

VIII SEMANA UNIVERSITÁRIA DA URCA

XXVI Semana de Iniciação Científica da URCA

04 a 09 de dezembro de 2023

Tema: "INTERIORIZAÇÃO DA CIÊNCIA E REDUÇÃO DE ASSIMETRIAS: O PAPEL DOS PIBIC'S COMO EXPERIÊNCIA DE ARTICULAÇÃO DA PESQUISA NA GRADUAÇÃO E NA PÓS GRADUAÇÃO"



ANÁLISE ERGONÔMICA EM UMA EMPRESA DE TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING NA CIDADE DE JUAZEIRO DO NORTE, CEARÁ.

Gustavo Margela Guedes De Alencar¹, Ana Maria Leite Nunes²

Resumo: A cultura organizacional focada no bem-estar dos colaboradores otimiza a produtividade e promove um ambiente laboral saudável. Diante disso, a presente pesquisa aborda a importância da ergonomia cognitiva e física na compreensão dos riscos à saúde dos trabalhadores com foco no setor de telemarketing. Através de questionário aplicado a funcionários de uma empresa de telemarketing em Juazeiro do Norte, Ceará, a análise objetivou identificar as condições de trabalho e seu impacto na saúde física e mental dos colaboradores. O presente estudo trata-se de uma pesquisa de campo, que se deu, inicialmente, pela busca prévia de referencial teórico na base de dados do Google Acadêmico, além da consulta de normas reguladoras relevantes, como a NR 1 e a NR 17, para contextualizar a pesquisa mediante as diretrizes normativas. A pesquisa bibliográfica norteou a elaboração do questionário, aplicado por meio da ferramenta *Google Forms* aos funcionários, abordando aspectos relacionados à ergonomia física e à ergonomia cognitiva, em que as respostas eram graduadas por uma escala *Likert* de 5 pontos. Ao avaliar as respostas sobre ergonomia física, 84,4% dos funcionários afirmam experienciar desconforto físico após a jornada de trabalho, sinalizando possíveis impactos adversos na saúde e bem-estar. Além disso, 90% dos entrevistados relataram respostas negativas quanto à manutenção de uma postura adequada e 56,3% manifestaram insatisfação em relação ao conforto dos equipamentos e mobiliário, indicando lacunas nas condições ergonômicas do ambiente laboral. No contexto da ergonomia cognitiva, 87,5% dos participantes concordam que o trabalho impacta negativamente sua saúde mental, além disso, 65,7% dos participantes apontaram o desenvolvimento de doenças psiquiátricas relacionadas ao trabalho, evidenciando um cenário que demanda atenção. A discordância mencionada em 75% das respostas sobre a disponibilidade de suporte ou programas de cuidados com a saúde mental pela empresa aponta para uma lacuna na abordagem organizacional em relação ao bem-estar psicológico dos colaboradores. A conclusão do estudo destaca a necessidade de implementar intervenções ergonômicas, abordando aspectos físicos e cognitivos do ambiente de trabalho. A importância de uma Análise Ergonômica do Trabalho (AET) no ambiente físico da empresa é evidenciada, visto que tal abordagem permitiria uma compreensão precisa dos problemas relatados pelos colaboradores no questionário e fundamentaria a implementação de medidas corretivas e preventivas direcionadas.

¹ Universidade Regional do Cariri, email: gustavo.guedes@urca.br

² Universidade Regional do Cariri, email: anamaria.nunes@ufca.br

VIII SEMANA UNIVERSITÁRIA DA URCA
XXVI Semana de Iniciação Científica da URCA

04 a 09 de dezembro de 2023

Tema: "INTERIORIZAÇÃO DA CIÊNCIA E REDUÇÃO DE ASSIMETRIAS: O PAPEL DOS PIBIC'S COMO EXPERIÊNCIA DE ARTICULAÇÃO DA PESQUISA NA GRADUAÇÃO E NA PÓS GRADUAÇÃO"



Palavras-chave: Ergonomia cognitiva. Ergonomia física. Telemarketing.