

O ESTÍMULO E A PROMOÇÃO DA ERGONOMIA COGNITIVA COMO INSTRUMENTO DE MELHORIA NA QUALIDADE DE VIDA DOS COLABORADORES

Magaly Carneiro de Souza Rogério¹

Magda Lima da Silva²

RESUMO

O mundo de hoje vive uma constante mudança, pressionando as organizações a modificar seus procedimentos e buscar continuamente o bem estar dos colaboradores, promovendo ambientes saudáveis e condições seguras de trabalho, tendo uma compreensão mais flexível evidenciando a importância da Ergonomia Cognitiva, que surge com o objetivo de criar possibilidade do conhecimento específico sobre o funcionamento da mente humana. Toda atividade, seja ela repetitiva ou não, resulta de um processo cognitivo.

PALAVRAS-CHAVE: Ergonomia; Qualidade de Vida; Doenças; cognição.

ABSTRACT

The world today is experiencing a changing, pressing organizations to modify their procedures and continually seek the welfare of employees, promoting a healthy environment and safe working conditions, and a more flexible understanding emphasizing the importance of cognitive ergonomics, which occurs when order to create the possibility of specific knowledge about the workings of the human mind. Every activity, whether repetitive or not, the result of a cognitive process.

KEYWORDS: Ergonomics; Quality of Life; Diseases; cognition.

1 – INTRODUÇÃO

Com os avanços da tecnologia e o desenvolvimento acelerado, surgiram novos problemas a serem resolvidos interferindo na saúde e na qualidade de vida dos colaboradores comprometendo a segurança e o conforto de todos. É notório que as buscas sociais têm crescido assustadoramente no que diz respeito ao sofrimento psíquico.

1 - Graduanda em Tecnologia de Segurança do Trabalho

2 - Orientadora Metodológica

O problema da pesquisa indaga: A ausência da ergonomia cognitiva adequada pode comprometer a qualidade de vida do colaborador no seu ambiente de trabalho?

O objetivo deste trabalho é desenvolver estudo sobre a viabilidade de aplicação da ergonomia cognitiva no ambiente de trabalho e indicar as organizações, que possam ver a ergonomia com um olhar diferenciado, sabendo que a mesma, além de enfrentar novos desafios, pesquisam novos critérios e definições para o entendimento do ser humano.

A natureza da pesquisa baseia-se na abordagem qualitativa, buscando uma explicação de fatos e estudos recentes, referentes ao objeto investigado, de modo assimilar com clareza os aspectos psicológicos, cujos dados não podem ser coletados por outros métodos.

O método de abordagem utilizado foi o de dedução partindo de ideias gerais para princípios identificados como verdadeiro, possibilitando alcançar uma conclusão plausível.

A técnica escolhida para descrever este trabalho foi de análise textual e documental, com referências publicadas, analisadas com intuito de fornecer uma bagagem teórica, conhecimento e de identificação específica para auxiliar a pesquisa.

A ergonomia já encontrou várias soluções, mas ainda há muito que fazer, pois, a todo o momento ocorrem os avanços da tecnologia e mais possibilidades, são criadas para novos programas de melhorias, tanto para os colaboradores, quanto para as organizações.

Hoje, cada vez mais, ocorrências de afastamentos do trabalho por problemas emocionais têm ocasionado transtornos mentais. Ainda que a ergonomia não cuide diretamente dessas questões relacionada a tais situações, é de uma grande serventia para promoção da saúde mental, por meio da compreensão e da transformação de atividades.

Um grande impacto negativo existente dentro das organizações são os sistemas rigorosos e reduzidos à participação dos colaboradores nos

processos decisórios. Esta maneira de agir das empresas têm gerado vários tipos de doenças relacionadas ao trabalho, insatisfação e decepção dos mesmos, as experiências vividas se tornaram obstáculos difíceis de superar.

No primeiro capítulo citamos conceitos, origem, evolução, legislação, importância, objetivo, papel e a aplicabilidade da ergonomia. Falamos também da definição, de como surgiu a qualidade de vida no trabalho.

No segundo capítulo comentamos sobre os impactos negativos no setor produtivo e na qualidade de vida dos colaboradores, algumas doenças ocupacionais, suas causas e consequências, acidentes de trabalho e por último a saúde dos mesmos.

No último capítulo sugerimos o estímulo e promoção da ergonomia cognitiva no ambiente de trabalho.

Toda organização que objetiva modificar e melhorar a qualidade de vida dos seus colaboradores, deve se preocupar em ouvi-los, dando oportunidade de expressarem suas ideias, tornando o ambiente de trabalho confiável e agradável.

No momento em que as organizações assumirem uma forma mais flexível, no sentido de tornar o ambiente de trabalho mais confortável irão obter resultados positivos e satisfatórios dos seus colaboradores.

2 – REFLETINDO OS CONCEITOS DE ERGONOMIA E QUALIDADE DE VIDA

2.1 – Ergonomia

Sabemos que hoje estamos propícios a muitas tarefas a serem realizadas de forma correta e coerente aos nossos estudos, neste capítulo trataremos de comentar sobre o que significa ergonomia, sua origem e evolução, seu papel e aplicabilidade, legislação pertinente, sua importância e seus objetivos. O significado também de qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho e a sua origem.

Moraes (2012, p.193) relata a definição oficial da ergonomia:

A ergonomia é o estudo científico da relação entre o homem e seus meios, métodos e espaço de trabalho. Seu objetivo é elaborar, mediante a contribuição de diversas disciplinas científicas que a compõem, um corpo de conhecimentos que, dentro de uma perspectiva de aplicação, deve resultar numa melhor adaptação ao homem dos meios tecnológicos e dos ambientes de trabalho e de vida. (Congresso Internacional de Ergonomia, 1969).

A ergonomia pode trazer várias contribuições para melhorar as condições de trabalho tais como: ergonomia de concepção, ela se faz dentro de determinado espaço de tempo em que se constrói um projeto, podendo ser melhorado de acordo com cada informação hipotética, ou seja, o que ainda não foi posto em prática, o que está sendo testado. A ergonomia de correção é o que acontece com situações já existentes e que necessita de alguns cuidados para não agravar mais ainda o desempenho dos colaboradores. A ergonomia de conscientização, ela procura conscientizar, treinar os colaboradores, pois nem sempre os problemas são resolvidos na ergonomia de concepção e nem na ergonomia de correção, trazendo algumas consequências para os mesmo, por isso que há uma grande necessidade de estarem buscando capacitação para melhor desempenhar os seus papéis enfrentando os obstáculos indesejáveis. A ergonomia de participação, ela não só procura informar, mais sim envolver o colaborador no que diz respeito ao sistema para melhor se adequar ao conhecimento e realimentar as informações das fases de conscientização, correção e concepção.

Segundo Lida (2013, p. 2). Ergonomia é o estudo da adaptação do trabalho ao homem.

Já para a mais antiga das associações nacionais de ergonomia. A *Ergonomics Society s/d* (apud LIDA, 2013, p. 2) da Inglaterra significa que:

Ergonomia é o estudo do relacionamento entre o homem e seu trabalho, equipamento, ambiente e particularmente, a aplicação dos conhecimentos de anatomia, fisiologia a psicologia na solução dos problemas que surgem desse relacionamento.

Para a *Associação Brasileira de Ergonomia s/d* (apud LIDA 2013, p.2) entende-se que:

Ergonomia é o estudo das interações das pessoas com a tecnologia, a organização e o ambiente, objetivando intervenções e projetos que

visem melhorar, de forma integrada e não dissociada, a segurança, o conforto, o bem estar e a eficácia das atividades humanas.

No âmbito internacional, a *Internacional Ergonomics Association* aprovou uma definição, em 2000 s/d (apud LIDA 2013, p. 2) que:

Ergonomia (ou Fatores Humanos) é a disciplina científica, que estuda as interações entre os seres humanos e outros elementos do sistema, e a profissão que aplica teorias, princípios, dados e métodos, a projetos que visem aperfeiçoar o bem estar humano e o desempenho global de sistema.

Silveira e Salustiano 2012, p. 74 (apud BARBOSA FILHO 2011, p. 70) salienta que a:

Ergonomia é a ciência do conforto humano, a busca do bem estar, a promoção da satisfação no trabalho, a maximização da capacidade produtiva e a segurança plena.

A partir destas definições podemos pensar que qualquer tomada de decisão deve ser analisada, mediante ao ponto de vista e ajuda dos colaboradores. Devendo saber que os mesmos têm e trazem grandes contribuições para a organização de sua empresa.

A ergonomia por ser diferente das outras disciplinas e ao mesmo tempo em que interage com elas nas áreas do conhecimento humano, passa a ser aplicada e adaptada nos postos de trabalho e no ambiente, onde as necessidades dos colaboradores de forma estratégica se tornam identificáveis. Por ela estudar os aspectos físicos, ambientais e outros, mantêm todo cuidado de envolvimento do homem e suas particularidades específicas a cada trabalho realizado, sendo observadas suas características e seus limites. Portanto, não podemos relacionar a ergonomia somente ao esforço físico, mas deve-se levar em conta sua natureza interdisciplinar que significa união de duas ou mais disciplinas trabalhando em prol de um único objetivo satisfazer as necessidades profissionais e pessoais de cada colaborador.

2.2 – Origem e a Evolução da Ergonomia

Determinar o começo de uma área do conhecimento humano é habitualmente uma tarefa difícil. A sua aceitação social, por um meio eficaz, e o seu reconhecimento institucional, por meio da criação de locais de ensino e de pesquisas, requer tempo e disposição, com períodos prolongados de estudos,

para desenvolver ideias daquilo que está buscando. Para entender o que se quer na atualidade sobre ergonomia, se faz necessário reconstituir a história da mesma.

Silveira e Salustiano, 2012, p. 73 (apud BARBOSA FILHO, 2010), diz que:

A ergonomia é tão antiga quanto à própria existência humana, pois surgiu da necessidade concreta [...]. Quando o homem percebeu que com um tacape que se conformava bem à sua mão, poderia caçar e se defender melhor dos predadores – animais e outros homens, embora não tivesse ideia do que fazia, sem notar ou saber, exerceu a ergonomia. Quando vemos nas ruas um gari que, para reduzir o seu cansaço ao final do dia, alonga o cabo de sua vassoura com um pedaço de cano, intuitivamente também exerce a ergonomia. E assim surgem boas soluções especialmente com aqueles que conhecem em detalhes o que realizam, cujo conhecimento jamais deve ser desprezado.

De acordo com Murrell, 1965 (apud LIDA, 2013). A ergonomia teve sua data de nascimento oficializada em 12 de julho de 1949, onde muitas origens de outras ciências se perderam no tempo e no espaço. Com este grande acontecimento no mundo científico um grupo de cientistas e pesquisadores se reuniram pela primeira vez na Inglaterra. Eles interessados em debater e elaborar regras criou a existência desse novo ramo de aplicação interdisciplinar da ciência. E em 16 de fevereiro de 1950 houve a segunda reunião desse mesmo grupo e foi adquirido um novo significado para a expressão ergonomia, formado pelos termos gregos *ergon* que significa trabalho e *nomos*, que significa regras, leis naturais.

O polonês Wojciech Jastrzebowski, Já havia utilizado este termo anteriormente quando publicou o artigo: “Ensaio de ergonomia ou ciência do trabalho, fundamentada nas leis objetivas da ciência sobre a natureza” (1857). No entanto, a ergonomia foi reconhecida como disciplina a partir do início de 1950 com a fundação da *Ergonomics Society*, na Inglaterra. Vários pesquisadores lançaram suas ideias e começaram a divulgar seus conhecimentos, visando o seu empenho industrial.

De acordo com diversos outros conceitos e autores o surgimento da ergonomia vem sendo comentada e se adaptando desde muitas décadas

passadas e sabe-se que no momento já se trabalham em cima de alguns fatores relevantes, e que fazem grandes diferenças no mundo atual.

Hoje podemos perceber que a ergonomia já chegou a vários locais, empresas e fábricas. E que em muitos lugares, ainda encontramos o trabalho sendo realizado em condições precárias, onde os colaboradores ficam expostos a grandes sofrimentos, doenças, e até mesmo perdendo parte do corpo ou chegando à morte.

Embora saibamos que essa nova fase da ergonomia esteja progredindo de forma ainda lenta, com crescimento gradativo, deduzimos que a falta de conhecimento por parte muitas vezes dos colaboradores, por não se preocuparem com sua segurança, deixam a desejar. E os profissionais da área, chamados “ergonomistas”, os praticantes da ergonomia que trabalham planejando projetos, fazendo avaliações de tarefas e postos de trabalho encontram dificuldades, pois, adaptar o trabalho ao homem se torna difícil, por costume ou teimosia o homem é que continua se adaptando ao trabalho.

De acordo com Lida (2013), dentro das atribuições da ergonomia foram sugeridos três domínios que os ergonomistas referem-se sobre as características específicas:

Ergonomia Física – Busca-se ajustar o relacionamento entre o homem e a máquina, tendo conhecimento do corpo e o ambiente físico, onde a atividade é desenvolvida.

Ergonomia Cognitiva – Entende-se que a capacidade mental do ser humano é de grande importância, pois, identificar e interpretar informações necessita de percepção, memória, raciocínio e respostas.

Ergonomia Organizacional – Considera-se que toda atividade de trabalho, ocorre no ambiente da organização (empresa), envolvendo os níveis operacional, tático e estratégico.

2.3 – A Legislação em Ergonomia

A Portaria 3751 de 23 de novembro de 1990, através de Norma Regulamentadora nº 17 (NR 17 – ERGONOMIA), do Ministério do Trabalho e

Emprego (MTE) estabelece os parâmetros mínimos para adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.

Segundo subitem 17.1.2 da NR 17:

“Para avaliar a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, cabe ao empregado realizar a análise ergonômica do trabalho, devendo a mesma abordar, no mínimo, as condições de trabalho conforme estabelece nesta Norma Regulamentadora.”

No subitem 17.6.1:

“A organização do trabalho deve ser adequada às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado.”

Para melhor interpretação desta Norma recomenda-se consultar o Manual de Aplicação da NR 17, desenvolvido pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) no ano de 2002.

2.4 – A Importância e os Objetivos da Ergonomia

A importância da ergonomia está na aplicação de procedimentos para auxiliar os colaboradores na promoção da segurança, bem estar e saúde, onde a prevenção ainda se torna a melhor solução para evitar problemas futuros. É uma necessidade que o mercado busca suprir para desempenhar o papel de melhoria nos projetos, na conformidade dos postos de trabalho, máquinas, equipamentos, ou seja, na própria organização do ambiente, onde todos passam a maior parte do tempo, cooperando de forma significativa para o aumento da produtividade.

Vidal, s/d p. 3, de acordo com a Associação Brasileira de Ergonomia (ABERGO 2000).

A Ergonomia objetiva modificar os sistemas de trabalho para adequar a atividade nele existentes às características, habilidades e limitações das pessoas com vistas ao seu desempenho eficiente, confortável e seguro.

Na perspectiva de Silveira e Salustiano 2012, p. 74 (apud DUL e WEEDMEESTER, 2004):

A ergonomia pode contribuir para solucionar um grande número de problemas, tendo como objetivo melhorar a segurança, a saúde, o conforto e a eficiência no trabalho.

No relato de Silveira e Salustiano 2012, p. 74 (apud, BARBOSA FILHO, 2010) diz que:

O objetivo da ergonomia é proporcionar ao homem condições de trabalho que sejam favoráveis, com o intuito de torná-lo mais produtivo por meio de ambientes saudáveis e seguros, que solicite dos trabalhadores menor exigência e por consequência, concorra para um menor desgaste e um maior resultado.

A ergonomia é a ciência que busca conciliar o homem ao seu trabalho, favorecendo melhorias como conforto físico e mental, diante disto, se não houver uma integração, fica difícil prevenir patologias ocupacionais e o aumento da produtividade. Com isso o objetivo principal é que os colaboradores trabalhem com conforto e segurança e que tenham um resultado eficiente criando possibilidades de conhecimentos específicos sobre o funcionamento e desempenho humano buscando maneiras de encontrar meios estratégicos de perceber e acompanhar determinadas situações de trabalho.

2.5 – O Papel e a Aplicabilidade da Ergonomia

O papel da ergonomia é se preocupar com as condições gerais de trabalho, ou seja, conhecer os agentes que causam e agravam a saúde física e mental dos colaboradores.

Por sua vez Silveira e Salustiano 2012, p.74 (apud BARBOSA FILHO 2010, P.69) afirma que:

Ergonomia é o termo designado da aplicação multidisciplinar de conhecimento que trata de uma série de cuidados que envolvem o homem e as particularidades inerentes a cada tarefa que realiza na condição de trabalho, observadas as características e limitações individuais.

Há uma grande necessidade de entender e de tornar mais abrangente este trabalho, não somente em relação ao esforço físico, mas em todas as suas formas e dimensões, só assim serão levados em considerações os resultados esperados e os objetivos atingidos deste trabalho e de reduzir os

esforços, amenizando os possíveis danos a saúde humana e a integridade física provenientes destas condições.

A aplicabilidade são todos conhecimentos que podem ser aplicados ao planejamento de processos e máquinas, a disposição especial dos locais de trabalho, aos métodos, o controle do ambiente físico para alcançar maior eficiência tanto dos homens como das máquinas, pois, a solução é ver os homens fazendo parte de uma organização, no qual a fase original do projeto caracteriza-se nos mesmos, levando os componentes mecânicos a se ajustarem as suas compreensões, porque os colaboradores são melhores nas tomadas de decisões e as máquinas fazendo suas aplicações de força.

3 – QUALIDADE DE VIDA E QUALIDADE DE VIDA DO TRABALHO

3.1 – Definição

De acordo com Monteiro, 2010, p. 46 (apud, OMS - Organização Mundial da Saúde, 1998), definiu Qualidade de Vida (QV), como sendo:

Uma percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações.

A qualidade de vida torna-se uma avaliação da própria pessoa para obter bons resultados, reconhecendo seus valores e seu potencial.

Conforme Limonge-França, 2012, p. 42 (apud GAZETA MERCANTIL, 1998).

Qualidade de Vida é a busca contínua da melhoria dos processos de trabalho, os quais precisam ser construídos não só para incorporar as novas tecnologias como para aproveitar o potencial humano, individual e em equipe. No contexto empresarial ela se insere na qualidade organizacional, no repensar contínuo da Empresa.

A qualidade de vida objetiva oferecer um ambiente de trabalho favorável, um lugar saudável e produtivo, onde os colaboradores se sintam bem.

Limonge-França, 2012, p. 43 (apud DE MARCHI, 1998), um dos fundadores e ex-presidente da Associação Brasileira de Qualidade de Vida:

Qualidade de Vida é estar saudável, desde a saúde física, cultural, espiritual até a saúde profissional, intelectual e social. Cada vez mais as empresas que desejarem estar entre as melhores do mercado deverão investir nas pessoas. Portanto, qualidade de vida é um fator de excelência pessoal e organizacional.

Investir no bem estar dos colaboradores é um trabalho que exige estratégias contínuas que requer tempo, mas se as organizações se propuserem a desenvolver tais meios conseguirão gerar resultados eficientes.

Na perspectiva de Vilela Júnior 2007, p. 134 (apud MARTINS & STOCKLER, 1998), definem Qualidade de Vida como: “A distância entre a expectativa individual e a realidade, e quanto menor a distância melhor a qualidade de vida”.

E para Martins, 2010, p. 131 (apud, CHIAVENATO, 2008).

O conceito de Qualidade de Vida do Trabalho envolve tanto os aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos do local de trabalho, sendo utilizado com frequência como um importante indicador das experiências humanas na organização e de grau de satisfação dos trabalhadores.

Uma organização bem estruturada pode ser uma organização que melhor se beneficia com o conhecimento e a experiência dos seus colaboradores.

Segundo Odebrech e Pedroso 2010, p. 135 (apud CONTEs, 2003): “A Qualidade de Vida no Trabalho aumenta a probabilidade da obtenção da Qualidade de vida pessoal, social e familiar”.

Ainda que estas esferas sejam diferentes, elas ao mesmo tempo complementam uma a outra, pois, são de suma importância para manter-se na veracidade do conceito e de sua aplicação no ambiente organizacional.

Na opinião da Ferreira e Todescat s/d, p.4 (apud ROSSI, 2008). Qualidade de vida é:

Desenvolver e manter uma satisfação, ou seja, uma sensação de bem estar no trabalho, o que não significa apenas salários mais altos, mas também questões de qualidade de vida, tais como: tempo com a família, saúde, razoabilidade quanto às horas de trabalho e cargas de

trabalho, controle sobre a carreira e sensação de segurança do emprego.

A partir do momento que há um acordo mútuo entre as organizações e os seus colaboradores cria-se uma cumplicidade, onde ocorre satisfação dos dois lados e conseqüentemente surgem oportunidades de novos programas e ações, melhorando o ambiente organizacional, tendo como o principal público, o cliente interno (o colaborador).

Conforme vimos alguns autores e seus conceitos, todos desejam uma vida com qualidade satisfatória, buscando estabilidade no todo (físico, emocional, psíquico e social), desta forma as empresas tem o papel importantíssimo, já que é lá, que os colaboradores passam a maior parte do tempo, e as mesmas precisam proporcionar ambientes agradáveis e saudáveis, favorecendo a segurança e o conforto, melhorando os relacionamentos entre si e seus familiares.

As empresas e organizações contemporâneas precisam ver seus colaboradores como uma peça fundamental, onde o profissional tem seu próprio valor, promovendo melhoria na qualidade de vida, tendo visão democrática, mistigando as desigualdades e diferenças étnicas e culturais, além de contribuírem para o desenvolvimento e crescimento pessoal de cada um.

Outro aspecto interessante é a relação interpessoal, dos gestores com seus colaboradores e esses com eles mesmos, não esquecendo, quem coordena e quem é coordenado.

O ser humano vive um momento crucial de identidade profissional, que constitui também uma projeção de si no futuro, por sua trajetória de empregabilidade, aspirações de reconhecimento e sobrevivência num contexto de acesso desigual.

À vida humana, tem uma grande importância evidenciada na vida profissional, pois cada um tem responsabilidades individuais e sociais, sabendo que existem pessoas envolvidas e dela se beneficiam.

A sobrevivência e o processo de transformação das empresas e de suas transações comerciais estão associados cada vez mais a sua capacidade de adotar e aperfeiçoar condutas marcadas pela seriedade, simplicidade, pelo funcionamento harmonioso de uma sociedade, com direitos e deveres iguais para todos, preservando a integridade dos profissionais.

Nesses tempos de que o mundo se reestrutura em competitividade, as organizações se preocupam em converter suas preocupações em práticas efetivas, buscando satisfação, motivação e conhecimento para os seus, sabendo-se que deles dependem suas realizações e resultados positivos, mostrando-se mais capazes de competir com sucesso.

3.2 - A Origem da Qualidade de Vida no Trabalho

Nascimento s/d, p. 180 salienta de acordo com (apud, FERNANDES, 1996) que:

A origem do movimento de qualidade de vida no trabalho remonta em 1950, com o surgimento da abordagem sócio-técnica. Na década de 60, tomaram impulso as iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes na busca de melhores formas de organizar o trabalho a fim de minimizar os efeitos negativos do emprego na saúde e bem estar geral dos trabalhadores.

Segundo relato de Nascimento s/d, p. 180 (apud RODRIGUES, 1999):

A qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

Nascimento s/d, p. 180-181 também salienta segundo (apud CHIAVENATO, 2004) que:

O termo QVT foi cunhado por Louis Davis, na década de 1970, quando desenvolvia um projeto sobre desenhos de cargos. Para ele, o conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas.

Desde muitas décadas vem se falando de Qualidade de Vida no Trabalho, das melhorias necessárias, das transformações realizadas. Mas atualmente, as empresas têm mais motivos para se preocuparem e minimizarem tais situações, pois, hoje podemos ver que não é só o ambiente e a satisfação do bem estar físico que devemos levar em consideração, mas sim, no todo contexto da vida laboral dos colaboradores.

Antigamente as preocupações eram nos lucros e na produtividade, levando os colaboradores a intensas jornadas de trabalho mecanizadas, sem higienização, mão de obra barata, ambientes insalubres, até surgirem às lutas operárias, onde buscavam condições favoráveis e que fosse possível serem compreendidos pelas suas experiências vividas.

Para Nascimento s/d, p. 184 conforme (apud CHIAVENATO, 2004, p. 448) diz que: “A organização que quiser atender bem o cliente externo, ela não poderá esquecer de atender bem o cliente interno”.

Isto significa que as organizações precisam colocar em primeiro lugar os seus colaboradores (cliente interno), investir na capacitação e treinamentos, reconhecer o potencial de cada um, abrir oportunidades de crescimento futuro, dá a liberdade e responsabilidade de decisão e possibilitando as participações dos mesmos, para que tenham em mãos seus clientes externos satisfeitos.

Toda organização que realmente queira modificar e melhorar a qualidade de vida dos colaboradores devem se preocupar em ouvi-los dando oportunidade de expressarem suas ideias tornando o ambiente de trabalho confiável e agradável.

4.0 - OS IMPACTOS NEGATIVOS NO SETOR PRODUTIVO E NA QUALIDADE DE VIDA DOS COLABORADORES

Neste capítulo falaremos de algumas doenças Ocupacionais, que cada vez mais vêm aumentando, afetando não só a saúde física como a saúde mental. As novas tecnologias têm concentrado em poucos indivíduos o desempenho de várias funções simultâneas provocando intensas jornadas, crescentes exigências por metas no trabalho, pressão de chefia, imposição de decisões e falta de apoio dos colegas interferindo na saúde, na vida profissional e familiar conseqüentemente à diminuição da capacidade de produzir. Falaremos também de acidentes e sobre a saúde dos colaboradores.

4.1 – Doenças Ocupacionais

Alteração na saúde do colaborador sendo provocado por fatores ambientais associados ao trabalho.

4.2 – LER/DORT

Na opinião de Moraes (2012, p. 208) diz que o significado da LER/DORT é:

É uma síndrome relacionada de vários sintomas concomitantes ou não, tais como dor crônica, parestesia, sensação de peso, fadiga, de aparecimento insidioso, geralmente nos membros superiores, mas podendo acometer membros inferiores. Resultado da combinação da sobrecarga das estruturas anatômicas do sistema osteomuscular com a falta de tempo para sua recuperação.

Limongi-França (2012, p. 107) define a LER/DORT como:

São as doenças de maior prevalência entre as relacionadas ao trabalho em nosso país [...]. Individualmente causam muito sofrimento, incapacidade e longos períodos de afastamento. Em termos estatístico-epidemiológicos a situação é epidêmica, com curva ascendente [...]. As lesões atingem o trabalhador no auge de sua produtividade e experiência profissional, já que a maior incidência ocorre na faixa de 30 a 40 anos.

LER/DORT foram reconhecidas como doença do trabalho em 1987, pela Portaria nº 4.062, do Ministério da Previdência Social, por ser uma doença que compromete as articulações, tendões, músculos e ligamentos, causando incapacidade laboral temporária ou permanente.

É uma das doenças que têm desencadeado outras doenças como depressão. Ela está em segundo lugar no Brasil com 80% dos diagnósticos resultados da concessão de auxílio acidente e aposentadoria por invalidez.

De acordo com a Agência Brasil (2013, p. 10) e segundo o Anuário Estatístico da Previdência Social (2011), mais de 211 mil pessoas foram afastadas em razão de transtornos mentais, gerando um gasto de R\$ 213 milhões em pagamentos de benefícios.

As transformações contínuas têm acontecido mundialmente nas relações políticas, sociais, na tecnologia e na produtividade encontrando modificações no mundo do trabalho, com isso têm ocasionado um grande impacto na saúde e na qualidade de vida dos colaboradores.

Por o mundo passar pelos processos de mudanças e concorrências, inúmeras pesquisas estão sendo realizadas buscando compreensão no surgimento de doenças e transtornos mentais dos colaboradores. Com tais situações da Depressão, Fadiga, Estresse, Estresse Ocupacional, Síndrome de *Burn-out* e outros, as consequências têm trazido e gerado custos econômicos para as organizações, governo e a sociedade. Muitos desses transtornos são causados pela humilhação, perseguição, assédio moral e agressões físicas provocando alterações psicológicas levando os colaboradores ao afastamento temporário e/ou permanente.

4.3 - Episódios Depressivos

Segundo o Ministério da Saúde (2001, p. 178) comenta-se que:

Os episódios depressivos caracterizam-se por humor triste, perda do interesse e prazer nas atividades cotidianas, sendo comum uma sensação de fadiga aumentada. O paciente pode se queixar de dificuldade de concentração, pode apresentar baixa autoestima e autoconfiança, desesperança, ideias de culpa e inutilidade, visões desolados e pessimistas do futuro, ideias ou atos suicidas.

4.4 – Fadiga

De acordo com Lida (2013, p. 355) fadiga é:

Efeito de um trabalho continuado, que provoca uma redução reversível da capacidade do organismo e uma degradação qualitativa desse trabalho. A fadiga é causada por um conjunto complexo de fatores, cujos efeitos são cumulativos.

Conforme Kroemer e Grandjean (2005, p. 151):

Fadiga é um estado familiar a todos nós, na vida diária. O termo em geral denota uma perda de eficiência e um desinteresse para qualquer atividade, mas não é um estado único e definido. Também não é muito claro se deve ser definido como fadiga física, fadiga mental.

A fadiga é definida como um cansaço, consequência de um esforço excessivo manifestando-se em partes isoladas do organismo, ocasionando naturalmente a redução da capacidade funcional dos pontos atingidos. Ao forçar a resistência de uma pessoa, temos uma queda de produção, pois o

mesmo elimina todos os tipos de procedimentos, regras de precisão e segurança, diminuindo a velocidade dos seus esforços, falhando sua vigilância cometendo erros e acidentes.

As expressões da fadiga são vistas tanto no físico do homem quanto no seu lado psíquico. A ergonomia aprofundando seus estudos percebeu que as expressões da fadiga se tornavam mais grave naquelas de ordem psíquica e redobram a atenção, observaram que quando o homem não conseguia superar as suas expectativas, eles entravam em desequilíbrio emocional confrontando com a realidade do dia a dia.

Na perspectiva de Faria e Oliveira s/d, p. 98 (NAHAS, 2001) diz que:

Seus causas são geralmente muito mais emocionais do que fisiológicas. Técnicas de relaxamento, adequado repouso e uma mudança de hábitos, que reduzam o estado de ansiedade, são em geral suficientes para aliviar o estado da fadiga, principalmente a fadiga crônica em quase todos os casos.

Para muitas pessoas não basta somente as mudanças, é necessário ter um tratamento exclusivo, um acompanhamento médico, onde será identificados agentes causadores e tentar eliminá-los ou reduzi-los.

Algumas medidas de precaução podem ser tomadas e contribuirão na qualidade de vida dos colaboradores, incluindo no seu cotidiano, momentos de lazer, uma dieta equilibrada e a prática de exercícios físicos regularmente. Aprendendo a administrar o seu tempo, não sobrecarrega o corpo somente com o trabalho.

4.5 – Estresse

Conforme Lipp (2000, p. 12) diz que estresse é uma:

Palavra latina usada na área da saúde no século XVII e foi somente em 1926 que o pai da “estressologia”, Dr. Hans Selye, a usou para descrever um estado de tensão patogênico do organismo. Hoje em dia já existe a palavra “estresse” nos dicionários da nossa língua, mas os especialistas continuam a fazer uso da forma “stress”.

Lipp diz também que stress é um estado de muita ansiedade e preocupação que causa uma interrupção no equilíbrio interno do organismo. É por isso que às vezes, nas horas de grandes desafios, nosso coração bate acelerado, o estômago não consegue absorver a refeição corretamente e

ocorre a insônia. Sabendo que o nosso corpo funciona de forma sintonizada, fica fácil de compreendermos que quando ele não se encontra assim, algo está errado, é o momento que os especialistas chamam de homeostase, pois, o stress aparece interrompendo o entrosamento de vários órgãos do corpo. Quando isto acontece alguns órgãos precisam trabalhar mais que os outros, ocasionando o stress inicial. E em busca de restabelecendo se faz necessário um esforço maior, gastando as reservas de energia física e mental.

Areias e Comandule (2005, p.187-188) dizem que em janeiro durante a Conferência do Ministério Europeu sobre Saúde Mental, cita que:

O Estresse no Trabalho (ET) causa o mais amplo efeito negativo na saúde mental do trabalhador. Pode causar desde violência no trabalho até comportamentos de uso de fumo, álcool, drogas, promiscuidade sexual, etc. A situação do trabalho não provoca o mesmo risco para todas as pessoas, ela afeta os trabalhadores diferentes e de diversas formas. Algumas profissões e algumas situações laborais são consideradas com maior risco para o adoecimento físico e/ou mental dos trabalhadores.

De acordo com Viola e Vidal s/d, p. 2 (apud ROBBINS, 2005).

O estresse é uma condição dinâmica, na qual um indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja, e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto.

Para entendermos de onde vem o stress, precisamos entender suas fontes geradoras externas e internas e quem são seus estressores.

As fontes externas são tudo aquilo que acontece com nossas vidas e que vem de fora, como: trabalho, condições financeira, discussões e privações. Tudo que necessita do organismo uma maior adaptação, cria-se stress. Até mesmo quando estamos felizes e exige um maior comprometimento de nossa parte tornam-se fonte positiva de stress. Este tipo de fonte fica fácil de descobrirmos o que está causando tal situação.

As fontes internas são tudo aquilo vem de dentro do organismo, de dentro de você, o seu modo de ser, seus valores e suas crenças. O próprio ser humano às vezes nem percebe que seu jeito de olhar o mundo, de não ver as coisas aconteceram podem lhe causar estresse. É necessário ter ajuda para saber identificar e reduzir tais estressores. É também muito importante analisar

e lidar com o estresse, para conseguir elimina-los, pelo menos aqueles que estão ao seu alcance.

4.6 – Estresse Ocupacional

Kroemer e Grandjean (2008, p. 166) afirmam que:

O estado emocional que resulta da discrepância entre o nível de demanda e a habilidade da pessoa em lidar com a questão define o estresse emocional. É, portanto, um fenômeno subjetivo, e existe no relacionamento das pessoas o respeito da sua inabilidade de lidar com as demandas das situações de trabalho.

Chiavenato (2004, p. 433).

Estresse é como um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos ou estressores que existem no ambiente. O estresse no trabalho provoca sérias consequências na qualidade de vida no trabalho, tanto para o funcionário como para a organização, visto que afeta negativamente na realização das tarefas.

O estresse ocupacional se define como sendo um estado emocional não muito agradável, gerando conflitos, decepções, esgotamento das forças físicas e mentais, onde seus aspectos no ambiente de trabalho são observados pelo próprio colaborador e que suas responsabilidades aumentam, sua autonomia e o seu controle diminuem não significando nada. Esta percepção que eles têm de si mesmo, torna-se difícil de adaptarem-se em algumas situações, principalmente as administrativas.

Os colaboradores quando se sentem ameaçados, enxergam seus valores profissionais e pessoais em perigo, prejudicando sua saúde e seu desempenho no local de trabalho interferindo na sua produtividade. Eles mantendo-se em estado de alerta, provoca o estresse, esse já com suas causas e efeitos cumulativos negativamente acaba exigindo mais deles, principalmente daqueles que já são afetados por outros motivos.

O Ministério da Saúde (2001, p. 161) diz no seu Capítulo 10 que:

A contribuição do trabalho para as alterações da saúde mental das pessoas dá-se a partir de ampla gama de aspectos: desde fatores pontuais, como a exposição ao determinado agente tóxico, até a complexa articulação de fatores relativos à organização do trabalho, como divisão e parcelamento das tarefas, as políticas de gerenciamento das pessoas e a estrutura hierárquica organizacional. Os transtornos mentais e do comportamento relacionados ao trabalho

resultam, assim, não de fatores isolados, mas de contexto de trabalho em interação com o corpo e aparato psíquico dos trabalhadores. As ações implicadas no ato de trabalhar podem atingir o corpo dos trabalhadores, produzindo disfunções e lesões biológicas, mas também reações psíquicas às situações de trabalho patogênicas, além de poderem desencadear processos psicopatológicos especificamente relacionados às condições do trabalho desempenhado pelo trabalhador.

O trabalho evidentemente é um destaque na vida das pessoas, pois dele são garantidos suas necessidades, sua posição econômica e social, sem ele ou até mesmo sendo ameaçado de perdê-lo, criam-se expectativas negativas causando sofrimentos psíquicos, ocasionando sentimentos de angústia, desânimo, desamparo, e ocorre o que chamamos de quadros depressivos. Outro aspecto abordado é a comunicação no ambiente de trabalho, adaptado pelo os valores e tradições organizacionais, também influencia na saúde mental dos colaboradores. Estes tipos de ambientes não permitem que a comunicação aconteça, manifestando insatisfações e insegurança, absenteísmo, gerando conflitos. A atenção e a concentração estabelecidas para realização de tarefas, e a pressão exercida pela organização, podem também gerar desgaste levando aos acidentes de trabalho e conseqüentemente afetando o sistema nervoso central, determinando muitas vezes as doenças psicopatológicas típicas.

4.7 – Síndrome de *Burn-out*

A Síndrome de *Burn-out* resultado da união de duas palavras *burn* que significa queima e *out* que significa exterior é um fator psicossocial de risco no trabalho, podendo levar os colaboradores ao adoecimento, definido como distúrbio psíquico, esgotamento profissional conceituado pelo psicanalista americano Herbert J. Freudenberger na década de 1974, seus sintomas já são bastante conhecidos desde muito tempo, provocados por muitas situações vividas no ambiente de trabalho, e de acordo com a Previdência Social é a terceira maior causa de afastamento trabalhista.

Conforme Moraes (2012, p. 218):

O Ministério da Saúde, pela Portaria nº 1339, de 1999, integra a síndrome do esgotamento profissional à Lista de Doenças profissionais Relacionadas ao trabalho. Decreto nº 3048/99 que regulamenta a Previdência Social, no grupo V da Classificação

Internacional de doenças, 10ª revisão – CID-10, é classificada sob código Z 73.0 como Síndrome de *Burn-out*, Síndrome de Esgotamento Profissional, também identificada como sensação de Estar Acabado, tendo o profissional acometido direito ao afastamento por doença ocupacional.

A Síndrome de *Burn-out* se distingue como estresse crônico e se desenvolve principalmente nas pessoas que tem suas profissões envolvidas em duplas jornadas direta e intensa encarregado de cuidar de outros.

Faria e Oliveira (2000, p.100) diz que:

Ainda que o termo *Burn-out* não esteja tão disseminado e popularizado quanto o estresse, ele precisa ser considerado como um problema internacional, não sendo um privilégio de uma específica realidade social, educacional ou cultural. Uma Síndrome que vem acometendo os trabalhadores desde o final do século passado e continua neste novo milênio. É preciso compreender que as transformações no mundo do trabalho implicaram também mudanças nas relações sociais e de trabalho, afetando o bem estar físico e mental dos trabalhadores e dos grupos sociais dos quais eles fazem parte.

O sofrimento da Síndrome de *Burn-out* traz consequências gravíssimas para o estado de saúde dos colaboradores assim também como na vida e no seu desempenho profissional, por mais que tenham liberdade de agirem nas suas tarefas, se tornam incapacitados para realizarem, pois, passam a ter alterações pessoais e organizacionais, no qual eles perdem o sentido da sua relação com o trabalho e vice-versa.

4.8 – Acidentes de Trabalho

Na perspectiva do Ministério da Saúde (2001, p.162, cap. 10) os acidentes de trabalho podem:

Ter consequências mentais, [...]. A vivência de acidentes de trabalho que envolvem risco de vida ou que ameaçam a integridade física dos trabalhadores determinam, quadros psicopatológicos típicos, [...] por vezes, surgem síndromes relacionados à disfunção ou lesão cerebral, sobreposto a sintomas psíquicos, combinando-se ainda à deterioração da rede social em função de mudanças no panorama econômico do trabalho, agravando os quadros psiquiátricos.

De acordo com a legislação Lei 8.231/91, em seu artigo 19, acidente do trabalho é definido como:

Acidente de trabalho é aquele que ocorre pelo exercício do trabalho, formal ou informal, podendo provocar lesões, doenças ou até mesmo a morte, levando a redução temporária ou permanente

comprometendo assim o trabalho. Também é considerado acidente, aquele que é relacionado ao trabalho, não sendo a única causa para a contribuição direta ou indireta para a lesão, doença ou a morte; aquele que tenha sido sofrido pelo trabalhador ainda que fora do local do trabalho, no trajeto de casa para o trabalho e vice-versa.

Os acidentes são imprevisíveis, nunca saberemos quando irá acontecer, é muito relativo, vai depender de vários outros fatores. Alguns fatores são os riscos presentes na vida laboral dos colaboradores, mesmo assim ainda encontramos empresas com arranjos físicos inadequados, falta de proteção do colaborador, como do próprio maquinário que estão sendo utilizados e que são perigosas ferramentas com defeitos, possibilidades de incêndio e explosão, presença de animais peçonhentos e muitos outros que não contribuem para uma vida digna dos seus colaboradores.

Devido a complicações na vida profissional, muitos colaboradores têm suas vidas comprometidas, levando a intensos tratamentos, habilitação e reabilitação profissional e pessoal e muito mais levando esses profissionais a buscarem seus direitos reconhecidos pela justiça.

Diante do exposto, pode-se dizer que a compensação financeira não é um meio de restabelecer por completo a situação vivida pelo colaborador antes da ocorrência do acidente, mas certamente diminuirá os problemas e dificuldades que esta pessoa virá a enfrentar na sua vida pessoal por conta do infortúnio.

Deve-se ressaltar que a proteção garantida pela legislação dispõe que havendo dúvida quanto à incidência do acidente a questão deverá ser resolvida em favor do trabalhador.

Embora a lei proteja a todos, alguns tendem a ter problemas de saúde irreversíveis, o que nos mostra que não é só do físico que devemos prestar mais atenção e sim em todo contexto da vida laboral do trabalhador.

Sabemos que acidentes sempre vão acontecer, o que é inevitável, mesmo tendo todos os cuidados, todos os equipamentos, todos os treinamentos, conscientização, mas não podemos esquecer de que a prevenção e promoção da saúde mental devem ser estendidas ao ambiente profissional. A partir do momento que todos entenderem este lado da questão,

vamos ter mais respostas positivas ao que vemos hoje como grandes problemas. Não vai parar por aí, mais o lado bom de tudo é que temos que estar em constantes mudanças.

Embora estejamos falando das principais doenças ocupacionais que se tornaram motivos de estudo mais abrangentes, não podemos e não devemos esquecer que existem outras doenças que requer atenção para que seus índices não evoluam.

4.9 – Saúde do Trabalhador

Segundo Ministério da saúde (2001, p.18) no parágrafo 3º do artigo 6º da LOS (Lei Orgânica da Saúde), a saúde do trabalhador é definida como:

Um conjunto de atividade que se destina, por meio das ações de vigilância epidemiológica e vigilância sanitária, à promoção e proteção da saúde do trabalhador, assim como visa à recuperação e à reabilitação dos trabalhadores submetidos aos riscos e agravos advindos das condições de trabalho.

Para o serviço de saúde hoje se constitui um grande desafio eliminar e/ou reduzir a exposição dos riscos existentes nos ambientes de trabalho, assim como proteger e promover a saúde dos colaboradores, pois, exige soluções técnicas, complexas e de custos elevados. Mas com alguns cuidados podem ser implantadas medidas simples, como: ginástica laboral; local de repouso climatizado com música ambiente; salas de jogos; sala de leitura e muitos outros, ou seja, tudo que as organizações fizerem para melhorar a qualidade de vida será bem vindo ocasionando impactos positivos na vida, na saúde dos mesmos e no meio ambiente.

Na implantação destas medidas, seria ideal e muito importante a participação dos colaboradores em todas as etapas dos processos de mudanças, desde o começo dos projetos até concluí-los, só assim, eles seriam capazes de informar as diferenças existentes entre o trabalho real e os prescritos, e que estes explicariam a causa dos adoecimentos e o que deveria ser modificado para obter os resultados esperados.

5. – A INTRODUÇÃO DA ERGONOMIA COGNITIVA NO AMBIENTE DE TRABALHO

Na perspectiva de Moraes (2012, p. 194), a ergonomia passou por três fases:

Primeira fase – ergonomia tradicional que concentrou seus estudos:

Nas características físicas e perspectivas do ser humano e na aplicação dos dados no design de controles, displays e arranjos de interesse militar. O objetivo dos cientistas, nessa fase, concentrava-se no redimensionamento dos postos de trabalho, possibilitando um melhor alcance motor e visual aos trabalhadores.

Segunda fase – ergonomia do meio ambiente que tem interesse:

De compreender melhor a relação do ser humano com seu meio ambiente. Preocupa-se com efeitos de temperatura, ruído, vibração iluminação e acrodispersoides. Passam a ser projetados postos de trabalho que isolam os trabalhadores do ambiente industrial agressivo. A ergonomia amplia sua área de atuação, fazendo uso de outras ciências. Nessa fase, ela passa a adequar o ambiente e as dimensões do trabalho ao homem.

Terceira fase – ergonomia de software ou cognitiva, ela passa a atuar em:

Outro ramo científico, mais relacionado com o processo cognitivo do ser humano, estudando e elaborando sistemas de transmissão de informações mais adequadas à capacidade mental do homem, muito comum à informática e ao controle automático de processos industriais.

Desde muito tempo, se fala da ergonomia física e ergonomia organizacional. A física abrangendo a anatomia, fisiologia, ambiente de trabalho, esforço físico dos colaboradores. A organizacional domina toda cultura, processos e a forma de como são realizados cada procedimento de uma empresa. Hoje no mundo contemporâneo ver a ergonomia de outra forma, não só cuidando da parte física, de máquinas, equipamentos, corrigindo posturas, as maneiras adequadas do homem se relacionar com o meio em que trabalha. A ergonomia abrange muito mais e se enquadra em qualquer lugar em que esteja.

Na opinião do presidente da IEA (International Ergonomics Association), o ergonomista Eric Wang na sua entrevista para a Revista Proteção (2013, p. 14) diz que:

A ergonomia cognitiva ou mental pode estar associada ao processo de produção atual. É muito comum, num sistema industrializado, haver painéis de controle operados por apenas um trabalhador.

Ainda de acordo com o ergonomista Eric Wang, ele diz que a ergonomia deve analisar, sugerir e fazer algo para que aconteça uma compreensão de toda informação dada pelo painel, o sistema têm que ser representado de forma que o colaborador consiga acionar o botão corretamente e que este esteja preparado para qualquer eventualidade.

Sabendo que cada pessoa tem sua forma de aprendizado, uns mais rápidos, outros mais lentos. A ergonomia veio para melhor ministrar os treinamentos aos colaboradores, para que esses obtenham conhecimentos de suas funções. Ela ensina a cada um como deve trabalhar sua parte cognitiva, assim fica fácil de processar e receber as informações e executá-las de maneira adequada.

O importante é que a descrição do trabalho possibilite ter uma compreensão detalhada do que deve se fazer (tarefa) e como agir para alcançar esse objetivo (atividade), bem como as situações difíceis de serem enfrentadas.

Conforme Lida (2013, p. 2) diz que a ergonomia é: “É adaptação do trabalho ao homem”.

Lents e Santos 2012, p. 2 (apud FIALHO 2001, p. 58), segundo eles: “Cognição pode ser descrita como atividades mentais, envolvendo atividades do mais alto nível, como resolução de problemas, compreensão e raciocínio”.

Para o professor de psicologia Sternberg (2008, p. 19) cognição significa: “Pessoas que pensam”.

Para Abrahão (2009, p. 148) a definição de cognição é:

É conjunto de processos mentais que permite às pessoas buscar, tratar, armazenar e utilizar diferentes tipos de informações do ambiente. É a partir dos processos cognitivos que o indivíduo adquire e produz conhecimentos.

Conforme Fernandes 1996, p. 37 (apud CLEO CARNEIRO s/d) diz que Qualidade de Vida No Trabalho é:

Ouvir as pessoas e utilizar ao máximo sua potencialidade. Ouvir é procurar saber o que as pessoas sentem, o que as pessoas querem, o que as pessoas pensam... e utilizar ao máximo sua potencialidade é desenvolver as pessoas, e procurar criar condições para que as pessoas, em se desenvolvendo, consigam desenvolver a empresa.

O avanço tecnológico vem trazendo muitas inovações para as empresas, e estas por sua vez, não estão acompanhando a nova tecnologia no sentido de investir em seus colaboradores para que eles se sintam confortáveis com as mudanças. A cabeça não pode ser separada do corpo, há um conjunto e nele tem que ser trabalhado por igual, a cabeça pensa e o corpo age, mas age conforme o que pensa. A cognição e o físico precisam caminhar juntos, para que não haja o aumento do absenteísmo, rotatividade, desmotivação e reclamação.

Dentro do contexto da ergonomia, deparamos com a ergonomia cognitiva que tem referência com os processos mentais, tais como: raciocínio, memória, percepção e resposta motora, conforme a interação entre o homem e o meio em que ele está inserido. A ergonomia é um ponto fundamental na avaliação das constantes mudanças internas de cada empresa e na qualidade de vida dos colaboradores.

A ergonomia cognitiva cuida dos aspectos mentais das atividades de trabalho do homem. Sugerimos que o ergonomista não deve conter-se em apresentar as características relevantes aos projetos fixados somente nos postos de trabalho ou restringi-los, dando a entender que as atividades humanas estão inseridas unicamente no aspecto físico e organizacional. Deve-se levar em consideração a importância dos pensamentos, no que se referi à reflexão dos colaboradores na execução de suas tarefas. Com isso, observa-se que eles não necessariamente são simples executantes, mas capazes de localizar sinais e indícios importantes. Não esquecendo que os mesmos são seres humanos, portanto, podem cometer erros.

Hoje a ergonomia precisa ser mais ampliada, passar da experiência de investigação no domínio das ciências cognitivas, para ser levado mais a sério no sentido de conscientização das organizações e de se preocuparem com a vida e a saúde dos colaboradores e ao mesmo tempo com a produtividade,

numa visão ampla de interação da parte com o todo, onde o contexto organizacional não venha a se separar do social contemporâneo.

No âmbito físico e organizacional, a ergonomia visa proporcionar a conformidade entre os colaboradores e o seu ambiente de trabalho, gerando qualidade e produtividade. Em consequência disto ficou confirmado que esta qualidade e produtividade, não estão acontecendo como deveria, pois, à sobrecarga de trabalho teve um acréscimo exagerado nestes últimos anos, ocasionando o cansaço mental, levando as pessoas ao absenteísmo, aos adoecimentos e licenças médicas.

Segundo Lents e Santos 2012, p. 4 (apud UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO, MINISTÉRIO DA SAÚDE e a ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE s/d) dizem que:

48% dos trabalhadores que se afastam do trabalho de 15 dias apresentam algum tipo de doença mental. Outro estudo evidencia que as doenças mentais são responsáveis por cinco dos dez principais causas de afastamento do trabalho no país, indicando a depressão com a primeira delas. Isso representa um gasto de R\$ 2,2 bilhões por ano, o equivalente a 19% dos custos com auxílios-doença pagos pela Previdência Social dentro do universo de 1,5 milhões de pessoas.

Conforme foi dito anteriormente é necessário que haja uma compreensão melhor por parte das organizações no que se refere à vida e a saúde dos colaboradores em seus respectivos ambientes de trabalho, pois com estes afastamentos ocorre um prejuízo para ambos os lados, ou seja, empresa e colaborador saem perdendo.

Após este processo de afastamento muitos dos colaboradores, ficam incapacitados de retornarem as suas atividades laborais tornando-se inválidos até para si mesmo, e em consequência disto são desencadeados outros problemas como: drogas, alcoolismo, depressão e até mesmo suicídio.

Sugerimos mais uma vez uma avaliação do trabalho para identificar antecipadamente as consequências futuras, para não acontecer problemas irreversíveis. Por inúmeras falhas organizacionais, os colaboradores desempenham atividades a mais com promessas de melhorias.

O que as organizações precisam entender que quando reduzem o quadro operacional, aumentam as tarefas dos que ficam, fazendo-se necessário que haja um período de adaptação, treinamentos e diálogos, fatores de relevância em um posto de trabalho. Sem esta compreensão os colaboradores sentem-se incapazes de continuar desempenhando tão bem suas funções e que no momento, por um motivo ou outro deixam de cumprir seus afazeres.

O agravo do esforço cognitivo tem ocasionado danos à saúde dos colaboradores e altos índices de transtornos mentais. Portanto, sugerimos que as organizações tenham uma preocupação e um cuidado maior no que diz respeito à análise ergonômica mais detalhada incluindo neste contexto uma avaliação cognitiva, sendo levadas em considerações as necessidades psíquicas dos colaboradores objetivando a redução de gastos futuros.

Segundo Lents, Santos e o Rapparini, em 1919 surgiu à primeira Lei acidentária. Para a lei o risco profissional era reconhecido como risco natural à atividade exercida pelo colaborador, os acidentes de trabalho somente eram comunicado as autoridades policiais e as indenizações pagas às famílias dos mesmos eram calculadas de acordo com a seriedade do acidente.

Lents e Santos 2012, p. 6, afirmam que:

Em 1972, o Ministério do Trabalho e Emprego iniciou o programa de formação de especialistas e de técnicos em medicina e em segurança do trabalho. Tendo sido publicada uma portaria que obrigava as empresas a criar serviços médicos para os empregados, dependendo do tamanho e do risco da empresa.

Ainda com mesmos autores, eles salientam que as NRs Normas Regulamentadoras referentes à segurança e à medicina do trabalho foram aprovadas pelo Ministério do Trabalho, na Portaria 3.214, de 8 de junho de 1978, tendo como base a recomendação nº 112 da OIT, de 1959. Devendo ser cumpridas pelas empresas privadas e públicas que possuíssem funcionários regidos pela CLT - Consolidação das Leis de Trabalho.

A NR 4 SESMT - Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho, responsável pelo o empenho e o desenvolvimento das outras NR's (total de 36) nas organizações, e por ela ser considerada uma

das NR's mais importantes, as organizações podem sofrer penalidades fundamentadas na NR 4.

De acordo com a Norma Regulamentadora NR 17, no Subitem 17.1. 2

Para avaliar a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, cabe ao empregador realizar a análise ergonômica do trabalho, devendo a mesma abordar, no mínimo, as condições de trabalho, conforme estabelecido nesta Norma Regulamentadora.

Quando comentamos sobre as características psicofisiológicas, estamos falando de todo conhecimento funcional do ser humano, ou seja, geral, antropológico, psicológico e o fisiológico.

Embora a NR 17 não faça nenhum comentário sobre ergonomia cognitiva, ela está inserida nela, pois quando se fala da organização do trabalho, não devemos e nem podemos deixar de fazer observações em como os trabalhos só saem corretamente devido ao uso da cognição, ou seja, memória, pensamentos, tomadas de decisão.

Recomenda-se que as organizações trabalhem melhor em relação à concepção do trabalho e da sua execução, pois precisam levar em consideração a maneira de como os colaboradores preferem iniciar e finalizar as tarefas entendendo o que estão fazendo e criando novos processos mais eficientes para ter a liberdade.

O ser humano ainda é um ser complexo, pois fica difícil de decifra-lo, sempre e a cada dia teremos algo a descobrir sobre ele. Por isso, sugerimos que as organizações se utilizem destas informações recebidas por parte dos colaboradores para melhorar as condições de trabalho, a qualidade de vida não só a vida profissional como no todo.

Conforme o Manual de Aplicação da Norma Regulamentadora NR 17 (2002, p. 52) comenta-se que:

A produção é garantida graças às habilidades dos trabalhadores de contornar diversos incidentes que insistem em aparecer a toda hora. Na prática, temos visto os trabalhadores guardarem zelosamente na gaveta os procedimentos prescritos e continuarem a improvisar para desempenhar bem as tarefas.

Se as organizações tiverem um olhar diferenciado, para avaliar as condições de trabalho, tendo novos conceitos de que a cabeça que são eles precisam do corpo que são os colaboradores entenderão que o ser humano para executar um trabalho procede de maneiras diferentes, dependem do tempo, dos instrumentos utilizados, das condições ambientais, da sua experiência e do modo de como são remunerado, dentre outras variáveis. E o mais importante é ter conhecimento de todos para examinar a carga de trabalho lembrando que quando o ritmo é livre fica mais tolerável pelo colaborador, pois permite contornar incidentes sem diminuir a produção. Se sentindo valorizados com a flexibilidade, eles desenvolvem os modos operacionais mais adequadamente e atingem os objetivos das tarefas.

Na opinião de Limongi-França 2012, p. 34-35 (apud FERRAZ, 2000) afirma que:

A adaptação do trabalho ao ser humano tem sido vista pela Ergonomia com base nos meios físicos, cognitivos, ambientais e psicossociais [...]. Evolução da tecnologia vem tornando o trabalho mais complexo e exigindo pessoas com maior qualificação [...]

Numa ação ergonômica busca-se recursos que possibilite transformar o trabalho e também incentivar a produção de conhecimento por parte dos colaboradores adaptando as situações de trabalho de acordo com as capacidades e os limites de cada um, reconhecendo seus valores.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das considerações acima citadas, sugerimos algumas modificações no que se refere às condições de trabalho já existente. Faz-se necessário que as organizações contemplem a Ergonomia Cognitiva que está inserida na NR 17, embora não esteja expressa com clareza como um importante instrumento de auxílio para dá continuidade, garantindo a Segurança e a Saúde dos colaboradores, não permitindo as mudanças somente nos aspectos físicos e nem tão somente nos aspectos psicológicos, mas no todo, dentro e fora da organização. É uma busca contínua de reeducação profissional e/ou pessoal bem como, melhorias na Qualidade de Vida e na Produtividade; reduzindo os pontos negativos que agem diretamente

na vida de cada um; evitando consequências mais graves como as doenças ocupacionais. Isto trará grandes benefícios que vão gerar um equilíbrio entre ambas às partes (Organização/colaborador).

A ausência da Ergonomia Cognitiva adequada pode comprometer a Qualidade de Vida do colaborador em seu ambiente de trabalho?

Sim. Não podemos separar o lado emotivo do lado prático, pois, se o colaborador não estiver bem emocionalmente, será incapaz de desempenhar uma determinada função com excelência. Para que isto ocorra é necessário que os aspectos cognitivos estejam interligados.

Se uma organização não é capaz de acompanhar a evolução e os avanços tecnológicos, treinando e preparando seus colaboradores para as mudanças inseridas no ambiente de trabalho, à sua frente será autodestrutiva, ou seja, o futuro da mesma estará comprometido.

Toda organização deve está ligada a uma cultura e a uma filosofia, sem estas, a empresa é movida apenas em função dos números, tornando-se um péssimo ambiente para os seus colaboradores e uma péssima prestadora de serviços para seus clientes. Estes passarão a ser não mais seres humanos especiais, mas simples consumidores em potencial.

A organização que traz consigo uma filosofia de excelência tem consciência de que existe em função da sociedade, e não o contrário. Seu objetivo é contribuir para tornar a sociedade melhor.

Para que as Empresas alcancem tais objetivos, é necessário que haja interação e participação de seus colaboradores nas tomadas de decisão e na implementação da real adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas.

Em frente a todos os fatores expostos no desenvolvimento deste artigo, podemos concluir que, se o nosso ambiente de trabalho não nos produz prazer, satisfação, motivação cada vez que entramos na empresa, destruimos algo dentro de nós, nos tornamos secos e improdutivos, sem dúvida, iremos ter

cicatrizes dos momentos ansiosos e traumáticos, e isto, irá nos perseguir para o resto de nossas vidas.

Então sugerimos que haja reuniões de administradores, gestores e colaboradores mensalmente, para que eles interajam entre si, reflitam sobre a qualidade de vida do grupo e, aprendam a conversar honesta e abertamente sobre pressões internas e externas, sobre novas medidas para melhorar o desempenho e o relacionamento, expandindo a interação social.

Empresas com administradores inteligentes trabalham no sentido de promover ambientes saudáveis, confortáveis e com segurança. Nem sempre iremos conseguir eliminar o estresse e certas pressões profissionais, mas é possível e necessário cultivar climas agradáveis entre as adversidades.

Quando as pessoas se sentem felizes no ambiente de trabalho, elas ampliam os horizontes de sua memória, desenvolvem suas ideias e sem dúvida, produzem melhor.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRAHÃO, Júlia. et. al. **Introdução à Ergonomia: da Prática à Teoria**. 1ª ed. São Paulo: Blucher, 2009, p. 148.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas – O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004, p. 433.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho: Como Medir para Melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996, p. 37-38.

KROEMER, K. H. E. **Manual de Ergonomia: Adaptando o Trabalho ao Homem**/ K. H. E. Kroemer e E. Grandjean; trad. Lia Buarque de Mâcedo Guimarães. 5ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2005, p. 151 e 166.

LIDA, Itiro. **Ergonomia: Projeto e Produção**/ Itiro Lida. 2ª edição 2005/ 5ª reimpressão 2013/ São Paulo. Editora Edigar Blucher LTDA, p. 2, 3, 5, 355 e 380.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: Conceitos e Práticas nas Empresas da Sociedade Pós-industrial/** Ana Cristina Limongi-França. 2ª ed. 8, reimpr. São Paulo; Atlas, 2012, p. 34, 35, 42, 43 e 107.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **O Stress Está Dentro de Você/** organização 2ª ed. São Paulo: Contexto, 2000, p. 12.

MANUAIS de Legislação. **Segurança e Medicina do Trabalho – NR 1 a 35/ CLT – Arts. 154 a 201- Lei nº 6.514, de 22.12.1977/ Portaria nº 3.214, de 8.6.1978/ Legislação Complementar/ Índices Remissivos.** 70ª ed. Atlas, 2012, p. 321 e 323.

MORAES, Márcia Vilma Gonçalves de. **Doenças Ocupacionais – Agentes: Físico, Químico, Biológico, Ergonômico/** Márcia Vilma Gonçalves de Moraes 1ª ed. São Paulo: Érica, 2010, p. 193, 194, 208 e 218.

STERNBERG, Robert J. **Psicologia Cognitiva/** Roberto J. Sternberg; tradução Roberto Cataldo Costa. 4ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2008, p. 19.

VILARTA, Roberto et. al. **Qualidade de Vida Evolução dos Conceitos e Práticas no Século XXI.** Capítulo 5, MONTEIRO, Maria Inês et. al. **Qualidade de Vida e Instrumentos para Avaliação de Doenças Crônicas – revisão de Literatura.** Campinas: Ipes editorial, 2010, p. 46.

VILARTA, Roberto et. al. **Qualidade de Vida e Novas Tecnologias.** Capítulo 7, JUNIOR, Guanis de Barro Vilela. **Novas Tecnologias, Inclusão Digital e Qualidade de Vida.** Campinas: Ipes editorial, 2007, p. 134.

VILARTA, Roberto et. al. **Qualidade de Vida Evolução dos Conceitos e Práticas no Século XXI.** Capítulo 14, MARTINS, Daniela de Almeida. **Considerações sobre a Qualidade de Vida no Trabalho e o Estresse Ocupacional.** Campinas: Ipes editorial, 2010, p. 131.

WANG, Eric. **Ergonomia simplicidade:** presidente da IEA comenta desafios da entidade na área ocupacional e destaca parceria com o Brasil. IN: Revista proteção. São Paulo: Proteção Publicações, 2013. N. 263. Nov. 2013. 26, p.12-14.

AREIAS, Maria Elenice Quelho e COMANDULE, Alexandre Quelho. **Qualidade de Vida, Estresse no Trabalho**. Fadiga, capítulo 13, disponível em [http:// www.fef.unicamp.br](http://www.fef.unicamp.br). Acesso em 22.10.2013 às 22h42min , p. 187-188.

CESERG - Curso de Especialização Superior em Ergonomia/ GENTE - Grupo de Ergonomia e Novas Tecnologias. **Introdução à Ergonomia**. Professor Mario Cesar Vidal. Disponível em [http:// www.ergonomia.ufpr.br](http://www.ergonomia.ufpr.br). Acesso em 29.09.2013 às 21h06min, p. 3.

FERREIRA, Jane Domingues de Oliveira e OLIVEIRA, Gerson de. **Síndrome de Burnout: Um Esgotamento Institucional**. Fadiga capítulo 7. Disponível em [http:// www.fef.unicamp.br](http://www.fef.unicamp.br). Acesso em 03.11.2013 às 18h52min p, 98 e 100.

FERREIRA, Tânia Kadima Magalhães e TODESCAT, Marilda, Dr^a. **Qualidade de Vida no Trabalho: Um Desafio a Ser Perseguido**. VII Convibra Administração. Disponível em [http:// www.convibra.com.br](http://www.convibra.com.br). Acesso em 10.08.2013 às 00h30min, p.4.

LENTS, Juceli e SANTOS, Maryele Freire. **Ergonomia Cognitiva Mediante as Necessidades Organizacionais/ VI Colóquio Internacional**. “Educação e Contemporaneidade”. São Cristovão – SE/ Brasil, 20 a 22 de setembro de 2012. Disponível em [http:// www.educanufs.com.br](http://www.educanufs.com.br). Acesso em 18.08.2013 às 00h16min, p. 2, 4 e 6.

NASCIMENTO, Vilmar et. al. **Qualidade de Vida no Trabalho: Origem, Evolução e Conceito** - uma revisão bibliográfica. Disponível em [http:// www.gsp.cursoscad.ufs.br](http://www.gsp.cursoscad.ufs.br). Acesso em 21.11.2013 às 17h19min, p. 180, 181 e 184.

ODEBRECH, Tiago Andrade Caldeira e PEDROSO, Reginaldo. **Qualidade de Vida no Trabalho: Diferentes Percepções de um Mesmo Processo**. Revista Olhar Científico. Faculdades Associados de Ariquemes. V. 01, n. 1. agos/dez, 2010. Disponível em [http:// www.olharcientifico.kinghost.net](http://www.olharcientifico.kinghost.net). Acesso em 10.08.2013 às 00h33min, p. 135.

SILVEIRA, Luciene de Barros Rodrigues e SALUSTIANO, Eliene de Oliveira. **A Importância da Ergonomia de Produção nos Estudos de Tempos e Movimentos**. P&D em engenharia de produção, Itajubá, v. 10, n.1, p. 71- 80, 2012. Disponível em [http:// www.revist-ped.unifei.edu.br](http://www.revist-ped.unifei.edu.br). Acesso em 27.02.2013 às 12h16min, p. 1, 73 e 74.

VIOLA, Elaine da Silva e VIDAL, Mario Cesar. **Estresse Ocupacional, Ergonomia e Técnicas Cognitivas – Comportamentais: Uma Proposta de Intervenção**. GENTE/COPPE/UFRJ. Disponível em <http://www.ergonomia.ufrj.br>. Acesso em 17.08.2013 às 13h59min, p. 2 e 5.