

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIA SOCIAIS E HUMANAS
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

JHONATHA ALMEIDA ARAÚJO SANTOS

**O AMBIENTE ERGONÔMICO NA PRODUTIVIDADE DOS
SECRETÁRIOS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE
SANEAMENTO DA REGIÃO NORDESTE**

São Cristóvão, SE
2019

Jhonatha Almeida Araújo Santos

**O AMBIENTE ERGONÔMICO NA PRODUTIVIDADE DOS SECRETÁRIOS: UM
ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE SANEAMENTO DA REGIÃO
NORDESTE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Secretariado Executivo, da Universidade Federal de Sergipe (UFS) como requisito parcial para obtenção do título de **Bacharel em Secretariado Executivo**.

Orientadora: Profa. Dra. Rosimeri Ferraz Sabino

São Cristóvão, SE
2019

Jhonatha Almeida Araújo Santos

O AMBIENTE ERGONÔMICO NA PRODUTIVIDADE DOS SECRETÁRIOS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE SANEAMENTO DA REGIÃO NORDESTE

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Secretariado Executivo, da Universidade Federal de Sergipe (UFS, SE), como requisito parcial para obtenção do título de **Bacharel em Secretariado Executivo**.

Aprovado em 21 de agosto de 2019:

Rosimeri Ferraz Sabino, Dra. (UFS)
(Presidente/Orientadora)

Silvia Regina Paverchi, Dra. (UFS)

Sueli Maria da Silva Pereira, Dra. (UFS)

São Cristóvão, SE
2019

DEDICATÓRIA

A Deus, à minha família, aos meus amigos e colegas de profissão.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus pela força e auxílio durante a minha jornada. Dito isso, esclareço que este trabalho foi realizado graças à cooperação de várias pessoas e, em especial, às seguintes:

— à minha orientadora Profa. Dra. Rosimeri Ferraz Sabino pela orientação não só para a realização deste trabalho, como para a minha jornada acadêmica e profissional desde a primeira conversa que tivemos, grato por ser um exemplo de profissional e sempre me instigar;

— aos meus pais Ivo Araújo dos Santos e Salete de Almeida Santos pelo amor, esforço e amparo, durante todas as etapas da minha vida;

— aos meus familiares pelo incentivo e contribuição, em especial aos meus padrinhos, por sempre me apoiarem e aconselharem;

— aos meus amigos e colegas que entenderam as minhas ausências e dificuldades durante esse período, pelo incentivo e pelas ajudas quando precisei, seja com um livro emprestado, uma opinião ou com uma caminhada;

— aos profissionais e professores do Departamento de Secretariado Executivo, por serem solícitos e dispostos a me atender, pelo conhecimento passado no decorrer do curso e deste trabalho;

— aos colegas da ASSEC Executiva e da Excelência Jr., pela empatia e apoio;

— ao Time DSD, pelas conversas incitantes, cheias de sororidade e pelo conhecimento compartilhado, às senhoras me inspiram a cada dia;

— aos que compõem a Universidade Federal de Sergipe, da equipe de limpeza à reitoria, a soma do esforço de cada um me proporcionou meios para chegar até esta etapa;

— Por fim, a todos que em algum momento contribuíram para o meu desenvolvimento e que fazem parte da minha vida, vocês me ajudam a ser quem sou hoje e a continuar evoluindo.

"O feliz para sempre vem depois de você ter feito o trabalho."

(Viola Davis, 2016, tradução nossa)

RESUMO

O AMBIENTE ERGONÔMICO NA PRODUTIVIDADE DOS SECRETÁRIOS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE SANEAMENTO DA REGIÃO NORDESTE

AUTOR: Jhonatha Almeida Araújo Santos
ORIENTADORA: Profa. Dra. Rosimeri Ferraz Sabino

Este trabalho tem como objetivo analisar a ergonomia no desenvolvimento das atividades secretariais de uma empresa de saneamento da Região Nordeste, buscando-se responder se o ambiente ergonômico constitui-se como fator para a produtividade dos trabalhadores naquela função. A investigação caracteriza-se como um estudo de caso, utilizando como instrumento de coleta de dados um questionário, aplicado a vinte e três profissionais da organização que desempenham funções secretariais. Considerou-se, ainda, a observação participante no ambiente investigado. Os dados obtidos indicaram que, embora a maior parte dos entrevistados tenham conhecimento sobre as doenças e lesões provocadas pelas atividades laborais, os cuidados para um ambiente ergonômico ainda não são aplicados em suas rotinas. Como comprovação desse cenário, tem-se a constatação de que 89,10% dos entrevistados têm a incidência de dores, que podem ser sintomas iniciais das doenças laborais. Os reflexos dos fatores organizacionais e psicossociais considerados no ambiente ergonômico foram apontados por 60,89% dos respondentes, os quais afirmaram que a pressão/estresse incide sobre a sua produtividade. Essa também foi uma causa indicada por 47,43% dos entrevistados para o retrabalho em suas atividades, atingindo a qualidade da produção nos serviços. Considerando o levantamento junto ao público investigado, a análise sobre as condições do ambiente, bem como os princípios teóricos e normativos da ergonomia, conclui-se que o ambiente ergonômico constitui-se um fator para a produtividade dos secretários da empresa investigada, impactando no desempenho e na qualidade dos serviços.

Palavras-chave: Atividades secretariais. Ergonomia. Produtividade. Secretariado.

ABSTRACT

THE ERGONOMIC ENVIRONMENT IN THE PRODUCTIVITY OF THE SECRETARIATS: A CASE STUDY IN THE SANITATION COMPANY IN THE NORTHEAST REGION

AUTHOR: Jhonatha Almeida Araújo Santos
ADVISOR: Prof. Dra. Rosimeri Ferraz Sabino

This study aims to analyze ergonomics in the development of secretarial activities of a sanitation company in the Northeast Region, seeking to answer if the ergonomic environment is a factor for the productivity of workers in that function. The research is characterized as a case study, using as a data collect instrument a questionnaire, applied to twenty-three professionals of the organization who act in secretarial functions. It was also considered the participant observation in the environment investigated. The data obtained indicated that although most interviewees are aware of the diseases and wounds caused by work activities, care for an ergonomic environment is not yet applied in their routines. As evidence of this scenario, it is verified that 89.10% of the interviewees have the incidence of pain, which may be initial symptoms of occupational diseases. The reflexes of the organizational and psychosocial factors considered in the ergonomic environment were pointed out by 60.89% of respondents, who stated that pressure / stress affects their productivity. This was also a reason indicated by 47.43% of respondents for rework in their activities, reaching the quality of production in services. Considering the survey of the public investigated, the analysis of environmental conditions, as well as the theoretical and normative principles of ergonomics, it is concluded that the ergonomic environment is a factor for the productivity of the secretaries of the investigated company, impacting the performance and quality of services.

Keywords: Secretarial activities. Ergonomics. Productivity. Secretariat.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Operadora em telégrafo	18
Figura 2 - A visão dos centros internacionais de produtividade	27
Figura 3 - Posição incorreta e correta, respectivamente	41
Figura 4 - Zona crítica de radiação ($\gamma \geq 65^\circ$) para luminância de luminária que pode provocar brilho refletido em uma tela	42

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Atividades desenvolvidas	37
Gráfico 2 - Incidência de dores/incômodos	38
Gráfico 3 - Percepção sobre a cadeira	39
Gráfico 4 - Percepção sobre a mesa	40
Gráfico 5 - Uso do computador	42
Gráfico 6 - Percepção sobre a iluminação	43
Gráfico 7 - Percepção sobre o ruído	44
Gráfico 8 - Percepção sobre a temperatura	44
Gráfico 9 - Prática de Ginástica Laboral	45
Gráfico 10 - Horário mais produtivo	46
Gráfico 11 - Horário menos produtivo	47
Gráfico 12 - Horário de pausas	47
Gráfico 13 - Percepção sobre equipamentos	49
Gráfico 14 - Percepção sobre os móveis	50
Gráfico 15 - Percepção sobre importunos da produtividade	50
Gráfico 16 - Percepção sobre o retrabalho	51

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Planejamento dos ambientes (áreas), tarefas e atividades com a especificação da iluminância, limitação de ofuscamento e qualidade da cor	24
---	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABERGO	Associação Brasileira de Ergonomia
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
CIPA	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
DB	Decibel
DCO	Doença Cervicobraquial Ocupacional
DORT	Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho
FIOCRUZ	Fundação Oswaldo Cruz
GL	Ginástica Laboral
INSS/DC	Instituto Nacional do Seguro Social/Diretoria Colegiada
LER	Lesões por Esforços Repetitivos
LTC	Lesões por Traumas Cumulativos
NR	Norma Regulamentadora
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
SINDPDPR	Sindicato dos Trabalhadores em Informática e Tecnologia da Informação do Paraná
SSO	Síndrome de Sobrecarga Ocupacional

LISTA DE SÍMBOLOS

<i>dB</i>	Decibel
$\overline{E_m}$ lux	Iluminância mantida.
<i>UGR_L</i>	Índice limite de ofuscamento unificado.
<i>R_a</i>	Índice de reprodução de cor. Termo também conhecido como IRC, no Brasil, e CRI, internacionalmente.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1	ERGONOMIA NAS ORGANIZAÇÕES	16
2.1.2	Normatizações da Ergonomia	20
2.2	PRODUTIVIDADE NAS ORGANIZAÇÕES	25
2.3	AS ATIVIDADES SECRETARIAIS	30
3	METODOLOGIA	33
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	35
4.1	PERFIL E ATIVIDADES DOS PARTICIPANTES	35
4.2	AMBIENTE DE ATUAÇÃO E RECURSOS UTILIZADOS PELOS SECRETÁRIOS	39
4.3	PERCEPÇÃO DOS SECRETÁRIOS SOBRE O AMBIENTE E A PRODUTIVIDADE	45
5	CONCLUSÃO	52
	REFERÊNCIAS	55
	APÊNDICES	59

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como objetivo analisar a ergonomia no desenvolvimento das atividades secretariais de uma empresa de saneamento da Região Nordeste, buscando-se responder se o ambiente ergonômico constitui-se como fator para a produtividade dos trabalhadores naquela função. A investigação caracteriza-se como um estudo de caso, de natureza exploratória e descritiva, utilizando como instrumento de coleta de dados um questionário, cuja análise dos dados foi realizada sob abordagem qualitativa e a observação participante pelo autor.

O interesse no tema vem da inquietude do autor em se aprofundar sobre as implicações que os espaços, instrumentos e condições que envolvem o ambiente de trabalho possam trazer à qualidade dos serviços e tarefas de um secretário. Nesse contexto, considerou-se adequada a adoção do conceito de ergonomia como base para o estudo. Segundo Barbosa Filho (2011, p. 82), o objetivo da ergonomia é “[...] proporcionar ao homem condições de trabalho que lhe sejam favoráveis, com o intuito de torná-lo mais produtivo por meio de um ambiente de trabalho mais saudável e mais seguro [...]”.

Além dos sintomas físicos, o ambiente ergonômico também engloba os fatores organizacionais e os psicossociais. Esses fatores influenciam, mais ou tanto quanto, os fatores físicos, a exemplo dos móveis e do ambiente. Nesse sentido, Barbosa Filho (2011, p. 81) afirma que a ergonomia é um campo multidisciplinar, abrangendo diversas dimensões que implicam nos resultados dos trabalhos, sendo necessário considerar “[...] 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”.

A partir desse entendimento e visando atender ao objetivo central da pesquisa, buscou-se identificar as normas da ergonomia que se aplicam ao ambiente e ao trabalho dos secretários, verificar se o ambiente em que os secretários atuam e os recursos adotados atendem às normas ergonômicas, bem como, identificar se os secretários que se entendem produtivos atuam em cenário que atende às normas ergonômicas.

O trabalho está organizado, a partir desta introdução, pelas seguintes seções: na seção dois apresenta-se o referencial teórico, abordando a ergonomia e suas normatizações, a produtividade nas organizações e as atividades secretariais; na seção três expõe-se a metodologia adotada; na quarta seção apresenta-se e discute-se os resultados obtidos. Por fim, na quinta seção apresentam-se as conclusões do estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, a fim de contextualizar e embasar teoricamente o tema e os conceitos envolvidos, aborda-se a revisão da literatura sobre ergonomia, produtividade e atividades secretariais. Segundo Vergara (2009), tal revisão se faz necessária para a identificação de estudos anteriores e o aprofundamento teórico sobre o universo e a matéria de investigação.

2.1 ERGONOMIA NAS ORGANIZAÇÕES

Muitos afastamentos do trabalho são ocasionados devido aos esforços repetitivos que geram lesões e distúrbios osteomusculares, algo que poderia ser evitado caso houvesse preocupação das empresas com a ergonomia nas organizações. A Associação Brasileira de Ergonomia (ABERGO, [2000?]) menciona que: “A palavra Ergonomia deriva do grego *Ergon* [trabalho] e *nomos* [normas, regras, leis]. Trata-se de uma disciplina orientada para uma abordagem sistêmica de todos os aspectos da atividade humana”.

Segundo o Instituto Nacional do Seguro Social/Diretoria Colegiada (INSS/DC, 2003), alguns profissionais no desempenho das suas atividades mantêm seus movimentos restritos, exigindo atenção e concentração. Nessas funções, é comum estes profissionais apresentam postura inadequada quando apoiam os cotovelos ou antebraços na mesa, carimbam, digitam e operam o *mouse*. Ou seja, da mesma maneira que fatores ambientais, como a iluminação inadequada, podem implicar de forma significativa no surgimento de doenças do trabalho. A posição e os movimentos físicos exigidos nas atividades também compõem aspectos que levam ao comprometimento da saúde do trabalhador.

Algumas das doenças relacionadas às atividades acima, desempenhadas, também, por profissionais de Secretariado, constam catalogadas pelo INSS/DC (2003) como: Bursite de cotovelo (olecraniana), Síndrome do Canal Cubital, Síndrome do Canal de Guyon, Síndrome do Túnel do Carpo, Tenossinovite dos extensores de dedos e alguns diagnósticos diferenciados. Entre esses últimos constam: gota, contusões, artrite reumatóide e bursite olecraniana e forma T de Hanseníase. Ainda segundo o INSS/DC (2003), as doenças do trabalho são conhecidas como Lesões por Esforços Repetitivos (LER) ou Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT), além de outras terminologias como: Lesões por Traumas Cumulativos (LTC), Lesões por Esforços Repetitivos (LER), Doença Cervicobraquial Ocupacional (DCO), e Síndrome de Sobrecarga Ocupacional (SSO).

Para evitar que os seus colaboradores adquiram esses problemas de saúde no posto de trabalho, evitando assim a queda na produtividade, ocorrência de acidentes, custos com afastamento, contratações com colaboradores substitutos temporários e entre outros fatores, segundo Dempsey e Mathiassen (2006), as empresas estão investindo em ergonômicos para proporem melhorias com intervenções ergonômicas, mesmo que de forma corretiva, e que possam ser aplicadas de forma rápida para esses problemas que resultam em doenças e afastamentos, especialmente com muito pouco ou nenhum comprometimento de capital.

Existe uma correlação entre a fadiga muscular e a jornada de trabalho em pé. O estudo feito por Halim et al. (2012) comprova esta afirmação e, além disso, afirma que existe uma relação entre a fadiga muscular e a fadiga psicológica. Os trabalhadores sentem fadiga muscular, principalmente, na região lombar, na perna posterior (músculo gastrocnêmio) e na perna anterior (músculo tibial anterior). As atividades repetitivas não permitem ao músculo o tempo adequado para se recuperar. A pausa da manhã e da hora do almoço são recomendadas, pois permitem que os músculos se recuperem da fadiga.

Segundo Avila e Braun (2016) “[...] as LER/DORT podem ser atribuídas, por exemplo, a tarefas que se caracterizam por repetição de movimentos, posturas inadequadas, ambiente físico e organização do trabalho”. Logo, é possível afirmar que algumas das atividades desenvolvidas pelos profissionais de Secretariado, caso não haja um planejamento ergonômico na organização, podem resultar em consequências para a saúde e diminuir o desempenho do indivíduo.

A influência da ergonomia vai muito além do que conhecimentos sobre o corpo humano de forma mecânica. Trata-se de uma ciência multidisciplinar, que, segundo Moreira (2009, *apud* SANTOS, 2014, p. 20),

[...] compreende os conhecimentos de várias disciplinas a exemplo da Psicologia, Fisiologia e Sociologia; a aplicação da Ergonomia contribuirá para a saúde, segurança e conforto do colaborador. Diminuindo problemas no próprio layout de trabalho, principalmente as doenças ocupacionais resultantes do uso indevido do computador.

O posto de trabalho do profissional de Secretariado passou por mudanças e progrediu ao longo da história. Segundo Linden (1999, p. 23) o escritório sofreu grandes alterações desde os escriturários florentinos da Renascença até os consultores virtuais, o que interfere diretamente desde a tarefa até o modo que ela é executada, bem como na interação entre o homem e o ambiente de trabalho. Como exemplo de alteração nos instrumentos e tecnologias adotadas nos escritórios expõe-se, na Figura 1, o telégrafo como máquina utilizada para as

comunicações. Segundo Barbosa (2013) esse equipamento transformou os processos comunicacionais, uma vez que a informação passou a não depender de meios físicos para a circulação (papel, mensageiros, transportes, etc).

Figura 1 - Operadora em telégrafo



Fonte: Sousa [2019?].

A atividade laboral junto ao telégrafo, exigindo movimentos repetitivos, deu início ao quadro de dores nas mãos e punhos dos operadores. A categoria das telegrafistas, segundo Diniz (2017, p. 17) passou,

[...] a apresentar LER. No caso, o objeto do trabalho não mais era pena, mas o teclado. Tipos de esforços parecidos vieram a vitimar, de modo semelhante, duas outras novas categorias de trabalhadores assalariados, a dos mecanógrafos/datilógrafos e a dos telefonistas. Desde 1918, na Suíça, os trabalhadores dessas duas categorias, que adoeciam de LER eram indenizados pelos empregados.

A datilografia, atividade presente na origem do ofício do secretário, foi também responsável por doenças provindas dos movimentos repetitivos. É possível relacionar as diferentes tarefas e ferramentas de trabalho para execução das atividades secretariais atuais ao longo da história, cada uma para suprir as demandas do período em questão, como, por exemplo, o atendimento ao cliente e o repasse de informações. Antes era necessário que a telefonista intermediasse a ligação entre duas pessoas, e a telegrafista (Figura 1) para traduzir as mensagens enviadas em Código Morse. Fica evidente que as mudanças no ambiente e no mercado são constantes, trazendo alterações também nos instrumentos de trabalho. Esses,

por sua vez, devem estar dispostos e serem utilizados no contexto de um ambiente ergonômico, favorável à saúde do trabalhador e qualidade nos resultados dos serviços.

A utilidade da ergonomia nas organizações está se ampliando, alcançando maiores possibilidades de conforto para o usuário e, conforme mais pesquisas e tecnologias vão surgindo, maiores as possibilidades de melhorias. Segundo Casciani (1999) e Borges (1999b *apud* LINDEN, 1999, p. 35),

[...] Durante muito tempo essa questão era vista apenas como a possibilidade de se fazer alguns ajustes dimensionais nas cadeiras e, eventualmente, em algum suporte para teclado ou monitor. Hoje, a visão é mais abrangente, com a preocupação no desenvolvimento de produtos que não apenas sejam flexíveis mas que estimulem a alternância de postura, conforme a necessidade de cada momento.

Mais uma das definições de ergonomia é dada pela International Ergonomics Association (2000), que menciona,

Ergonomia (ou Fatores Humanos) é a disciplina científica que trata da compreensão das interações entre os seres humanos e outros elementos de um sistema, e a profissão que aplica teorias, princípios, dados e métodos, a projetos que visam otimizar o bem estar humano e a performance global dos sistemas.

A International Ergonomics Association (2000) também define a função dos ergonomistas como sendo os que “[...] contribuem para o planejamento, projeto e a avaliação de tarefas, postos de trabalho, produtos, ambientes e sistemas para torná-los compatíveis com as necessidades, habilidades e limitações das pessoas”. Logo é possível afirmar que os autores que estudam a ergonomia concordam que o foco da mesma é aprimorar a interação do homem no desempenho de suas atividades. Ao passar longas jornadas no trabalho, as pessoas, por falta de conhecimento, se adaptam às necessidades das atividades que devem desempenhar, porém não necessariamente estas atividades estão bem projetadas ergonomicamente. Para evitar futuros danos à saúde dos indivíduos, conforme Silva e Paschoarelli (2010, p.14) “[...] o posto de trabalho, o ambiente, a roupa e as questões periféricas devem se adaptar ao homem, e não o homem a eles”.

No contexto do Secretariado, os profissionais despendem muito tempo do seu trabalho em atividades realizadas no computador, o que demanda cuidados especiais. Segundo a Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ, [2019?]),

O trabalho em computador quando executado por muitas horas seguidas pode vir a provocar problemas como fadiga ocular e intelectual, dores musculares e tendinites, quando não adotamos hábitos saudáveis, como por exemplo, a adoção de uma postura incorreta.

Algumas medidas de prevenção também são recomendadas pela Fiocruz [2019?], como manter uma boa postura, atentar sobre a distância dos olhos e do monitor, manter uma mínima distância possível entre o documento a ser consultado e o monitor, manter os pés apoiados, utilizar a iluminação do monitor de forma não excessiva, manter o teclado e mouse na mesma altura dos cotovelos, utilizar cadeiras com encosto e altura ajustáveis, adotar pausas de dez a quinze minutos após duas horas ao computador, e, se possível, alongar o corpo nesse período.

Ao chegar à organização, o profissional pode ter alguns cuidados antes de começar sua jornada de trabalho. Segundo Santos et al. (2017, p. 162),

Ao começar as atividades de trabalho é importante: ajustar a cadeira de maneira confortável; ajustar conforme altura para que os pés fiquem apoiados no chão; regular o encosto dos braços e costas; enquanto sentado, manter sempre postura reta; evitar cruzar as pernas, pois isto dificulta a circulação; evitar atender ao telefone apoiando-o no ombro, importante segurá-lo com as mãos e mantendo a postura reta.

Dessa forma, o profissional sentirá pouco, ou nenhum, efeito dos esforços físicos para desenvolver as suas atividades laborais, o que é benéfico também para a organização. As atividades desempenhadas nas organizações e o cuidado com a ergonomia são regulamentadas pela Norma Regulamentadora (NR) 17, publicada em 1990, a qual apresenta uma série de recomendações para as organizações desenvolverem, promovendo saúde para os seus colaboradores.

2.1.2 Normatizações da Ergonomia

As LER/DORT no Brasil, segundo o Sindicato dos Trabalhadores em Informática e Tecnologia da Informação do Paraná (SINDPDPR, 2009), eram pouco conhecidas até a década de 1970 e, no Brasil, os casos de tenossinovite nos digitadores levaram os sindicatos de trabalhadores em processamento de dados a empenharem-se pelo reconhecimento das lesões como doenças profissionais. O Ministério da Previdência, em 1987, atendeu à reivindicação dos sindicatos e a Portaria nº 4.602 inseriu a tenossinovite do digitador no rol de doenças do trabalho.

Ainda segundo o SINDPDPR, no ano de 1993 o termo Lesões por Esforços Repetitivos (LER) foi implementado por meio da publicação de uma norma técnica, ampliando o conceito e aplicando os direitos previdenciários a esse grupo de doenças

relacionadas ao trabalho. Na revisão dessa norma, em 1998, a Previdência Social converteu o termo LER para Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT), o que reduziu consideravelmente os direitos previdenciários.

A legislação brasileira por meio da Portaria SSMT nº 6, de 09 de maio de 1983, no ponto 1.1 menciona,

As Normas Regulamentadoras - NR, relativas à segurança e medicina do trabalho, são de observância obrigatória pelas empresas privadas e públicas e pelos órgãos públicos da administração direta e indireta, bem como pelos órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário, que possuam empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho - CLT. (DIÁRIO DAS LEIS, 2009).

As normas de ergonomia no trabalho do Brasil, atualmente, são baseadas na NR 17. O posto de trabalho engloba o ambiente, mobiliário e fatores das relações interpessoais. Itens do escritório, como a cadeira, que tem como objetivo descansar o profissional das atividades que seriam realizadas em pé, é utilizada em tarefas no computador e entre outras que são desempenhadas repetitivamente por um longo período de tempo, muitas vezes durante toda a jornada de trabalho do profissional de Secretariado, isso gera um desconforto, para a NR17, que menciona no item 2.1 do anexo II,

j) os assentos devem ser dotados de:

1. apoio em 05 (cinco) pés, com rodízios cuja resistência evite deslocamentos involuntários e que não comprometam a estabilidade do assento;

[...]

4. altura da superfície superior ajustável, em relação ao piso, entre 37 (trinta e sete) e 50 (cinquenta) centímetros, podendo ser adotados até 03 (três) tipos de cadeiras com alturas diferentes, de forma a atender as necessidades de todos os operadores;

[...]

[...]

9. apoio de braços regulável em altura de 20 (vinte) a 25 (vinte e cinco) centímetros a partir do assento, sendo que seu comprimento não deve interferir no movimento de aproximação da cadeira em relação à mesa, nem com os movimentos inerentes à execução da tarefa.

Além das características da cadeira, outro item do mobiliário do escritório mencionado na NR 17 são as mesas e as suas características necessárias, para que evitem um maior desconforto ao profissional no desempenho de suas atividades, consequentemente evitando as LER/DORT, no item 17.3 cita que,

17.3. Mobiliário dos postos de trabalho.

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

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

boa postura, visualização e operação e devem atender aos seguintes requisitos mínimos:

- a) ter altura e características da superfície de trabalho compatíveis com o tipo de atividade, com a distância requerida dos olhos ao campo de trabalho e com a altura do assento;
- b) ter área de trabalho de fácil alcance e visualização pelo trabalhador;
- c) ter características dimensionais que possibilitem posicionamento e movimentação adequados dos segmentos corporais.

Para utilizar o computador é necessário utilizar também mesa e cadeira. Grande parte das atividades secretariais, atualmente, são realizadas utilizando o computador. Assim, de forma a evitar doenças ocupacionais, a NR17 também traz recomendações para o uso do computador,

2.1. Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé deve ser proporcionado ao trabalhador mobiliário que atenda aos itens 17.3.2, 17.3.3 e 17.3.4 e alíneas, da Norma Regulamentadora nº 17 (NR 17) e que permita variações posturais, com ajustes de fácil acionamento, de modo a prover espaço suficiente para seu conforto, atendendo, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

- a) o monitor de vídeo e o teclado devem estar apoiados em superfícies com mecanismos de regulação independentes;
- b) será aceita superfície regulável única para teclado e monitor quando este for dotado de regulação independente de, no mínimo, 26 (vinte e seis) centímetros no plano vertical;
- [...]
- g) o dispositivo de apontamento na tela (mouse) deve estar apoiado na mesma superfície do teclado, colocado em área de fácil alcance e com espaço suficiente para sua livre utilização;
- h) o espaço sob a superfície de trabalho deve ter profundidade livre mínima de 45 (quarenta e cinco) centímetros ao nível dos joelhos e de 70 (setenta) centímetros ao nível dos pés, medidos de sua borda frontal;
- i) nos casos em que os pés do operador não alcancem o piso, mesmo após a regulação do assento, deverá ser fornecido apoio para os pés que se adapte ao comprimento das pernas do trabalhador, permitindo o apoio das plantas dos pés, com inclinação ajustável e superfície revestida de material antiderrapante

A possibilidade de ajustar o monitor evita problemas com reflexos, inclinação da cabeça em ângulo ergonomicamente errado por longos períodos, o que pode ocasionar LER/DORT, a flexibilidade de localização do dispositivo de apontamento na tela (*mouse*) e teclado, auxilia no ajuste de acordo com a tarefa a ser executada.

No desempenho de suas atividades no computador, o profissional de Secretariado precisa consultar alguns documentos em suporte físico simultaneamente. Quanto a essa atividade, a NR17 também traz recomendações sobre essa tarefa no item 2.1 do anexo II,

- c) a bancada sem material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 75 (setenta e cinco) centímetros medidos a partir de sua borda frontal e largura de 90 (noventa) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho;

- d) a bancada com material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 90 (noventa) centímetros a partir de sua borda frontal e largura de 100 (cem) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho, para livre utilização e acesso de documentos;
- e) o plano de trabalho deve ter bordas arredondadas;
- f) as superfícies de trabalho devem ser reguláveis em altura em um intervalo mínimo de 13 (treze) centímetros, medidos de sua face superior, permitindo o apoio das plantas dos pés no piso.

É recomendado que haja um suporte para documentos próximo à tela do monitor, diminuindo a distância percorrida pelos olhos na realização da atividade. Ao seguir as orientações da NR17, o profissional evitará algumas das LER/DORT, pois terá apoio para os pés, coluna, braços e pulsos, fazendo menos movimentos para realizar algumas das suas atividades, com os membros em ângulos adequados, além de estar em um mobiliário que seja confortável ergonomicamente, proporcionando um melhor desempenho e Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Outro fator físico que influencia o desempenho e faz parte do posto de trabalho é o ruído. Neste, deve-se ter conforto acústico, especialmente aqueles que exijam solicitação intelectual e atenção constantes, como o caso dos postos de trabalho dos profissionais de Secretariado. Sobre isso, a NR 17 menciona no item 4.2 do Anexo II, e no item 17.5.2, respectivamente,

Os ambientes de trabalho devem atender ao disposto no subitem 17.5.2 da NR-17, obedecendo-se, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

- a) níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO, observando o nível de ruído aceitável para efeito de conforto de até 65 dB(A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB

[...]

Nos locais de trabalho onde são executadas atividades que exijam solicitação intelectual e atenção constantes, tais como: salas de controle, laboratórios, escritórios, salas de desenvolvimento ou análise de projetos, dentre outros, são recomendadas as seguintes condições de conforto:

- a) níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO

Além do ruído, outros dois fatores que influenciam o desempenho dos profissionais são a iluminação e a temperatura. A NBR 5413 recomenda que a iluminação geral para área de trabalho tenha, no mínimo, 500 lux para tarefas com requisitos visuais normais e escritórios. Em 2013 a NBR 5413 foi cancelada e substituída pela NBR ISO/CIE 8995-1 (ABNT, 2013) que diz,

Uma boa iluminação propicia a visualização do ambiente, permitindo que as pessoas vejam, se movam com segurança e desempenhem tarefas visuais de maneira eficiente, precisa e segura, sem causar fadiga visual e desconforto. A iluminação pode ser natural, artificial ou uma combinação de ambas.

A NBR ISO/CIE 8995-1 (ABNT, 2013) por sua vez, traz recomendações de iluminância para escritório, onde é o posto de trabalho mais frequente do profissional de Secretariado, de acordo com a atividade a ser realizada, podendo ser em outro ambiente ou não, como podem ser observadas na Tabela 1:

Tabela 1 – Planejamento dos ambientes (áreas), tarefas e atividades com a especificação da iluminância, limitação de ofuscamento e qualidade da cor

Tipo de ambiente, tarefa ou atividade	$\overline{E_m}$ lux	UGR_L	R_a	Observações
22. Escritórios				
Arquivamento, cópia, circulação etc.	300	19	80	
Escrever, teclar, ler, processar dados	500	19	80	Para trabalho com VDT, ver 4.10.
Desenho técnico	750	16	80	
Estações de projeto assistido por computador	500	19	80	Para trabalho com VDT, ver 4.10.
Salas de reunião e conferência	500	19	80	Recomenda-se que a iluminação seja controlável.
Recepção	300	22	80	
Arquivos	200	25	80	

Fonte: Adaptado da NBR ISO/CIE 8995-1 (ABNT, 2013, p. 19).

Sobre a importância de uma boa iluminação no desempenho das atividades, o autor Barbosa Filho (2011, p. 160, grifo nosso), traz algumas observações,

A iluminação oportuna em termos de quantidade e qualidade (brilho, cor etc.) da luz e sua distribuição no ambiente, favorecidas pela correta escolha de sistemas de luminárias e lâmpadas e elas características construtivas das superfícies da edificação (piso, teto e paredes), são **fatores importantes para o atingimento da performance visual requerida durante a execução das tarefas**. Para tanto, devem ser também levadas em consideração as possíveis deficiências e as modificações ocorridas naturalmente no rendimento visual em função da idade.

Outro fator importante para o conforto no posto de trabalho e que influencia a produtividade é o conforto térmico. Segundo Barbosa Filho (2011), o conforto e condição térmica estão diretamente associados à temperatura, sendo um erro comum, pois além da temperatura, existem outros fatores, como a umidade e a ventilação. Os estudos sobre a

importância do conforto térmico iniciaram no início do século XXI. A NR 17, em seu item 17.5.2, apresenta os parâmetros de conforto térmico,

- b) índice de temperatura efetiva entre 20oC (vinte) e 23oC (vinte e três graus centígrados); (117.024-4 / I2)
- c) velocidade do ar não superior a 0,75m/s; (117.025-2 / I2)
- d) umidade relativa do ar não inferior a 40 (quarenta) por cento. (117.026-0 / I2)

As normas, orientações e leis servem para evitar maiores danos ao trabalhador e ao empregador, protegendo ambos. O trabalhador se sente protegido e bem cuidado, e o empregador se resguarda de possíveis consequências e processos trabalhistas. A NR 18, que trata sobre as Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção, traz uma série de recomendações para que acidentes no trabalho sejam evitados, provando que é mais eficiente trabalhar com a prevenção do que com a improvisação (GUIA TRABALHISTA, 2019). Além dos custos com a folha de pagamento, em caso de acidentes o empregador deverá arcar também com os custos do empregado, diminuindo, assim, seus lucros e ocasionando sobrecarga em outros trabalhadores. O empregador deve pensar, também, que cobrir as despesas hospitalares não é mais importante do que cuidar da vida e saúde dos seus colaboradores.

As regulamentações são importantes para que se tenha qualidade de vida, se evite as LER/DORT e os acidentes de trabalho. O foco das organizações deve ser a prevenção, com implementação de Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), avaliação ergonômica dos postos de trabalho, implementação da Ginástica Laboral (GL), e entre outras atitudes. Com isso, os colaboradores estarão mais seguros, saudáveis e satisfeitos, o que tenderá a resultar em um aumento da produtividade nas organizações.

2.2 PRODUTIVIDADE NAS ORGANIZAÇÕES

A produtividade, segundo Shimizu, Wainai e Avedillo (1997 *apud* KING; LIMA; COSTA, 2014, p. 162) corresponde “[...] a uma medida para se verificar quão bem os recursos para se produzir um determinado resultado são empregados”. Para manterem-se competitivas no mercado, as organizações precisam ser produtivas e utilizar o máximo dos recursos que possuem. Isso inclui os seus colaboradores, que acabam sendo pressionados a dar o máximo de si para atingir as metas. Segundo Linden (1999, p. 35),

[...] as pressões por produtividade têm sido uma grave fonte de estresse, especialmente em atividades repetitivas, como entrada de dados, nas quais a tecnologia permite um controle em tempo real do atendimento aos padrões de desempenho exigidos. Tornar compatível a utilização da tecnologia de informação para o controle das atividades, com vistas a um melhor desempenho do processo, passou a ser um aspecto delicado para a ergonomia, como disciplina que busca a harmonia entre produtividade e saúde (em sentido amplo).

Nesse contexto, o profissional de Secretariado sente-se pressionado a atingir metas e manter o padrão de qualidade da organização, aspectos que podem gerar estresse. A pesquisa realizada por Ortega e Araujo (2011, p. 157) corrobora essa afirmação: “[...] constatamos que o estresse está presente na vida dos profissionais de Secretariado executivo. Entretanto, estes ainda conseguem manter uma saúde física e mental regular [...]”. Embora aqueles autores concluíam que não houve comprometimento da saúde dos secretários investigados por eles, é necessário considerar que, ao longo do tempo, esse quadro possa se alterar para fadiga e desgastes emocionais, implicando na qualidade de vida dos secretários. Nesse sentido, a adoção dos princípios para um ambiente ergonômico pode contribuir para melhores resultados ao trabalhador e à empresa. A ergonomia visa uma Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e aumento da produtividade do profissional. Segundo Ferreira (2011, p. 17),

A intervenção eficaz e duradoura no campo da QVT implica remover ou atenuar as causas primeiras do mal-estar dos trabalhadores em termos de condições, organização e relações socioprofissionais de trabalho e, em especial, inverter o paradigma dominante do “indivíduo como variável de ajuste” para o que é preconizado pela Ergonomia: “adaptar o trabalho ao ser humano”.

Essa lógica de pensamento reafirma o que dizem Silva e Paschoarelli (2010, p.14) sobre a dinâmica que envolve trabalho-homem-ambiente: “[...] o posto de trabalho, o ambiente, a roupa e as questões periféricas devem se adaptar ao homem, e não o homem a eles”.

O autor Ferreira (2011) argumenta que, devido ao cenário atual de mudanças no mercado de trabalho e as suas consequências negativas para os membros de organizações, sejam elas públicas ou privadas, há um crescimento nos indicadores críticos alusivos ao desempenho dos profissionais, a saúde e o comprometimento organizacional. Nesses indicadores, se enquadram, por exemplo, erros, retrabalhos, aumento dos índices de DORT/LER, acidentes de trabalho, a motivação para o trabalho e o absenteísmo. Na Figura 2, a seguir, constam definições de produtividade, segundo centros internacionais de produtividade:

Figura 2 - A visão dos centros internacionais de produtividade

Centros internacionais de produtividade	Definições
Organização Européia para Cooperação Económica	Produtividade é um quociente obtido na divisão de um produto por um de seus elementos de produção.
Associação Européia de Produtividade	Produtividade é o grau de utilização efetiva dos meios de produção.
Centro de Produtividade do Japão	Produtividade é minimizar cientificamente o uso de recursos materiais, mão de obra, equipamentos etc. para reduzir custos de produção, expandir mercados, aumentar o número de empregados, lutar por aumentos reais de salários e pela melhoria do padrão de vida no interesse comum do capital, trabalho e consumidores.
Centro Nacional de Produtividade de Cingapura	Produtividade é uma atitude da mente que busca atingir melhorias contínuas nos sistemas e nas práticas que traduzem as atitudes em ações.
Conselho de Produtividade de Hong Kong	Produtividade é a relação entre saída e entrada. Deve ser vista como a adição de valor pela otimização. É um conceito total que direciona os elementos-chave da competição, como inovação, custo, qualidade e entrega.
Prêmio Nacional da Qualidade Malcolm Baldrige	Produtividade refere-se a medidas de eficiência no uso dos recursos. Embora o termo seja aplicado para fatores únicos como mão de obra (produtividade do trabalho), máquinas, materiais, energia e capital, o conceito produtividade aplica-se também ao total de recursos consumidos na produção de bens. A combinação normalmente requer que se tenha uma média ponderada de diferentes medidas dos fatores únicos, onde o peso tipicamente reflete o custo dos recursos. O uso de uma medida agregada como a produtividade total dos fatores permite determinar se os efeitos das mudanças globais em um processo – possivelmente envolvendo equilíbrio de recursos – são benéficos ou não.
Instituto Nacional da Produtividade da África do Sul	Acima de tudo, produtividade é uma atitude da mente. É a determinação para melhorar o desempenho de ontem e fazer ainda melhor amanhã. É a vontade de melhorar a situação presente, independentemente de quão boa ela possa parecer. É o esforço sustentado para aplicar novas técnicas e métodos. É a fé no progresso.

Fonte: King, Lima e Costa (2014, p. 163).

O conceito de produtividade envolve o melhor aproveitamento de recursos investidos, sejam materiais ou não, e extrair o máximo de retorno. Essa mentalidade está presente nas organizações do nível operacional ao nível estratégico, sendo assim, um senso comum. A ideia de que a organização ganha junto com o colaborador é, também, estimulada pela ergonomia e resulta em uma maior produtividade na organização. Nesse sentido, a produtividade envolve a gestão de pessoas, a qual, segundo Pedro (2005, p. 83),

[...] deve ocupar-se também da determinação de objetivos, de políticas, de diretrizes e da estruturação das organizações. Sua missão é conduzir as pessoas com produtividade, eficiência e qualidade à realização dos objetivos organizacionais, de modo conciliatório com as aspirações individuais e sociais. Seu desafio maior é integrar a valorização da organização e a humanização das relações de trabalho.

Em complemento, Soviensi e Stigar (2008, p. 60) apontam que os funcionários devem ser entendidos como parceiros e,

[...] co-responsáveis pela empresa, terão maior produtividade e desenvolvimento, estarão preocupados e envolvidos com as metas, com os resultados, com os clientes, com a empresa, com os colegas de trabalho, com o próprio bem-estar social, pessoal e dos demais ao seu redor.

Esses fatores podem ser justificados pelo fato de que, quando os profissionais se sentem motivados têm mais vontade de se qualificar, de participar das inovações do mercado,

levando a empresa junto com eles nessa busca pela excelência. A organização, em contrapartida, deve investir mais nos seus colaboradores para estimulá-los na busca por crescimento, alinhando assim os objetivos organizacionais aos objetivos individuais.

Para continuar a estimular a produtividade do profissional, mantendo-o satisfeito em realizar suas atividades, a organização deve pensar em estratégias para aumentar o conforto dos colaboradores, desde a cultura organizacional, com a manutenção dos bons relacionamentos interpessoais entre colegas, até no posto de trabalho, que deve ser acolhedor, fornecendo-lhe vontade de estar no recinto.

Segundo Ortega e Araujo (2011), o profissional de Secretariado tem exigências equivalentes aos cargos de diretoria, estando envolvido em multitarefas e que demandam eficiência e eficácia para realizá-las. Para isso, é necessária a organização das etapas como definição de prioridades, planejamento e estratégia. Assim, de acordo os autores Ortega e Araujo (2011), os executivos e organizações buscam no secretário a multifuncionalidade para que ele atue juntamente aos processos decisórios em momentos de crise e que ele suporte a pressão que é exigida perante sua posição durante o seu cotidiano.

Esse contexto laboral exige cuidados com a saúde física e mental, tendo em vista que é imprescindível estar bem para atender às exigências da função. Atuante em qualquer área, o profissional de Secretariado deve se adaptar e se moldar a várias situações e, para que consiga alcançar os objetivos traçados pelos seus imediatos, é essencial que a organização ofereça um ambiente favorável, com boas relações interpessoais para que o trabalhador tenha satisfação e produza um trabalho de melhor qualidade.

Um dos exemplos utilizados para demonstrar a influência do ambiente/posto de trabalho na produtividade dos colaboradores é a iluminação. Caso ela não esteja uniforme, sem a intensidade adequada e com sombras, os profissionais não conseguem visualizar nitidamente para executarem suas tarefas, como por exemplo, ao redigir um memorando ou uma ata. Além de empreender muito esforço para tal, a não visualização correta do teclado ocasiona erros de digitação e lentidão, ocorrendo retrabalho e podendo causar inclusive dores de cabeça no profissional, reduzindo ainda mais a sua produtividade. A queda de produtividade e o retrabalho aumentam os custos de execução de uma determinada tarefa. Logo, investir em ergonomia é uma forma de reduzir custos de forma direta e eficaz.

Sobre a influência dos fatores psicológicos na produtividade do profissional, Barbosa Filho (2011, p. 42) aponta que,

É preciso que as pessoas experimentem sensações de sucesso e de satisfação em relação ao trabalho produzido, para sentirem-se motivadas e desejosas de seguirem adiante, propondo para si novos objetivos e reforçando ciclicamente sua autoestima. Ademais das interferências no desempenho produtivo, constata-se que a insatisfação no trabalho termina por afetar dimensões intrafamiliares. Não é incomum a ocorrência de absenteísmo, o abandono ou o desejo de mudança do emprego que trazem consigo reflexos sobre a vida familiar.

Dessa forma, é possível inferir que os fatores psicológicos devem ser cuidados tão quanto os fatores físicos na organização, pois, ambos interferem na satisfação dos trabalhadores e nos resultados de seus trabalhos. Como alternativas para aumento da produtividade e da QVT é realizar a Ginástica Laboral (GL). Segundo Araujo (2007) a ginástica laboral, no decorrer do tempo, se tornou uma ferramenta preventiva de doenças laborais e tem o objetivo de aumentar a QVT. Com procedimentos constantes, essa ginástica auxilia na redução de LERs e DORTs, além de fadiga e dores musculares. Por não sobrecarregar o funcionário, sendo ela leve e de curta duração, a ginástica laboral auxilia tanto o colaborador como a empresa, por diminuir custos com dispensa médica de funcionários afastados por doenças relacionadas ao trabalho. É possível concluir que a Ginástica Laboral é um investimento capaz de aumentar produtividade e a lucratividade da organização, conforme apontado por Mendes e Leite (2004, *apud* SANTOS et al, 2017, p. 165),

Os objetivos da GL consistem em melhorar a postura e movimentos executados durante o trabalho, aumentar a resistência a fadiga central e periférica, diminuir os acidentes de trabalho, melhorar a qualidade de vida, reduzir o absenteísmo e a rotatividade, diminuir os acidentes de trabalho, aumentar a produtividade, melhorar a qualidade total, prevenir e reabilitar as doenças ocupacionais como tendinites e distúrbio osteomusculares relacionadas com o trabalho (DORT).

A satisfação no ambiente de trabalho administrativo colabora para a motivação na realização das tarefas e alcance de metas. Isso pode ser obtido pela melhoria das questões físicas como adequação do mobiliário e da ambiência física (ruído, iluminação e temperatura). Esses elementos interferem de forma positiva na satisfação do trabalhador e na sua propensão para melhor executar o trabalho. Cabe ressaltar, no entanto, que há uma relação entre os elementos ambientais e o comportamento humano complexo (BELMONTE, 1998 *apud* LINDEN, 1999). A interação dos fatores psicossociais e os demais, como as mudanças ambientais, não são consequências diretas. Logo, a mera evolução do ambiente físico não resulta necessariamente em uma progressão de desempenho.

É possível afirmar, então, que para aumentar a produtividade da organização, alguns fatores precisam ser considerados: como psicológicos, pressão, estresse, motivação,

satisfação, oportunidade de crescimento, entre outros e, como fatores externos ao indivíduo, como iluminação, temperatura, ruído e mobiliário.

2.3 AS ATIVIDADES SECRETARIAIS

O profissional de Secretariado desempenha atividades ao longo da história da humanidade. Durante a evolução da profissão, muitas atividades foram modificadas e atualizadas, e outras deixaram de existir, sempre buscando atender as exigências do mercado. Para Grion (2008, p. 81) as funções de um profissional de Secretariado variam de acordo com a formação, estrutura da empresa, o ramo de atividade da mesma e o tipo de executivo que é assessorado. Entre as tarefas do cotidiano desse profissional estão: recepcionar visitantes, atender telefonemas, receber e classificar a correspondência, planejar viagens, controlar materiais, agendar compromissos, verificar deveres “domésticos” do escritório, cuidar da organização da sala do chefe, ajudar o executivo nas atividades e arquivar os documentos.

É esperado do profissional de Secretariado, graduado em nível executivo, as seguintes competências e habilidades, de acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais, na Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005,

Art. 4º O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades:

- I - capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações;
- II - visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e inter-setoriais;
- III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção;
- IV - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais;
- V - habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;
- VI - domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou inter-grupais;
- VII - receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia;
- VIII - adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções;
- IX - gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários;
- X - gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais;
- XI - capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos;
- XII - eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; e

XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.

Segundo Moreira et al. (2016, p. 51), é imprescindível que competência do profissional de Secretariado esteja alinhada às atualizações do mercado de trabalho, sendo necessário desenvolvê-la diante da polivalência de suas atividades e o atendimento a diversos níveis da organização. As atividades secretariais são, em sua maioria, desenvolvidas nos escritórios, o que faz necessário ser um posto de trabalho dentro das normas de ergonomia.

Conforme a Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996, as atribuições do profissional de Secretariado, em nível executivo, são,

- I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;
- II - assistência e assessoramento direto a executivos;
- III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;
- IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- V - interpretação e sintetização de textos e documentos; [...]
- VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia;
- X - conhecimentos protocolares. (FENASSECC, 2019)

Observa-se que esse profissional está voltado ao auxílio gerencial e suporte na tomada de decisões e não apenas à mera operação de rotinas administrativas - imagem geralmente associada aos secretários. Dadas às mudanças nas organizações, o Secretariado expandiu o seu nível de atuação, passando a gerenciar informações para a alta administração. O desenvolvimento dessa tarefa exige tecnologias cada vez mais avançadas e, ao mesmo tempo, a capacidade de lidar com grande volume de dados. A extração de informações úteis às lideranças, por sua vez, impõem uma rotina tensa diante de prazos e metas da organização.

Esse contexto é abordado por Santos (2014), tratando sobre a ergonomia organizacional, a partir da visão dos secretários; o autor indica que a ergonomia no contexto secretarial está relacionada à usabilidade dos equipamentos. As atividades secretariais, apesar de amplas, tendem a ser repetitivas, o que pode gerar LER no profissional, principalmente nos ombros, braços, antebraços, punhos, mãos e dedos. Segundo O’neill (2000), “O sistema de saúde tem grandes gastos no processo de recuperação, embora não tenha isso contabilizado. As categorias profissionais que encabeçam as estatísticas de lesionados são [...] digitadores, [...] operadores de telemarketing, secretárias e jornalistas, entre outros.”.

Existem dois tipos de trabalho, sendo eles o estático e o dinâmico. No trabalho estático ocorre a contração muscular permanente, enquanto que no trabalho dinâmico há a possibilidade de exercício do músculo. No âmbito do trabalho em escritórios, onde os secretários atuam, “[...] o trabalho estático predomina na maior parte do tempo, pois o operador permanece sentado durante as atividades no computador” (SANTOS et al., 2017, p. 161).

Observa-se, portanto, que os princípios ergonômicos afetam o cotidiano e as rotinas dos profissionais de Secretariado. O ambiente físico e as condições organizacionais podem trazer implicações para a qualidade de vida e o desempenho dos secretários, refletindo na expectativa sobre os resultados para as organizações. A partir dessas considerações, embasadas no referencial abordado, apresenta-se na próxima seção os procedimentos metodológicos da presente pesquisa.

3 METODOLOGIA

A metodologia, segundo Matias-Pereira (2016, p. 31) é “[...] o estudo dos métodos. A sua finalidade é ajudar o pesquisador a compreender em termos mais amplos possíveis o processo de investigação científica”. Sendo assim, esta seção trata sobre os métodos utilizados na presente pesquisa, de natureza exploratória e descritiva, a partir de um estudo de caso, buscando avaliar se há relação entre a ergonomia e produtividade na atividade secretarial.

A pesquisa exploratória busca proporcionar maior conhecimento sobre o tema investigado, tornando-o mais explícito ao pesquisador. Segundo Selltiz et al. (1967, p. 63 *apud* GIL, 2009, p. 41), [...] essas pesquisas envolvem: a) levantamento bibliográfico; b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado [...]. A investigação se caracteriza, ainda, como descritiva, tendo “[...] como objetivo a descrição das características de determinada população [...]” (GIL, 2009, p. 42). A natureza exploratória torna-se indicada na adoção da técnica de estudo de caso, o qual se destina a investigações sobre um fenômeno em uma população específica, permitindo que “[...] os investigadores foquem um ‘caso’ e retenham uma perspectiva holística e do mundo real” (YIN, 2015, p. 4).

O foco da pesquisa na realidade laboral dos secretários de uma empresa de saneamento da região nordeste justifica a adoção do estudo de caso. Segundo Gil (2010, p. 37) essa é “[...] uma modalidade de pesquisa amplamente utilizada nas ciências biomédicas e sociais. Consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento [...]”; também afirma que o estudo de caso permite ao pesquisador obter “[...] uma visão global do problema ou de identificar possíveis fatores que o influenciam ou são por ele influenciados” (GIL, 2010, p. 38).

O instrumento de coleta foi um questionário estruturado, que conforme Severino (2007, p. 125) é,

[...] um conjunto de questões, sistematicamente articuladas, que se destinam a levantar informações escritas por parte dos sujeitos pesquisados, com vistas a conhecer a opinião deles sobre os assuntos em estudo [...] as questões devem ser pertinentes ao objeto e claramente formuladas, de modo a serem compreendidas pelos sujeitos.

Por meio do questionário foram explorados aspectos sobre os secretários de uma empresa de saneamento da região nordeste, a fim de obter as suas opiniões, suas experiências

e estilos de vida na organização. Esse instrumento foi elaborado na ferramenta *Google Forms*, sendo o *link* informado aos secretários para que eles respondessem no horário, ambiente e equipamento que lhes eram mais adequados. O questionário foi composto por vinte e quatro perguntas fechadas, distribuídas em três blocos. No primeiro bloco, com dez questões, buscou-se identificar o perfil e as atividades dos participantes. No segundo bloco, com sete questões, averiguou-se o ambiente de atuação e recursos utilizados pelos secretários. Por fim, no terceiro bloco de perguntas, buscou-se verificar a percepção desse público sobre o ambiente e a produtividade.

A análise dos dados foi realizada sob abordagem qualitativa, associando os resultados ao referencial estudado. Considerou-se, ainda, a observação participante do autor, dada a sua atuação como estagiário na organização investigada. Conforme Gil (2010, p. 121) essa ação “[...] consiste na participação real do pesquisador na vida da comunidade, da organização ou do grupo em que é realizada, a pesquisa”. Essa definição é corroborada por Marconi e Lakatos (2011, p. 79) no entendimento de que essa observação “[...] consiste na participação real do pesquisador com a comunidade ou grupo. Ele se incorpora ao grupo, confunde-se com ele.”.

Ainda segundo Marconi e Lakatos (2011, p. 79), há dois tipos de observação, a natural, quando “[...] o observador pertence à mesma comunidade ou grupo que investiga.”, e a artificial, quando “[...] o observador integra-se ao grupo com a finalidade de obter informações.”. Sendo assim, a presente investigação envolveu as duas modalidades de observação, uma vez que ocorreu a presença do autor quando estagiou na organização, período em que passou a analisar o ambiente, as atividades secretariais e suas relações com os princípios ergonômicos, e após o fim do estágio, o autor retornou a companhia para aplicar o questionário, como observação artificial.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção, é apresentada a análise e discussão dos resultados. Na empresa de saneamento da região nordeste, o cargo de secretário é uma função gratificada. Na relação em que constam os ocupantes de funções gratificadas, referente ao mês abril de 2019, havia 74 profissionais no cargo de secretário. Desse público, obteve-se as respostas de 23 secretários nesta pesquisa. Os resultados obtidos são apresentados a seguir.

4.1 PERFIL E ATIVIDADES DOS PARTICIPANTES

Buscou-se, inicialmente, verificar o perfil dos respondentes. Primeiro, se levantou a idade dos profissionais, obtendo-se as seguintes respostas: 9 secretários estão entre 30 e 40 anos (39,1%), 7 entre 50 e 60 anos (30,4%), 3 mais de 60 anos (13%), 3 entre 40 e 50 anos (13%), 1 entre 20 e 30 anos (4,3%). Não se verificou secretário com menos de 20 anos. A segunda questão foi sobre o sexo dos participantes, sendo 18 do sexo feminino (78,3%) e 5 do sexo masculino (21,7%), o que caracteriza um grupo de majoritariamente composto por mulheres adultas.

A terceira questão foi sobre a formação/escolaridade dos profissionais, sendo agrupadas as respostas em ordem decrescente: 7 possui Ensino Médio (30,4%), 1 possui Ensino Técnico (4,3), 5 possui Superior Incompleto (21,7%), 8 possui Superior Completo (34,8%), 1 possui Pós-graduação (4,3%), 1 possui Mestrado (4,3%). Não foi constatado nenhum profissional que possui Doutorado. Observa-se que o interesse do grupo não se volta para um maior nível de qualificação pelo ensino formal, como uma especialização. Esse aspecto que pode ser explorado pelo âmbito da motivação para exercer a atividade na organização investigada.

A quarta questão foi no tocante a formação superior, para aqueles que apontaram esse nível de escolaridade. Obteve-se o seguinte resultado: 5 cursaram Administração (31,3%), 2 cursaram Secretariado Executivo (12,5%), 2 cursaram Letras (12,5%). Os cursos a seguir tiveram apenas uma incidência: Marketing (6,3%), Direito (6,3%), Biblioteconomia. e Documentação (6,3%), Comunicação Social (6,3%), Gestão da Tecnologia da Informação (6,3%), Turismo (6,3%), Licenciatura em História (6,3%). Alguns dos respondentes apontaram ter cursado mais de uma graduação, sendo o curso de Administração indicado pela maior parte desse público. Vale ressaltar que a maioria dos cursos aqui mencionados são de

áreas correlatas ao Secretariado Executivo, porém não qualificam os profissionais para as práticas secretariais em sua totalidade.

Existem algumas formas de ingressar no quadro de empregados da companhia. Os respondentes, em sua maioria, são funcionários concursados ou de carreira, conforme a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Do total de respondentes, apenas uma secretária executiva foi contratada por empresa terceirizada. Existe um acordo referente à carga horária de trabalho dos funcionários concursados da empresa. O primeiro acordo (datado em 1998) para os funcionários com mais tempo de casa, e o segundo (datado em 2003) para os funcionários do concurso mais recente.

A quinta e sexta questão foram sobre o tempo de exercício na função e a carga horária semanal de trabalho na companhia. Obteve os seguintes resultados sobre o tempo de exercício: 9 a menos de 5 anos (39,1%), 3 a entre 6 a 10 anos (13,0%), 2 a entre 26 a 30 anos (8,7%), 2 a entre 21 a 25 anos (8,7%), 2 a entre 11 a 15 anos (8,7%). Não houve respostas para o tempo de exercício entre 15 a 20 anos. Sobre a carga horária dos respondentes os resultados foram: 18 entre 30 a 40 horas (78,3%), 3 entre 20 a 30 horas (13,0%), 2 mais de 40 horas (8,7%). Não houve respostas para a carga horária de menos de 20 horas.

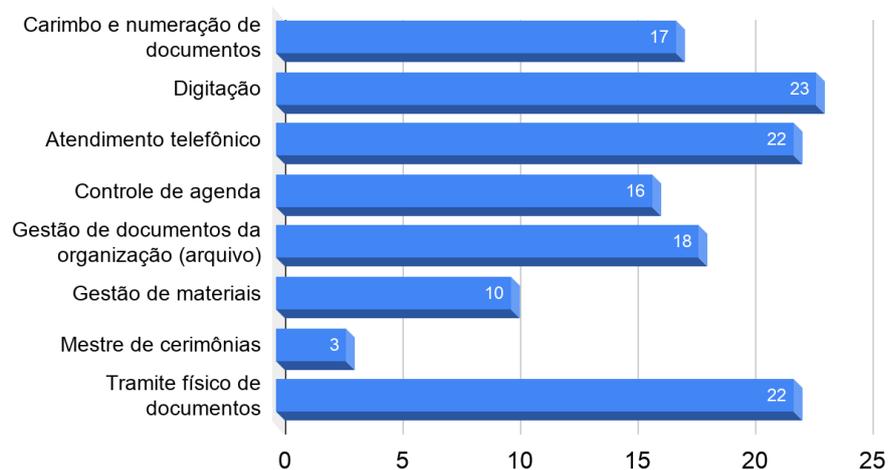
O que se pôde constatar por meio dessas respostas é que a maioria (39,1%) dos respondentes são novos na companhia, com menos de 5 anos de casa, seguido de outros que estão a mais de 31 anos (21,7%). A maior parte desse público tem uma carga horária regular, entre 30 a 40 horas (78,3%). Isso pode ser explicado pela diferença de concursos e de acordos da companhia: os mais antigos da casa, em sua maioria, têm jornada de seis horas, com jornada das 7h às 13h. A outra parte dos funcionários, referente ao concurso mais recente, pode escolher o horário de chegada, sendo às 7h ou às 8h, de acordo com a duração do horário de almoço, que pode ser de 1h ou 2h, respectivamente ao horário de início da jornada de trabalho, sendo ela de 8h diárias. O turno da tarde começa para todos às 14h e termina às 17h.

A diferença na quantidade de respostas em cada categoria pode ser explicada devido ao horário escolhido para responder ao questionário e o fluxo de atividades dos secretários. Durante a tarde, a maioria deles teve mais tempo livre entre as atividades para responder, o que não aconteceu com muita frequência pela manhã, independente do tempo de casa.

A sétima e a oitava questão foram sobre quais são as atividades que os secretários desenvolvem na companhia e se havia ocorrência de dores/incômodos no corpo durante a jornada de trabalho, sendo as questões de múltiplas escolhas. Sobre a sétima questão as respostas foram: 23 digitação (17,6%), 22 atendimento telefônico (16,8%), 22 trâmite físico

de documentos (16,8%), 18 gestão de documentos da organização (arquivo) (13,7%), 17 carimbo e numeração de documentos (13,0%), 16 controle de agenda (12,2%), gestão de materiais (7,6%) e 3 mestre de cerimônias (2,3%). Conforme o Gráfico 1, nessa questão foi permitido que o respondente acrescentasse outras atividades que desempenha. Entre os resultados, ocorreram apenas duas respostas que não se enquadraram nas anteriores, sendo elas: Atendimento a Clientes e “criei um programa de leitura onde recebo doações de livros e faço todo o controle”. Este segundo respondente, por sua vez, mantém um projeto que consiste em uma biblioteca aberta para as pessoas da companhia.

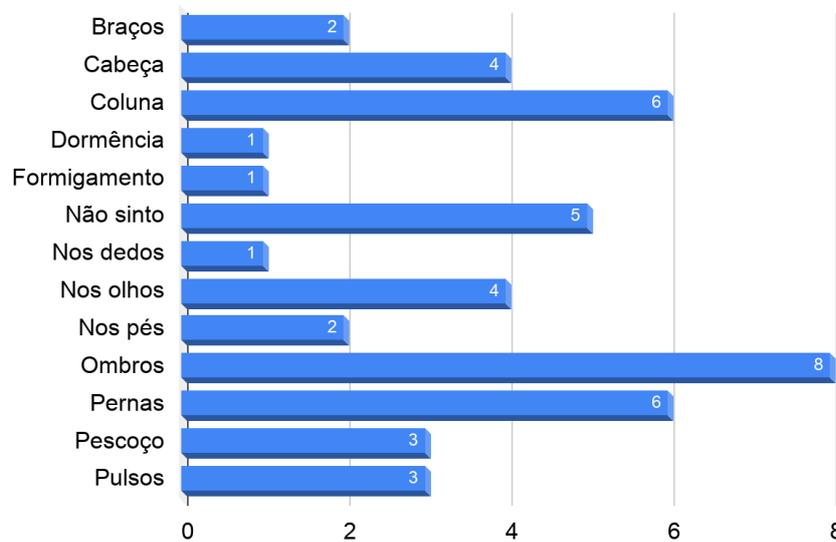
Gráfico 1 - Atividades desenvolvidas.



Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

Para a oitava questão, que averiguou incômodos ou dores em partes do corpo sofridos pelos respondentes, obteve-se os seguintes resultados: 8 ombros (17,4%), 6 coluna (13,0%), 6 pernas (13,0%), 5 não sinto dores (10,9%), 4 cabeça (8,7%), 4 nos olhos (8,7%), 3 pescoço (6,5%), 3 pulsos (6,5%), 2 nos pés (4,3%), 2 braços(4,3%), 1 dormência (2,2%), 1 formigamento (2,2%) e 1 nos dedos (2,2%). Para melhor visualização, esses dados são expostos no Gráfico 2, a seguir. Tais resultados relacionados mostram o tipo de atividade desempenhada pelo profissional e as consequências em doenças laborais:

Gráfico 2 - Incidência de dores/incômodos indicados pelos respondentes



Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

Na questão nove buscou-se verificar se há conhecimento sobre as LER/DORT e se as possuíam. Já a décima questão abordou se há a prática de alguma atividade física. Para as respectivas perguntas foram constatadas as respostas: 17 conhecem e não tem (73,9%), 4 não conhecem (17,4%) e 2 conhecem e tem (8,7%). A décima questão verificou a prática de atividades físicas, obtendo-se as seguintes respostas: 13 praticam (56,5%) e 10 não praticam (43,5%). Logo, existe um resultado positivo, pois apenas 8,7% dos entrevistados possuem LER/DORT e 17,4% não conhecem. Esse último grupo pode ou não possuir alguma LER/DORT, pela falta de conhecimento, não é possível afirmar.

Algumas das dores/incômodos que os profissionais sentem podem ser os primeiros sintomas das LER/DORT, já relacionadas aqui neste trabalho. Alguns profissionais, durante a observação participante do autor (em época de estágio na organização), relataram que já tiveram as doenças ocupacionais, mas que com o tratamento conseguiram a cura. A prática de exercícios físicos prepara o corpo para desempenhar as atividades do dia a dia, proporcionando menos desgaste em relação a uma pessoa que não pratica.

Conforme Ortega e Araújo (2011) que relacionam o desempenho das atividades secretariais e o estresse, esse é um fator que também influencia na produtividade do profissional. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS) a “[...] sensação de esgotamento, cinismo ou sentimentos negativos relacionados a seu trabalho e eficácia profissional reduzida”. Esses três elementos descrevem uma “[...] síndrome resultante do estresse crônico no trabalho que não foi administrado com êxito”. Tal síndrome é a intitulada

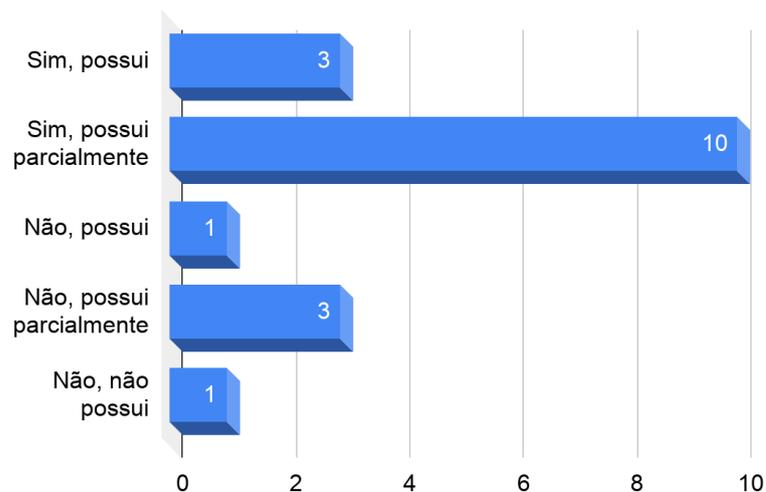
de *burnout*, considerada não como uma doença, mas, sim, como um fenômeno relacionado ao trabalho (FRANCE PRESSE, 2019).

4.2 AMBIENTE DE ATUAÇÃO E RECURSOS UTILIZADOS PELOS SECRETÁRIOS

O posto de trabalho é onde o profissional desempenha suas atividades. Para averiguar se o posto de trabalho consiste em um fator de influência sobre a produtividade dos secretários, nesta segunda seção, os mesmos foram indagados sobre cadeira, mesa, postura ao utilizar o computador, iluminação, ruído, temperatura e a prática da ginástica laboral.

Na décima primeira questão buscou-se verificar a percepção sobre a cadeira: se os secretários a consideravam confortável, se possuem apoio para a região dorsal (meio das costas), assento giratório, apoio para os braços, borda da cadeira arredondada, se ao sentar na cadeira os pés ficam bem apoiados no chão, se possui regulagem de altura do assento e do encosto. As respostas obtidas foram: 10 sim, possui parcialmente (43,5%), 8 sim, possui parcialmente (34,8%), 3 não, possui parcialmente (13%), 1 não, possui (4,3%), 1 não, não possui (4,3%). Para melhor visualização, esses resultados são expostos no o Gráfico 3, a seguir.

Gráfico 3 - Percepção sobre a cadeira.



Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

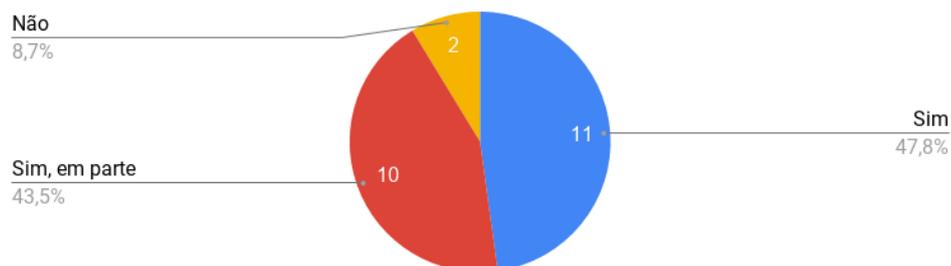
Pode-se inferir que a percepção dos usuários sobre as suas respectivas cadeiras, em média, é positiva, pois apenas 21,6% não a considera confortável, e destes, apenas 4,3% não

utiliza uma cadeira com as recomendações da NR 17. A cadeira que possui as características recomendadas auxilia o usuário ao apoiar as costas. Dessa forma, o usuário equilibra e sustenta o tronco, e mantém uma boa postura. Algumas das dores/incômodos sentidas pelos secretários e relatadas na questão oito são justificadas por problemas com a antropometria, má postura, má utilização da cadeira (sem o hábito de regulá-la), como nas pernas, lombar, costas, pescoço e etc.. Algumas empresas têm a cultura de escolher o tipo de mobiliário de acordo com o nível hierárquico, desconsiderando a análise funcional da mobília, em prol da estética e status,

[...] ao longo dos anos, a mobília nas organizações reflete um sinal de *status* e de demarcação de classes ou hierarquias, revelando uma preocupação maior com o impacto de sua aparência do que com sua funcionalidade. Ou seja, de forma predominante sobre a atividade, posição ou postura de seu usuário. (BARBOSA FILHO, 2011, p. 186)

A décima segunda questão foi sobre a mesa, se ela proporciona condições de boa postura, visualização e operação, considerando os elementos: altura, superfície de trabalho compatível com o tipo de atividade, distância requerida dos olhos ao campo de trabalho. As respostas obtidas foram: 11 sim (47,8%), 10 sim, em partes (43,5%), 2 não (8,7%), conforme o Gráfico 4, a seguir

Gráfico 4 - Percepção sobre a mesa.



Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

O resultado é positivo, pois apenas 8,7% considera que a mesa não proporciona tais condições. Segundo Barbosa Filho (2011, p. 187), o mobiliário e equipamentos “[...] formam uma unidade integrada que, isoladamente ou associada, traz implicações e exigências sobre nossas costas, pescoço e visão, bem como para as pernas e membros superiores”. Dessa forma, o conjunto cadeira, mesa, computador e demais acessórios fazem parte do cotidiano de um secretário na companhia desse estudo ao analisar as atividades desenvolvidas pelos mesmos na questão sete.

A décima terceira questão visou entender o hábito e o mobiliário que os secretários utilizam para manusear o computador. Para tal, a questão trazia duas imagens, conforme a Figura 3, para comparação entre o correto e o errado, e uma escala linear, de 1 a 5, sendo 1 exatamente a esquerda e 5 exatamente a direita.

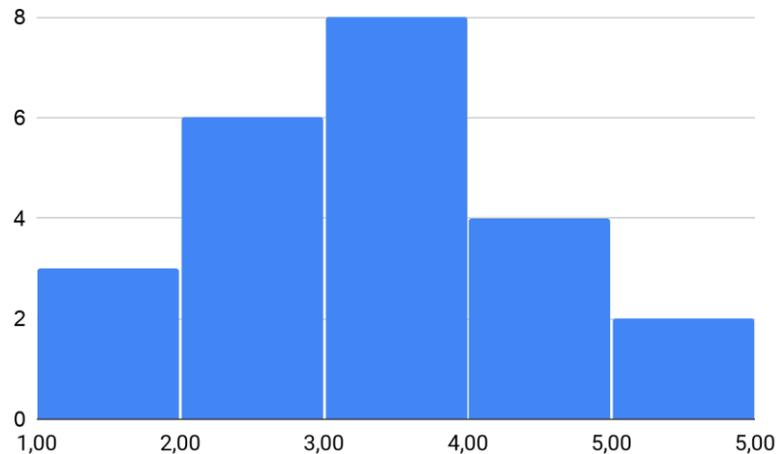
Figura 3 – Posição incorreta e correta, respectivamente.



Fonte: Adaptado pelo autor, com ilustrações da FIOCRUZ [2019?].

As respostas obtidas foram: 8 intermediários (34,72%), 6 parcialmente a esquerda (26,04%), 4 parcialmente a direita (17,36%), 4 exatamente a esquerda (13,02%) e 2 exatamente a direita (8,68%), conforme o Gráfico 5. O resultado predominante é a imagem do lado esquerdo, o que não é um bom sinal, pois infere má postura, e um mau uso do mobiliário. Dessa forma, pode-se afirmar que o mau hábito influencia para as dores/incômodos relatados anteriormente. Mesmo que a cadeira e a mesa sejam confortáveis e dentro das recomendações, o usuário precisa ser orientado para ajustar a sua cadeira e manter uma boa postura. Caso contrário, aumentam os desgastes que o corpo sofre ao realizar as atividades e aumentam as chances de desenvolver alguma LER/DORT no futuro.

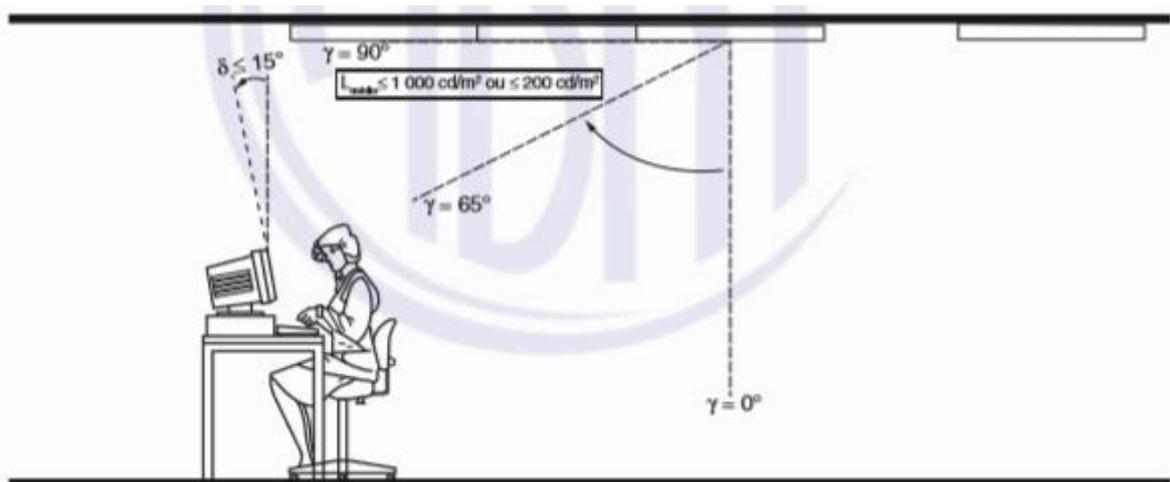
Gráfico 5 - Uso do computador.



Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

A décima terceira questão buscou verificar a percepção dos secretários sobre a iluminação dos seus postos de trabalho, se consideram a iluminação geral uniformemente distribuída e difusa, de forma que não causa ofuscamento, reflexos incômodos, sombras e contrastes excessivos. Para melhor entendimento, a questão também trazia uma imagem, conforme a Figura 4, ilustrando ofuscamento refletido.

Figura 4 – Zona crítica de radiação ($\gamma \geq 65^\circ$) para luminância de luminária que pode provocar brilho refletido em uma tela.

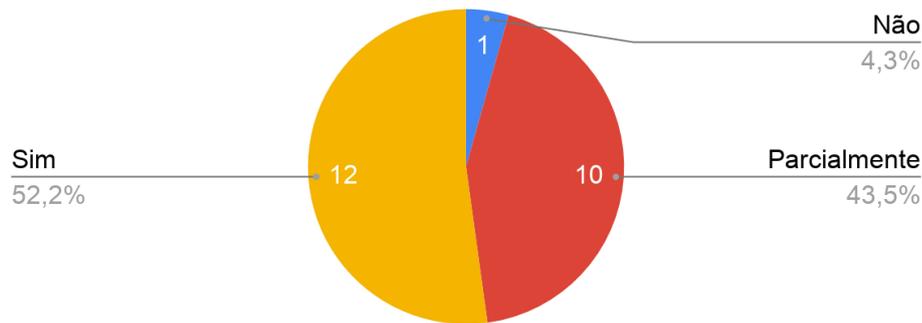


Fonte: NBR ISO/CIE 8995-1 (ABNT, 2013, p. 39).

As respostas obtidas foram: 12 sim (52,2%), 10 parcialmente (43,5%) e 1 não (4,3%), conforme o Gráfico 6. Logo, é um resultado positivo, pois a maior parte 95,7%, considera a

iluminação do seu posto de trabalho, de acordo com a NR 17. Dessa forma, retrabalhos e possíveis problemas causados pela iluminação má planejada são pouco recorrentes ou inexistentes.

Gráfico 6 - Percepção sobre a iluminação.



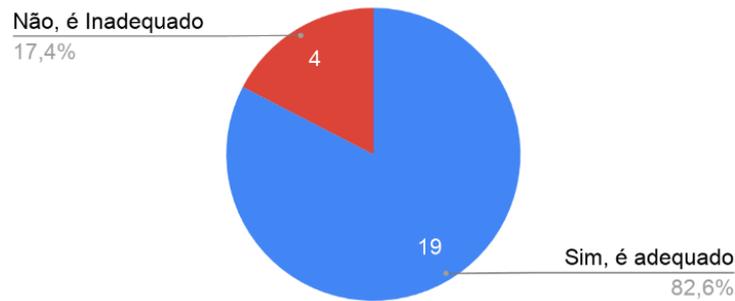
Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

A vigésima quinta questão foi sobre a percepção do nível de ruído do seu posto de trabalho, e se o considera adequado para o desempenho de suas atividades. As respostas obtidas foram: 19 sim, é adequado (82,6%) e 4 não, é inadequado (17,4%), conforme o exposto no Gráfico 7. O que é um resultado razoavelmente positivo.

Durante a observação participante, alguns secretários comentaram sobre a dificuldade de conseguir focar/se concentrar nas suas atividades, devido a conversas paralelas, telefone tocando, e entre outros fatores. Muitas das salas da companhia são compartilhadas entre o mesmo setor, formato *pool*, nessa modalidade o trabalho em equipe é estimulado, e o diálogo entre colegas também, o que pode ser favorável em alguns momentos e em outros não.

Sobre a influência do ruído, Barbosa Filho (2011) menciona que esse aspecto afeta o homem não apenas no sistema auditivo, citando estudos sobre essa atuação nos sistemas, como o neuropsíquicas (ansiedade, irritação, alteração do ritmo sono-vigília etc.) e alterações na habilidade (redução do rendimento, aumento do número de erros e da possibilidade de acidentes). O ruído também aflige concomitantes, os planos físico, psicológico e social em postos de trabalho, sendo recomendado o uso constante do protetor auricular.

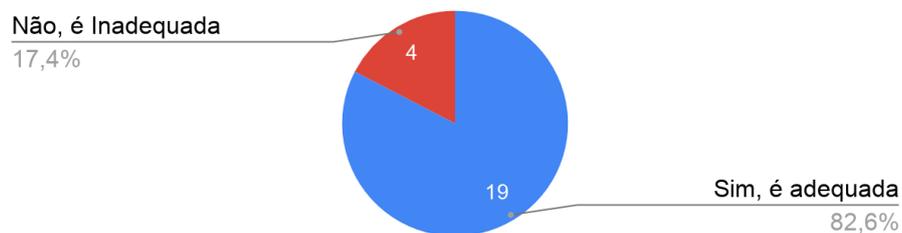
Gráfico 7 - Percepção sobre o ruído.



Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

A décima sexta questão foi sobre a temperatura do posto de trabalho, se a consideram adequada para o desempenho das suas atividades. As respostas obtidas foram: 19 sim, e adequada (82,6%) e 4 não, é inadequada (17,4%), conforme o Gráfico 8. O autor, durante a observação participante, transitou entre os setores da companhia, e percebeu pelo convívio com outros estagiários e servidores, que o ar-condicionado ou era subdimensionado ou superdimensionado, e algumas pessoas (inclusive secretárias respondentes desta pesquisa), comentaram que os colegas, geralmente homens, deixavam a temperatura muito baixa, o que atrapalha seu desempenho.

Gráfico 8 - Percepção sobre a temperatura.



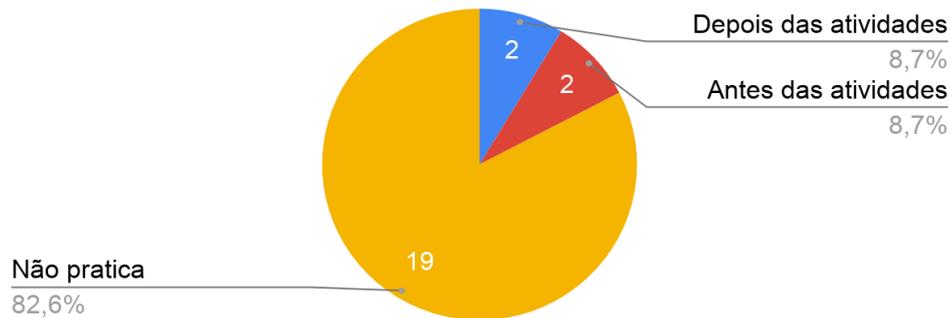
Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

Sobre a climatização artificial, cada vez mais comum nos ambientes internos, certos cuidados devem ser tomados, como a correta dimensão do aparelho a ser adquirido, escolher uma boa localização para que todos os locais do ambiente sejam favorecidos, bem como manter uma rotina de higienização para evitar problemas respiratórios e alérgicos dos colaboradores. Sobre isso, Barbosa Filho (2011, p. 128) menciona,

[...] Certamente tal possibilidade se traduz em um significado ganho na condição de trabalho em regiões como a nossa onde as temperaturas médias anuais superam facilmente 26°C. Todavia, se não forem operados e mantidos adequadamente, estes sistemas podem oferecer uma série de oportunidades de risco aos usuários desses ambientes.

A décima sétima questão foi sobre a prática da ginástica laboral. Os resultados foram: 19 não pratica (82,6%), 2 depois das atividades (8,7%) e 2 antes das atividades (8,7%), conforme o Gráfico 9. A ginástica laboral traz vários benefícios para o indivíduo e a organização. A companhia estudada tem uma equipe com horários disponíveis para os servidores, fazendo escala em diversos setores que as solicitam e o que não impedem pessoas de outros setores de participarem também. Porém, os resultados constatados revelam que, apesar da organização disponibilizar a ginástica laboral, 82,6% não a pratica, aumentando assim as chances de, em algum momento, desenvolver LER/DORT.

Gráfico 9 - Prática de Ginástica Laboral.



Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

Uma vez apresentados e discutidos os resultados sobre o ambiente de atuação e recursos utilizados, aborda-se, a seguir, a terceira e última seção do questionário que trata sobre a percepção dos secretários sobre o ambiente e a produtividade.

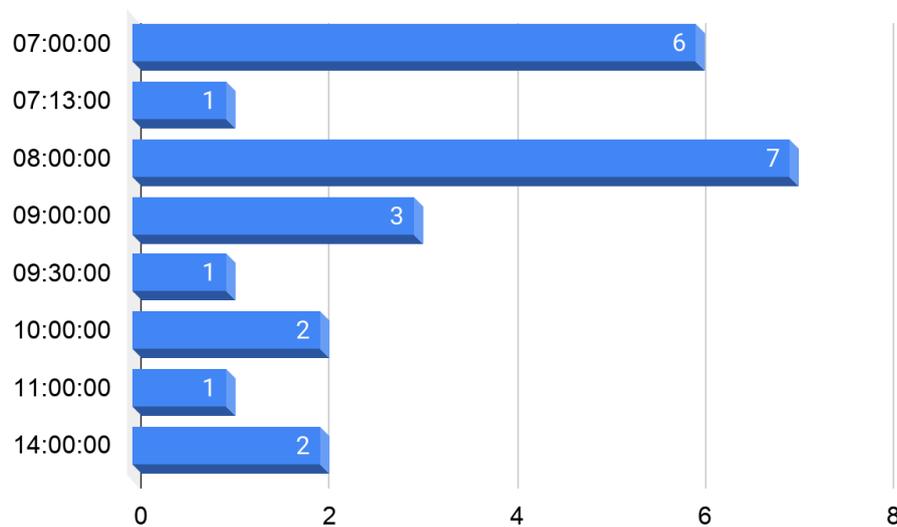
4.3 PERCEPÇÃO DOS SECRETÁRIOS SOBRE O AMBIENTE E A PRODUTIVIDADE

Nos dias atuais, pós-revolução industrial, a exigência por produtividade é cada vez maior e a exigência do mercado também é crescente. Segundo Diniz (2017), o ritmo é acelerado, jornadas de trabalho mais longas, ocasionando uma pressão devido a demanda por tempo e produtividade, o que exige do profissional uma maior qualificação. No caso dos profissionais de Secretariado, os avanços tecnológicos e da profissão exigem eficiência e

eficácia no uso do tempo e recursos para manter a sua produtividade, mesmo com altas demandas (individuais e as do gestor ao qual assessora).

Nesse contexto, a décima oitava questão buscou verificar o horário mais produtivo, para os respondentes, sendo obtido o seguinte resultado: 7 8h (30,4%), 6 7h (26,1%), 3 9h (13,0%) 2 14h (8,7%), 2 10h (8,7%), 1 7h (4,3%), 1 11h (4,3%) e 1 9h30min (4,3%), conforme exposto no Gráfico 10. A maior parte dos respondentes se sente mais produtiva pela manhã. Existem pesquisas que relacionam o relógio biológico ao DNA, sendo, então, uma característica individual. Porém, durante a observação participante, alguns secretários comentaram que este não é o único fator que os fazem ser mais produtivos nesses horários, e sim fatores ambientais. Para esses secretários, o baixo ruído (das conversas paralelas e de aparelhos), além do ritmo que é menos acelerado para a realização das atividades, são mais favoráveis ao desempenho de suas atividades que exigem mais concentração e cuidado. Dessa forma, conclui-se que o horário mais produtivo está relacionado a fatores externos, além da motivação do profissional.

Gráfico 10: Horário mais produtivo.

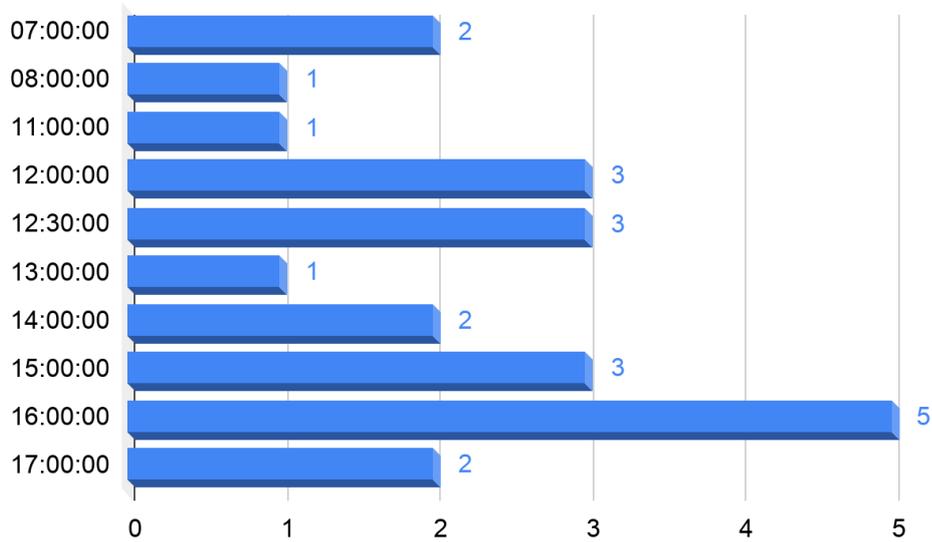


Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

A décima nona pergunta foi sobre o horário que consideravam menos produtivo, em complemento a pergunta anterior, e as respostas obtidas foram: 5 16h (21,7%), 3 15h (13,0%), 3 12h (13,0%), 3 12h30min (13,0%), 2 7h (8,7%), 2 17h (8,7%), 2 14h (8,7%), 1 8h (4,3%), 1 11h (4,3%) e 1 13h (4,3%), conforme o Gráfico 11. Percebe-se que os horários menos produtivos são aqueles próximos aos de chegada-saída, próximos ao horário das

refeições. Esses horários causam certa agitação no ambiente e nas pessoas, o que pode causar desconcentração e aumento de ruído no ambiente.

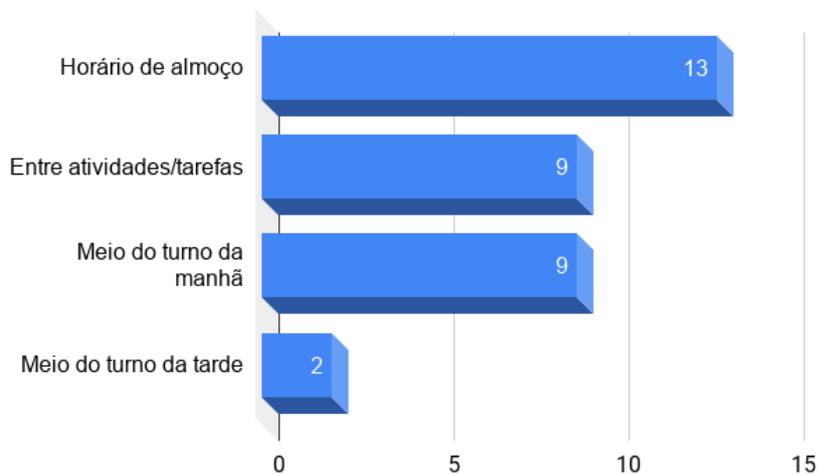
Gráfico 11 - Horário menos produtivo.



Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

A vigésima questão visou entender em qual momento e se os entrevistados têm pausas entre atividades, sendo oportunizada a opção de mais de uma resposta. O resultado obtido foi: 13 horário de almoço (39,39%), 9 entre atividades/tarefas (27,27%), 9 meio do turno da manhã (27,27%), 2 meio do turno da tarde (6,06%). Não houve indicação de respondente que não fizesse pausas.

Gráfico 12 - Horário de pausas.



Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

As respostas mostram que todos os secretários da companhia realizam pausas entre as atividades em algum momento. O horário de pausas é importante para o descanso e restauro dos músculos, evitando, assim, desenvolver LER/DORT. Devido à rotina do profissional de Secretariado ser frequentemente agitada, é difícil para o secretário lembrar de tirar uma pausa ou ter disponibilidade para a mesma. Existem sistemas de produtividade que incluem essas pausas para melhor aproveitamento nos horários determinados para as atividades, como a Técnica Pomodoro. Segundo Tancredi [2019?], essa técnica foi criada pelo italiano Francisco Cirillo, em 1988, e consiste em realizar uma tarefa por 25 minutos e, posteriormente, descansar 5 minutos, até completar 2 horas neste ciclo, este momento a pausa deve ser de 30 minutos. Algumas vantagens deste método são: redução da ansiedade, aumento do foco e da concentração por meio da redução das interrupções, [...] aumento da motivação e mantém-na constante, reforça a determinação para atingir os objetivos; melhora o processo de trabalho ou estudo, reforça sua determinação de continuar a aplicar-se em face de complexas situações.

A vigésima primeira questão visou compreender a percepção sobre os equipamentos no posto de trabalho, sendo estes: o monitor, teclado, mouse e telefone. A questão permitiu indicar mais de uma resposta. Os resultados obtidos foram: 18 o teclado está na altura do cotovelo (31,0%), 17 o monitor está na altura dos olhos (29,3%), 17 mouse está na altura do cotovelo (29,3%), 3 atende o telefone apoiando no ombro (5,2%), 3 a luz do monitor é excessiva (3,4%) e 1 não se aplica (1,7%), conforme o Gráfico 13.

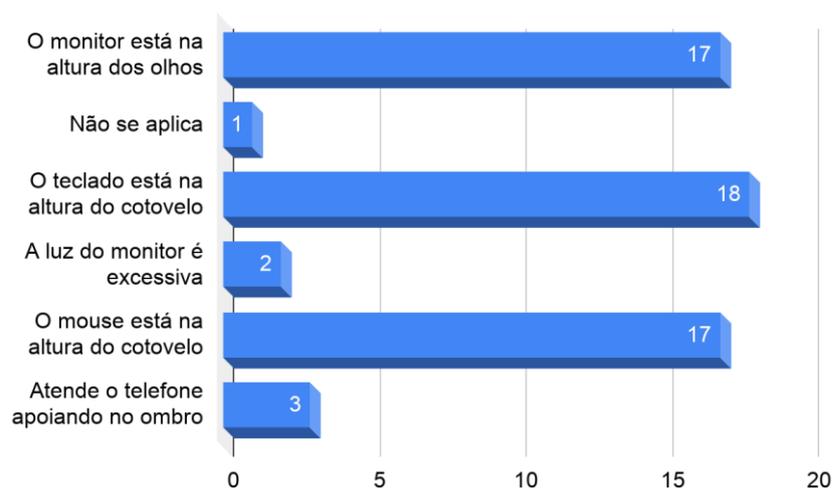
Os resultados são positivos, embora nem todos os respondentes estejam de acordo com as recomendações. Assim, evitando danos ao próprio corpo, os equipamentos teclado, mouse e monitor ao estarem nas alturas recomendadas, mantém a musculatura relaxada ou empreende menos esforço ao realizar atividades, evitando o surgimento ou agravamento das dores/incômodos indicadas na questão oito. É recomendável que a altura entre o monitor e os olhos não crie um ângulo que ultrapasse 20°. Quanto maior esse ângulo, mais rápido as dores na região do pescoço poderão se desenvolver.

Os cuidados com os olhos também são fundamentais. Os secretários ao passarem grande parte da jornada de trabalho no computador, podem contrair algumas doenças laborais nos olhos, como a “[...] “Síndrome da visão do (usuário) de computador” ou “*Computer Vision Syndrome (CVS)* [...]” (BARBOSA FILHO, 2011, p. 171). Alguns sintomas relacionados são: cansaço visual, vermelhidão nos olhos, sensação de “olhos secos” e o lacrimejamento, devido à redução da lubrificação do globo ocular e, muitas vezes, do

ressecamento resultante da desumidificação dos ambientes [...] provocada por condicionadores de ar (BARBOSA FILHO, 2011, p. 171).

Para evitar que tais doenças se manifestem são necessários cuidados durante a jornada “[...] como a adoção de pausas regulares para o relaxamento da musculatura ocular (5 ou 10 minutos a cada 30/60 minutos trabalhados), bem como o uso de colírios lubrificantes para a melhoria da lubrificação dos olhos [...]” (BARBOSA FILHO, 2011, p. 172). Dessa forma, o profissional vai estar mais propenso a ser produtivo e não estará desviando a sua atenção e foco para os incômodos/dores que sente/sentirá, gerando maiores custos para organização, empreendidos para a execução de determinadas tarefas. A seguir, no Gráfico 13, são expostos os resultados sobre a percepção dos respondentes sobre os equipamentos utilizados.

Gráfico 13 - Percepção sobre equipamentos.

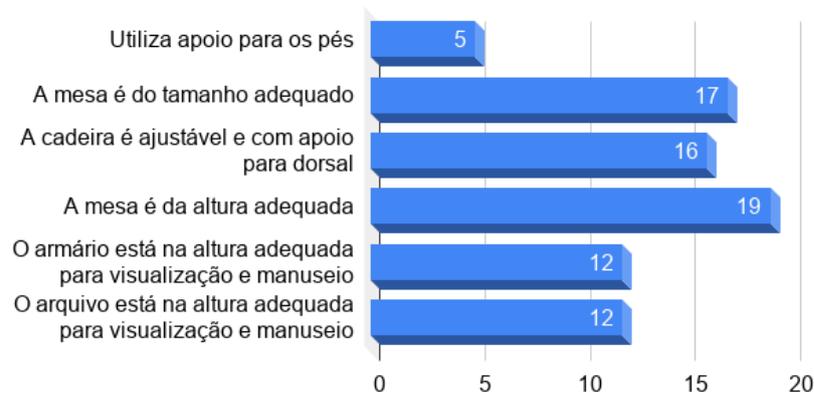


Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

Alguns secretários têm a função de atendimento telefônico. Para essa atividade, por ser mais prático atender e manter as mãos livres para fazer resgate de informações, ou anotar algo que está sendo dito, os secretários tendem a apoiar o telefone no ombro, gerando, assim, uma “[...] sobrecarga assimétrica para as estruturas do corpo e provoca dores musculares no pescoço e no tronco.” (BARBOSA FILHO, 2011, p. 188).

A vigésima segunda questão buscou entender qual era a percepção sobre os móveis do posto de trabalho, em complemento à pergunta anterior. As respostas foram: 5 utilizam apoio para os pés (6,2%), 17 a mesa é do tamanho adequado (21,0%), 19 a mesa é da altura adequada (23,5%), 12 o arquivo está na altura adequada para visualização e manuseio, 16 a cadeira é ajustável e com apoio para dorsal (19,8%) e 12 o armário está na altura adequada para visualização e manuseio (14,8%), conforme demonstrado no Gráfico 14.

Gráfico 14 - Percepção sobre os móveis.

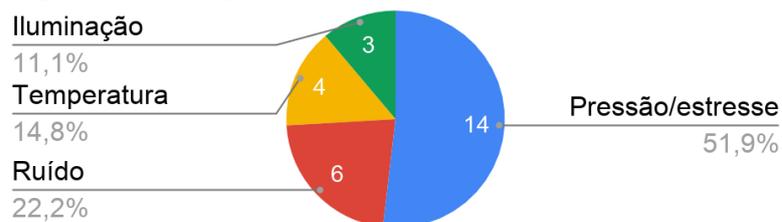


Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

O resultado é positivo, pois a maior parte tem uma opinião positiva quanto à mesa e cadeira, que são os móveis mais utilizados. Porém nem todos têm esse entendimento quanto aos armários e arquivos, necessitando abaixar ou esticar o corpo. Nesse ato, o tronco é abaixado e até mesmo torcido, para as atividades de resgate de documentos ou materiais. O apoio para os pés é improvisado, com materiais que não são próprios para essa função, devido ao não fornecimento pela organização, o que pode gerar dores nas pernas e entre outros fatores.

A vigésima terceira e a vigésima quarta questão buscaram entender mais sobre a interferência do ambiente na produtividade dos secretários. A questão 23 visou averiguar sobre os importunos que atrapalham a produtividade. As respostas foram: pressão/estresse 14 (51,9%), 6 ruído (22,2%), 4 temperatura (14,8%) e 3 iluminação (11,1%), conforme o Gráfico 15. A vigésima quarta questão abordou sobre em qual aspecto se dá o retrabalho. As respostas obtidas foram: 10 pressão/ambiente (38,5%), 8 equipamento (30,8%), 7 ambiente (26,9%) e 1 móvel (3,8%), conforme o Gráfico 16.

Gráfico 15 - Percepção sobre importunos da produtividade.



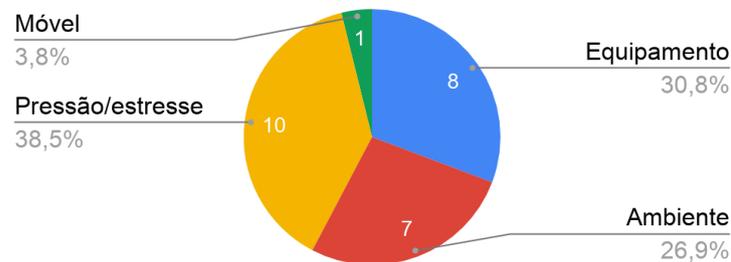
Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

Observa-se, assim, a influência da pressão/estresse no profissional de Secretariado, como mencionado por Ortega e Araujo (2011, p. 140),

[...] Os executivos costumam exigir que a secretária realize seu trabalho de forma eficiente, rápida e competente. Além disso, ela precisa ser polivalente e administrar seu tempo e o dele próprio. Essas exigências podem levar o profissional de Secretariado ao adoecer psicológico, caso ele não saiba administrar a situação. [...]

Outro fator apontado como influência negativa para a produtividade dos profissionais é o ruído. Talvez esses profissionais, quando trabalhem no modelo de *pool* com outros colegas, não possuem o privilégio de ter uma sala para si. A temperatura, por motivos já mencionados antes, influencia fisiologicamente o organismo. Dessa forma, se a climatização estiver perto dos extremos, a produtividade é influenciada. Na pesquisa, quatro respondentes sentem esse efeito. A iluminação, se não for bem calculada, projetada e executada, interfere no desempenho do colaborador – fato que foi comprovado, pois três respondentes indicaram sentir prejuízo no desenvolvimento das atividades devido à iluminação, conforme Gráfico 16, a seguir.

Gráfico 16 - Percepção sobre o retrabalho.



Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

Os respondentes atribuíram de forma aproximada o retrabalho a pressão/estresse, equipamento e ao ambiente. Dessa forma, é possível inferir que estes fatores interferem diretamente sobre a produtividade, não só no desempenho das suas atividades, mas também gerando retrabalho, aumentando assim os custos para a companhia.

5 CONCLUSÃO

A ergonomia é uma ciência que visa à segurança e à saúde na execução de tarefas laborais, aumentando, assim, a produtividade e a QVT. Esta pesquisa buscou, por meio de um estudo de caso sobre os secretários de uma empresa de saneamento da Região Nordeste, averiguar se o ambiente ergonômico constitui-se um fator para a produtividade desses trabalhadores.

Os dados permitem concluir que 8,7% dos secretários da companhia possuem LER/DORT, 73,9% tem conhecimento sobre as doenças e lesões devido às atividades laborais, o que não significa que estes tomam o devido cuidado com a prevenção das mesmas, e 17,4% não tem conhecimento sobre as mesmas, podendo ser portadores de alguma doença. Dos 23 entrevistados, apenas 10,9% não sentem dores, e os 89,1% restantes têm a incidência de dores, o que pode ser sintomas iniciais das doenças e lesões laborais.

Considerando os fatores organizacionais e os psicossociais presentes no contexto da ergonomia, 14 secretários participantes da investigação indicaram que a pressão/estresse reduzem a sua produtividade, e 10 deles afirmaram que esse elemento causa retrabalho. Tais dados se relacionam com outras pesquisas sobre o estresse no dia a dia do profissional de Secretariado e o desempenho de suas atividades.

A companhia em que o estudo de caso foi realizado tem ações para prevenir as LER/DORT. Em 2009 foi licitado Relatórios de Análise Ergonômica e Laudos Ergonômicos, requeridos pelo Setor de Segurança de Trabalho. Esses relatórios foram solicitados pelo autor, através da LAI: A Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011, porém a companhia não respondeu aos pedidos.

Progressos foram feitos ao longo dos anos na companhia, como troca de mobiliário, melhoria na iluminação, climatização nos ambientes internos e entre outros. Ainda há melhorias a serem feitas, como por exemplo, o suporte para livros e digitação no computador, apoio para os pés. A falta desses equipamentos ocasiona dores e incômodos durante a realização de atividades no computador, favorecendo o surgimento de LER/DORT.

Outro progresso feito pela companhia é a disponibilização de uma equipe para realizar ginástica laboral nos setores, com escalas e horários definidos. Apesar dos resultados constatados revelarem que 82,6% não praticam essa ginástica, a atitude de prevenção é louvável, pois além de prevenir doenças laborais trazem benefícios no desempenho dos empregados.

Sobre a troca do mobiliário, a percepção demonstrada pela maioria dos respondentes é de que foi favorável, pois os consideram confortáveis e está parcialmente dentro das normas. Outros fatores ambientais como ruído, temperatura e iluminação, compartilham da mesma percepção, confortáveis e parcialmente dentro das normas.

Ao relacionar os dados obtidos com o questionário e o embasamento teórico, conclui-se que o ambiente ergonômico constitui-se um fator para a produtividade dos secretários da organização investigada, uma vez que o ambiente físico e organizacional favorável proporciona um melhor desempenho das atividades, oferecendo segurança, saúde e satisfação para os mesmos. Do mesmo modo, o contrário disso pode desfavorecer a produtividade dos profissionais de Secretariado, causando LER/DORT, além de problemas psicossociais, como estresse, irritabilidade, Síndrome de *burnout* e entre outros.

Entende-se, assim, que a pesquisa atendeu ao objetivo geral que foi analisar se a ergonomia implica na produtividade dos secretários, o que foi confirmado pelas respostas dos entrevistados. Os objetivos específicos também foram comprovados e atendidos, sendo eles: verificar quais normas da Ergonomia se aplicam ao ambiente e ao trabalho dos secretários, identificar se o ambiente em que os secretários atuam e os recursos adotados atendem às normas ergonômicas e identificar se os secretários que se entendem produtivos atuam em cenário que atende às normas ergonômicas.

Como proposta, sugere-se a oferta de palestras, distribuição de material informativo sobre as doenças laborais e as estratégias de prevenção, afixação de avisos/lembretes para a realização de pausas, alongamentos e estímulo ao cumprimento dos horários de ginástica laboral. Dessa forma, os incômodos e as dores sentidas pelos secretários e os demais profissionais podem ser revertidos, e os que já possuem LER/DORT, podem procurar tratamento. Com o posto de trabalho ergonomicamente favorável, a produtividade dos empregados, em geral, da organização pode melhorar, e os custos trabalhistas e licenças podem reduzir.

REFERÊNCIAS

- ABERGO. **O que é ergonomia?** Disponível em: <http://www.abergo.org.br/internas.php?pg=o_que_e_ergonomia>. Acesso em: 25 jun. 2018.
- ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. NBR 5413:1992. **Illuminância de interiores**. Brasil. 1992.
- ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. NBR ISO/CIE 8995-1:2013. **Illuminação de ambientes de trabalho Parte 1: interior**. Brasil: ISO/CIE. 2013.
- ARAUJO, Josie Helena Esper de. **GINÁSTICA LABORAL E ERGONOMIA: Considerações Sobre Essa Temática**. 2007. 31 f. TCC (Graduação) - Curso de Graduação em Educação Física, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2007. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?down=000413643>>. Acesso em: 29 maio 2019.
- AVILA, Gilberto Jesus; BRAUN, Anderson. Intervenção ergonômica e melhoria da produtividade: é possível?. **Revista Produção Online**, Novo Hamburgo, v. 16, n. 4, p.1191-1213, 2016. Disponível em: <<https://producaoonline.org.br/rpo/article/viewFile/2186/1469>>. Acesso em: 02 mai. 2018.
- BARBOSA, Marinalva. **História da comunicação no Brasil**. Petrópolis: Vozes, 2013.
- BARBOSA FILHO, Antonio Nunes. **Segurança do trabalho & gestão ambiental**. 4. ed. São Paulo: Atlas S.a., 2011. 400 p.
- BRASIL. RESOLUÇÃO Nº 3, DE 23 DE JUNHO DE 2005. **Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências**. Disponível e: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2019
- BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **NR 17 - ERGONOMIA**. BRASÍLIA: Ministério do Trabalho e Emprego, 1990. Disponível em: <<http://trabalho.gov.br/images/Documentos/SST/NR/NR17.pdf>>. Acesso em: 21 maio 2018.
- DAVIS, Viola. “"Feencing" with Viola Davis: Talks New film, Oscar Buzz & working with Denzel.”. [Entrevista concedida a] KOTB, Hoda. Today, EUA, dez. 2016.
- DEMPSEY, Patrick G.; MATHIASSEN, Svend Erik. Ontheevolutionoftask-basedanalysisof manual materialshandling, and its applicability in contemporary ergonomics. **AppliedErgonomics**, [s.l.], v. 37, n. 1, p.33-43, jan. 2006. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.apergo.2004.11.004>. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0003687005001006?via%3Dihub>>. Acesso em: 22 mai. 2019.

DIÁRIO DAS LEIS (Org.). **Portaria nº 6 de 09/03/1983 / SIT - Secretaria de Inspeção do Trabalho**. 2009. Disponível em: <<https://www.diariodasleis.com.br/busca/exibelinck.php?numlink=211059>>. Acesso em: 05 jun. 2019.

DINIZ, Dália Raquel Vale. **A importância da ergonomia como modelo de prevenção das LER/DORT**. 2017. 16 f. Monografia (Especialização) - Curso de Pós Graduação em Fisioterapia do Trabalho, Faculdade Faserra, Manaus, 2017. Disponível em: <http://portalbiocursos.com.br/ohs/data/docs/231/16-A_importancia_da_ergonomia_como_modelo_de_prevencao_da_LERDORT.pdf>. Acesso em: 09 jun. 2019.

FENASSEC. **LEI E REGULAMENTAÇÃO**. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/site/b_osecretariado_lei_regulamentacao.html>. Acesso em: 10 jun. 2019.

FERREIRA, Mário César. **A Ergonomia da Atividade pode Promover a Qualidade de Vida no Trabalho? Reflexões de Natureza Metodológica**. Revista de Psicologia: Organizações e Trabalho, 11, 1, jan-jun 2011, 8 – 20. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/view/22243/20162>>. Acesso em: 27 maio 2019.

FIOCRUZ. **Trabalho em Computador: de olho na ergonomia**. [2019]. Disponível em: <http://www.fiocruz.br/biosseguranca/Bis/virtual%20tour/hipertextos/up1/trabalho_em_computador.html>. Acesso em: 25 maio 2019.

FRANCE PRESSE. **Síndrome de 'burnout' continua não sendo reconhecida como 'doença' pela OMS: A nova classificação, chamada CIP-11, publicada ano passado, foi aprovada durante a 72ª Assembleia Mundial da OMS e entrará em vigor no dia 1 de janeiro de 2022..** 2019. Disponível em: <<https://g1.globo.com/ciencia-e-saude/noticia/2019/05/28/sindrome-de-burnout-continua-nao-sendo-reconhecida-como-doenca-pela-oms.ghtml>>. Acesso em: 28 maio 2019.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas S.a., 2009. 175 p.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas S.a., 2010. 200 p.

GRION, Laurinda. **A Nova Secretária: Metacompetente. proativa . dinâmica**. São Paulo: Madras, 2008. 142 p.

GUIA TRABALHISTA. **NORMA REGULAMENTADORA 18 - NR 18: CONDIÇÕES E MEIO AMBIENTE DE TRABALHO NA INDÚSTRIA DA CONSTRUÇÃO**. Disponível em: <<http://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nr/nr18.htm>>. Acesso em: 20 jun. 2019.

HALIM, Isa et al. Assessment of muscle fatigue associated with prolonged standing in the workplace. **Safety and Health at Work**, Bethesda, V. 3, n. 1, p. 31–42, mar. 2012. Disponível em:

<<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2093791112310056?via%3Dihub>>
Acesso: 19 maio 2019.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL/DIRETORIA
COLEGIADA. **Instrução Normativa Nº 98, de 5 de Dezembro de 2003**: ASSUNTO:
Aprova Norma Técnica sobre Lesões por Esforços Repetitivos-LER ou Distúrbios
Osteomusculares Relacionados ao Trabalho- DORT. Brasília, DF: Diário Oficial da União,
10 dez. 2003. n. 240, Seção 1, p. 68-71.

INTERNATIONAL ERGONOMICS ASSOCIATION (San Diego). **DEFINIÇÃO
INTERNACIONAL DE ERGONOMIA**. 2000. Disponível em:
<https://moodle.ufsc.br/pluginfile.php/748657/mod_resource/content/1/definicao_internacional_ergonomia.pdf>. Acesso em: 26 maio 2019.

KING, Ney Cesar de Oliveira; LIMA, Edson Pinheiro de; COSTA, Sérgio Eduardo Gouvêa
da. Produtividade sistêmica: conceitos e aplicações. **Production**, [s.l.], v. 24, n. 1, p.160-
176, jan./mar. 2014. FapUNIFESP (SciELO). [http://dx.doi.org/10.1590/s0103-
65132013005000006](http://dx.doi.org/10.1590/s0103-65132013005000006). Disponível em:
<http://www.scielo.br/pdf/prod/2013nahead/aop_T6_0007_0812.pdf>. Acesso em: 02 maio
2018.

LINDEN, Julio Carlos de Souza Vander. **Identificação dos itens de demanda ergonômica
em escritório informatizado**. 99 p. Monografia (Trabalho de conclusão de Curso de
Mestrado profissionalizante em engenharia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul,
Porto Alegre, RS. Disponível em:
<https://www.researchgate.net/publication/317606486_Identificacao_dos_itens_de_Demanda_Ergonomica_em_Escritorios_Informatizados>. Acesso em: 26 maio 2019.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa:**
planejamento e execução de pesquisas / amostragens e técnicas de pesquisa / elaboração,
análise e interpretação de dados. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011. 296 p.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 4. ed. São
Paulo: Atlas, 2016. 196 p.

MOREIRA, Katia Denise et al. As Competências Contemporâneas do Secretário Executivo
e a Relação Com as Competências do Middle Manager. **Revista de Gestão e Secretariado**,
[s.l.], v. 7, n. 1, p.45-66, 1 abr. 2016. Revista de Gestae e Secretariado (GESEC).
<http://dx.doi.org/10.7769/gesec.v7i1.400>. Disponível em:
<<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/400>>. Acesso em: 10 jun. 2019.

O'NEILL, Maria José. **Prevenir é conhecer**: A sociedade precisa inteirar-se do que são
LER/Dort, bem como das formas de prevenção. Disponível em:
<<https://www1.folha.uol.com.br/fsp/opiniao/fz2902200009.htm>>. Acesso em: 29 fev. 2000.

ORTEGA, Cibele Cristina; ARAUJO, Luis Fernando. SECRETÁRIA EXECUTIVA:
ESTRESSE E EMOÇÃO NO TRABALHO. **Revista de Gestão e Secretariado**, [s.l.], v. 2,
n. 1, p.131-157, 21 out. 2011. Revista de Gestão e Secretariado (GESEC).
<http://dx.doi.org/10.7769/gesec.v2i1.36>. Disponível em:
<<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/36>>. Acesso em: 03 jun. 2019.

PEDRO, Wilson José Alves. Gestão de Pessoas nas Organizações. **Revista Brasileira Multidisciplinar**, [s.l.], v. 9, n. 2, p.81-86, 13 jan. 2005. Revista Brasileira Multidisciplinar - Rebram. <http://dx.doi.org/10.25061/2527-2675/rebram/2006.v9i2.268>. Disponível em: <<http://revistarebram.com/index.php/revistauniara/article/view/268>>. Acesso em: 15 jun. 2019.

SANTOS, Felipe Raimundo dos, et al.. Ergonomia de Escritório: Fatores Corretivos Relacionados à Prevenção de LER/DORT. **Revista Científica Faculdades do Saber**, v. 2, n. 3, 2017. Disponível em: <http://www.revista.fmg.edu.br/index.php/f_saber/article/view/29>. Acesso em: 02 maio 2018.

SANTOS, Marília Crístielle Carapeba. **ERGONOMIA E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE - IFS**. 2014. 56 f. TCC (Graduação) - Curso de Secretariado Executivo, Departamento de Secretariado Executivo, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2014.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, José Carlos Plácido da; PASCHOARELLI, Luís Carlos. **A evolução histórica da ergonomia no mundo e seus pioneiros**. São Paulo: Editora Unesp, 2010. Disponível em: <<http://books.scielo.org/id/b5b72/pdf/silva-9788579831201.pdf>>. Acesso em: 25 jun. 2018.

SINDICATO DOS TRABALHADORES EM INFORMÁTICA & TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO PARANÁ (Curitiba). **O que é LER / DORT: Sua História no Brasil**. 2009. Disponível em: <<http://www.sindpdpr.org.br/artigo-saude-do-trabalhador/que-e-ler-dort-sua-historia-no-brasil>>. Acesso em: 02 jun. 2019.

SOUSA, Rainer Gonçalves. "Segunda Revolução Industrial"; **Brasil Escola**. [2019]. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/historiag/segunda-revolucao-industrial.htm>. Acesso em 10 de junho de 2019.

SOVIENSKI, Fernanda; STIGAR, Robson. RECURSOS HUMANOS X GESTÃO DE PESSOAS. **Gestão: Revista Científica de Administração e Sistemas de Informação**, [s.l.], v. 10, n. 10, p.51-61, 2008. Disponível em: <http://sinop.unemat.br/site_antigo/prof/foto_p_downloads/fot_10523becubsos_humanos_x_gestyo_de_pessoas_pdf.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2019.

TANCREDI, Sílvia. **Técnica Pomodoro: o que é e como funciona**. Brasil Escola. [2019]. Disponível em: <<https://brasilecola.uol.com.br/dicas-de-estudo/tecnica-pomodoro-que-e-e-como-funciona.htm>> Acesso em: 09 de junho de 2019.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

YIN, Robert. **Estudo de caso: planejamento de métodos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

APÊNDICES

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Convidamos-lhe a participar da pesquisa “O Ambiente Ergonômico Constitui-se um Fator Para a Produtividade dos Secretários?”, sob responsabilidade dos pesquisadores Profa. Dra. Rosimeri Ferraz Sabino e Jhonatha Almeida Araújo Santos, os quais pretendem averiguar qual a percepção dos profissionais de Secretariado quanto aos impactos da ergonomia no desempenho das suas atividades.

Ressalta-se que a sua participação é voluntária e se dará por meio de respostas a um questionário, composto por vinte e quatro perguntas. Os riscos decorrentes de sua participação na pesquisa são inexistentes, pois o tema investigado envolve somente o mapeamento de opiniões sobre o campo de trabalho do Secretariado, com o intuito de agregar informações a futuros ingressantes nesse ofício.

Se após o seu consentimento sobre a participação nesta pesquisa, o(a) sr(a). pretenda desistir, tem o direito e a liberdade de retirar o consentimento em qualquer fase da coleta de dados, independente do motivo e sem nenhum prejuízo. O(a) sr(a). não terá qualquer despesa e, também, não receberá qualquer remuneração. Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, sendo sua identidade preservada e guardada em sigilo. Para qualquer informação complementar ao presente termo, o(a) sr(a) poderá entrar em contato com os pesquisadores responsáveis, pelos e-mails rf.sabino@gmail.com ou jhonatha-araujo@hotmail.com.

Se o(a) sr(a). se sentir suficientemente esclarecido sobre esta pesquisa, objetivo, procedimentos e eventuais riscos ou benefícios, convidamos-lhe a registrar o aceite da sua participação pelo e-mail jhonatha-araujo@hotmail.com.

São Cristóvão, 29 de maio de 2019.

Profa. Dra. Rosimeri Ferraz Sabino

Professora Adjunta da Universidade Federal de Sergipe

Jhonatha Almeida Araújo Santos

Graduando em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe.

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO

O AMBIENTE ERGONÔMICO CONSTITUI-SE UM FATOR PARA A PRODUTIVIDADE DOS SECRETÁRIOS?

Este questionário faz parte de uma pesquisa sobre “O Ambiente Ergonômico Constitui-se um Fator Para a Produtividade dos Secretários?”, em desenvolvimento pelos pesquisadores Profa. Dra. Rosimeri Ferraz Sabino, Professora Adjunta da Universidade Federal de Sergipe, e Jhonatha Almeida Araujo Santos, graduando do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe. Contando com sua participação, ressaltamos a importância da sinceridade em suas respostas para o êxito da investigação. Muito obrigado por sua contribuição. *Obrigatório

Seção 1 - PERFIL, ATIVIDADES E SAÚDE DOS PARTICIPANTES

1. Idade * Marcar apenas uma oval.
 - Menos de 20 anos
 - Entre 20 e 30 anos
 - Entre 30 e 40 anos
 - Entre 40 e 50 anos
 - Entre 50 e 60 anos
 - Mais de 60 anos

2. Sexo * Marcar apenas uma oval.
 - Masculino
 - Feminino
 - Outro: _____

3. Formação/escolaridade * Marque todas que se aplicam.
 - Ensino Médio
 - Superior Incompleto
 - Superior Completo
 - Pós-graduação
 - MBA
 - Especialização
 - Mestrado
 - Doutorado
 - Outro: _____

4. No tocante ao curso superior, qual foi?

5. Exerce a função a quanto tempo? * Marcar apenas uma oval.
 - Menos de 5 anos

- Entre 6 a 10 anos
 - Entre 11 a 15 anos
 - Entre 15 a 20 anos
 - Entre 21 a 25 anos
 - Entre 26 a 30 anos
 - Mais de 31 anos
6. Qual a sua carga horária semanal de trabalho na Companhia? * Marcar apenas uma oval.
- Menos de 20 horas
 - Entre 20 a 30 horas
 - Entre 30 a 40 horas
 - Mais de 40 horas
7. Quais são as atividades que você desenvolve na Companhia? * Marque todas que se aplicam.
- Digitação
 - Atendimento telefônico
 - Carimbo e numeração de documentos
 - Tramite físico de documentos
 - Gestão de documentos da organização (arquivo)
 - Mestre de cerimônias
 - Gestão de materiais
 - Controle de agenda
 - Outro: _____
8. Sente dores/incômodos no corpo durante a jornada de trabalho, onde? * Marque todas que se aplicam.
- Cabeça
 - Nos olhos
 - Pescoço
 - Ombros
 - Pulsos
 - Nos dedos
 - Braços
 - Coluna
 - Pernas
 - Dormência
 - Formigamento
 - Nos pés
 - Não sinto dores
9. Você conhece as LER/DORT? Possui alguma? * Marcar apenas uma oval.
- Conheço e tenho
 - Conheço e não tenho

- Não conheço

10. Pratica alguma atividade física? * Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

Seção 2 - AMBIENTE, SISTEMA DE ATUAÇÃO E RECURSOS UTILIZADOS PELOS SECRETÁRIOS

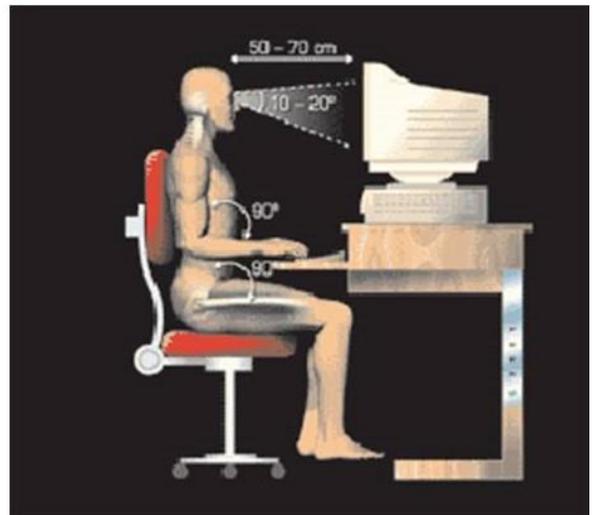
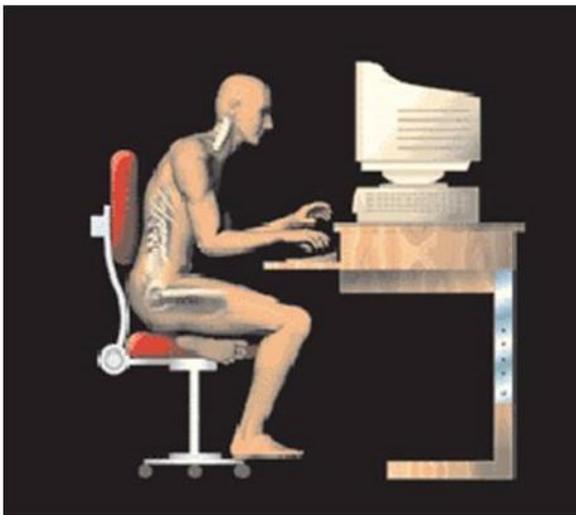
11. Sobre a sua cadeira, você a considera confortável? Ela possui: apoio a sua região dorsal (meio das costas), assento giratório, apoio para os braços, borda da cadeira arredondada, ao sentar na cadeira seus pés ficam bem apoiados no chão, possui regulagem de altura do assento e do encosto? * Marcar apenas uma oval.

- Sim, possui
- Sim, possui parcialmente
- Sim, não possui
- Não, possui
- Não, possui parcialmente
- Não, não possui

12. Sobre sua mesa, ela te proporciona condições de boa postura, visualização e operação? (Considere os elementos: altura, superfície de trabalho compatível com o tipo de atividade, distância requerida dos olhos ao campo de trabalho). * Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Sim, em parte
- Não

13. Sobre o uso do computador, qual imagem melhor te representa? * Marcar apenas uma oval.

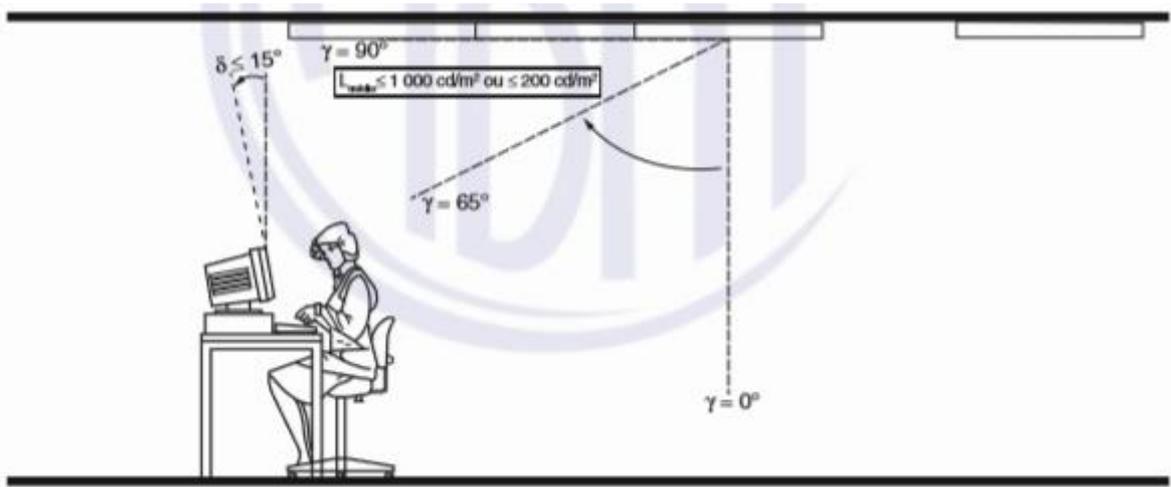


Fonte: Adaptado pelo autor, com ilustrações da FIOCRUZ (2019?).

1. Exatamente à esquerda
2. Exatamente à direita

1 2 3 4 5

14. A iluminação geral é uniformemente distribuída e difusa, de forma que não causa ofuscamento, reflexos incômodos, sombras e contrastes excessivos? Marcar apenas uma oval.



Fonte: NBR ISO/CIE 8995-1 (ABNT, 2013, p. 39).

- Sim
 - Não
 - Parcialmente
15. Sobre o nível de ruído do seu posto de trabalho, considera adequado para o desempenho de suas atividades? * Marcar apenas uma oval.
- Sim, é adequado
 - Não, é inadequado
16. Sobre a temperatura do seu posto de trabalho, considera adequada para o desempenho de suas atividades? * Marcar apenas uma oval.
- Sim, é adequada
 - Não, é inadequada
17. Pratica ginástica laboral? * Marque todas que se aplicam.
- Antes das atividades
 - Depois das atividades
 - Não pratica

Seção 3 - PERCEPÇÃO DOS SECRETÁRIOS SOBRE O AMBIENTE E A SUA PRODUTIVIDADE

18. Horário mais produtivo * Exemplo: 08h30

19. Horário menos produtivo * Exemplo: 08h30

20. Horário de pausas: * Marque todas que se aplicam.

- Entre atividades/tarefas
- Meio do turno da manhã
- Horário de almoço
- Meio do turno da tarde
- Não faz pausas

21. Sobre seu equipamento do seu posto de trabalho: * Marque todas que se aplicam.

- O monitor está na altura dos olhos
- O teclado está na altura do cotovelo
- O mouse está na altura do cotovelo
- Atende o telefone apoiando no ombro
- A luz do monitor é excessiva
- Não se aplica

22. Sobre os móveis do seu posto de trabalho: * Marque todas que se aplicam.

- Utiliza apoio para os pés
- A mesa é do tamanho adequado
- A mesa é da altura adequada
- O arquivo está na altura adequada para visualização e manuseio
- A cadeira é ajustável e com apoio para dorsal
- O armário está na altura adequada para visualização e manuseio

23. Sobre o ambiente do seu posto de trabalho, o que atrapalha a sua produtividade? * Marque todas que se aplicam.

- Ruído
- Iluminação
- Pressão/estresse
- Temperatura

24. Qual aspecto se dá o retrabalho? * Marque todas que se aplicam.

- Equipamento
- Móvel Ambiente
- Pressão/estresse