

AVALIAÇÃO DAS MELHORIAS ERGONÔMICAS E SEUS IMPACTOS NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO CARGO DE CARTEIRO DOS CORREIOS: UM ESTUDO DE CASO

Willian Sobrinho dos Santos ^{1*}

Isabelle Rocha Arão ²

Viviane de Souza Dias ³

Resumo

No estudo em questão será analisado o trabalho desenvolvido pelo profissional Agente de Correios – Carteiro da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT. O artigo trata-se de um estudo de caso realizado junto aos profissionais da empresa em um Centro de Distribuição Domiciliar - CDD da região metropolitana da capital de Goiás, colhendo informações e opiniões em relação à inserção dos novos equipamentos de trabalho de uso diário, da organização do trabalho, da Ginástica Laboral - GL e seus benefícios. Este artigo tem como objetivo avaliar as melhorias ergonômicas implementadas nas atividades exercidas pelo Carteiro e demonstrar os impactos positivos na Qualidade de Vida no Trabalho - QVT dos ocupantes desse mesmo cargo. Diante dos resultados obtidos na amostra analisada verifica-se que o investimento em melhorias ergonômicas para a empresa traz um resultado muito positivo, pois contribui para criação de um mobiliário adaptado, oferece possibilidades de melhorias na relação dos equipamentos com seus usuários, criando condições para que esteja compatível para sua finalidade e seu uso.

Palavras-chave: Ergonomia; Mobiliário; Agente de Correios – Carteiro.

EVALUATION OF ERGONOMIC IMPROVEMENTS AND THEIR IMPACTS ON QUALITY OF WORK LIFE IN THE POSITION OF POSTMAN: A CASE STUDY

Abstract

In this study will be analyzed the work developed by the professional Agent of Post - Postman of the Brazilian Postal and Telegraph Company - ECT. The article is a case study carried out with the professionals of the company in a Home Delivery Center - CDD of the metropolitan region of the capital of Goiás, gathering information and opinions regarding the insertion of new daily work equipment, organization of work, Ginástica Laboral - GL and its benefits. This article aims to evaluate the ergonomic improvements implemented in the activities carried out by the Postman and to demonstrate the positive impacts on the Quality of Work Life - QVT of the occupants of the same position. Considering the results obtained in the analyzed sample, it is verified that the investment in ergonomic improvements for the company brings a very positive result, since it contributes to the creation of adapted furniture, it offers possibilities of

¹Faculdade Araguaia – GO. * will-ssantos@hotmail.com.

²Faculdade Araguaia – GO.

³Faculdade Araguaia – GO.



improvements in the relation of the equipment with its users, creating conditions so that compatible for its purpose and its use.

Keywords: Ergonomics; Furniture; Post Office - Postman.

1. INTRODUÇÃO

A palavra ergonomia vem do grego: ergon = trabalho e nomos = legislação, normas. De forma abreviada, a ergonomia pode ser definida como a ciência da configuração de trabalho adaptada ao homem. No início, considerou-se a configuração das ferramentas, das máquinas e do ambiente de trabalho. O alvo da ergonomia era (e ainda é) o desenvolvimento de bases científicas para a adequação das condições de trabalho às capacidades e realidades da pessoa que trabalha (GRANDJEAN, 1998).

Segundo Wisner , “A ergonomia constitui o conjunto de conhecimentos científicos relativos ao ser humano e necessários para a concepção de ferramentas, máquinas e dispositivos que possam ser utilizados com o máximo de conforto, segurança e eficácia” (WISNER, 1987, p. 189).

De acordo com a Internacional Ergonomics Association – IEA (2011), o estudo científico da relação entre o homem e seus meios, métodos e espaços de trabalho tem o objetivo de elaborar, mediante a contribuição de diversas disciplinas científicas que a compõem, um corpo de conhecimentos que, dentro de uma perspectiva de aplicação, deve resultar em uma melhor adaptação ao homem dos meios tecnológicos e dos ambientes de trabalho e de vida.

É sabido que na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT, a adoção de posturas inadequadas e a incidência de absenteísmo é alta na população de carteiros e demais colaboradores da empresa. Por tais motivos, a proposta se justifica em virtude da busca por melhores condições de trabalho a todos os colaboradores da ECT, proporcionando maior produtividade concomitantemente a uma geração de uma melhor Qualidade de Vida no Trabalho - QVT (MASCARENHAS, 2013).

Os Correios, com sua característica peculiar, fornece serviços no segmento de cartas e encomendas no ramo logístico no país. Estas atividades exigem de seus colaboradores tanto fisicamente quanto cognitivamente. Para tanto, a NR 17 (BRASIL, 2018), traz esta necessidade adaptar as condições de trabalho às características psicofisiológicas dos colaboradores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.



Neste contexto, surgem as seguintes indagações: quais são as melhorias ergonômicas possíveis de serem implementadas no cargo de Agente de Correios – Carteiro? E quais impactos tais melhorias produzem sobre a Qualidade de Vida no Trabalho - QVT?

2. OBJETIVO

Este artigo tem como objetivos avaliar as melhorias ergonômicas implementadas nas atividades exercidas pelo cargo Agente de Correios – Carteiro e demonstrar os impactos positivos na QVT dos ocupantes do referido cargo.

2. MATERIAL E MÉTODOS

2.1. Modalidade de pesquisa

Trata-se de um estudo de caso quanto aos procedimentos.

Em relação à abordagem, será uma pesquisa qualitativa. De acordo com Del Bianco (2016), é a que não se preocupa com representatividade numérica, mas com o aprofundamento da compreensão sobre um grupo social, de uma organização, um conjunto de empresas etc. Busca explicar o porquê das coisas, mas sem quantificar valores e trocas simbólicas, nem submete fatos à prova.

Em se tratando da natureza será uma pesquisa aplicada. Este tipo, segundo Del Bianco (2016), objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos, envolve verdades e interesses locais. O investigador é movido pela necessidade de contribuir para fins práticos, buscando soluções para problemas concretos. Pretende transformar em ação concreta os resultados de seu trabalho.

Já em relação aos objetivos será descritiva. Del Bianco (2016) relata ser a modalidade que tem como objetivo descrever determinadas características de um grupo, população ou fenômeno, é um tipo de investigação que observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos variáveis sem manipulá-los.

Quanto aos procedimentos, será uma pesquisa bibliográfica (levantamento de dados da literatura sobre Ergonomia, desordens posturais e adequações ergonômicas).

De acordo com Del Bianco (2016):

A pesquisa bibliográfica é o fundamento que ampara todo o plano de investigação, pois é por meio desse referencial teórico que o investigador se atualiza sobre o assunto indicado e aumenta seus conhecimentos teórico e intelectual. É importante observar que a técnica deve induzir a



uma abordagem reflexiva e crítica sobre o assunto. Uma investigação não deve ser mera reunião do que já foi escrito sobre certo tema, mas sim proporcionar a avaliação do assunto sob um enfoque novo ou com uma abordagem diferenciada, levando a novas conclusões. O ideal é que possa propiciar a avaliação de um tema sob um novo enfoque, levando a conclusões inovadoras (DEL BIANCO, 2016, p.15).

A obtenção dos dados será realizada na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) em um Centro de Distribuição Domiciliária – CDD localizado na Região Metropolitana de Goiânia. A empresa atua na atividade econômica de correios e telégrafos. Os carteiros desenvolvem atividades internas e externas. As atividades internas são executadas nos galpões destinadas à triagem de objetos postais, nos chamados CDD – Centros de Distribuição Domiciliar. As atividades externas são desenvolvidas nas ruas e avenidas da cidade, em distribuição domiciliar dos objetos postais. A distribuição domiciliar é realizada pelo carteiro convencional a pé, de bicicleta ou de motocicleta.

Constituirá a amostra colaboradores que ocupam o cargo de Carteiro na ECT, cujos critérios de inclusão são: laborar na referida Instituição por 5 anos ou mais; ocupar o cargo de carteiro; ambos os sexos; fazer uso diário dos equipamentos necessários para a execução das atividades. Dentre os equipamentos utilizados estão: Mesa para Carteiro - MCA-11-ERG; Cadeira Giratória (360°); Carrinho – Suporte para Caixeta que auxilia no transporte de cargas; Ordenador de Correspondência – OC-01 (Manipulador); e demais equipamentos utilizados internamente para o desenvolvimento do trabalho do profissional na ECT. Na amostra, serão incluídos todos os que atenderem os critérios de inclusão, totalizando 09 (nove).

No primeiro momento da visita de campo foi realizado o contato com o Gestor de Operações da empresa e em seguida com os gerentes das unidades, com o objetivo de obter autorização para a realização da pesquisa.

Foram realizados registros fotográficos dos equipamentos já mencionados, tanto antes quanto após a implementação das melhorias ergonômicas e aplicado questionário com questões abertas à amostra em questão. Foi garantido o sigilo dos participantes.

Todo o levantamento dos dados da pesquisa será realizado nos meses de outubro e novembro do ano de 2018.

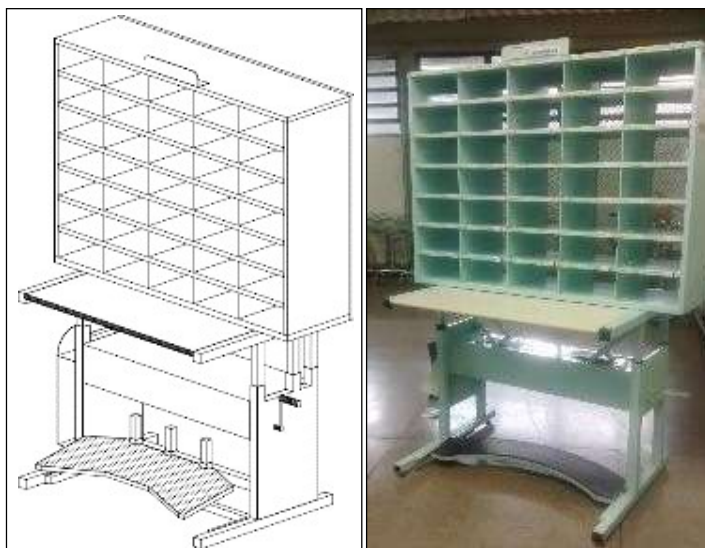
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO



A proposta do novo mobiliário ergonômico para os profissionais da ECT surgiu da necessidade de se melhorar a relação homem trabalho e os modos operatórios executados nas atividades. A inserção desses novos equipamentos no ambiente de trabalho foi acompanhada do relato subjetivo dos colaboradores sobre a percepção destas melhorias implementadas.

A nova mesa para carteiro consiste em um bloco de escaninhos fixado sobre uma estrutura metálica de altura regulável, com tampo fixo, apoio para os pés e porta-documentos apresentada na Figura 1.

Figura 1: Mesa Para Carteiro - Mca-11-Erg.



Fonte: SESMT Correios/GO 2018

Outra melhoria ergonômica implementada foi a Cadeira Giratória (360°), que faz parte da composição do posto de trabalho do carteiro e possui as seguintes regulagens: altura do assento e do encosto levemente adaptado ao corpo para proteção da região lombar. Além disso, possui a base com cinco (05) patas providas de rodízios duplos e o anel para apoio dos pés permite a regulagem de altura e serve de espaço para pequeno descanso do membro inferior, mecanismos estes em conformidade com a NR 17 (BRASIL, 2018).

Ressalta-se que, assim como na mesa, as mesmas orientações quanto à regulagem devem ser repassadas também para a cadeira. Considera-se o comprimento das pernas com o usuário sentado e com os pés apoiados sobre o apoio de pés ou no chão, de modo a proporcionar conforto, sem pressionar a parte inferior da coxa sobre o assento e sem prejudicar a circulação dos membros inferiores, situação que pode ser observada na Figura 2.

Figura 2: Cadeira Giratória Erg. Fonte: SESMT Correios/GO 2018



Fonte: SESMT Correios/GO 2018

Tem-se também como parte integrante das melhorias ergonômicas o Carrinho – Suporte para Caixaeta, equipamento que possui regulagem na altura com inclinação fixa que permite a colocação de caixaetas próximas ao manipulador de triagem, evitando-se movimentos extremos e frequentes. A implementação deste facilita o acesso aos objetos a serem triados, evitando movimentos de flexão e rotação do tronco. O Carrinho também pode ser utilizado para o transporte em pequenos deslocamentos e posicionamentos das caixaetas nos postos de trabalho, conforme a Figura 3.

Figura 3: Carrinho – Suporte para Caixaeta.



Fonte: SESMT Correios/GO 2018

O Ordenador de Correspondência – OC-01 (Manipulador) trata-se de outra melhoria utilizada no posto de triagem dos carteiros como apoio para as correspondências no momento de seu ordenamento, conforme Figura 4. Este equipamento possui sua base com superfície antideslizante e de dois anteparos, sendo um fixo e o outro móvel, com inclinações opostas, auxiliando no trabalho dos profissionais. A base deve possuir um rasgo para encaixe e deslocamento do anteparo móvel.

Figura 4 - Ordenador de Correspondência – OC-01(Manipulador).



Fonte: SESMT Correios/GO 2018

Após a implantação dessas melhorias ergonômicas listadas: Mesa para carteiro - MCA-11-ERG, Cadeira Giratória (360°), Carrinho – Suporte para Caixa e Ordenador de Correspondência – OC-01 (Manipulador), tem-se que a execução dos trabalhos internos melhorou significativamente.

Conforme as respostas obtidas pelo questionário aplicado, os profissionais relataram melhoria no corpo: “a possibilidade de se adaptar à mesa de acordo com sua altura através das regulagens, pois cada trabalhador possui estaturas diferenciadas”; “melhora considerável na postura corporal”; “aumento do conforto visual sem precisar forçar a visão proporcionando descanso e QVT”.

Para a configuração dos locais de trabalho, a escolha da correta altura de trabalho é de fundamental importância. Se a área de trabalho é muito alta, frequentemente os ombros são elevados para compensar, gerando contrações musculares e esforços estáticos nos segmentos de membros superiores. Se a área de trabalho é muito baixa, a coluna vertebral, em especial a região lombar é sobrecarregada pelo excesso da flexão do tronco, o que dá frequentemente margem a queixas de dores, denominadas lombalgias. Por isso, a altura das mesas de trabalho deve estar de acordo com as medidas antropométricas tanto para o trabalho de pé quanto para o trabalho sentado (GRANDJEAN, 1998).

A NR 17 ressalta que para o trabalho manual sentado ou realizado em pé, as mesas devem proporcionar ao colaborador condições de boa postura, uma boa visualização e execução das tarefas. Também devem atender os seguintes requisitos mínimos: altura e características da superfície de trabalho compatíveis com o tipo de atividade, com a distância dos olhos a área de trabalho e com a altura da cadeira; fácil disposição e movimentação dos segmentos corporais; ter o local de trabalho com fácil alcance (BRASIL, 2018).



Na avaliação das cadeiras, os colaboradores relatam que com a recente substituição das mesmas, inúmeros benefícios foram conquistados: o primeiro e mais lembrado pelos mesmos foi “o ganho postural com a possibilidade de regulagem no equipamento”; “um estofado melhor elaborado, com suas bordas arredondadas o que melhora na circulação sanguínea”. Sensações estas não vivenciadas anteriormente, quando o uso de cadeiras com outras características era feito.

O mobiliário é mais do que um item no escritório ou na área operacional, em função de que as pessoas passam grande parte da jornada de trabalho fazendo uso dele. A escolha certa da cadeira é fundamental para se trabalhar de forma correta e confortável, impactando diretamente na produtividade dos colaboradores com redução das chances de afastamento por doenças relacionadas ao trabalho.

De acordo com a NR 17 (BRASIL, 2018), a cadeira precisa de um assento compatível com a altura do trabalhador, borda frontal arredondada e densidade de espuma específica para facilitar a circulação sanguínea; o encosto deve favorecer o encaixe da região lombar além de ter ajuste de inclinação; as superfícies onde ocorrem o contato corporal devem ser estofadas e revestidas de material que permita a perspiração; a base deve ter rodízios; e o apoio de antebraço deve ser regulável.

Segundo Grandjean (1998), sempre que possível, o trabalho deve ser feito sentado. Mais recomendável ainda seriam locais de trabalho onde se poderia ter a alternância entre as posturas sentada e em pé. A altura do campo de trabalho (altura de superfície de trabalho) deve permitir a observação visual ótima com a postura do corpo mais natural possível. “Os carrinhos garantem um transporte rápido e eficiente de todos os objetos manipulados”; “diminui o carregamento de peso e em consequência menor esforço físico”; “não sobrecarrega os membros superiores”; “maior fluência na execução dos serviços, ganhando em produtividade”. Tais argumentações foram obtidas a partir das indagações realizadas aos colaboradores quanto ao uso do novo equipamento para deslocamento de cargas.

Os dispositivos de acondicionamento e movimentação de cargas são imprescindíveis para que as atividades de transporte e estocagem sejam realizadas com maior velocidade e segurança. Empresas que trabalham com cargas logísticas precisam de uma maneira prática para carregar suas mercadorias e objetos. Os carrinhos favorecem as situações de trabalho dos colaboradores que vão transportar, mobilizar, armazenar e manipular aqueles diferentes materiais, com ampla segurança e sem riscos, tanto para os materiais quanto para a própria saúde da equipe (BRASIL, 1978).



O transporte e levantamento de cargas são sempre problemáticos e vários aspectos devem ser considerados. Em primeiro lugar, deve-se evitar ao máximo que essas atividades sejam desenvolvidas sem auxílio mecânico. A legislação brasileira possui normas para transporte e manuseio de cargas. Mas esses limites são muitos elevados e estão sendo revistos (CLT, 1943).

Lida (1990) alerta que na resistência da coluna, a musculatura das costas é a que mais sofre com o levantamento de pesos. Devido à estrutura da coluna vertebral, composta de discos sobrepostos, ela tem pouca resistência a forças que não tenham a direção de seu eixo. Portanto, na medida do possível, a carga sobre a coluna vertebral deve ser feita no sentido da vertical, evitando-se as cargas com as costas curvadas.

Na ECT, o limite de peso transportado pelo (a) carteiro (a), quer na saída das unidades, quer nos Depósitos Auxiliares - DA's, não ultrapassará 10 (dez) kg para homens e 8 (oito) kg para mulheres (ACT, 2017).

De acordo com o estudo realizado junto aos colaboradores, os mesmos informam que a Ginástica Laboral - GL, ver figura 5, tem contribuído no desenvolvimento de seu trabalho: “aumento da disposição e no ritmo de trabalho proporcionando melhor agilidade no desenvolvimento das tarefas”; “exercita o corpo com alongamentos; inibição do surgimento de lesões e desconfortos que oriunda das atividades”; “desperta a consciência para a importância de se exercitar”; “melhora significativa na QVT”. Diante de todos estes relatos positivos, ainda segundo os colaboradores a GL deveria ser obrigatória por parte da empresa.

Figura 5: Ginástica Laboral - GL no CDD



Fonte: SESMT Correios/GO 2018.

Para Lima (2007), a GL não leva o trabalhador ao cansaço, pois é de curta duração. Com isso, espera-se prevenir o cansaço muscular, diminuir o índice de acidentes de trabalho, corrigir vícios posturais, aumentar a disposição do colaborador no início e no retorno do trabalho e prevenir as doenças por traumas cumulativos.



A implementação das melhorias ergonômicas permitiu a redução de queixas álgicas referidas pelos colaboradores em vários segmentos corpóreos. Conforme relato dos mesmos, as sensações físicas que tem sido manifestadas são: “menos dores na coluna cervical, articulações e membros superiores e inferiores”; “redução da fadiga, desconfortos e problemas musculares”.

No estudo junto aos colaboradores, a maioria deles recomendaria as mesmas ações de ergonomia e melhorias no ambiente de trabalho para outras empresas, o investimento no bem estar dos colaboradores trará um retorno muito grande às instituições como, por exemplo, o aumento da produtividade e lucros das mesmas, o que levaria a proporcionar um ambiente laboral favorável ao colaborador, tornando-o mais satisfeito. A relação de custo/benefício justifica para diretoria da empresa sem dúvida os investimentos na área de Ergonomia. Os estudos no campo da Ergonomia têm caráter de melhoria contínua. São desenvolvidos conforme necessidades e demandas das áreas, visando o conforto, saúde e bem-estar dos colaboradores.

3. CONCLUSÃO

O estudo proposto neste artigo evidencia a preocupação com a saúde, segurança e bem-estar do carteiro e dos outros profissionais que atuam na ECT, e continua sendo a principal razão para o aprimoramento do mobiliário e equipamentos da empresa. Estes foram produzidos para que o profissional possa tirar o máximo de proveito de todos os recursos projetados, com isso melhorando significativamente as condições de trabalho, conforto e produtividade.

Com base nos estudos realizados, verifica-se que as práticas ergonômicas no seu todo: investimento em novos equipamentos, a prática de Ginástica Laboral e o treinamento constante dos colaboradores, visando a prevenção e antecipação das possíveis doenças ocupacionais, traz para a empresa um ganho muito grande, com a redução dos afastamentos do trabalho. Os colaboradores ganham no aspecto físico, sociais e psicológicos, em Qualidade de Vida no Trabalho, por estarem mais animados e capacitados para desenvolver os trabalhos, resultando em maior ganho financeiro para a empresa.

Fica claro que as inovações no ambiente de trabalho vêm provocando consideráveis mudanças de padrões no trabalho, levando as companhias a estudarem melhor a relação homem-máquina-ambiente. Mais do que cumprir a legislação, o objetivo com essas mudanças e adaptações ergonômicas é mostrar à sociedade a relevância dos Correios, como Empresa Pública que pensa no social de seus colaboradores, de seus clientes e da sociedade.



REFERÊNCIAS

- ACT. Correios. Ministério das Comunicações. ACORDO COLETIVO DE TRABALHO: ACT 2017-2018. Brasília: Correios, 2017. 100 p.
- BRASIL. Norma Regulamentadora nº 17 - Ergonomia. Portaria MTb n.º 877, de 24 de outubro de 2018. Disponível em: <http://trabalho.gov.br/images/Documentos/SST/NR/nr-17-atualizada-2018.pdf>. Acesso em: 21 nov. 2018.
- BRASIL. Norma Regulamentadora nº 11: Transporte, movimentação, armazenagem e manuseio de materiais. Brasília: MTE, 1978. Disponível em: <http://trabalho.gov.br/images/Documentos/SST/NR/NR11.pdf>. Acesso em: 06 dez. 2018.
- CLT. Constituição (1943). Decreto - Lei nº 5452, de 01 de maio de 1943. Consolidação das Leis do Trabalho: CLT. RIO DE JANEIRO, RJ, 10 nov. 1943.
- DEL BIANCO, Nélia Rodrigues (Org.). Métodos e Técnicas de Pesquisa: Núcleo de Tecnologia de Educação a Distância - NUTEC. 3. ed. Goiânia: Faculdade Araguaia, 2016. 27 p. Disponível em: http://www.faculdadearaguaia.edu.br/ead/pluginfile.php/92731/mod_resource/content/3/ME
- TODOS%20E%20TECNICAS%20DE%20PESQUISA%20-20final%20unidade%203.pdf>. Acesso em: 28 set. 2018.
- ECT. Ect - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. Ministério das Comunicações (Org.). CARTEIROS NO BRASIL: CARTEIROS NOS DIAS ATUAIS. [2010]. Disponível em: <https://www.correios.com.br/sobre-os-correios/a-empresa/historia/carteiros-no-brasil>. Acesso em: 06 nov. 2018.
- ESTRYN-BEHAR, M. Ergonomia hospitalar: teoria e prática. In: Encontro Nacional de Enfermagem do Trabalho, 7, Rio de Janeiro, 1996. Anais. Rio de Janeiro, 1996.
- GRANDJEAN, Etienne (Org.). Manual de Ergonomia: adaptando o trabalho ao homem. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 1998. 328 p.
- IIDA, Itiro. Ergonomia, projeto e produção. Ed. Edgard Blücher Ltda, 1990. 465 p.
- INTERNACIONAL ERGONOMICS ASSOCIATION – IEA. DEFINIÇÃO E DOMÍNIOS DA ERGONOMIA. 2011. Disponível em: <https://www.iea.cc/whats/index.html>. Acesso em: 19 nov. 2018.



LIMA, Valquíria de. Ginástica Laboral: atividade física no ambiente de trabalho. 3 ed. rev. E ampl. São Paulo: Phorte, 2007.

MASCARENHAS, Flávia Alves Neves. Incapacidade laboral entre trabalhadores do ramo correios: incidência, duração e despesa previdenciária em 2008. 2013. 12 f. TCC (Graduação)

- Curso de Saúde Pública, Universidade de Brasília, Brasília, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v30n6/0102-311X-csp-30-6-1315.pdf>>. Acesso em: 28 nov. 2018.

VITTA, A. Atuação preventiva em fisioterapia. Bauru: EDUSC, p.21, 1999.

WISNER, Alain. Por dentro do trabalho: Ergonomia, Método & Técnica. São Paulo: 189 p., 1987.