

XIII SIMPEP - Bauru, SP, 6 a 8 de Novembro de 2006

A contribuição da ergonomia para a qualidade de vida dos profissionais da informação

Célia Silva Cruz Morales (UNESP) morales@bauru.unesp.br

Euro Marques Junior (UNESP) euro@bauru.unesp.br

Ivone Reina Barbieri (UNESP) irbarbieri@bauru.unesp.br

Maria Cristina Frollini Lunardelli (UNESP) mcflunard@fc.unesp.br

Resumo

A aplicação da ergonomia permite a melhoria das condições de trabalho e se mostra instrumento de grande importância visando aprimorar a qualidade de vida do trabalhador. Um ambiente de trabalho adequado permite o desenvolvimento de atividades mais produtivas e eficientes, evitando doenças ocupacionais e sofrimento psicológico. Assim, o objetivo deste artigo é discorrer sobre as contribuições da ergonomia na melhoria das condições e relações de trabalho, bem como apresentar uma proposta de aplicação destes conhecimentos à Divisão Técnica de Biblioteca e Documentação da UNESP - Campus/Bauru. Palavras chave: Ergonomia; Saúde mental; Qualidade de vida; Motivação.

1. Introdução

O trabalho tem sido fundamental para o homem e apesar das transformações ocorridas nos últimos tempos, continua sendo o principal meio de sobrevivência e de significado social em nossa cultura. No passado o homem sempre se adaptava às condições de trabalho, mas com o passar do tempo a situação foi se modificando e exigindo um novo conceito: a adaptação do trabalho ao trabalhador.

Estudos sobre a organização do trabalho humano datam do início do século XX e foi Frederick W. Taylor que iniciou estes estudos. Com o passar do tempo outros estudiosos propuseram formas diferentes de se estudar a metodologia de trabalho e o comportamento humano. Carvalho (1998, p. 8) analisando as considerações de Chris Argyris relata:

... o trabalhador é "forçado" a se encaixar nas tarefas concebidas para consecução dos processos de produção. Preocupado com estas observações, Argyris sugere a criação de um clima de trabalho, em que todos tenham oportunidade para crescer e amadurecer como pessoas, como membros do grupo, atendendo suas próprias necessidades enquanto concorrem para o alcance dos objetivos da organização.

Considerando que o trabalho ocupa grande espaço na vida das pessoas, cerca de oito horas ou mais por dia, torna-se necessário criar condições adequadas para que as pessoas possam desempenhar suas atividades com mais conforto, o ambiente deve propiciar condições onde seja possível desenvolver habilidades como: independência, autonomia, liderança, criatividade entre outras, gerando maior bem estar e evitando o estresse no trabalho.

2. Evolução da ergonomia e suas abordagens

Por volta de 1920 surgiu o estudo preocupado com as exigências e necessidades das profissões. Na Inglaterra fundou-se o Instituto Nacional de Psicologia Industrial e na França o Instituto Nacional de Orientação Profissional. Inicialmente os estudos buscavam as causas de acidentes no trabalho e a organização da segurança. Com o avanço dos estudos e aperfeiçoamento das técnicas, surgiu a Psicologia do Trabalho. E esta área não ficou restrita, com a interface com outras áreas do conhecimento, mais tarde Murrel apresentou um novo campo científico, a Ergonomia. (CARVALHO, 1998).

Esta nova área do conhecimento ficou conceituada como a ciência do trabalho e estuda o desempenho do homem em atividade interagindo com a máquina, o ambiente, a informação e as organizações e também as conseqüências advindas dessa interação.

A ergonomia propriamente dita surgiu em 1949 de uma reunião de cientistas e pesquisadores na Inglaterra. Entretanto foi durante a 2ª guerra mundial que "tomou corpo", pois identificou-se que o manuseio de instrumentos bélicos exigia habilidades dos operadores e que as condições dos campos de guerra eram bastante desfavoráveis.

Após a guerra, a ergonomia começou a ser utilizada para melhorar a produtividade e as condições de vida da população. Atualmente se expandiu para quase todos os países do mundo.

A ergonomia abrange análise de sistemas e postos de trabalho:

Análise de sistemas: abordagem da interação do homem e a máquina;

Análise dos postos de trabalho: analisa a tarefa, os movimentos do trabalhador e as exigências físicas e psicológicas para a realização das tarefas.

A ergonomia também tem o caráter preventivo, pois trata de impedir ou atenuar as doenças ocupacionais e o sofrimento. A atenção voltada para a prevenção é de fundamental importância, pois muitas doenças causadas pelo trabalho são irreversíveis. Na ocorrência dessas doenças os agentes da área da saúde só poderão tomar medidas que diminuam os sintomas, mas o indivíduo terá que conviver com o problema pelo resto de sua vida. A prevenção não deve concentrar-se apenas em políticas de saúde, mas considerar onde, como e a maneira que se trabalha porque isso também influencia o ambiente e assim buscar o menor desgaste possível ao indivíduo. De acordo com Zandomeneghi (1999, p. 31) "a história da prática ergonômica mostra que sua atuação consiste nas prevenções múltiplas, tendo sua abrangência no que diz respeito à promoção de qualidade e melhoria do ambiente de trabalho.

A ergonomia, de acordo com Codo; Almeida (1997 apud PEREIRA, 2001), deve seguir alguns princípios:

- reduzir os movimentos amplos que forcem as articulações mantendo os movimentos do trabalhador dentro de uma faixa normal, no ponto médio de sua trajetória total; reduzir as forças aplicadas na realização da tarefa, através da diminuição da carga evitando, desta forma, a fadiga muscular; reduzir os movimentos repetitivos e estereotipados, através da reestruturação dos métodos de trabalho.

No entanto é preciso considerar que a observação destes fatores e sua aplicação na prevenção não resolverá todos os problemas. Bawa (1997 apud Pereira, 2001) relata que identificou-se que o estresse psicológico do trabalho também é um determinante, e esta talvez seja a principal razão pela qual alguns adquirem a doença e outros não, mesmo realizando as mesmas tarefas. O autor entende que a sobrecarga mental do trabalho pode ter como conseqüência um aumento da tensão muscular e queda das resistências corporais com uma descarga nos pontos mais sensíveis do corpo, ou seja, os que são os mais utilizados nas tarefas repetitivas.

Entende-se portanto que são vários os fatores que contribuem para o adoecimento do trabalhador, podendo ser de ordem física ou psicológica, a ergonomia atuará portanto juntamente com outras ciências no sentido de melhorar a qualidade de vida do trabalhador.

3. A ergonomia e o trabalho

A ergonomia é uma tecnologia, um campo de conhecimentos científicos que contribui para a melhoria das condições físicas de trabalho, o que conseqüentemente melhorará também as condições sociais e psicológicas na relação homem-trabalho. De acordo com Grandjean (1968 apud PIZARRO, 2004):

A ergonomia é uma ciência interdisciplinar. Ela compreende a fisiologia e a psicologia do trabalho, [...]. O objetivo prático da ergonomia é a adaptação do posto de trabalho, dos instrumentos, das máquinas, dos horários, do meio ambiente às exigências do homem. A realização de tais objetivos, ao nível industrial, propicia uma facilidade do trabalho e um rendimento do esforço humano.

E Zandomenghi (1999, f. 22) relata que é preciso:

...situar a ação do indivíduo nas estruturas organizacionais, técnicas, econômicas e sociais identificadas e estudadas. Dessa forma, a ergonomia liga-se simultaneamente ao progresso dos conhecimentos científicos e a evolução dos problemas do trabalho [...] Na tentativa de adaptar o trabalho ao homem, nem sempre as soluções são tão simples.[...] É preciso que certas soluções se comprometam com o requisito da segurança do trabalhador, pois não há nada que pague o sofrimento, as mutilações e o sacrifício de vidas humanas.

Na vida do homem, o trabalho tem uma representação muito grande, é dele que advém o seu sustento, sua realização, satisfação; é com ele que constrói toda sua história. E aqui a ergonomia entra como uma ferramenta indispensável para melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho, uma vez que propicia um ambiente mais confortável e adequado, trazendo assim uma maior satisfação dos empregados em relação às condições de trabalho. De acordo com Herzberg, estas condições ambientais são apenas "higiênicas", ou seja, promovem a satisfação, mas são incapazes de promover a "motivação" dos empregados. Para ele, a motivação virá de outros fatores como liberdade, responsabilidade, criatividade e inovação no trabalho (HERZBEG, 2003).

Apesar disto, um ambiente de trabalho confortável irá promover a saúde física e mental do trabalhador, aumentando sua satisfação com a organização e também aumentará a sua produtividade, uma vez que os móveis e equipamentos são os mais adequados ao seu uso. Do contrário, um ambiente desconfortável irá favorecer o absenteísmo, os desperdícios, as doenças do trabalho, a insatisfação generalizada, o estresse e o sofrimento psíquico do trabalhador, queda da qualidade dos produtos e serviços e desgaste para a imagem da organização.

4. A ergonomia e a qualidade de vida

O conceito de qualidade de vida no trabalho iniciou-se na década de 50 e no início da década de 70 passou a ser tratado como um método de melhoria do ambiente de trabalho. Já na década de 80 tornou-se essencial para as relações entre os trabalhadores e a organização.

Segundo Barrela [et. al.] (1994 apud SANTANA, 1996): "A qualidade de vida no trabalho pode ser entendida como um bem estar relacionado ao trabalho do indivíduo e a extensão em

que sua experiência de trabalho é compensadora, satisfatória e despojada de stress e outras conseqüências negativas".

Neste sentido o bem estar do indivíduo é um fator muito importante a ser considerado na relação trabalhador versus trabalho, pois influencia nos resultados da organização. É importante que os interesses das organizações e dos trabalhadores estejam em sintonia.

Quando o trabalhador é valorizado, reconhecido, respeitado, ele sente que faz parte de uma equipe, que é essencial no desenvolvimento das atividades e isso o motiva a aprender e a crescer. Essa qualidade de vida não quer dizer que não há problemas no ambiente de trabalho, mas que na ocorrência de problemas há discussões para apurar as causas e as soluções (ZANDOMENEGHI, 1999).

Atualmente algumas organizações já têm implementado programas de educação continuada que visem contribuir para a melhoria dos conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao trabalho e assim obter melhor qualidade de vida do indivíduo, e para isso contam com o apoio de parceiros como sindicatos, associações e profissionais como assistentes sociais, psicólogos, medicina do trabalho entre outros. É relevante considerar a necessidade de investimentos a curto, médio e longo prazo nas pessoas, uma vez que este tipo de programa requer uma mudança na cultura da organização, e de como as próprias pessoas percebem essa cultura. Essa mudança não deve ocorrer de uma hora para outra, sendo necessário a percepção e participação dos envolvidos no processo de adaptação à nova rotina, em benefício si próprios e da produtividade da organização.

Considerando que as pessoas podem amadurecer, ter atitudes e opiniões próprias, é possível dizer que trabalham melhor se as condições forem condizentes com o trabalho e as capacitações próprias de cada um. Melhores condições de trabalho preservam a saúde física e mental dos indivíduos, e neste contexto ressalta-se a importância também da ergonomia, além de outras ciências, tais como a psicologia.

Segundo Iida (1990, p. 1) "a ergonomia é o estudo da adaptação do trabalho ao homem". E de acordo com Ergonomics Research Society da Inglaterra (apud IIDA, 1990): "Ergonomia é o estudo do relacionamento entre o homem e seu trabalho, equipamento e ambiente e particularmente a aplicação dos conhecimentos de anatomia, fisiologia e psicologia na solução dos problemas surgidos desse relacionamento".

Para Wisner (1994 apud SANTANA, 1996):

A ergonomia está preocupada com os aspectos humanos do trabalho em qualquer situação onde este é realizado, e assim sendo, não podemos esquecer aqui das suas duas finalidades básicas: o melhoramento e a conservação da saúde dos trabalhadores, e a concepção e o funcionamento satisfatório do sistema técnico do ponto de vista da produção e segurança.

Este aspecto da ergonomia tem despertado o interesse das organizações que se utilizam dos conhecimentos relativos à adaptação do trabalho ao homem para analisar e implementar propostas com o intuito de obter melhores resultados de seus colaboradores.

Aderir às práticas ergonômicas significa contribuir para a qualidade de vida do trabalhador, ou seja, deve fazer parte da estratégia das organizações preocupadas com a saúde de seus colaboradores e também com o êxito de seus objetivos. Quando se fala em qualidade de vida refere-se inclusive às condições mínimas para um ambiente agradável de trabalho e é possível citar: água potável fresca, condições sanitárias apropriadas, um ambiente adequado à execução das tarefas, temperatura, luminosidade, umidade, sons, ruídos entre outros. Se esses fatores não são considerados, o reflexo negativo poderá aparecer em outras áreas, o trabalhador pode ter seu ambiente familiar afetado e a qualidade de seu trabalho pode sofrer alterações negativas em decorrência do estresse e do cansaço que a falta de adequação acarreta.

É de grande importância conhecer o perfil e as características dos trabalhadores, pois só assim é possível adequar as condições de trabalho a ele, bem como desenvolver treinamentos que, aliados à política de saúde da empresa, visem prevenir problemas dessa natureza.

Assim fica claro que ergonomia aborda questões de qualidade de vida e utiliza-se das mesmas para implementar suas técnicas.

5. A importância de um projeto de ergonomia

Tendo em vista a importância da ergonomia como ciência a ser aplicada dentro das organizações de trabalho e visando a melhoria da qualidade de vida dos servidores, a Divisão Técnica de Biblioteca e Documentação - DTBD da UNESP Campus Bauru em parceria com professores e alunos de Pós-graduação do Curso de Desenho Industrial da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação do campus, deu-se início a um projeto para análise ergonômica das atividades realizadas no balcão de empréstimo da Biblioteca, com o propósito de minimizar as queixas observadas nestas atividades.

A DTBD atende alunos de graduação, pós-graduação, docentes, funcionários e a comunidade externa por aproximadamente 15 horas ininterruptas diariamente. Neste período são realizados aproximadamente 500 empréstimos e consulta de 300 volumes no acervo da biblioteca. Toda esta demanda gera um grande volume de empréstimos que envolve a entrega e devoluções de obras no balcão, e posteriormente a recolocação das mesmas nas estantes. Esse trabalho exige esforço físico e é considerado um trabalho repetitivo, com elevada carga biomecânica que muitas vezes gera um desconforto físico.

Neste cenário, a equipe de especialistas em ergonomia, através de visitas e aplicação de questionários, está elaborando intervenções a serem efetuadas neste ambiente da Biblioteca, com objetivo de melhorar as condições ergonômicas e consequente desempenho das atividades realizadas no local, bem como propondo a criação de um comitê de ergonomia que auxiliará os trabalhadores deste setor nas rotinas diárias de desenvolvimento das atividades.

A abordagem preliminar do projeto se deu com o convite para uma análise ergonômica, em seguida foi feita uma investigação onde levantou-se os fatores e demandas ergonômicas na atividade que está apresentando problemas ocupacionais, envolvendo a abordagem ao trabalhador, ao posto de trabalho e a própria organização geral. A etapa seguinte será a análise dos dados onde será analisado e discutidos os resultados da investigação, diante a base de conhecimento teórico da ergonomia, a fim de averiguar o nível e a necessidade de intervenção projetual. A etapa final será a elaboração e apresentação de parecer, será um relatório contendo os principais problemas apresentados e as diretrizes de intervenção da ergonomia na atividade do trabalho. Sendo implementadas as intervenções ainda poderá ocorrer novas intervenções com base no andamento do projeto.

O comitê criado com os próprios agentes do sistema, ou seja os funcionários da biblioteca, pretende discutir os principais problemas das posturas hoje utilizadas no desenvolvimento das tarefas e elaborarão propostas de melhoria, considerando as possibilidades do setor em implementar novas atitudes para melhorar o desenvolvimento das atividades, o que deve contribuir para a prevenção de doenças físicas e até mesmos psicológicas da equipe.

Segundo Blattman (1998, p. 12), "Cada vez mais estão sendo aplicados aspectos ergonômicos em bibliotecas, colaborando significativamente para a produtividade e qualidade de vida no trabalho".

A expectativa é que o projeto ergonômico implementado na biblioteca possa diagnosticar as causas e efeitos do desconforto físico e mental dos servidores e apontar

diretrizes a serem seguidas, com o objetivo de melhorar o ambiente e as relações de trabalho do setor, o que certamente influenciará positivamente no atendimento aos usuários.

6. Referências

BLATTMANN, U.; BORGES, I. Ergonomia em biblioteca: avaliação prática. Revista da ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 3, n. 3, p. 45-62, 1998. Disponível em: <[http://www. Geocities.com/ublattman/papers/ergobib1.html?20067](http://www.Geocities.com/ublattman/papers/ergobib1.html?20067)>. Acesso em: 07 jun. 2006.

CARVALHO, W. S. M. de. Reflexões ergonômicas sobre o trabalho do bibliotecário em bibliotecas/unidades de informação. Revista da ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 3, n. 3, p. 7-21, 1998. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000887/01/Rev%5B1%5D.AC-2005-22.pdf>>. Acesso em: 06 jun. 2006.

HERZBERG, F. Uma vez mais? Como motivar os funcionários. O melhor da HBR 1968. Harvard Business Review, v. 8, n. 1, p. 59-68, jan. 2003.

IIDA, I. Ergonomia: projeto e produto. São Paulo: Edgard Blücher, 1990.

MELO, V. A.; DIAS, S. M. R. As implicações do trabalho em equipe na melhoria da qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 9, 2002, Bauru. Anais eletrônicos... Bauru: FEB, 2002. Disponível em: <<http://www.simpep.feb.unesp.br/anais9/ana9c.html/#ERGO>>. Acesso em: 12 jun. 2006.

PEREIRA, V. C. G. A contribuição da ergonomia no registro e prevenção de LER/DORT em centrais de atendimento: um estudo de caso. 2001. 100 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001. Disponível em: <http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/8433.pdf>. Acesso em 11 ago. 2006.

PIZARRO, R. A. S. A importância da atuação do profissional enfermeiro na qualidade de vida dos idosos institucionalizados: uma avaliação qualitativa nas casas de repouso na cidade de São Paulo. 2004. 99 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção)- Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/10744.pdf>>. Acesso em: 21 jun. 2006.

SANTANA, A. M. C. A abordagem ergonômica como proposta para a melhoria no trabalho e produtividade em serviços de alimentação. 1996. 370 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)- Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1996. Disponível em: <<http://www.eps.ufsc.br/disserta97/santana/index.html>>. Acesso em: 21 jun. 2006.

ZANDOMENEGHI, A. L. A. de O. Organização humanista: a organização que qualifica as relações das pessoas com o trabalho: um estudo de caso. 1999. 84 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção)- Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1999. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/2062.pdf>>. Acesso em: 07 jun. 2006.

XIII SIMPEP - Bauru, SP, Brasil, 06 a 08 de novembro de 2006

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.