

## RELATOS DE UMA EXPERIÊNCIA NA ÁREA DA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

Louani Queiroz Alves Ferreira<sup>2</sup>; Ângela Cristina de Andrade Figueira<sup>3</sup>;  
Angélica Paiva Silva Ferreira<sup>4</sup>

**RESUMO:** *A ergonomia estuda o homem em situação real de trabalho, com a finalidade de promover bem-estar e produtividade à empresa e ao funcionário. O objetivo deste trabalho foi a conscientizar as operadoras de telemarketing sobre a importância da ergonomia no local de trabalho. Por meio de observações e entrevistas percebeu-se a relevância de promover a tomada de consciência dos trabalhadores dessa área. Sendo assim, as informações sobre ergonomia transmitidas esses funcionários podem aumentar a produtividade da empresa e o bem-estar deles.*

**Palavras-chave:** *bem-estar; conscientização; ergonomia; telemarketing.*

### Introdução

Este trabalho apresentou uma proposta de atividade vinculada ao conceito de ergonomia, que se refere a uma ciência relativamente atual em que se estudam as relações entre o homem e o ambiente de trabalho dele. A ergonomia aproveita das ciências biológicas e humanas em conjunto com os recursos e as técnicas da engenharia para conseguir uma adaptação mútua, ideal entre o homem e o seu ambiente laboral, cujos resultados se medem em termos de eficiência humana e bem-estar no trabalho.

A finalidade foi promover a conscientização das operadoras de telemarketing sobre a importância da ergonomia em uma empresa. Escolheu-se uma operadora que está em funcionamento em Viçosa, Minas Gerais. Esta demanda surgiu diante das observações e entrevistas alcançadas nesse

---

<sup>1</sup>Artigo referente ao estágio na área organizacional

<sup>3</sup>Graduanda em Psicologia – UNIVIÇOSA - Viçosa, MG; e-mail: louaniqueiroz@yahoo.com.br

<sup>2</sup>Supervisora

<sup>4</sup>Graduanda em Psicologia – UNIVIÇOSA – Viçosa, MG; e-mail: angelicapavapsi@hotmail.com

ambiente de trabalho.

### **Material e Métodos**

Foram realizadas observações durante um mês em uma empresa de telemarketing. Os funcionários dessa têm jornada de trabalho de seis horas, com intervalos obrigatórios.

A técnica da observação não estruturada consiste em recolher e registrar os fatos da realidade sem que o pesquisador utilize meios técnicos específicos. O êxito dessa técnica vai depender de o observador estar atento aos fenômenos que ocorrem no mundo que o cercam, sua perspicácia, discernimento, preparo e treino, além de atitude de prontidão.

Após essas observações, foram feitas entrevistas com as supervisoras de três setores do telemarketing. Segundo Marconi e Lakatos (2006), entrevista é um encontro entre duas pessoas para que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto. Então, efetuou-se o contato com o intuito de verificar se as observações procediam.

### **Resultados e Discussão**

Foram realizadas observações com as funcionárias e entrevistas com as supervisoras do setor. Além disso, recorreu-se também ao referencial teórico da área referente à questão investigada, a fim, de conhecer o novo campo de pesquisa. Nessas observações, averiguou-se que algumas funcionárias se sentavam de maneira inadequada, não se adaptando a seus equipamentos de trabalho: monitor do computador, mesas, cadeiras, apoio para os pés, entre outros. Além disso, falavam em um tom de voz maior que o necessário.

As supervisoras do setor relataram durante a entrevista que não têm conhecimentos e informações a cerca do termo ergonomia, afirmando que observam que as atendentes têm uma postura imprópria e tom de voz inadequado. Também observaram que algumas atendentes já passaram por problemas de saúde por causa dos maus hábitos. Uma supervisora afirmou que estava afastada por causa de um problema na coluna, em razão de sua postura incorreta.

A implementação da ergonomia tem o objetivo de melhorar qualidade

de vida dos empregados, bem como minimizar a assistência médica, reduzir o número de acidente, aumentar a eficiência do trabalho humano e diminuir a rotatividade no quadro de funcionários da empresa.

Observou-se que os supervisores muitas vezes são permissivos quanto às práticas inadequadas. De acordo com da Silva e Barboza (2007), esses responsáveis permitem que os trabalhadores façam as tarefas da forma que quiserem; são pouco atentos às práticas incorretas e à condição de trabalho. É importante que esses supervisores sejam atenciosos com seus afazeres, a fim de se evitarem lesões, que aparecem depois de algum tempo, trazendo transtornos aos funcionários e à empresa.

Sob essas análises, percebeu-se a necessidade da conscientização ergonômica desses profissionais que formam a equipe dos setores de telemarketing, considerando as atividades realizadas por esses, visando melhor adaptá-los a seus afazeres. Observou-se entre eles que prevalece um tom de voz inadequado e problemas relacionados à postura, sendo evidente que a utilização de ferramentas ergonômicas pode melhorar a atuação e o desempenho no trabalho.

A conscientização de se usar a ergonomia nesse setor é fundamental, pois educa o funcionário acerca dos meios de trabalho menos prejudiciais para a sua saúde individual e coletiva, assim como o ensina a obter benefícios em seu ambiente de trabalho, ter boa postura, usar adequadamente os equipamentos e mobiliários. As pausas e a ginástica laboral, antes, durante e depois de cada atividade, fazem parte também desse aprendizado (LEITE; MELO, 2013).

## **Conclusões**

A ergonomia assume uma importância dentro das empresas, quando se relaciona o aumento de produtividade e a melhoria nas condições de trabalho, e a Psicologia contribui para o êxito do estudo e da aplicação dela, pois existem aspectos que são essenciais em sua análise como memória, percepção e raciocínio na interação humana.

Também, as contribuições da Psicologia são essenciais para que se possa inserir ao ambiente de trabalho uma aprendizagem em relação à ergonomia de forma a contribuir de forma significativa e explorar os recursos dessa área na

sua potencialidade.

### Referências Bibliográficas

DA SILVA, D. A., BARBOZA, R. J.. **Ergonomia aplicada ao trabalho revista científica eletônica de administração** – ISSN: 1676-6822. Ano V – Número 9 – Dezembro de 2005 – Periódicos Semestral

LEITE, C. M. MELO. N. M. S. **Análise ergonômica em um setor de telemarketing de uma empresa de médio porte em Aracaju**: Dificuldade e propostas de melhorias. Disponível em: [http://www.opet.com.br/revista/administracao\\_e\\_cienciascontabeis/pdf/n5/ANALISE-ERGONOMICA-EM-UM-SETOR-DE-TELEMARKETING-DE-UMA-EMPRESA-DE-MEDIO-PORTE-EM-ARACAJU\\_DIFICULDADES-E-PROPOSTAS-DE-MELHORIAS.pdf](http://www.opet.com.br/revista/administracao_e_cienciascontabeis/pdf/n5/ANALISE-ERGONOMICA-EM-UM-SETOR-DE-TELEMARKETING-DE-UMA-EMPRESA-DE-MEDIO-PORTE-EM-ARACAJU_DIFICULDADES-E-PROPOSTAS-DE-MELHORIAS.pdf) Acessado em: 20 de agosto de 2013.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7ª Edição. São Paulo: Atlas, 2010. Ano V – Número 9 – Dezembro de 2005 – Periódicos Semestral.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 6ª Edição. São Paulo: Atlas, 2006.