ergonomia é a ciência e tecnologia que busca a adaptar de forma confortável o ambiente de trabalho ao homem, considerando as características de cada um, buscando evitar os riscos de lesões encontrados no ambiente de trabalho, sejam essas lesões sociais, psíquicas ou físicas. Para Evangelista (2013), ergonomia é o conjunto de estudos científicos voltados ao ser humano e seu trabalho e de relevância para concepção de instrumentos, aparelhos e máquinas que possam ser utilizados com segurança, potência e comodidade. Silva (2009) também apresenta sua visão quanto ao termo ergonomia como uma ciência com interesse nos aspectos inseridos na situação de trabalho e que abrange o ambiente físico, relacionamento interpessoal, manejo com as ferramentas e as situações que ocorrem entre o ser humano e seu trabalho.

Segundo Falzon (2007), a ergonomia busca gerar conhecimentos sobre os seres humanos durante a realização de uma atividade. Para ele, a ergonomia deve ter dois focos em uma análise, um no indivíduo e outro no desempenho das organizações.

A *International Ergonomics Association* (IEA) considera a ergonomia como uma

disciplina científica que busca compreender as interações entre os humanos e os demais elementos de um sistema, podendo ser abordada pelos aspectos físicos e cognitivos do indivíduo e ou pelos aspectos organizacionais da empresa. Ainda segundo a IEA (2001) é a profissão que através de métodos, teorias, princípios e dados busca projetar e otimizar o desempenho global do sistema e o bem-estar humano.

A ergonomia pode ser classificada de acordo com duas linhas de pensamento existentes. A primeira é denominada ergonomia clássica, também chamada de ergonomia dos fatores humanos, originada nos países de origem anglo-saxônica. A outra é a ergonomia contemporânea ou também chamada de ergonomia da atividade, originada nos países de língua francesa.

A ergonomia clássica trata as análises de ergonomia como problemas que podem ser solucionados pela engenharia com base em dados obtidos a partir de experimentos em laboratórios. A ergonomia dos fatores humanos pode ser definida como sendo o estudo que aplica os conhecimentos anatômico, fisiológico e psicológico para solucionar os problemas que surgem da relação entre o homem e sua atividade laboral, equipamentos e o ambiente. Assim, o enfoque clássico da ergonomia encontra-se voltado para os procedimentos e as tecnologias. O que importa são os aspectos físicos da relação homem-máquina, os quais serão dimensionados, discriminados e controlados. A necessidade de adaptação da máquina ao homem é o centro desta corrente ergonômica (MONTMOLLIN, 1990; MORAES; MONT'ALVÃO, 2000).

A ergonomia da atividade, por sua vez, não aborda o contexto de trabalho de forma isolada e totalmente sistemática. Detalhes mínimos que podem passar despercebidos numa abordagem puramente sistemática, tais como os gestos e os olhares dos operadores por exemplo, não são menosprezados. A ergonomia contemporânea tem o foco na análise em campo da atividade de operadores específicos em tarefas específicas, considerando os aspectos psicológicos do trabalho, tais como o entendimento da tarefa, a resolução de problemas, a fadiga mental, e a tomada de decisões. Os próprios trabalhadores participam diretamente do estudo descrevendo sua atividade. Não se procura mais melhorar o trabalho de anônimos, mas sim de indivíduos reais e identificados (DARSES; MONTMOLLIN, 2006; PEQUINI, 2007).

Segundo Tersac e Maggi (2004) *apud* Braatz (2009) os fundamentos que caracterizam a abordagem contemporânea são as variabilidades dos contextos, a diferenciação entre tarefa e atividade, e a atividade de regulação (representação e competência).

Guérin et al. (2006) caracterizam as diversas formas de variabilidades a que os indivíduos e as organizações estão expostos. Existem dois tipos de variabilidades, as normais e as incidentais. As organizações podem apresentar qualquer uma delas. As primeiras são aquelas consideradas até previsíveis, como a produção demandada durante o período de uma semana por exemplo. Já as incidentais são aquelas extraordinárias, que acontecem ao acaso, como por exemplo a quebra de uma máquina da linha de produção. Já os seres humanos apresentam variabilidades interindividuais e intraindividuais. As interindividuais são a respeito das diferenças naturais que existem entre os indivíduos, tais como altura e comunicação. As intraindividuais correspondem às mudanças acumuladas ao longo do tempo, como por exemplo aquisição de competência e experiência.

Assim, Dejours (2008) conclui que mesmo um trabalho seja realizado obedecendo todas as regras e seguindo os procedimentos relativos ao mesmo, não é possível obter a qualidade total seguindo fielmente as prescrições, pois os sistemas de produção não possuem estabilidade e as situações reais de trabalho estão sujeitas a imprevistos.

Conforme Iida (2005), a ergonomia possui três especialidades relevantes: a ergonomia física, a cognitiva e a organizacional. A primeira preocupa com a anatomia humana: a antropometria, a fisiologia, e a biomecânica; tem atenção direcionada à postura laboral, como os materiais são utilizados, se realizam movimentos repetitivos, os distúrbios dos músculos em função do trabalho, a saúde e a segurança laborativa. A segunda, ergonomia cognitiva, volta-se a atenção aos processos mentais, com a percepção da maneira de pensar e a resposta motora. Essa dá prioridade às tomadas de decisões, interação entre ser humano e equipamentos, estresse no trabalho, entre outros. Já a Ergonomia Organizacional, atua com parte sócio técnica, envolve as estruturas da empresa, os processos e suas políticas. Importa com os projetos, atividades grupais, gestão da qualidade, cultura organizacional, entre outros.

Segundo Evangelista (2013), a ergonomia quando aplicada ao trabalho de forma relevante na melhoria das condições laborativas, gera melhora na produtividade dos trabalhadores, evitam-se lesões devido a erros de postura e movimentos repetitivos, e há uma redução no número de licenças médicas.

Conforme Motta (2009), para alcançar suas metas, a ergonomia estuda várias concepções do comportamento do homem no trabalho e outros elementos importantes para o projeto. Entre eles estão o homem, a máquina, o ambiente, a informação, a organização e as consequências do trabalho. No homem, analisam-se as características físicas, fisiológicas, e sociais do funcionário de uma empresa; na máquina, a ajuda de ferramentas e instalações

utilizadas durante o trabalho; no ambiente, analisam-se as características do espaço físico em que atua o trabalhador (temperatura, luz, ruídos, etc.); na informação, as tomadas de decisões e a comunicação entre os elementos de um sistema; na organização, o conjunto dos elementos acima mencionados no sistema de produção como formação de equipes, horários, turnos; e, por fim, nas consequências do trabalho, entram informações de controle, como estudo de erros e acidentes, tarefas de inspeção, estudos sobre gastos de energia, estresse e fadiga. Assim, frente à este contexto, somado à concorrência no âmbito de trabalho, as empresas devem ter preocupação com a saúde de seus funcionários, pensando no bem estar dos indivíduos e, conseqüentemente, na sua capacidade de produção.

2.2 Trabalho, Tarefa e Atividade

Ao longo da história, o trabalho sempre esteve presente na vida do indivíduo. Atualmente, mudanças intensas ocorreram no processo de trabalho em função do desenvolvimento tecnológico. Essas mudanças trouxeram desafios em relação ao entendimento dos fenômenos que afetam o trabalho dos indivíduos. Nesse contexto, Abrahão e Pinho (2002) destacam esse processo de transformações no trabalho, em função dos avanços tecnológicos que levaram ao surgimento de um novo olhar para compreender a relação do indivíduo com seu trabalho. Trata-se de uma transformação que diz respeito à condição laboral, que nada mais é do que a Ergonomia, uma abordagem do trabalho e suas interações no contexto tecnológico e social.

O trabalho consiste em um conjunto de tarefas que são realizadas para a produção de um produto ou serviço. De acordo com a literatura, o trabalho apresenta duas classificações: trabalho real e trabalho prescrito. O prescrito são instruções repassadas, de forma antecipada, de como deve ser a realização das tarefas. Ele é baseado no conhecimento, regras, objetivos e informações da organização sobre quais são as melhores condições para realizar a tarefa. Se assemelha a um manual de instruções. Já o trabalho real é a atividade que o trabalhador realiza de fato, com todas suas maneiras de lidar com os imprevistos e buscar formas mais fáceis de realizar a atividade. (GUÉRIN et. al, 2001)

Na abordagem da ergonomia de atividade há um grande foco na diferença entre tarefa e atividade. Tarefa é aquilo definido em acordo verbal ou escrito entre o empregador ou supervisor de área com o operador. Em organizações mais comuns como as que possuem clássicas linhas de montagem, a tarefa é definida em procedimentos descritos em manuais, com

o uso de regras para manter o controle de todos aspectos, ou seja, é o trabalho prescrito. A atividade, porém, é aquilo que verdadeiramente o colaborador faz, o já citado trabalho real. A distância entre a tarefa e a atividade varia em cada caso. O que define realmente como o indivíduo trabalha, ou seja, o trabalho real, é a forma como a tarefa prescrita é entendida pelo mesmo, a importância e o interesse que ele tem em relação ao seu trabalho naquele determinado momento da sua vida, os resultados que a tarefa ou ele próprio impõe a si, os meios que dispõe para agir e seu estado de saúde físico ou psicológico naquele momento (MACEDO, 2012).

Porém, quando há uma perturbação do estado interno de forma que as normatizações dos modos de operação não sejam suficientes, o trabalhador fará o que lhe for possível para ainda assim alcançar os resultados esperados. Para preservar sua saúde, o indivíduo, sempre que possível, buscará executar alterações nos objetivos e meios de produção de menor importância. No entanto, não havendo essa possibilidade de alteração, ou seja, havendo constrangimentos, ele irá alcançar os resultados às custas da deteriorização de seu estado interno (GUÉRIN et al. 2001).

Quando houver constrangimentos que acentuam as más condições de trabalho, posteriormente haverá uma sobrecarga que afetará o estado interno do indivíduo como também os resultados desejados pela organização (GUÉRIN et al. 2001).

2.3 Técnico Administrativo

De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), documento que codifica, nomeia os títulos e descreve as características das profissões no Brasil, a ocupação técnico em administração está inscrita com o código 3513-05 e descrita como:

Controlam a rotina administrativa, Realizam atividades em recursos humanos e intermedeiam mão-de-obra para colocação e relocação. Atuam na área de compras e assessoram a área de vendas. Intercambiam mercadorias e serviços e executam atividades nas áreas fiscal e financeira (CBO, 2002).

Assim, de acordo com essa descrição que ilustra qual é o trabalho prescrito de um profissional técnico da área administrativa, podemos através das observações, conversas e entrevistas comparar com as atividades realmente desenvolvidas pelo indivíduo que será analisado nesse estudo.

Na empresa estudada, o colaborador analisado possui o cargo de técnico em administração e o pré-requisito exigido na contratação foi ser formado em um curso técnico de formação na área administrativa.

3. METODOLOGIA

O presente trabalho caracteriza-se como uma pesquisa de abordagem qualitativa com base na Análise Ergonômica do Trabalho do modelo proposto por Guérin et al. (2001) e foi realizada em uma empresa prestadora de serviços de manutenção em equipamentos de cozinha industrial, localizada na cidade de Itabira no estado de Minas Gerais. A pedido do proprietário, a identidade da mesma será preservada. Para a realização desta análise foram feitas entrevistas semiestruturadas informais (Anexo I) com os colaboradores do setor administrativo a fim de conhecer a complexidade de seu trabalho e as cargas aos quais estão expostos no seu dia-a-dia, sejam elas físicas, psíquicas e cognitivas; e quais as consequências para o trabalhador em decorrência dessas cargas.

Foram realizadas quatro visitas à empresa para os primeiros contatos com os trabalhadores do setor e análises iniciais da situação a ser estudada. Todas as informações obtidas foram analisadas para um melhor entendimento de como as atividades laborais influenciam direta ou indiretamente para o desgaste físico e emocional dos trabalhadores, e como eles lidam com as variabilidades existentes na rotina de trabalho.

Para Wisner (2004), a AET tem o objetivo de analisar a complexibilidade das atividades de trabalho e como elas são percebidas pelos operadores, pois são os sujeito ativo do processo produtivo. Com isso buscar uma adequação que satisfaça a maioria dos operadores submetidos as atividades analisadas.

Segundo Guérin et. al. (2001) a ação ergonômica decorre de uma demanda que é analisada e pode ser reformulada para então dar forma a uma proposta de ação feita pelo pesquisador. O mesmo deve compreender o funcionamento da empresa e realizar observações no ambiente de trabalho, visualizando as interações do homem com a atividade e suas estratégias, a fim de formular hipóteses de situações para posteriormente estabelecer um diagnóstico local útil a empresa.

A figura 1 a seguir é um esquema de como deve ser elaborada a análise de ação ergonômica proposta por Guérin et. al. (2001), que segundo os mesmos, apesar de cada ação ergonômica possuir características próprias, existe um método de estruturação da análise.

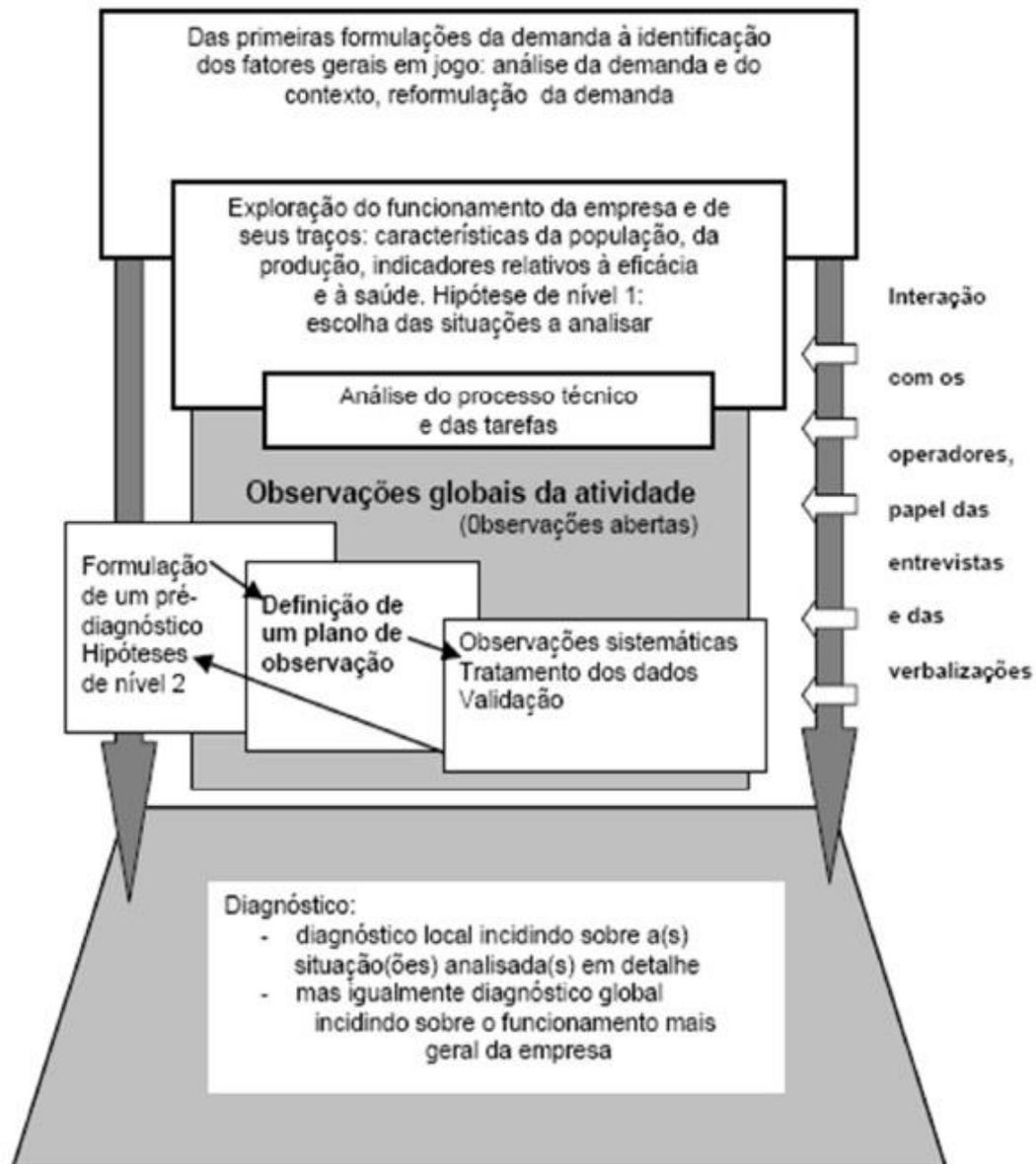


Figura 1: Esquema geral da abordagem

Fonte: Guérin et. al. (2001)

Demanda inicial : A demanda inicial é a necessidade de transformar o trabalho a fim de atender o que é estabelecido pela ergonomia. Esta pode partir de diversos interlocutores, como operadores, gerência, setor de recursos humanos, engenheiros de segurança do trabalho, entre outros. O ergonomista neste ponto tem a função de compreender a real necessidade da demanda.

Análise da empresa: Nesta etapa, o ergonomista conhece a empresa como um todo a fim de ter uma noção geral do seu funcionamento.

Hipóteses de nível I: As hipóteses de nível I podem ser reformuladas a partir do melhor

conhecimento da empresa, dessa maneira é possível escolher a situação de trabalho a ser analisada em detalhe.

Reformulação da demanda : A demanda é reformulada quando necessário para atender a real necessidade de transformação do trabalho.

Observações abertas: Nesta parte o ergonomista deve buscar estratégias para compreender melhor a diferença entre a tarefa prescrita e a atividade do operador.

Hipóteses de nível II: As segundas hipóteses funcionam como um pré diagnóstico da situação de trabalho, e deve seguir um formato do tipo “parece que, X situação de trabalho leva o operador a ter a consequência Y”. É buscar entender o que leva o colaborador a agir de maneira diferente em determinadas situações e através do plano de observação e tratamento de dados validar essa hipótese.

Plano de observação: O ergonomista deve verificar e confirmar as suas hipóteses por meio de registros de informações e explicações fornecidas pelos operadores com o intuito de finalizar a Análise Ergonômica do Trabalho (AET).

Diagnóstico local: Este último permitirá a constatação dos reais problemas encontrados na situação de trabalho para que as medidas corretivas sejam tomadas e as devidas mudanças sejam feitas.

A construção da ação ergonômica do trabalho do presente estudo iniciou-se pela formulação da demanda inicial, que partiu da gerência da empresa juntamente com o autor trabalho. A partir disso, iniciou-se o estudo para compreensão do contexto de trabalho através da análise da empresa e observações afim de obter uma hipótese de nível I. Logo após, através de entrevistas semiestruturadas, pesquisas de literaturas, observações abertas e verbalizações com o sujeito de estudo, foram identificadas as hipóteses de nível II que posteriormente foram verificadas e confirmadas através das explicações e informações obtidas. Por fim, o diagnóstico local útil constata os problemas encontrados e sugere as medidas corretivas que devem ser adotadas.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 A empresa

Nesse estudo a empresa será denominada como Empresa F. A Empresa F foi fundada em 1998, na cidade de Itabira em Minas Gerais, atuando no ramo de manutenção em equipamentos de refrigeração residencial e comercial sob gerencia de dois sócios. Alguns anos depois, a empresa passou por mudança de propriedade e atuação, passando a ser comanda por somente um dos sócios e a atuar exclusivamente executando serviço de manutenção preventiva e corretiva em equipamentos desenergizados de cozinha industrial, limpeza de sistemas de exaustão e manutenção em refrigeração industrial.

A Empresa F teve um crescimento durante os vinte anos de atuação e se consolidou no mercado da região. Porém, atualmente devido à crise econômica que assola o país, foi necessário reduzir seu quadro de funcionários, passando a possuir em sua equipe seis funcionários divididos nos níveis de diretoria, administrativo e operacional. A empresa é gerenciada pelo próprio dono que também atua em conjunto no operacional, as demais funções administrativas eram exercidas pelo técnico administrativo juntamente do assistente administrativo, porém foi necessário reduzir o quadro de colaboradores ocasionando na demissão do assistente. O setor operacional conta com dois funcionários para realizar as manutenções preventivas e/ou corretivas na região de Itabira e cidades próximas, e dois funcionários para atender a região de Belo Horizonte, tendo o dono da empresa atuação operacional em todas as cidades que prestam serviço. Em seu portfólio de clientes na qual presta serviço constam: Vale S/A, Gerdau, Arcelor Mittal, AngloGold, Fiat e outras pequenas empresas.

A figura 2 ilustra o organograma da Empresa F antes da redução de funcionários:

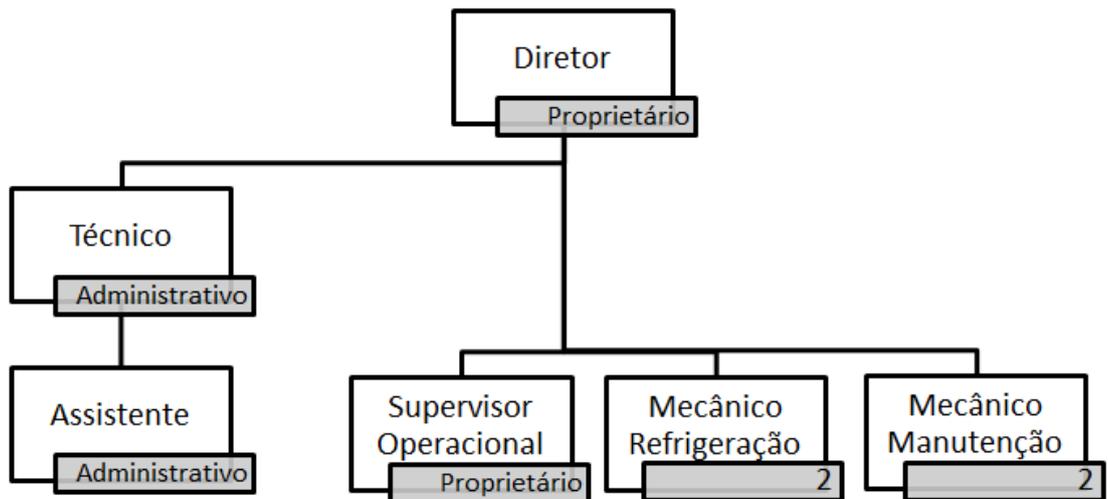


Figura 2: Organograma antigo da Empresa F

Fonte: Elaborada pelo autor

Porém, com a necessidade da redução de custos, o cargo de assistente administrativo foi extinto com a demissão do colaborador. Assim, o cargo de técnico administrativo passou a acumular as funções de assistente e o organograma atual da empresa é ilustrado na figura 3 a seguir.

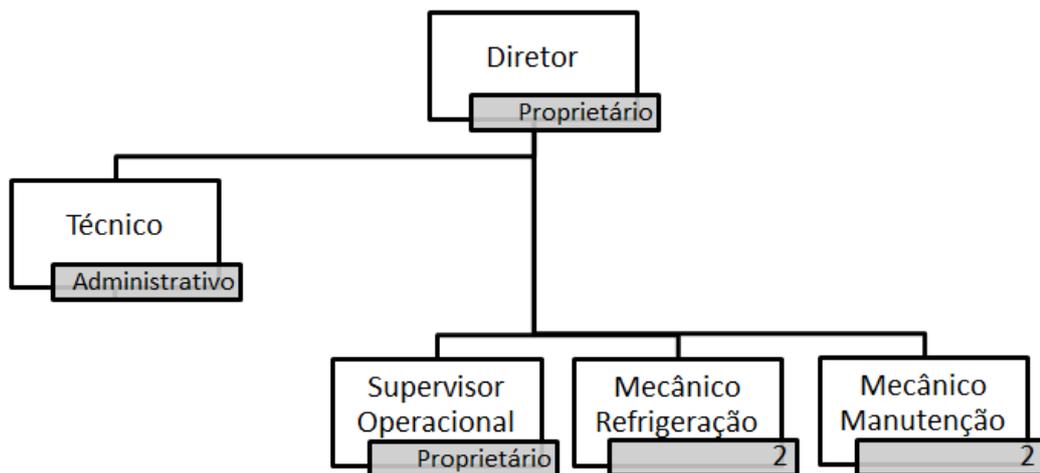


Figura 3: Organograma atual da Empresa F.

Fonte: Elaborada pelo autor.

Desse modo, tem-se como hipótese de nível 1 a atividade laboral realizada pelo técnico administrativo em seu ambiente de trabalho.

4.2 Observações Abertas

O técnico administrativo é o colaborador que possui maior conhecimento das atividades do setor. Existe um gerente que possui algum conhecimento, porém, como ele também atua no setor operacional, não consegue acompanhar as atividades administrativas em tempo integral.

4.2.1 Sobrecargas de trabalho

Com a recente demissão do assistente, o técnico administrativo passou a ser responsável por todas as tarefas do setor, como: atendimento de telefone, e-mail, orçamentos, agendamento de treinamentos e inspeções, elaboração/conferência/envio de programas de manutenção preventiva, emissão de nota fiscal, pagamentos diversos, elaboração de cronograma de visitas, elaboração de relatórios, cotação de preços, controle e elaboração de documentação exigida por contratantes. Desse modo, temos uma hipótese de nível 2, onde o aumento de atividades faz com que o técnico tenha mais serviços a serem realizados no mesmo tempo de antes, sobrecarregando-o durante a jornada de trabalho. Esse aumento de atividades causa estresse e cansaço mais pertinentes ao mesmo. Além disso, como relatado pelo colaborador, as tarefas têm sofrido atrasos até a conclusão das mesmas.

Quando eu tinha o auxílio de um assistente, as tarefas eram divididas de acordo com as respectivas funções e a gente conseguia ter uma janela de tempo suficiente para realizar as atividades. Fora que um poderia cobrir o outro em caso de falta. Além disso, era uma companhia no dia-a-dia para poder conversar. Agora tem dias que infelizmente eu não consigo realizar as tarefas planejadas para o dia. Nesses dias que sinto um estresse maior durante e após a jornada de trabalho. (Verbalização espontânea colhida em entrevista – Técnico administrativo participante da pesquisa)

Segundo Ballone (2001), o estresse é responsável por produzir alterações na composição química e estrutural do organismo humano. Algumas alterações são importantes para adaptação à determinadas situações e defesa contra agentes agressores, porém, outras são causadoras de danos. O estresse relatado pelo colaborador é proveniente da sobrecarga de atividades do trabalho e acaba sendo uma tensão que ele não tem como sentir apenas no ambiente laboral. Assim, após um dia de trabalho estressante essa tensão o acompanha em sua vivência familiar.

Como pode se entender através da verbalização do técnico e das observações, a maioria dos dias ele exerce um trabalho solitário no escritório, pois o gerente passa a maior parte do tempo em atividades operacionais. Ou seja, o fato da redução do quadro de pessoal não afeta apenas na sobrecarga de tarefa, mas também no sentimento de solidão e a ausência de outra

pessoa para ter conversas aleatórias paralelas aos assuntos de trabalho. Em rotinas de serviços repetitivos e cansativos, como o relatado, ter momentos de interação e descontração com outras pessoas pode ser uma “válvula de escape” da tensão proveniente da rotina de trabalho.

4.2.2 Complexidade dos serviços

Outro fator que colabora ainda mais para a complexidade das tarefas é que muitos dos serviços são feitos via telefone. Muitas vezes é necessário que sejam feitos relatórios para os contratantes sobre a execução do serviço. Como a empresa possui dois funcionários do setor operacional locados na cidade de Belo Horizonte, as informações relativas ao serviço que foi prestado são repassadas por telefone para que o técnico possa fazer os relatórios. Depois de feitos, os relatórios são enviados ao mecânico que executou a atividade para a conferência. Caso as informações estejam corretas o relatório está pronto para ser direcionado a contratante, senão, é necessário fazer correções. Desse modo, temos outra hipótese de nível 2, onde a comunicação entre os funcionários sofre perdas devido ao canal de comunicação utilizado, afetando diretamente nos níveis de re-trabalho. Como é sabido, existe uma diferença entre o trabalho prescrito e o que realmente foi realizado, assim, repassar as informações de um trabalho real apenas com o auxílio de um telefonema é difícil, pois exige algum conhecimento de manutenção mecânica do técnico administrativo.

Existem situações que eu sinto dificuldade em escrever um relatório com as atividades realizadas pelos mecânicos, sem ver os equipamentos e entender qual foi a falha, apenas com o auxílio da ligação por telefone fica mais difícil a interpretação da situação. Por isso eles conferem antes de eu enviar para os clientes. (Verbalização espontânea colhida em entrevista – Técnico administrativo participante da pesquisa)

Esse é um caso onde se pode entender a diferença entre a tarefa e a atividade, o trabalho prescrito e o real. De acordo com a descrição da CBO, exposta na revisão de literatura, o profissional técnico em administração não necessita ter conhecimentos na área de mecânica, porém foi necessário que o mesmo buscasse entender, com o auxílio do colegas de trabalho, sobre o assunto. Ele teve de conhecer as peças e equipamentos e suas respectivas funções para poder descrever, de forma escrita, o serviço que o setor operacional estava prestando.

Algumas contratantes exigem documentos relacionados a saúde e segurança do trabalho. Como a Empresa F não é obrigada a possuir um técnico dessa área, coube ao técnico administrativo aprender sobre as adequações e o correto preenchimento dos documentos

necessários para aprovar a execução do serviço. Assim, temos mais uma hipótese de nível 2, pois além da sobrecarga de trabalho já mencionada, o técnico administrativo é obrigado a ir além do seu trabalho prescrito buscando conhecimento de outra função para poder manter a Empresa F apta a prestar os serviços. Como relatado pelo mesmo, esse tempo em que faz buscas para aprender sobre as normas de saúde e segurança acaba “atrapalhando” a realização das atividades de rotina. Para o colaborador toda vez que devem ser feitas alterações de saúde e segurança é um período de tempo em que ele se sente mais estressado por ter que sair da zona de conforto das atividades atribuídas ao seu cargo para buscar solução de problemas de outra área do conhecimento.

Às vezes acontece de ter que possuir um novo treinamento de segurança ou uma alteração de documento para os mecânicos poderem acessar a área operacional de uma das contratantes justamente em uma semana que o serviço normal aqui está mais apertado. Aí tenho que parar tudo para poder resolver essas pendências. Isso causa um estresse por saber que vai acumular serviços para depois. (Verbalização espontânea colhida em entrevista – Técnico administrativo participante da pesquisa)

Esse é outro caso onde se evidencia a diferença entre o trabalho prescrito e o real. O técnico em administração não necessita ter conhecimentos na área de saúde e segurança do trabalho, porém nessa situação estudada, se faz necessário ao colaborador que vá além do que é seu dever para poder prestar o serviço de forma bem sucedida. Por isso, é de grande importância em uma análise ergonômica considerar qualquer diferença existente, mesmo que seja mínima ao olhar do ergonomista, pois só assim pode se entender o tamanho da distância entre a tarefa e a atividade.

Esses desvios na função podem gerar estresse para o indivíduo conforme Vieira, Guimarães e Martins (1997) que definiram estresse como “qualquer demanda interna ou social que requer do indivíduo um reajuste de seu padrão de comportamento habitual”. Assim, toda vez que o ser humano é obrigados a sair de um padrão de comportamento ou uma “zona de conforto”, isso gera um estresse ao indivíduo.

4.2.3 Assalto no trabalho

Após sete anos de trabalho na Empresa F, o técnico administrativo foi vítima de um assalto, no qual o assaltante estava armado, no escritório da empresa, durante a jornada de trabalho. Esse fato trouxe danos emocionais, os quais conduziram a um pedido de demissão por

parte desse trabalhador. O funcionário ficou 3 meses desligado, porém, por possuir grande conhecimento da gestão administrativa da empresa e a não adequação do substituto, ele recebeu um convite para voltar a trabalhar para a Empresa F. Atualmente, como o colaborador trabalha a maior parte do tempo sozinho no escritório e devido ao assalto sofrido, por medida de segurança, foi tomada a decisão de trabalhar com as portas fechadas. Com isso, surge outra hipótese de nível 2, pois a situação de assalto vivenciada trouxe ao colaborador uma sensação de medo que segundo ele, antes do fato ocorrido, nunca tinha sentido.

Este bairro é muito tranquilo, a gente nunca teve conhecimento de assalto a nenhuma das casas daqui. Parece que o assalto ao escritório foi o primeiro. Agora eu sinto medo de ficar aqui com as portas abertas. Sempre que alguém chama na porta é uma situação tensa. Tento conversar com a pessoa antes de abrir, ouvir a voz e vê se reconheço. Já aconteceu de eu dispensar a pessoa sem nem mesmo abrir a porta. (Verbalização espontânea colhida em entrevista – Técnico administrativo participante da pesquisa)

Uma situação de assalto não é comum para profissionais que trabalham em escritórios, geralmente não é um risco tão grande comparado a outras profissões. Segundo o próprio colaborador essa situação nunca tinha sido nem considerada antes de ocorrer o fato. Em uma das visitas à empresa ele disse: *“esses tempo todo trabalhando aqui nunca tinha pensado que poderia ter um assalto comigo.”* Fato é que após o ocorrido o sujeito estudado tem um trauma e sente medo de acontecer novamente, por isso adotou a medida de trabalhar de portas trancadas.

Existem algumas situações em que há relação causal entre o trabalho e o estado de estresse pós-traumático, entre elas: “dificuldades físicas e mentais relacionadas ao trabalho; reação após acidente do trabalho grave ou catastrófico, ou após assalto no trabalho; circunstância relativa às condições de trabalho” (BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE NO BRASIL, 2001, p. 181-182).

É necessário um tratamento desse medo, pois segundo o mesmo, foi um dos fatores que o motivou a pedir demissão logo após o incidente. Em alguns casos essas situações causam um trauma tão grande ao indivíduo que conseqüentemente gera um adoecimento ao mesmo.

4.3 Diagnóstico da Demanda

Durante o período de observações e entrevistas, o funcionário expôs que todo o acúmulo de tarefas e a insegurança são os fatores que o incomodam muito ocasionando sobrecargas

físicas, mentais e cognitivas. Segundo o mesmo, as atividades o sobrecarregam muito por conta da variabilidade dos serviços a serem realizados. De acordo com a prioridade de uma nova atividade solicitada, é necessário pausar as demais ou até mesmo alternar entre dois ou mais serviços, como por exemplo: produzir um relatório, atender ligações e emitir uma nota fiscal ou cotar preços e sair para fazer pagamentos externos.

Com as observações e entrevistas (Anexo I) foi possível constatar que as demandas desse estudo de caso são a complexidade, a variabilidade das atividades e a falta de segurança quanto a integridade física e psicológica ocasionada por fatores citados anteriormente.

4.4 Propostas de melhoria

Nesta última fase da AET, sugere-se melhorias para os postos analisados com objetivo de melhorar as condições de trabalho e satisfação dos empregados.

A partir do estudo realizado e em posse de informações coletadas através de observações, dados fornecidos pelo colaborador do setor e as pesquisas bibliográficas, foi possível identificar que são necessárias a implantação de melhorias a fim de garantir melhores condições de trabalho e satisfação dos funcionários diante as dificuldades encontradas na execução das atividades. A partir disso, são apresentadas algumas sugestões de melhorias que estão citadas a seguir.

Quanto ao quesito de segurança, como o funcionário passou por um período onde tinha a companhia de um assistente e trabalhava com as portas do escritório abertas, a adaptação ao cenário atual que as mudanças citadas no estudos trouxeram, fez com que o colaborador tivesse um desgaste emocional extra além do gerado pela rotina de trabalho. Como constatado pelas entrevistas (Anexo I) feitas com o técnico e o gerente, a realização das atividades laborais com as portas do escritório fechadas tem sido a melhor alternativa, porém, sugere-se como uma proposta de melhoria a instalação de um sistema de câmeras de segurança e interfone na parte externa do escritório, a fim de que o colaborador possa ter visão e comunicação com quem se encontra na parte de fora, aumentando a segurança e diminuindo assim as chances de um outro assalto.

Em relação à complexidade, variabilidade e sobrecarga das atividades do cargo como a Empresa F não possui condições atualmente de manter um assistente administrativo em seu quadro de funcionários, fica sob a responsabilidade do técnico a execução das atividades. Sugere-se cinco propostas de melhoria a seguir:

- a) Valorização do colaborador:* como o mesmo possui mais atividades a serem feitas, seria justo uma melhoria no salário a fim de valorizar e motivá-lo a continuar trabalhando.
- b) Horas exclusivas:* separar uma hora da jornada de serviço exclusivamente para as atividades que exigem maior atenção, de modo que o técnico não tenha obrigação de atender um telefonema nesse horário, por exemplo.
- c) Consultoria de saúde e segurança:* buscar consultoria de um técnico em saúde e segurança para auxiliar nas documentações relativas ao setor, de modo que diminua a carga de serviço de responsabilidade do técnico administrativo.
- d) Maior uso de tecnologia para execução dos serviços financeiros:* dar mais liberdade a colaborador ao acesso às contas da empresa a fim de que ele possa efetuar pagamentos através da internet e outros, reduzindo assim o tempo com serviços externos de pagamentos.
- e) Acompanhamento psicológico:* Incentivar o funcionário a buscar um psicólogo e fazer uma terapia, de modo que possa contornar o trauma sofrido pelo assalto e os desgastes relativos ao trabalho.

5. CONCLUSÃO

É um dos deveres do profissional de engenharia de produção ter conhecimento e compreender os processos industriais e organizacionais nos quais está inserido, a fim de, buscar o aumento da produtividade e lucratividade da empresa. Além disso, a organização do trabalho é uma das competências que o engenheiro de produção deve possuir juntamente com os conhecimentos de ergonomia para obter organização e qualidade nos ambientes laborais por ele controlados. Assim, criar estratégias para proporcionar melhores condições de trabalho aos funcionários, garantindo a segurança e o bem-estar, e conseqüentemente aumentando o grau de satisfação pessoal é uma das formas mais efetivas de alcançar o aumento da produção.

Saber analisar as dificuldades que os colaboradores enfrentam no dia-a-dia de modo que promova medidas para a solução dos problemas originados no desenvolvimento das atividades, contribui de forma efetiva para a melhoria dos processos em geral. A Análise Ergonômica do Trabalho é uma das ferramentas que auxilia o engenheiro de produção nessa tarefa.

Baseado na coleta e análise dos dados e informações referentes ao trabalho exercido pelo técnico administrativo, foi possível perceber que sua atual atividade é realizada sob condições adversas à saúde física e mental. Pôde-se reconhecer e explorar as principais dificuldades encontradas para a realização das atividades, que são decorrentes da sobrecarga de tarefas a serem realizadas durante uma jornada de trabalho. Além disso, foi possível constatar que a variabilidade das tarefas é outro fator que causa incômodo ao técnico administrativo. A AET viabilizou as propostas de sugestões de melhoria que amenizassem o efeito dessas dificuldades sobre o bem-estar e desempenho do colaborador.

Como sugestão para pesquisas futuras, recomenda-se um estudo mais aprofundado sobre os danos psicológicos decorridos das dificuldades encontradas para a execução das atividades que possam influenciar no desempenho de trabalhadores do setor administrativo. Buscar na psicologia do trabalho quais as conseqüências desses danos ao longo do tempo para profissionais desse setor. Atualmente o trabalho executado em escritórios tem evoluído na medida dos avanços tecnológicos, assim, a realização de uma futura análise ergonômica do trabalho nesse contexto pode se tornar interessante.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRAHÃO, J. & PINHO, D. **As transformações do trabalho e desafios teórico-metodológicos da Ergonomia.** Estudos de Psicologia, 2002, 7 (número especial), 45-52.

BALLONE, G.J. **Estresse: em geral e no trabalho.** Curso de Psicopatologia. 2001 Disponível em: <<http://www.psiqweb.med.br/cursos/stress3.htm>> . Acesso em: 03/08/2018

CBO (Classificação Brasileira de Ocupações) **Técnico em administração.** Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>> Acessado em 02 de novembro de 2018.

DEJOURS, C. **A avaliação do trabalho submetida à prova do real.** São Paulo: Blucher, 2008.

EVANGELISTA, Roany Alves. **Melhoria da qualidade de vida do trabalhador praticante de ginástica laboral.** Monografia de graduação em educação física, da Universidade Federal de Rondônia, 2013.

FALZON, P. **Ergonomia.** São Paulo: Edgard Blucher, 2007.

GUÉRIN, F. et al. **Compreender o Trabalho para Transformá-lo: A prática da Ergonomia.** 1ª ed. São Paulo: Blucher, 2001.

IEA - **INTERNATIONAL ERGONOMICS ASSOCIATION.** What is ergonomics? Disponível em: <<http://www.iea.cc/>>. Acesso em: 13/09/2018.

IIDA, I. et al. **Ergonomia: projeto e produção.** 2ª ed. São Paulo: Blucher, 2005.

MACEDO, Wellington Fernando. **Intervir, um sistema de apoio e gestão à atividade de ergonomia nas empresas.** 2012 Disponível em: <<https://repositorio.ufscar.br/bitstream/handle/ufscar/3697/4308.pdf?sequence=1>> Acesso: 28 de outubro de 2018.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE NO BRASIL. **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde.** Brasília: Ministério da Saúde, 2001.

MOTTA, Fabrício Valentim. **Avaliação ergonômica de postos de trabalho no setor de pré impressão de uma indústria gráfica.** Monografia de curso da Engenharia da produção.MG: 2009.

MTE (Ministério do Trabalho e Emprego). **Manual de aplicação da Norma Regulamentadora nº 17.** 2ª Ed. Brasília: MTE, SIT, 2002. 101 p.

MTE (Ministério do Trabalho e Emprego). **NR 17 (Norma Regulamentadora 17). Ergonomia.** Disponível em: <<http://trabalho.gov.br/seguranca-e-saude-notrabalho/normatizacao/normas-regulamentadoras/norma-regulamentadora-n-17-ergonomia>>. Acessado em: 17 de agosto de 2018.

MONTMOLLIN, M. **A Ergonomia.** Lisboa: Instituto Piaget, 1990.

MORAES, A; MONT' ALVÃO, C. **Ergonomia: conceitos e aplicações.** 2 ed. Rio de Janeiro: 2AB, 2000.

SANTOS, J; SANTOS, M. Descrevendo o Estresse. 2005 Disponível em: <<http://periodicos.ifpb.edu.br/index.php/principia/article/viewFile/312/269>> Acesso: 22 de setembro de 2018.

SILVA, et al. **Relacionamento interpessoal no contexto organizacional.** 2007 Disponível em: <http://www.convibra.com.br/2008/artigos/289_0.pdf> Acesso: 30 de agosto de 2018.

TERSAC, G. MAGGIB. **O trabalho e a abordagem ergonômica.** In: DANIELLOU, F. (Org.). **A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos.** São Paulo: Edgard Blücher, 2004, p. 79-104.

VIEIRA, Carlos Eduardo Carrusca. **O nexo causal entre transtorno de estresse pós-traumático e trabalho: controvérsias acerca do laudo de uma perícia judicial.** 2009 Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbso/v34n120/06v34n120.pdf>> Acesso em: 08 de novembro de 2018.

VIEIRA, L. C.; GUIMARÃES, L. A. M.; MARTINS, D. de A. **O estresse ocupacional em enfermeiros.** In: GUIMARÃES, L. A M; GRUBITS, S. **Série Saúde Mental e Trabalho.** São Paulo: Editora Casa do Psicólogo, 1999. V.1. p209- 228.

WISNER, A. **Questões Epistemológicas em Ergonomia e em Análise do Trabalho.** In: DANIELLOU, F. et al. **A Ergonomia em Busca de Seus Princípios - Debates Epistemológicos.** São Paulo: Blucher, 2004.

ANEXOS

ANEXO I

Roteiro de entrevista realizada com o profissional

Função:

Idade:

Formação:

- 1- Como é a rotina de trabalho?
- 2- Quanto tempo de descanso?
- 3- Quais as principais dificuldades encontradas no dia-a-dia?
- 4- Quais as condições do posto de trabalho?
- 5- Já sofreu algum acidente relativo ao trabalho?
- 6- Adquiriu alguma doença relativa ao trabalho?
- 7- Como se sente ao final de um dia de trabalho?

TERMO DE RESPONSABILIDADE

O texto do trabalho de conclusão de curso intitulado “Sobrecarga de trabalho do técnico em administração em função de uma reestruturação organizacional no setor administrativo de uma empresa.” É de minha inteira responsabilidade. Declaro que não há utilização indevida de texto, material fotográfico ou qualquer outro material pertencente a terceiros sem o devido referenciamento ou o consentimento dos referidos autores.

João Monlevade, 17 de janeiro de 2019.

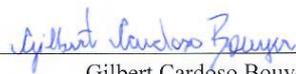


Marcos Vinícius Ferreira Oliveira

TERMO DE CONFORMIDADE

Certifico que o aluno (a) Marcos Vinicius Ferreira Oliveira, matrícula 11.2.8163, autor do trabalho de conclusão de curso intitulado "Sobrecarga de trabalho do técnico em administração em função de uma reestruturação organizacional no setor administrativo de uma empresa.", efetuou as correções sugeridas pela banca examinadora e que estou de acordo com a versão final do trabalho.

João Monlevade, 17 de janeiro de 2019.



Gilbert Cardoso Bouyer