



**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE
SERGIPE - FANESE**

**NÚCLEO DE PÓS-GRADUAÇÃO E EXTENSÃO – NPGE
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO “LATO SENSU”
ESPECIALIZAÇÃO EM SAÚDE OCUPACIONAL**

**MARIA VIRGINIA SANTOS CARVALHO
NOEMIA MOURA FILHA**

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E ERGONOMIA

**MARIA VIRGINIA SANTOS CARVALHO
NOEMIA MOURA FILHA**

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E ERGONOMIA

**Monografia apresentada ao Núcleo de
Pós-Graduação e Extensão da FANESE,
como requisito para obtenção do título
de Especialista em Saúde Ocupacional.**

Orientadora:

Profª. Doutora Maria Lúcia Silva Servo

Correção Gramatical:

Cleonildes Cerqueira Santos Barbosa

**Aracaju-SE
2008**

CARVALHO, Maria Virginia Santos; MOURA FILHA, Noemia.

Qualidade de Vida no Trabalho e Ergonomia / Maria Virginia Santos Carvalho e Noemia Moura Filha.
55 f.

Monografia (especialização) – Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE, 2008.

Orientação: Maria Lúcia Servo

1. Trabalho. 2. Qualidade de Vida. 3. Ergonomia

CDU 000.000.0

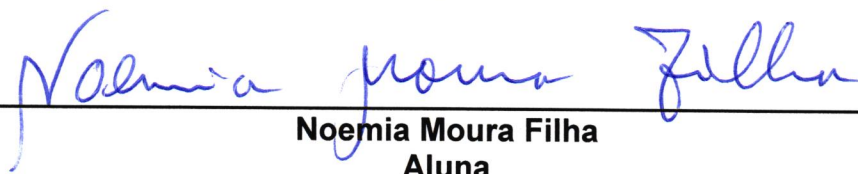
**MARIA VIRGINIA SANTOS CARVALHO
NOEMIA MOURA FILHA**

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E ERGONOMIA

**Monografia apresentada ao Núcleo de Pós-Graduação e Extensão –
NPGE, da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE,
como requisito para obtenção do título de Especialista em Saúde Ocupacional.**

**Maria Lúcia Silva Servo
Orientadora / Coordenadora**

**Maria Virginia Santos Carvalho
Aluna**


**Noemia Moura Filha
Aluna**

Aprovada com média: _____

Aracaju/SE, _____ de _____ de 2008.

Dedicamos este trabalho aos nossos familiares, por terem sido nosso principal estímulo para estudarmos, trabalharmos e vivermos mais felizes.

AGRADECIMENTOS

A Deus, “[...] graças te damos, visto que por modo assombrosamente maravilhoso nos formaste, as tuas obras são admiráveis e a nossa alma o sabe muito bem [...]” (Salmos 139:14).

Aos nossos familiares que torceram e compartilharam conosco todas as etapas de realização deste estudo, acreditando em nosso potencial e, principalmente, acreditando que todo o sonho é possível à medida que batalhamos para realizá-lo. “Se você pode sonhar, você pode fazer” (Walt Disney).

Aos nossos colegas do Banco BANESE, pela convivência de todos os dias e pelos esforços em busca de uma melhor qualidade de vida.

À nossa orientadora por ter se mostrado amiga e sempre disponível a contribuir com a produção deste trabalho.

E àqueles que lutam por um mundo melhor e encontram sentido naquilo que fazem.

O mestre na arte da vida faz pouca distinção entre seu trabalho e seu lazer, sua mente e seu corpo, sua educação e sua recreação, seu amor e sua religião. Ele dificilmente sabe distinguir um do outro. Ele simplesmente persegue a sua visão de excelência em tudo o que faz, deixando aos outros a decisão se Ele está trabalhando ou se divertindo. Ele está sempre fazendo ambos simultaneamente.

(texto zen-budista)

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo levantar, junto à literatura especializada, fundamentos básicos acerca da Qualidade de Vida no Trabalho e Ergonomia discutidos por estudiosos da área. Levando em consideração o seu aspecto bio-psico-social, uma vez que o sofrimento do trabalhador não é somente proveniente do mal-estar fisicamente percebido, mas também existe o sofrimento interno, causado por um ambiente de trabalho despersonalizante. Este estudo permitiu perceber que o trabalho é representado por uma série de fatores que atuam numa relação de dependência, incidindo diretamente na qualidade de vida do trabalhador e até mesmo em relação aos resultados do próprio trabalho. Por esse motivo, as condições oferecidas no ambiente de trabalho devem primar pela qualidade de vida do ser humano, oferecendo-lhe recursos necessários ao desenvolvimento da profissão, sem que haja nenhum tipo de dano à sua saúde. Esta breve ponderação reflete que o desenvolvimento das atividades laborais diárias, necessitam de um olhar atencioso, uma vez que o colaborador não deve ser considerado como uma máquina que produz em série, mas uma pessoa que sente, deseja e que também está sujeita às atrocidades do próprio ambiente de trabalho. Sendo assim, a ergonomia nesse trabalho será entendida como o estudo da adaptação do trabalho ao homem. Observa-se que a adaptação ocorre sempre do trabalho para o homem. A recíproca nem sempre é verdadeira. Ou seja, é muito mais fácil adaptar o homem ao trabalho. Isso significa que a ergonomia parte do conhecimento do homem para fazer o projeto do trabalho, ajustando-o às capacidades e limitações humanas. Trata-se da reordenação do sistema homem-máquina para que seja possível uma melhor qualidade de vida. Sendo assim, os indicativos deste trabalho apontam para a importância de dois aspectos indispensáveis para uma melhor Qualidade de Vida no Trabalho: o subjetivo uma vez que o trabalho pode ser uma fonte de prazer, de alegria, mas também de sofrimento que percorre a alma e; o aspecto físico já que o trabalho desenvolvido em ambientes ergonomicamente corretos propõe soluções que possibilitem maior conforto e segurança ao trabalhador.

Palavras-chave: Ergonomia. Qualidade de Vida no Trabalho. Trabalho.

ABSTRACT

This work has for objective to lift the literature specialized basic foundations close to concerning the Quality of Life in the Work and Ergonomics discussed by specialists of the area, taking in consideration its bio-psico-social aspect, once the worker's suffering is not only physically coming of the indisposition noticed, but the internal suffering also exists, caused by an atmosphere of work despersonalizante. This study allowed to notice that the work is represented by a series of factors that you/they act in a dependence relationship, happening directly in the quality of the worker's life and even in relation to the results of the own work. For that reason, the conditions offered in the work atmosphere should excel for the quality of the human being life, offering necessary resources to the development of the profession, without there is any damage type to its health. This brief ponderação reflects that the development of the activities works daily, they need a kind glance, once the collaborator should not be considered as a machine that produces in series, but a person that sits down, wants and that is also subject to the cruelties of the own work atmosphere. Being like this, the ergonomics in that work will be understood as the study of the adaptation of the work to the man. It is observed that the adaptation always happens of the work for the man. The reciprocal not always it is true. That is to say, it is much easier to adapt the man to the work. That means that the ergonomics leaves of the man's knowledge to do the project of the work, adjusting it to the capacities and human limitations. It is the reordenação of the system man-machine so that it is possible a better life quality. Being like this, the indicative of this work point for the importance of two indispensable aspects for a better Quality of Life in the Work: the subjective once the work can be a pleasure source, of happiness, but also of suffering that travels the soul and; the physical aspect since the work developed in ambient correct ergonomicamente proposes solutions that facilitate larger comfort and safety to the worker.

Key-words: Ergonomics. Quality of Life in the Work. Work

SUMÁRIO

RESUMO.....	
ABSTRACT.....	
1 INTRODUÇÃO.....	09
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
2.1 Compreendendo o Trabalho.....	12
2.2 Conhecendo os Aspectos Históricos, as Concepções e as Abordagens sobre a Qualidade de Vida no Trabalho.....	14
2.3 Entendendo a Ergonomia.....	22
3 TRAJETÓRIA METODOLÓGICA.....	27
4 APRESENTANDO, ANALISANDO E DISCUTINDO AS CATEGORIAS DO ESTUDO: DO TRABALHO À QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	28
4.1 A Psicopatologia do Trabalho.....	28
4.2 As Organizações e a Qualidade de Vida no Trabalho.....	30
4.3 Qualidade de Vida no Trabalho, Saúde Mental e Doença.....	34
4.4 A Ergonomia, o Trabalho e a Qualidade de Vida.....	38
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	49
REFERÊNCIAS.....	51

1 INTRODUÇÃO

Nesse novo milênio tem sido intenso o esforço das organizações para sobreviver; por outro lado também vêm os enormes desgastes e sacrifícios impingindo o trabalhador moderno. Se na teoria, as teses sobre a importância da Qualidade de Vida no Trabalho tem sido pródigas, na prática deixam muito a desejar.

As pessoas, de forma geral, passam grande parte das suas vidas nas organizações. Sendo assim, seria necessário e ideal que estes lugares fossem mais aprazíveis e saudáveis para a execução dos seus trabalhos, ou seja, locais onde as pessoas pudessem de fato passar horas desenvolvendo suas atividades com satisfação e alegria. Mas, é sempre bom lembrar que a Qualidade de Vida no Trabalho tem estreita ligação com a Ergonomia.

Diante dos estudos da Qualidade de Vida no Trabalho e Ergonomia, tem-se notado cada vez mais a existência de fatores de agressão à saúde do trabalhador. Não só de agressão ao seu aspecto físico, mas de deterioração da pessoa humana, causas que também repousam em fatores subjetivos e psicossociais do indivíduo, conduzindo o mesmo a um adoecimento individualizado.

Isso acaba acontecendo porque o bem-estar costuma ser proveniente do livre funcionamento psíquico de uma pessoa em relação ao conteúdo da tarefa executada. Assim, se o trabalho é favorável a esse livre funcionamento, existirá equilíbrio; e se a ele se opõe poderá gerar fator de sofrimento e de doença. A partir daí, é possível pensar na Qualidade de Vida no Trabalho como potencialmente responsável pela relação do homem com seu trabalho.

Há na verdade, um choque entre um indivíduo que desempenha suas atividades numa organização, dotado de história, defronta-se com um ambiente de trabalho portador de uma injunção despersonalizante, que faz emergir uma vivência e um sofrimento que determinarão à saúde na organização e seu funcionamento. Esse sofrimento traz conseqüências sobre o seu estado de saúde e, conseqüentemente sobre o seu desempenho, pois existem alterações e/ou disfunções pessoais e organizacionais. Sofrimento esse que advém de sentimentos gerados por diversos aspectos e que atingem a organização em todo o seu contexto.

Os sentimentos como geradores de disfunções são inúmeros e, entre eles estão: indignidade, inutilidade, desqualificação, fadiga, insatisfação, angústia medo, ansiedade, agressividade, entre outros. Essas causas, por serem de ordem subjetiva, demoram a ser notadas.

É por este motivo que este trabalho é importante, por trazer a discussão da Qualidade de Vida no Trabalho e Ergonomia diante de pontos fundamentais: seus aspectos visíveis de má qualidade – aspectos ergonômicos – e àqueles de natureza subjetiva, diante de organizações que atuam na gênese do sofrimento do trabalhador através de jornadas prolongadas de trabalho, os ritmos acelerados de produção, a pressão claramente repressora e autoritária instalada numa hierarquia rígida e vertical, a inexistência ou exigüidade de pausas para descanso ao longo das jornadas, o não controle do trabalhador na execução de suas atividades laborais, alienação do trabalho e do trabalhador, a fragmentação de tarefas e a desqualificação do trabalho realizado e, por conseguinte, de quem o realiza.

Esses fatores precisam ser repensados porque o satisfatório determina alegria, prazer e saúde. O trabalho desprovido de significação, o trabalho não reconhecido ou fonte de ameaças à integridade física e/ou psíquica determinam sofrimento psíquico, inferindo na qualidade e vida do trabalhador.

Pensando assim, este trabalho apresenta como objetivo levantar junto à literatura especializada fundamentos básicos acerca da Qualidade de Vida no Trabalho e Ergonomia. Levando em consideração o seu aspecto bio-psico-social, uma vez que o sofrimento do trabalhador não é somente proveniente do mal-estar fisicamente percebido, mas o sofrimento interno, causado por um ambiente de trabalho despersonalizante e estruturalmente mal projetado.

Em termos ergonômicos, o trabalho também passa a ser representando por uma série de fatores que atuam numa relação de dependência, incidindo diretamente na qualidade de vida do trabalhador e até mesmo em relação aos resultados do próprio trabalho. Por esse motivo, as condições oferecidas no ambiente de trabalho devem primar pela qualidade de vida do ser humano, oferecendo-lhe recursos necessários ao desenvolvimento da profissão, sem que haja nenhum tipo de dano à sua saúde.

Esta breve ponderação reflete que o desenvolvimento das atividades laborais necessitam de um olhar atencioso, uma vez que o colaborador não deve ser considerado como uma máquina que produz em série, mas uma pessoa que sente,

deseja e que também está sujeita às atrocidades do próprio ambiente de trabalho.

É por isso, que a ergonomia, procura trabalhar com soluções preventivas e atenuantes, pois além de agir na prevenção de problemas de saúde, melhora o conforto de seu posto de trabalho.

Sendo assim, a ergonomia nesse trabalho será entendida como o estudo da adaptação do trabalho ao homem. Observa-se que a adaptação ocorre sempre do trabalho para o homem. A recíproca nem sempre é verdadeira. Ou seja, é muito mais fácil adaptar o homem ao trabalho. Isso significa que a ergonomia parte do conhecimento do homem para fazer o projeto do trabalho, ajustando-o às capacidades e limitações humanas. Trata-se da reordenação do sistema homem-máquina.

Diante do exposto, e a partir de leituras realizadas sobre o assunto, houve a oportunidade de elaborar esse estudo monográfico, que está estruturado em quatro capítulos, onde essa introdução faz parte do primeiro.

O segundo trouxe uma discussão teórica que vai do trabalho à Qualidade de Vida no Trabalho, perpassando pela questão da ergonomia. O texto ressalta sobre os aspectos históricos, as concepções e abordagens sobre a qualidade de vida no trabalho, ressaltando o trabalho como uma tarefa importante na vida das pessoas, como uma forma de satisfação, de conquista da sua dignidade; mas por outro lado, esse trabalho deve primar pela qualidade de vida do seu trabalhador, de forma que não cause nenhum tipo de dano à sua saúde.

No terceiro, foi discutida a trajetória metodológica, enfatizando o tipo de pesquisa utilizada para se chegar aos resultados esperados.

O quarto apresentou, analisou e discutiu as categorias do estudo, enfatizando aspectos que vão do trabalho à qualidade de vida no trabalho.

Por fim, foram traçadas as considerações finais do estudo, retomando a discussão acerca da Ergonomia e Qualidade de Vida no trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Compreendendo o Trabalho

O trabalho ocupa um espaço de grande importância na vida das pessoas. A maior parte dos indivíduos exerce uma atividade laboral, e grande parte de suas vidas é passada dentro das organizações. Um indicador de que o trabalho possui importante valor na sociedade e na vida das pessoas é o fato de que ao serem apresentadas, geralmente se perguntam o que fazem ou onde trabalham (RODRIGUES, 2000).

O trabalho é uma forma de satisfação do ser humano e dignifica-o, é uma forma de sentir-se bem porque está contribuindo de alguma forma com os seus serviços e recebendo uma recompensa financeira por isso. Mas, o trabalho também pode incidir diretamente na qualidade de vida do trabalhador. Sendo assim, as condições oferecidas no ambiente de trabalho devem levar em consideração a qualidade de vida do ser humano, oferecendo-lhe recursos necessários ao desenvolvimento da profissão, sem que haja nenhum tipo de dano à sua saúde.

O trabalho, na verdade, se constitui numa forma de identidade do indivíduo uma vez que a profissão dá sentido à vida de qualquer ser humano. Dessa forma, os diferentes espaços de trabalho se transformam em oportunidades diferenciadas, onde o trabalhador pode adquirir atributos qualificativos em sua identidade. Mas, a partir do momento que o indivíduo está inserido no contexto de trabalho está sujeito às diversas variáveis que podem afetar diretamente a sua forma de desenvolver o trabalho e conseqüentemente a sua saúde mental. Por esse motivo, em tempos atuais, existe uma constante preocupação em relação ao estado mental do trabalhador uma vez que está diretamente ligada com a produtividade, ou seja, para produzir com qualidade e quantidade o trabalhador deve estar saudável física e mentalmente.

As organizações que, porventura, exercem pressão sobre os trabalhadores levam-nos a estados de doenças, de insatisfação e desmotivação. Segundo Dejours (1992, p. 11), trata de “divulgar aquilo que, no afrontamento do homem com sua tarefa, põe em perigo sua vida mental”.

Nesse sentido, salienta Dejours (1994, p. 22), “a subjetividade da relação homem-trabalho tem muitos efeitos concretos e reais, mesmo se eles são descontínuos: Encontra-se a marca no absenteísmo, nas greves ou naquilo que alguns nomeiam de “presenteísmo””. Isto significa dizer um engajamento na tarefa por parte de certos trabalhadores, onde ninguém seria capaz de atenuar o ardor desencadeado.

A palavra trabalho vem do latim e significa “*tripalium*”, termo este que foi utilizado por muito tempo para designar instrumento de tortura, um instrumento feito de três paus aguçados e algumas vezes com pontas de ferro, onde os agricultores batiam o trigo, as espigas de milho, o linho. Ainda, por muito tempo esta palavra esteve associada a sacrifício, para se ter uma idéia de tamanho sacrifício, na Grécia Antiga, o trabalho era desprezado pelos cidadãos livres. Platão considerava o exercício das profissões vil e degradante. Nos primeiros tempos do cristianismo, o trabalho era visto como tarefa penosa e humilhante, como punição para o pecado (BOM SUCESSO, 2002).

No entender de Bom Sucesso (2002), a concepção de trabalho como fonte de identidade e auto-realização humana, foi constituída a partir do Renascimento. O trabalho adquire então um significado intrínseco, as razões para trabalhar estão no próprio trabalho e não fora dele ou em qualquer de suas conseqüências. A partir dessa época, uma outra visão passou a vigorar, concebendo o trabalho não mais como uma ocupação servil. Longe de escravizar o homem, entende-se que propicia o seu desenvolvimento, preenche a sua vida, transforma-se em condição necessária para a sua liberdade.

Sendo o trabalho parte integrante da vida, ocupando parcela tão significativa de tempo, o que se apresenta não é a simples adoção de novo termo, mas sim de nova perspectiva que marque o estabelecimento de uma relação diferente entre o indivíduo e a empresa, sustentada por novos paradigmas (BOM SUCESSO, 2002, p. 5).

Nesse sentido, a categoria trabalho não pode ser pensada como natural ou a-histórica. O trabalho impregnado de toda uma subjetividade, inserido em um contexto econômico/ político/ social com tantas diversidades, leva os indivíduos a terem vivências bastante distintas.

O trabalho é uma atividade essencial para a vida humana. Sem ele, o ser

humano não poderia sobreviver - alimentar-se, por exemplo. Toda a cultura que a humanidade agregou - obras de pensadores, artistas - e todas as suas conquistas - o desenvolvimento da medicina, as obras arquitetônicas, as viagens a terras distantes e ao espaço - são resultados de trabalho. Mas o trabalho também pode significar um meio de opressão de uma minoria sobre uma maioria da população, obrigação e fadiga.

Na linguagem cotidiana a palavra trabalho tem muitos significados. Embora pareça compreensível, como uma das formas elementares de ação dos homens, o seu conteúdo oscila. Às vezes, carregada de emoção, lembra dor, tortura, suor do rosto, fadiga. Noutras, mais que aflição e fardo, designa a operação humana de transformação da matéria natural em objeto de cultura. É o homem em ação para sobreviver e realizar-se, criando instrumentos, e com esses, todo um novo universo cujas vinculações com a natureza, embora inegáveis, se tornam opacas (ALBORNOS, 1992, p. 8).

Para Carandina (2003), na atualidade a palavra trabalho vem perdendo a conotação de sofrimento e adquirindo um significado mais positivo, graças a grande preocupação com a satisfação profissional, motivação, Qualidade de Vida no Trabalho e comportamento humano no trabalho.

2.2 Conhecendo os Aspectos Históricos, as Concepções e as Abordagens sobre a Qualidade de Vida no Trabalho

A Qualidade de Vida no Trabalho apresenta-se como uma preocupação do homem, desde o início de sua existência, com o objetivo de facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador, na execução de suas tarefas. Como exemplo, pode-se citar os ensinamentos de Euclides de Alexandria, 300 anos a.C., que, por meio dos princípios de geometria, facilitou o método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo, ou a “Lei das Alavancas”, de Arquimedes, 287 a.C., que vieram contribuir para um menor esforço físico de muitos trabalhadores (RODRIGUES, 2000).

Asimov (1993) diz que a qualidade de vida é tão antiga quanto à própria civilização. Na dimensão biológica, por exemplo, a primeira vez que o homem preocupou-se com a segurança no trabalho talvez tenha sido com o descobrimento da metalurgia entre 4.000 e 3.000 a.C., ao final da idade da pedra e antes da invenção da roda e da escrita, quando percebeu que a produção de ligas de cobre

com arsênio causava doença aos trabalhadores. A segurança nesse caso foi fator de desenvolvimento tecnológico, já que a produção de determinadas ligas foi abandonada, dando lugar a outras ligas, em especial as de cobre com estanho.

Nas dimensões psicológica e social, a valorização da vida e os primeiros sinais de carinho e afeto surgiram com o ser humano. Dessa forma, a qualidade de vida trata-se de um construto multidisciplinar com contribuição de diversas áreas.

Para Minayo *et al* (2000), a qualidade de vida é uma noção eminentemente humana e abrange muitos significados que refletem conhecimentos, experiências e valores de indivíduos e coletividades. Tais significados refletem o momento histórico, a classe social e a cultura a que pertencem os indivíduos.

Este termo começou a ser empregado nos Estados Unidos da América após a Segunda Guerra Mundial, no intuito de reforçar que para viver bem, não bastava estar economicamente estável. Com o passar dos anos este conceito foi sendo trabalhado por vários autores que foram atribuindo significados diversos ao termo.

A Qualidade de Vida no Trabalho também encontra-se ligada com os objetivos do movimento sindical após a crise de 1930, que se centraram na segurança e na salubridade do trabalho, no tratamento dispensado ao trabalhador e no aumento de salários.

Para Walton (1976 *apud* Limingi-França; Arellano, 2002, p. 297), deve ter como meta uma organização mais humanizada:

[...] na qual o trabalho envolva relativo grau de responsabilidade e de autonomia no que se refere a cargo, recebimento de recursos de *feedback* do desempenho, tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo.

Nadler; Lawler (1983 *apud* Limingi-França; Arellano, 2002, p. 298) descrevem a primeira fase da qualidade de vida no trabalho, de 1969 a 1974, como um período em que grande número de pesquisadores, acadêmicos, líderes sindicais e representantes do governo, preocupados com a relação entre: os efeitos das atividades profissionais sobre a saúde e o bem-estar das pessoas e sua satisfação no trabalho. Começaram a se interessar pelas formas de influenciar a qualidade das experiências vividas pelas pessoas durante o período de trabalho.

Aguiar (2000) explica que fatores intervenientes no aumento da produtividade estão presentes no estudo da organização do trabalho desde o início do século, porém foi só a partir da década de 1960 que os indicadores referentes às necessidades e às aspirações pessoais ganharam relevância. Isso se deveu ao desafio de produtividade enfrentado pelas organizações em busca de competitividade, em que se incluía a responsabilidade social da empresa como fator de avaliação da produtividade. Houve uma mudança de postura das organizações, que passaram a entender a qualidade de vida no trabalho como um aspecto tão importante quanto a modernização tecnológica.

No Brasil, o interesse pelo tema pode ser considerado recente, mas algumas pesquisas vêm sendo desenvolvidas no sentido de ampliar o conhecimento sobre Qualidade de Vida no Trabalho e dar espaço para novas discussões. Dos trabalhos realizados que se destacam no Brasil e que contribuem de forma pioneira sobre a qualidade de vida no trabalho, é possível citar a Empresa de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA), a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Podem ser citados, também, alguns pesquisadores brasileiros que têm contribuído para o avanço da pesquisa sobre a qualidade de vida no trabalho como Moraes (1992), Rodrigues (1994) e Fernandes (1996), entre outros (BUSS, 2002).

Segundo Bom Sucesso (2002), no Brasil, por exemplo, foi a partir da década de 90 que o termo Qualidade de Vida no Trabalho passou a integrar o discurso acadêmico, a literatura relativa ao comportamento nas organizações. Assim este é um termo que tem sido utilizado tanto para avaliar as condições de vida urbana, quanto para se referir à saúde física, conforto, bens materiais.

A conquista da qualidade e vida, em grande parte, depende do próprio indivíduo, do valor que atribui à vida, da auto-estima e auto-imagem, do engajamento profissional, político e social [...] viver com qualidade é ter consciência do próprio comportamento e autocritica que permitam avaliar as conseqüências do estilo de vida na relação consigo e com o outro. Essa parte é de responsabilidade do indivíduo (BOM SUCESSO, 2002, p. 33).

Assim, as empresas que contratam a força de trabalho pedem resultados, lealdade, envolvimento. O homem busca remuneração justa e adequada, espera convivência sadia e oportunidade de crescimento. Essas expectativas afetam

diretamente a análise da qualidade de vida nas organizações.

Segundo Bom Sucesso (2002), além do trabalho em si, as características das pessoas que compõem a organização determinam a qualidade de vida. A bagagem que o empregado traz consigo, os sentimentos, as emoções, o jeito de ver a vida e vivê-la, cada um de sua forma, interage com os demais. São as pessoas que fazem a organização funcionar, planejam conjuntamente as ações, ou fazem isso de forma egoísta envolvendo alguns e excluindo outros. Além de constituir responsabilidade da empresa, a qualidade de vida é uma conquista pessoal. O autoconhecimento e a descoberta do papel de cada um nas organizações, da postura facilitadora, empreendedora, passiva ou ativa, transformadora ou conformista é responsabilidade de todos.

A Qualidade de Vida no Trabalho adquiriu significativa importância, passando a ser objeto de estudo de diversos pesquisadores. Porém, ainda existem incertezas e divergências quanto ao significado do termo. Torna-se necessário compreendê-lo, para que esta abordagem não seja entendida como apenas mais um modismo passageiro, proposto no campo da administração, mas como uma linha de pesquisa internacional, dedicada a buscar uma vida mais saudável e feliz para os trabalhadores, almejando, conseqüentemente, melhores resultados organizacionais. Sem a intenção de esgotar as diferentes concepções de Qualidade de Vida no Trabalho, presentes na literatura, relacionam-se, a seguir, os conceitos propostos por alguns autores que desenvolveram trabalhos importantes nessa área.

Apesar de não haver uma definição consensual de qualidade de vida, existe uma concordância razoável entre os pesquisadores acerca deste construto cujas características são: subjetividade, multidimensionalidade e bipolaridade.

Walton (1973) afirma que o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho envolve legislação trabalhista, segurança no trabalho, oportunidades iguais de emprego, planos de enriquecimento de cargos e a relação positiva, proposta por psicólogos, entre moral e produtividade. A Qualidade de Vida no Trabalho abarca todos estes valores e idéias, surgidos desde o começo do século passado, para melhorar as condições de trabalho e, do seu ponto de vista, deve ir além, enfatizando, também, necessidades e aspirações humanas, tais como desejo por um empregador socialmente responsável. Afirma, ainda, que faz parte da qualidade de vida no trabalho a preocupação com valores humanísticos e ambientais, esquecidos pela sociedade industrializada em favor de inovações tecnológicas, produtividade e crescimento econômico (FERNANDES,

1996).

A Qualidade de Vida no Trabalho é uma preocupação com os efeitos do trabalho sobre as pessoas e a efetividade da organização, com a participação dos trabalhadores na resolução de problemas e tomada de decisões organizacionais.

Conforme Saupe (2002), é considerado um termo polissêmico, com tendência a valorizar a apreciação pessoal que as pessoas fazem de sua vida e seu bem-estar, assim é muito influenciado pela história familiar, pelas expectativas pessoais e também pela mídia.

As definições de qualidade de vida mais amplamente divulgadas, na atualidade, são aquelas apresentadas pelo grupo de estudos sobre Qualidade de Vida da Organização Mundial da Saúde (OMS) que define qualidade de vida como a percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistemas de valores nos quais vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações. Nessa definição, inclui seis domínios principais: saúde física, estado psicológico, níveis de independência, relacionamento social, características ambientais e padrão espiritual.

A expressão qualidade de vida tem sido utilizada comumente na linguagem popular, nos meios de comunicação, nas campanhas publicitárias e políticas. Com grande frequência somente os aspectos objetivos são considerados, isto é, são descritos os fatores ambientais e sociais, tais como a qualidade do ar, nível socioeconômico e educacional ligados às condições.

Para Minayo *et al* (2000) quando se empregam somente indicadores econômicos ou sociodemográficos, a apreensão da realidade, do bem-estar ou da qualidade de vida de um grupo, comunidade ou nação pode estar limitada. Portanto, além de conhecer os indicadores objetivos disposicionais como, sexo, idade, salário ou renda, ocupação, tipo de moradia, prática de lazer, entre outros. E os indicadores objetivos situacionais, como oferta de emprego, oportunidade de lazer, de tratamento médio-hospitalar, de educação formal, de transporte, entre outros, é fundamental conhecer a percepção, pensamento e avaliações subjetivas, que as pessoas têm de si e de vários componentes materiais reconhecidos como base social da qualidade de vida. Dessa forma, a caracterização de qualidade de vida deve congrega os sub-componentes de bem-estar objetivo e de bem-estar subjetivo.

Salienta Saupe (2002), que os estudos e trabalhos atualmente realizados sobre a temática qualidade de vida podem ser classificados como: análise ou discussão do conceito ou revisão de literatura; investigação sobre a qualidade de vida de indivíduos ou grupos submetidos a situações especiais; estudos relacionados ao trabalho e aos trabalhadores ou à promoção de serviços de saúde; proposição e validação de instrumentos para medir a qualidade de vida.

Em termos de mensuração de qualidade de vida é uma tarefa bastante complexa, pelo fato de não se encontrar uma definição consensual sobre o que o termo realmente significa. Por isso o pesquisador deve definir o que está considerando como qualidade de vida em seu estudo ou estabelecer em qual definição este conceito se operacionaliza. Por esse motivo, que pesquisadores devem delinear claramente o que entendem por qualidade de vida e identificar os diversos domínios a serem avaliados, considerando que cada domínio identifica um foco particular de atenção e agrupa vários itens.

Parece haver um consenso na literatura de que o conceito de qualidade de vida é dinâmico, porque, ele muda de acordo com a população e período em que a mesma é avaliada, entretanto, esse aspecto muitas vezes não é considerado nos diferentes estudos que mensuram qualidade de vida.

Conforme Limingi-França; Arellano (2002, p. 295), o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho tem sido questionado através dos anos que acabou definindo-se como um processo que consolida a busca do desenvolvimento humano e organizacional.

A Qualidade de Vida no Trabalho de acordo com a evolução é definida por Nadler e Lawler (1983 apud Limingi-França; Arellano, 2002, p. 298) como: “uma forma de pensar sobre as pessoas, o trabalho e as organizações”.

Assim, o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho envolve tanto os aspectos físicos e ambientais como os aspectos psicológicos do local de trabalho, e é também sem dúvida uma preocupação crescente em todas as empresas que buscam ser altamente competitivas, em mercados cada vez mais globalizados.

Segundo Limingi-França (1996 apud Limingi-França; Arellano, 2002, p. 296), “Qualidade de Vida no Trabalho é um conjunto de ações de uma empresa no sentido de implantar melhorias, inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho”.

Rodrigues (2000) salienta que a Qualidade de Vida no Trabalho assimila

duas posições antagônicas: de um lado à reivindicação dos empregados, quanto ao bem estar e satisfação no trabalho; e, de outro, o interesse das organizações quanto ao seus efeitos potenciais sobre a produtividade e a qualidade.

Na verdade, existem muitas interpretações acerca da Qualidade de Vida no Trabalho, que vão desde o foco clínico da ausência de doenças no âmbito pessoal até as exigências de recursos, objetos e procedimentos de natureza gerencial e estratégica no nível das organizações.

Limingi-França; Arellano (2002, p. 296), descrevem que novos paradigmas e modos de vida dentro e fora da empresa, construindo novos valores relativos às demandas de Qualidade de Vida no Trabalho estão sendo estruturados por diversos segmentos da sociedade do conhecimento científico, dentre os quais se destacam:

Saúde - que visa preservar a integridade física, psicológica e social do ser humano;

Ecologia - ciência em que o homem é parte integrante e responsável pela preservação do ecossistema e dos insumos da natureza;

Ergonomia - estuda as condições de trabalho ligadas à pessoa;

Psicologia - demonstra a influência das atitudes interna e as perspectivas de vida da pessoa e a importância do significado intrínseco das necessidades individuais;

Sociologia - atua sobre a dimensão simbólica do que é compartilhado e construído socialmente;

Economia - enfatiza a consciência de que os bens são finitos e de que a distribuição de bens, recursos e serviços devem envolver de forma equitativa a responsabilidade e os direitos da sociedade;

Administração - procura aumentar a capacidade de mobilizar recursos para atingir resultados em ambientes cada vez mais complexos;

Engenharia - elabora formas de produção voltadas para flexibilização da manufatura, armazenamento de materiais, uso da tecnologia, organização do trabalho e controle de processos.

Hoje, há uma unanimidade na certeza de que o homem é o principal elemento diferenciador, e o agente responsável pelo sucesso de todo e qualquer negócio. A Qualidade de Vida no Trabalho afeta atitudes pessoais e comportamentos relevantes para produtividade individual e grupal, tais como:

motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças.

A Qualidade de Vida no Trabalho é uma evolução da qualidade total. É o último elo da cadeia. Não dá para falar em qualidade total se não se abranger a qualidade de vida das pessoas no trabalho. O esforço que tem que se desenvolver é de conscientização e preparação para uma postura de qualidade em todos os sentidos. É necessária a coerência em todos os enfoques (PEIXOTO, 2002).

Qualidade de Vida no Trabalho significa condições adequadas e os desafios de respeitar e ser respeitado como profissional. É necessário colocar a Qualidade de Vida no Trabalho num contexto mais intelectual, não só concreto e imediato. O excesso de pragmatismo leva ao reducionismo. Qualidade de vida no trabalho deve estar num contexto mais amplo de qualidade e de gestão.

Conforme Limongi-França; Arellano (2002) existe uma grande distância entre o discurso e a prática. Filosoficamente, todo mundo acha importante a implantação de programas de Qualidade de Vida no Trabalho, mas na prática prevalece o imediatismo e os investimentos de médios e longos prazos são esquecidos. Tudo está por fazer. A maioria dos programas de Qualidade de Vida no Trabalho tem origem nas atividades de segurança e saúde no trabalho e muitos nem sequer se associam a programas de qualidade total ou de melhoria do clima organizacional. Sendo assim, a Qualidade de Vida no Trabalho só faz sentido quando deixa de ser restrita a programas internos de saúde ou lazer e passa a ser discutida num sentido mais amplo, incluindo qualidade das relações de trabalho e suas conseqüências na saúde das pessoas e da organização.

Segundo Freitas (2000), não está sendo solicitado que as empresas abram mão de sua visão monetarizada de mundo, mas que elas honrem em ações o que costumam pregar em discursos sobre o ser humano apresentar-se como seu principal "ativo". O ser humano, mortal e frágil, tem lá seus defeitos, comete erros e faz suas bobagens, mas quando ele é estimulado a substituir o coração por um *chip* ou máquina registradora, o mundo deve ter medo.

Nesse sentido, De Masi (2000) assim conjectura: o novo desafio que marcará o século XXI é como inventar e difundir uma nova organização, capaz de elevar a qualidade de vida e do trabalho, fazendo alavancar sobre a força silenciosa do desejo de felicidade.

Qualidade de Vida no Trabalho, atualmente é considerada uma

preocupação crescente e fundamentada em todas as empresas que buscam ser altamente competitivas, em mercados cada vez mais globalizados.

Hoje há uma unanimidade de certeza de que o homem é o principal elemento diferenciador, e o agente responsável pelo sucesso de todo e qualquer negócio.

Para que as empresas possam ser bem sucedidas é necessário a satisfação de seus funcionários, pois eles estando satisfeitos e motivados, obtêm-se a satisfação de seus clientes.

Todas as organizações e os profissionais que têm visão do futuro, chegaram a conclusão que qualidade de vida no trabalho é considerada indispensável à produtividade e competitividade, à sobrevivência para toda e qualquer empresa, mediante esta convicção, os níveis de satisfação dos empregados, sobre suas condições de trabalho é também uma questão-chave para o sucesso empresarial (RODRIGUES, 2000).

Existe hoje, uma grande movimentação em busca de novas formas de gerir as empresas, ou melhor, gerir pessoas e seus recursos, principalmente os recursos humanos, visando aumentar sua rentabilidade. A necessidade de atender-se um mercado cada vez mais acirrado pela concorrência e a tentativa de satisfazer consumidores que são altamente exigentes, impõe-se a necessidade de um gerenciamento mais eficiente da força de trabalho.

2.3 Entendendo a Ergonomia

A preocupação com os aspectos ergonômicos provém desde o paleolítico porque sempre houve uma preocupação quanto a adaptação do homem com os seus instrumentos de trabalho. Os esforços do homem em adaptar ferramentas, armas e utensílios às suas necessidades e características marcam o advento da ergonomia. Segundo Fialho; Santos (1997, p. 17):

Na Odisséia de Homero, Ulisses foi reconhecido por ser o único capaz de vergar o arco que fora construído especificamente para ele. Foi ao fim da Segunda Grande Guerra, no entanto, onde a oferta por mão-de-obra, em alguns casos, tornou-se maior do que a procura, que o papel de selecionador do homem certo para o lugar certo teve que ser substituído pelo designer de um lugar certo para um homem comum.

Ressalta Grandjean (1998) que, como ciência, a ergonomia tem por volta de 40(quarenta) anos. Mas, a preocupação com o trabalho é tão antiga quanto o próprio homem, uma vez que ele tem estado desde sempre ocupado, a partir da invenção da roda até o moderno computador, em tornar o trabalho mais leve e mais eficiente.

Isto significa que a ergonomia surgiu de um pós-guerra, para aplicar os seus conhecimentos na produção "civil" e melhorar a produtividade e as condições de vida da população, em geral, e dos trabalhadores, em particular. Hoje, a expansão da ergonomia se processa principalmente no setor de serviços (saúde, educação, transportes, lazer e outros) e até no estudo de trabalhos domésticos.

Portanto, esse olhar ergonômico acerca das condições de trabalho humanas, possibilitou a humanização da tecnologia e a melhora das condições de trabalho e qualidade de vida. "O homem é o centro, o homem é o foco, o homem é o objeto principal" (FIALHO; SANTOS, 1997, p. 18).

Há muitos campos de aplicação da ergonomia. Inicialmente, essa aplicação se fazia quase que exclusivamente na indústria e se concentrava no binômio homem-máquina. A ergonomia agora é bem mais abrangente, estudando sistemas complexos, onde dezenas ou até centenas de elementos interagem entre si.

Em termos históricos, podem-se destacar os estudos de Taylor sobre a organização do trabalho e de Frank Lillian sobre técnicas de análise de tempo e movimento para análise das atividades de trabalho consideradas como iniciais do estudo do relacionamento entre trabalhadores e trabalho. A ergonomia leva em consideração as diferenças individuais dos trabalhadores e planeja o ambiente de trabalho flexível para acomodar a variabilidade sem sacrificar a segurança ao a produtividade (FIALHO; SANTOS, 1997).

Segundo o apontamento de Dul; Weerdmeester (2004), o termo ergonomia é derivado das palavras gregas *ergon* (trabalho) e *nomos* (regras). Assim, pode-se dizer que se trata de uma ciência aplicada ao projeto de máquinas, equipamentos, sistemas e tarefas, com o objetivo de melhorar a segurança, saúde, conforto e eficiência no trabalho.

A ergonomia pode ser entendida como o estudo da adaptação do trabalho ao homem. Observa-se que a adaptação ocorre sempre do trabalho para o homem. O que denota que é muito mais fácil adaptar o homem ao trabalho.

Nas palavras de Leplat *apud* Fialho; Santos (1997, p. 18), seria pois “uma tecnologia, tendo como objeto o arranjo, a ordenação dos sistemas homem-máquina”.

Conforme esclarece Couto (1995), a ergonomia é um conjunto de regras e estudos que visa a organização saudável e produtiva do trabalho. Ela trata das relações entre a máquina e o homem dentro de determinado ambiente de trabalho, tendo como finalidade o bem-estar, a saúde e o bom rendimento do trabalhador.

Assim, pode-se dizer que a ergonomia é o estudo do relacionamento entre o homem e o seu trabalho, equipamento e ambiente, e particularmente a aplicação dos conhecimentos de anatomia, fisiologia e psicologia na solução dos problemas surgidos desse relacionamento. Para Wisner (1987, p. 73), a ergonomia é definida como: “o conjunto dos conhecimentos científicos relativos ao homem e necessários para a concepção de ferramentas, máquinas e dispositivos que possam ser utilizados com o máximo de conforto, de segurança e eficácia”.

A ergonomia é uma ciência interdisciplinar. Ela compreende a fisiologia e a psicologia do trabalho. O objetivo prático da ergonomia é a adaptação do posto de trabalho, dos instrumentos, das máquinas, dos horários, do meio ambiente às exigências do homem. A realização de tais objetivos, ao nível industrial, propicia uma facilidade do trabalho e um rendimento do esforço humano.

Para Abrahão; Pinho (1999), a ergonomia tem como objeto específico de estudo a atividade real dos trabalhadores com o objetivo de transformação. O interesse da ergonomia é saber o que os trabalhadores realmente fazem; como fazem; por que fazem, e se podem fazer melhor.

O objeto da ergonomia seja qual for a sua linha de atuação, ou as estratégias e os métodos que utiliza, é o homem no seu trabalho trabalhando, realizando a sua tarefa cotidiana, executando as suas atividades do dia-a-dia. Esse trabalho real e concreto compreende o trabalhador, o operador, o instrutor ou o usuário no seu local de serviço, enquanto executa sua tarefa, com máquinas, ferramentas, equipamentos e meios de trabalho, num determinado ambiente físico e arquitetural, com seus chefes e supervisores, colegas de trabalho e companheiros de equipe, e mais as interações e comunicações formais e informais, num determinado quadro econômico-social, ideológico e político.

Conforme Lida (2003), para realizar o seu objetivo, a ergonomia estuda diversos aspectos do comportamento humano no trabalho e outros fatores

importantes para o projeto de sistemas de trabalho, que são: o homem, a máquina, o ambiente, a informação, a organização e as conseqüências do trabalho. Seus objetivos práticos são a segurança, satisfação e o bem-estar dos trabalhadores no seu relacionamento com sistemas produtivos.

Os objetivos práticos da ergonomia são a segurança, satisfação e o bem-estar dos trabalhadores no seu relacionamento com sistemas produtivos. “A eficiência virá como resultado. Em geral, não se aceita colocar a eficiência como sendo o objetivo principal da ergonomia” (LIDA, 2003, p 2).

Isso acontece porque ela, isoladamente, poderia significar sacrifício e sofrimento dos trabalhadores e isso é inaceitável, porque a ergonomia visa, em primeiro lugar, o bem-estar do trabalhador.

A ergonomia tem como uma de suas características contribuir para solucionar um grande número de problemas sociais relacionados com a saúde, segurança, conforto e eficiência. Isso porque muitas situações de trabalho e da vida cotidiana são prejudiciais à saúde. As doenças do sistema músculo-esquelético (principalmente dores nas costas) e aquelas psicológicas (estresse, por exemplo) constituem a mais importante causa de absenteísmo e de incapacitação ao trabalho. Essas situações podem ser atribuídas ao mau projeto e ao uso incorreto de equipamentos, sistemas e tarefas. A ergonomia pode contribuir para reduzir esses problemas. Reconhecendo isso, muitos países já obrigam os serviços de saúde a empregar ergonomistas. “Finalmente, a ergonomia pode contribuir para a prevenção de erros, melhorando o desempenho” (DUL; WEERDMEESTER, 2004, p. 3).

Assim, alguns conhecimentos em ergonomia foram convertidos em normas oficiais, com o objetivo de estimular a aplicação dos mesmos.

Sendo a ergonomia, nas palavras de Wisner (1972 *apud* Fialho; Santos, 1997), considerada como um conjunto de conhecimentos científicos relativos ao homem e necessário para a concepção de ferramentas, máquinas e dispositivos que possam ser utilizados com o máximo de conforto, de segurança e de eficácia.

Por meio dessa definição, percebem-se dois aspectos fundamentais relacionados à prática ergonômica: os conhecimentos científicos sobre o homem e a aplicação destes conhecimentos na concepção de ferramentas, máquinas e dispositivos que o homem utiliza na atividade de trabalho.

Para Fialho; Santos (1997), entretanto, é certo que as situações de trabalho não são determinadas unicamente por critérios ergonômicos. A organização

do trabalho, a concepção de ferramentas e máquinas, a implantação de sistemas de produção são, também, determinados por outros fatores, tanto técnicos como econômicos e sociais.

3 TRAJETÓRIA METODOLÓGICA

Este estudo foi desenvolvido baseando-se em fontes indiretas, ou seja, pesquisa de cunho bibliográfico. Para Gil (2002), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Os livros constituem as fontes bibliográficas por excelência. A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que poderia pesquisar diretamente.

Por conta da grande importância da Ergonomia para a Qualidade de Vida no Trabalho, este estudo, de caráter bibliográfico, traz à baila um referencial teórico pautado em autores contemporâneos como De Masi (2000); Limongi-França (2002); Rodrigues (1999), Dejours (1994); Chanlat (1996); Fernandes (2002), Lida (2003), Silveira (2004), dentre outros, que abordam sobre a temática, do ponto de vista bio-psico-social.

4 APRESENTANDO, ANALISANDO E DISCUTINDO AS CATEGORIAS DO ESTUDO: DO TRABALHO À QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

4.1 A Psicopatologia do Trabalho

Dejours (1996) afirma que as primeiras pesquisas em Psicopatologia do trabalho foram na década de 50, dedicadas, sobretudo, ao estudo das perturbações psíquicas ocasionadas pelo trabalho. Foi fazendo uso de metodologias baseadas em entrevistas individuais estilo pavloviano que uma equipe de clínicos chegou a determinar e descrever síndromes completamente associadas à situação do trabalho, mas,

A grande dificuldade encontrada pela Psicopatologia do Trabalho vinha de sua dependência excessiva dos modelos médicos clássicos: como em patologia profissional e em medicina do trabalho, onde se pode por em evidência doenças ligadas ao trabalho[...] procurava-se descrever na Psicopatologia do Trabalho doenças mentais do trabalho (DEJOURS, 1996, p. 152).

Mas essa busca não teve saídas concretas porque as pressões da vida do trabalho são suficientes para eliminar da empresa os sujeitos que sofrem de sintomas mentais ou distúrbios de comportamento. Assim, os estudos clínicos clássicos são decepcionantes e inconclusivos. Por isso, nessa mesma época começa a despontar um estudo acerca da teoria do estresse, uma teoria mais bem posicionada vez que no qual o psiquismo dos trabalhadores não sai da normalidade.

Segundo Dejours (1996) o inconveniente dessa abordagem é que ela não é considerada como psicopatológica pelo fato de não estar em condições de dar conta de mecanismos propriamente psíquicos, nem dos elos intermediários entre o trabalho e a saúde mental.

O novo desenvolvimento da Psicopatologia do Trabalho foi possível a partir do momento em que, assumindo a normalidade dos trabalhadores em situação de trabalho, chegamos ao ponto de realizar uma reviravolta epistemológica. Agora, a normalidade é considerada um enigma. Como os trabalhadores em sua maioria, conseguem, apesar dos constrangimentos da situação do trabalho, preservar um equilíbrio psíquico e manter-se na normalidade? (DEJOURS, 1996, p. 152).

A partir daí, a investigação não se detinha rumo às doenças mentais, mas às estratégias elaboradas pelos trabalhadores para enfrentar mentalmente a situação de trabalho. Assim, a normalidade surge como um equilíbrio psíquico entre os constrangimentos do trabalho desestabilizantes, ou patogênicos, e defesas psíquicas.

O equilíbrio seria o resultado de uma “regulação” que requer estratégias defensivas especiais elaboradas pelos próprios trabalhadores. Mesmo sendo testemunhos de que a doença mental foi colocada à distância, o equilíbrio, a estabilidade, a normalidade não são, entretanto, dados naturais. São antes o indício de uma luta contra a doença mental (DEJOURS, 1996, p. 153).

Assim, torna-se possível afirmar, que as pressões do trabalho que põem em causa o equilíbrio psíquico e a saúde mental deriva da própria organização do trabalho. Há, na realidade, um confronto entre a organização da personalidade e a organização do trabalho.

A percepção de que o trabalho pode ter conseqüências sobre a saúde mental dos indivíduos é muito antiga. Isso, nas palavras de Merlo (2002), pode ser percebida desde os tempos de Chaplin, sensível às violências produzidas pelas transformações contemporâneas do taylorismo e do fordismo sobre os trabalhadores. Quando o foco de atenção volta-se prioritariamente para os aspectos ligados à organização do trabalho, aparecem com maior significância os efeitos de caráter psicossocial.

A Psicopatologia do Trabalho e, mais recentemente, a Psicodinâmica do Trabalho para Dejours (1994) abrem novas perspectivas da visão monolítica e restritiva da nocividade do trabalho que induz o caminhar pelo terreno do sofrimento mental. Em contrapartida, buscam desvelar na organização real do trabalho as estratégias adaptativas intersubjetivas, de defesa/oposição, latentes na tensão entre a procura de prazer/reconhecimento dos sujeitos e os constrangimentos externos advindos das situações de trabalho.

Um estado que seja compatível com a normalidade, o sofrimento no âmbito do trabalho, implica em uma série de mecanismos de regulação. Implica, antes de tudo, em um estado de luta do sujeito contra forças que o estão empurrando em direção à doença mental. É na organização do trabalho que devem ser procuradas estas forças.

Diante dessa lógica, o problema não consiste em trabalhar ou não trabalhar, mas está em “qual trabalho”, pode estar causando essas perturbações ao aparelho psíquico. Assim, a Psicopatologia do trabalho tem a grande preocupação com a normalidade, deixando de lado a doença mental. Isso é perfeitamente possível porque o indivíduo é capaz de reagir e se defender das forças e pressões oriundas do trabalho que tem o grande potencial para empurrá-lo para a doença mental.

Salienta Moreira (2000) que a Psicopatologia do trabalho não tem a preocupação de eliminar o sofrimento, mas transformá-lo em algo criativo. O sofrimento, nesse sentido, pode ser positivo porque mobiliza para a descoberta de novas estratégias de defesa, a fim de que o indivíduo possa manter-se na normalidade. Daí também, a importância de levar-se em conta a trajetória do sujeito, a sua história anterior, a sua experiência acumulada, já que estas influenciam nas respostas dadas às diversas situações.

A carga de trabalho é capaz de desencadear processos patológicos, algumas vezes sutis outras não, articulada às características das condições de vida e da história de cada pessoa. A distinção entre tarefa prescrita e atividade real, previsível diante da variabilidade de condições de trabalho, ocorre, sobretudo, em face de situações que exigem a interferência constante dos trabalhadores para manter a continuidade da produção ou prevenir eventos acidentários.

Percebe-se dessa forma que o trabalho pode inferir em questões psicológicas como também elementos de natureza física, conforme será ressaltado abaixo, em termos ergonômicos.

4.2 As Organizações e a Qualidade de Vida no Trabalho

A sociedade contemporânea atravessa um período de constantes transformações, caracterizando uma verdadeira ruptura epistemológica com os padrões, anteriormente, estabelecidos uma vez que reorganizam a própria visão de mundo, seus valores básicos, sua estrutura econômica, social e política, suas artes e suas instituições mais importantes. E, as organizações, enquanto sistemas abertos estão sujeitas e expostas ao impacto destas mudanças, originárias no ambiente externo que, evidentemente, afetarão o mercado, os processos e as pessoas.

Nas palavras de Bedani (2006, p. 1):

Desta forma, em função das características mutáveis das variantes externas, a sobrevivência das empresas sujeita-se à sua capacidade de promover, constantemente, ajustes para adequação do ambiente intra-organizacional, legitimando a crescente preocupação das organizações com os fatores internos (competências, pessoas, valores, conhecimento), pois, estes proporcionariam maior competitividade frente ao ambiente externo.

Trata-se da criação de valor que não é mais exclusivamente uma equação que leva ao resultado financeiro, mas considerando as pessoas como fundamentais no processo de agregação de valores intangíveis. A partir daí, percebe-se a grande importância de um clima organizacional favorável, onde o valor dado às pessoas é uma das metas prioritárias.

As organizações são consideradas unidades sociais, intencionalmente constituídas e reconstruídas com o intuito de garantir objetivos específicos (Etzioni, 1974). Dependem das condições de fazer e de pensar da sociedade, surgindo a necessidade do estabelecimento de linhas mestras para suas atividades. Trata-se de sistemas sociais que combina ciência, pessoas, tecnologia e humanismo.

Surge assim a necessidade da sociedade compreender as organizações e fazer uso das mesmas porque são necessárias para que se atinjam os benefícios da civilização. Elas são necessárias para a paz mundial, para o sucesso do sistema de ensino, bem como para outros objetivos benéficos que as pessoas perseguem. “O progresso da sociedade depende de organizações eficazes” (DAVIS; NEWSTRON, 1992, p. 4).

O comportamento no âmbito organizacional é bastante imprevisível uma vez que nasce de necessidades humanas e dos sistemas de valores. Não se pode determinar fórmulas simples para se trabalhar com pessoas, nem tampouco solução perfeita para os problemas da organização. Sendo assim, o que pode ser feito é aumentar o conhecimento e habilidade de forma que os relacionamentos no trabalho possam ser mais bem avaliados.

Davis; Newstron (1991) ressaltam que quando as pessoas passam a fazer parte de uma organização trazem consigo forças e necessidades que podem afetar seu desempenho em situações de trabalho. Algumas vezes são facilmente perceptíveis, mas frequentemente são difíceis de determinar e satisfazer, além de variarem enormemente de uma pessoa para outra.

Uma organização racional vive em meio às regras para que o seu funcionamento aconteça de maneira organizada. Com isso, os colaboradores

precisam estar atentos a essas exigências para haver sintonia no ambiente organizacional. Essa necessidade parte do princípio de que a organização é delineada pela racionalidade. Quase sempre o quadro real de comportamento e de relações apresentado pelos membros de uma organização se afasta, ligeira ou amplamente, do plano formal de organização, daí vem a sensação de perda de qualidade de vida.

Para Tannenbaum (1973), as organizações não funcionam como deveriam funcionar, mas a idealização serve como um ponto de partida. O ponto vital desta estrutura é que ela funciona como um arranjo de relações de trabalho e não simplesmente como uma junção de tijolos para construção de um edifício. Essas relações quando procedem de forma positiva o indivíduo encontra no seu ambiente de trabalho fonte de prazer e de satisfação, do contrário afeta a sua dinamicidade implicando em deterioração da sua qualidade de vida.

Os indivíduos que compõem uma organização recusam-se a ser tratados como instrumentos e reivindicam, através de comportamentos que a elite administrativa freqüentemente define como ineficientes, e ineficazes, a sua condição humana (RODRIGUES, 2000).

Nesse sentido, um programa de qualidade de vida, quando implementado conscientemente serve como instrumento para gerar uma organização mais humanizada, na qual os trabalhadores envolvem, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia em nível do cargo, recebimento de recursos de “*feedback*” sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento pessoal do indivíduo. O que não significa dizer que todos os problemas de produtividade nas empresas e a insatisfação dos colaboradores possa ser resolvida pela Qualidade de Vida no Trabalho.

Não há qualidade de vida, sem haver qualidade total. Por isso a qualidade de vida não deve ser confundida com benefícios, atividades festivas, embora sejam importantes para a estratégia organizacional. A qualidade de que se fala aqui, tem haver com a cultura da organização. Para Matos (1997), são os valores, a filosofia da empresa, sua missão, o clima participativo, o gosto por pertencer a ela e as perspectivas concretas de desenvolvimento pessoal que criam a identificação empresa/empregado. O ser humano fazendo a diferença na concepção da empresa e em suas estratégias.

Qualidade tem ligação direta com atitude, o que significa dizer que quem

garante esta qualidade são as pessoas, muito mais do que o sistema, as ferramentas e os métodos de trabalho.

A Qualidade de Vida no Trabalho passa pela consciência da informalidade uma vez que quando contrata uma pessoa para trabalhar, a organização geralmente ignora a sua existência como ser humano, portador de individualidade e de características de natureza subjetiva. Embora seja verdade que as pessoas integrais é que são empregadas, não é verdade que todos os tipos de conduta dos indivíduos tenham a mesma importância para a organização formal. Ela quer formalmente na realização das atividades, com o intuito de executar uma função. Quando uma pessoa ingressa em uma organização, parte de sua personalidade não se integra à empresa, mesmo que esta desenvolva esforços máximos para absorvê-la totalmente.

Para Aquino (1979 *apud* Moretti, 2005), a inclusão parcial está no fato de o homem pertencer a vários grupos simultaneamente, ser obrigado a representar vários papéis ao mesmo tempo. Além de estar empregado numa organização, o indivíduo também pertence a outros grupos, como a família, as entidades de classe, o grupo religioso, de amigos, etc. E, sem dúvida, guarda fidelidade a eles, talvez em grau superior à própria empresa, pelo fato de neles encontrar oportunidades para dar vazão aos sentimentos. Entretanto, na empresa, a vinculação de caráter mecanicista e econômico dificulta ao homem externar sua totalidade como pessoa.

No contexto organizacional, o colaborador passa a desenvolver suas funções em rotinas previamente elaboradas, expressando o seu empenho pela busca da mesma qualidade que tem na vida privada. Mas, a partir do momento que a organização obriga o indivíduo a se submeter aos seus procedimentos, rotinas, regras, tornando-o submisso, obrigando-o a ter uma curta perspectiva temporal, fazendo-o atuar sob forte controle e, portanto, com pouca margem de liberdade e ação.

Percebe-se, então, o outro lado do trabalho, que segundo Rodrigues (2000), é visto como algo indesejado, porque na atual sociedade, com muita frequência, ele se configura de forma totalmente fragmentada e sem sentido, burocratizada, cheia de normas e rotinas, ou cheio de exigências e conflitos com a vida social ou familiar.

É necessário preocupar-se com a condição global do ser humano dentro do seu ambiente de trabalho, porque antes de serem colaboradores é ser humano.

O que não significa dizer: faça o que quiser na organização, porém, possam ter condições dignas de trabalho, porque a Qualidade de Vida no Trabalho mais que a produtividade é o respeito ao ser humano.

Amatuzzi (1999), fala das relações de trabalho privilegiando o humanismo como uma filosofia que coloca o homem no centro de suas preocupações. Gonçalves (1998, p. 51), diz que o “trabalho submetido à ditadura de princípios econômicos jamais conduzirá ao pleno desenvolvimento do homem. E este será apenas possível quando, ao lado de diretrizes técnicas [...], o trabalho for regulado por imperativos de natureza ética”.

Essa qualidade de vida tem sido empregada como uma forma de ceder ao indivíduo no contexto organizacional valores que durante muito tempo foram negligenciados pela sociedade. Trata-se não somente de oferecer aos colaboradores salários justos, mas é necessário tornar o ambiente de trabalho mais agradável, psicológico e social mais saudável.

4.3 Qualidade de Vida no Trabalho, Saúde Mental e Doença

A Qualidade de Vida no Trabalho se preocupa principalmente com dois aspectos importantes que é o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional. Com a necessidade das empresas se tornarem mais competitivas no mercado veio à busca incessante da qualidade total. Acompanhando esta qualidade total também surgiu a Qualidade de Vida no Trabalho, que está focalizada no potencial humano e no meio que convive em todos os sentidos. Um programa adequado de Qualidade de Vida no Trabalho busca uma organização mais humanizada e proporciona condições de desenvolvimento pessoal ao indivíduo. Sendo assim, esta qualidade é importante porque no ambiente de trabalho o indivíduo também está sujeito ao comprometimento da sua saúde física e mental.

O trabalho tem passado por muitas mudanças em vista das diversas transformações na esfera cultural, social, econômica e política. Assim, o trabalho em tempos modernos é marcado pela revolução técnico industrial, denominado por Schaff (1990), na qual prevalece a inserção de novas tecnologias exigindo uma maior qualificação técnica por parte do trabalhador na execução das suas tarefas.

Por outro lado, a revolução tecnológica é marcada por elementos cujo caráter transcende a visão racional-econômica [...] Assim, surge novos discursos sobre o trabalho em equipe e a maior participação

dos trabalhadores no contexto do trabalho. Por outro lado, o trabalho informatizado, de alta tecnologia, tende a eliminar ou restringir em muito a iniciativa e a autonomia do trabalhador em relação à sua tarefa, bem como dificultar a manifestação de sua subjetividade no processo produtivo (FERNANDES; PACE; PASSOS, 2002, p. 249).

Segundo Dejours (1994), na relação que desenvolve por meio do trabalho, o homem não somente procura ganhar dinheiro, mas construir sua vida, estabelecendo-se um status social que não se restringe ao ambiente físico do trabalho. Pelo contrário, a atividade profissional é parte inextricável do universo social e individual de cada um, podendo ser traduzida tanto como meio de equilíbrio e de desenvolvimento quanto fator diretamente responsável por danos à saúde.

Dessa forma, estudos sobre as condições de trabalho demonstram a existência de fatores de agressão na relação do homem com o trabalho. Conforme Dejours (1994, p. 24):

O trabalho torna-se perigoso para o aparelho psíquico quando ele se opõe à sua livre atividade. O bem-estar, em matéria de carga psíquica, não advém só da ausência de funcionamento, mas, pelo contrário, de um livre funcionamento, articulado dialeticamente com o conteúdo da tarefa expresso, por sua vez, na própria tarefa e revigorado por ela.

Assim, são inúmeras as ocorrências de agravo à saúde mental intimamente relacionadas com o trabalho, repousando assim as causas nos fatores psicossociais. Os efeitos provenientes do trabalho podem ser difíceis de detectar, principalmente quando estes efeitos estão mais vinculados ao psicológico.

As relações entre saúde mental e trabalho se manifestam num plano individual estrito, apesar de determinadas pela estrutura social. O produto do trabalho tem papel importante nas relações entre saúde mental e trabalho, portanto, chama a atenção o papel do trabalho na produção da identidade.

Conforme Codo (1992), uma das poucas coisas que se sabe sobre saúde mental e trabalho é o fato de que a consciência do risco é fator ansiogênico que potencia o próprio risco. Ocorre, portanto, a ruptura entre trabalho e afeto, exacerbada pela organização científica do trabalho. A possibilidade da doença no trabalho surge no confronto do trabalho como valor de uso e de troca. Assim, sendo, salienta Pitta (2003, p. 102), que:

[...] a organização do trabalho atua na gênese do sofrimento psíquico através de alguns elementos facilmente identificáveis, quais sejam: as jornadas prolongadas de trabalho, os ritmos acelerados de produção, a pressão claramente repressora e autoritária instalada numa hierarquia rígida e vertical, a inexistência ou exigüidade de pausas para descanso ao longo das jornadas, o não controle do trabalhador na execução do trabalho, alienação do trabalho e do trabalhador, a fragmentação de tarefas e a desqualificação do trabalho realizado e, por conseguinte, de quem o realiza.

Tudo isso são, na verdade, fontes de insatisfação e de agressão a vida psíquica do trabalhador, vinculadas à organização do trabalho. Conforme Dejours (1994), se o trabalho permite a diminuição da carga psíquica, ele é equilibrante, se ele se opõe, ele é fatigante. Se por outro lado, a escolha pelo trabalho for por vontade própria, ao terminar de realizar alguma tarefa, o trabalhador pode sentir-se tão satisfeito e tão bem, que sente vontade até de recomeçar. “A relação do homem com a organização do trabalho é a origem da carga psíquica do trabalho. Uma organização do trabalho autoritária, que não oferece uma saída apropriada à energia pulsional, conduz a um aumento da carga psíquica” (DEJOURS, 1994, p. 30).

Percebe-se desta forma, que o trabalho ocupa lugar de destaque na dinâmica do investimento afetivo das pessoas. Sendo assim, se o trabalho é desenvolvido com alegria, prazer e saúde será satisfatório; mas se o trabalho for desprovido de algum significado para o trabalhador, sendo reconhecido como uma fonte de ameaças à integridade física e/ou psíquica determina sofrimento psíquico.

Quando o rearranjo da organização do trabalho não é mais possível, quando a relação do trabalhador com a organização do trabalho é bloqueada, o sofrimento começa: a energia pulsional que não acha descarga no exercício do trabalho se acumula no psíquico, ocasionando um sentimento de desprazer e tensão (DEJOURS, 1994, p. 29).

Explicitando acerca da relação entre o aparelho psíquico e o trabalho, Dejours (1994), afirma que o bem estar psíquico provém de um livre funcionamento em relação ao conteúdo da tarefa. Assim, se o trabalho é favorável a esse livre funcionamento, existe o equilíbrio; se a ele se opõe, será fator de sofrimento e de doença. “Falar da saúde é sempre difícil. Evocar o sofrimento e a doença é, em contrapartida, mais fácil: todo mundo o faz” (DEJOURS, 1992, p. 11).

Dejours (1992) alega que contrariando ao que as pessoas pensam, a

exploração do sofrimento pela organização não desencadeia doenças mentais, ou seja, não existem psicoses do trabalho e nem neuroses do trabalho. Até os maiores e mais ferrenhos críticos não conseguiram provar a existência de uma patologia mental decorrente do trabalho.

Melhor analisando, as descompensações psicóticas e neuróticas dependem da estrutura da personalidade que foi adquirida anteriormente ao engajamento na produção. Segundo Dejours (1992), o surgimento de determinada descompensação pode estar ligada à fadiga, que faz com que o aparelho mental perca sua versatilidade; o sistema frustração/agressividade, que deixa sem saída uma parte da energia pulsional; a organização do trabalho como correia de transmissão de uma vontade externa, que se opõe aos investimentos das pulsões e às sublimações. O defeito crônico relativo à vida mental sem saída mantido pela organização do trabalho, tem provavelmente um efeito que favorece as descompensações psiconeuróticas.

Talvez por esse motivo, a organização do trabalho inscreva seus efeitos mais nas possibilidades de tratamento de uma doença mental, do que em seu determinismo.

O que acaba por acontecer, é que o trabalho é desenvolvido para fazer a vontade de outro, provocando com isso confronto com o desejo do trabalhador, que possui uma história pessoal, motivações e necessidades psicológicas que confere a cada indivíduo características únicas. Nesse caso, quando não há um arranjo possível entre a organização do trabalho e trabalhador, o sofrimento começa, interferindo assim na qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Para Brandão Júnior (2000), quando a função desempenhada no ambiente de trabalho é complexa e exige simultaneidade de focos de atenção e de atuação prática, a fadiga mental se torna perceptível em menor espaço de tempo.

De acordo com Dejours (1992), a organização do trabalho exerce sobre o homem uma ação específica, cujo impacto é o aparelho psíquico. Em certas circunstâncias, surge um sofrimento que pode ser atribuído ao conflito entre uma história individual, portadora de projetos, de esperanças e de desejos e uma organização de trabalho que os ignora. Esse sofrimento de natureza mental inicia quando o trabalhador, já não pode fazer nenhuma mudança na sua tarefa no sentido de torná-la mais de acordo com suas necessidades fisiológicas e seus desejos psicológicos, isso é, quando a relação do indivíduo com o trabalho é interrompida,

impedida de movimento.

O trabalho dessa forma é também um causador de sofrimento, que está no centro da relação psíquica do homem com o trabalho. Não se trata de eliminar esse sofrimento da situação de trabalho nem tampouco eliminar o trabalho.

Todavia, quando as ações no trabalho são criativas, possibilitam a modificação do sofrimento, contribuindo para uma estruturação positiva da identidade, aumentando a resistência da pessoa às várias formas de desequilíbrios psíquicos e corporais. Dessa forma, o trabalho pode ser o mediador entre a saúde e a doença e o sofrimento. Assim, prazer e sofrimento originam-se de uma dinâmica interna das situações e da organização do trabalho e são decorrentes das atitudes e dos comportamentos franqueados pelo desenho organizacional, cuja tela de fundo constitui-se de relações subjetivas e de poder.

Percebe-se dessa forma a importância da empresas manterem, em seu ambiente de trabalho um profissional da Psicologia para saber lidar com estas questões uma vez que os colaboradores precisam encontrar a sua razão de ser e estar no ambiente de trabalho. Freud (1987, p. 61), já assinalava:

[...] um psicólogo que não se ilude sobre a dificuldade de descobrir a própria orientação neste mundo, efetua um esforço para avaliar o desenvolvimento do homem, à luz da pequena porção de conhecimentos que obteve através de um estudo dos processos mentais de indivíduos durante seu desenvolvimento de criança a adulto. Não se pode ser fiador de futuras ilusões para a grande massa de trabalhadores, que sofre com o trabalho ou com a sua falta.

Sendo assim, o trabalho não deve ser visto como uma negatividade, muito pelo contrário, em suas mais variadas versões apresentadas no decorrer da história, não permitiu que ocorresse. Eis a Esfinge que cabe ao homem contemporâneo decifrar, para não ser definitivamente devorado por ela.

4.4 A Ergonomia, o Trabalho e a Qualidade de Vida

Conforme Vidal (2001), nesse ponto de vista, a ergonomia procurou entender os fatores humanos pertinentes ao projeto de instrumentos de trabalho, ferramentas e outros aspectos típicos da atividade humana em ambiente profissional. Mais adiante buscou entender, tabular e organizar os dados sobre os

fatores humanos que deveriam ser considerados não apenas para os instrumentos, mas para os projetos de sistema de trabalho. Atualmente, busca entender os determinantes de uma atividade de trabalho e que incluem a organização do trabalho e os instrumentos, procedimentos e estratégias operatórias.

O funcionário que permanece no seu posto de trabalho sentado por horas exige uma sobrecarga do coração, os batimentos tornam-se mais fortes que o normal para garantir que a irrigação dos vasos sanguíneos da região inferior tenha êxito. Quando a irrigação não ocorre adequadamente o coração é exposto a uma sobrecarga com conseqüências imprevisíveis para médio e longo prazo.

A adoção de normas de ergonomia é um dos passos para que a empresa no futuro não possa estar comprometida com ações judiciais, principalmente quando seus funcionários ressentem pela falta de adaptação ergonômica nos seus postos de trabalho.

Nas palavras de Wisner (1987), a ergonomia visa a organização saudável e produtiva do trabalho. Ela trata das relações entre a máquina e o homem dentro de determinado ambiente de trabalho, tendo como finalidade o bem-estar, a saúde e o bom rendimento do trabalhador. Assim, pode-se dizer que a ergonomia é o estudo do relacionamento entre o homem e o seu trabalho, equipamento e ambiente, e particularmente a aplicação dos conhecimentos de anatomia, fisiologia e psicologia na solução dos problemas surgidos desse relacionamento. Dedicase a proporcionar uma interação adequada e confortável do ser humano com os objetos que maneja e com os ambientes onde se encontra.

Análise de custo e benefício em Ergonomia não é tão simples quanto, por exemplo, o caso de compra e venda de mercadorias. Nas comparações entre custos e benefícios, a primeira parte, referente aos custos, geralmente é determinada com maior facilidade e costuma incidir em curto prazo.

Para Lida (2003), já os benefícios não são facilmente quantificáveis. Eles podem incluir itens como conforto e segurança dos trabalhadores, que nem sempre podem ser traduzidos em termos monetários, pelo menos a curto prazo. Em outros casos, são representados por fatores intangíveis como acidentes ou degradações de qualidade que foram evitados.

Na busca de soluções para os problemas concretos na empresa, a implementação de programas de desenvolvimento de ergonomia estabelecem um desafio àqueles empenhados nesse processo. Esse desafio surge na medida em

que é necessário um trabalho sistemático de síntese das questões e problemas que se apresentam num determinado contexto e que podem por meio de experiências validadas no cotidiano trazer alternativas de solução.

Ao propor a implantação de programas de ergonomia nas organizações tem-se em mente o desenvolvimento de um processo que utiliza um saber técnico, e de um *conteúdo* estruturado a partir de disciplinas tradicionais como a engenharia, a medicina e a psicologia e por que não a pedagogia, tal que possa se pensar a produção e suas demandas, a partir da atividade de trabalho, do uso e manuseio de produtos e artefatos nos mais diversos contextos sociais e organizacionais (SILVEIRA, 2004, p. 19).

A natureza de implementação de um programa objetiva a solução de problemas econômicos, administrativos e operacionais, na observância da administração de negócios. Quando se trata de implantação de projetos a missão é procurar articular conhecimento sobre as pessoas, tecnologia e a organização para sustentar os esforços da empresa em seus objetivos principais de geração de resultados.

Ao construir uma estrutura de suporte para implementação de tais programas, não se pode deixar de pensar nas contribuições de profissionais qualificados para condução e assessoramento das diversas etapas que contemplam o conteúdo.

Ao se delinear um programa de ergonomia deve se pensar que cada uma das etapas se desenvolve de forma seletiva, permitindo uma adequação aos aspectos identificados na apreciação ergonômica que deve acontecer ao estabelecimento do mesmo. Pode-se dizer que o desenvolvimento de um programa de ergonomia constitui a própria validação da incursão ergonômica processadas nas etapas de diagnóstico e intervenção de caráter preventivo, onde a construção e a melhoria do ambiente organizacional se procede (SIVEIRA, 2004, p. 22).

Não se pode deixar de mencionar que cada abordagem da ergonomia é única e o desenvolvimento de suas ações é influenciado pelos determinantes do ambiente organizacional marcado por aspectos de natureza política, econômica e social. Nesse contexto, a implementação de programas de ergonomia, tem um forte apelo quando consideradas as oportunidades de engajamento dos diversos agentes e setores da organização no processo de criação de novos produtos, processos e modernização de ambientes. Para essas situações, as bases de um programa de

ergonomia trazem em seus princípios a busca dos recursos de ergonomia no nível de concepção para que a introdução de novas tecnologias, e a modernização de processos e produtos possam ser implementadas de modo que evitem problemas futuros.

Alguns desafios são apresentados à ergonomia em vista a diversidade e pluralidade de profissionais que procuram à especialização nesta área. Ampliando a visão ergonômica para diversos setores.

Se o século XX referenciou as máquinas, o século XXI aponta para o ser humano, aquele que detém conhecimento. O futuro da ergonomia demanda por novas pesquisas, há muito para se fazer: a tecnologia tem exigido revisar critérios ergonômicos. “Embora a ergonomia tenha feito progressos notáveis durante as quatro décadas de sua existência oficial, o caminho a percorrer ainda é muito grande” (LIDA, 2003, p. 14).

É preciso definir programas de intervenção para melhorar o rendimento no trabalho e a qualidade de vida, e ao mesmo tempo, rever as leis, pois não havendo fórmulas, não basta apenas aplicar o que está na norma ou nas leis.

É preciso ousar, ser criativo, buscar alternativas para acompanhar as mudanças no mundo do trabalho. O social e a pesquisa ergonômica não são monopólios de nenhuma profissão. O processo produtivo, não está isolado das relações sociais, não se limita à empresa, podendo contribuir para solucionar inúmeros problemas sociais, tais como: saúde, segurança, conforto e eficiência.

Conforme Lida (2003), nos próximos anos, a demanda por novas pesquisas e desenvolvimentos provavelmente terão origem nos seguintes seguimentos:

a) *Sistemas complexos - novos*, sistemas, como os de defesa, comunicações e transportes não poderão basear-se mais em conhecimentos empíricos sobre o desempenho humano, substituindo-os cada vez mais por informações cientificamente comprovadas, porque uma única falha poderá provocar resultados bastante desastrosos.

b) *Novas áreas* - ainda há muitas áreas do trabalho humano praticamente inexploradas pela ergonomia. Com isso, nos próximos anos surgirão novas áreas de interesse da ergonomia.

c) *Trabalhadores* - os trabalhadores, na medida em que ficam mais instruídos, melhor informados e mais organizados, tendem a exigir condições

melhores de trabalho. Na Europa já são freqüentes as análises das condições de trabalho solicitadas pelos sindicatos dos trabalhadores. Essa luta por melhores condições de trabalho deverá prosseguir em todos os países do mundo.

d) *Consumidores* - os consumidores estão se tornando cada vez mais exigentes e sofisticados, exigindo produtos diversificados, adaptados às suas necessidades, de boa qualidade e seguros. Por outro lado, a crescente atuação das entidades de defesa dos consumidores deverá valorizar aqueles produtos que atendam aos requisitos ergonômicos.

e) *Competição industrial* - o aumento da competição industrial a nível mundial deverá estimular as empresas a oferecerem produtos de melhor qualidade, ressaltando os requisitos ergonômicos como uma das vantagens competitivas. Finalmente, a demanda por novos conhecimentos na área de ergonomia deverá ser estimulada pela maior difusão dos resultados de pesquisas e resultados já conseguidos, principalmente através do fortalecimento das diversas associações, de ergonomia a níveis nacionais e internacionais.

Os investimentos a nível interno da empresa, para permanente qualificação e atualização dos trabalhadores deverá crescer, como um meio de manter a produtividade da empresa e a sua competitividade a longo prazo. A antiga visão do trabalhador "descartável" está sendo substituída por uma nova visão, em que os trabalhadores são considerados patrimônios importantes da empresa, para que ela consiga acompanhar o rápido avanço tecnológico.

Da mesma forma que as indústrias de capital intensivo sucederam aquelas de mão-de-obra intensiva, elas estão sendo agora sucedidas por aquelas de conhecimento intensivo. E esse conhecimento é gerado, basicamente, por pessoas qualificadas e permanentemente atualizadas.

Se o século XX referenciou as máquinas, o século XXI aponta para o ser humano, aquele que detém conhecimento. O futuro da ergonomia demanda por novas pesquisas, há muito para se fazer: a tecnologia tem exigido revisar critérios ergonômicos. "Embora a ergonomia tenha feito progressos notáveis durante as quatro décadas de sua existência oficial, o caminho a percorrer ainda é muito grande" (LIDA, 2003, p. 14).

É preciso definir programas de intervenção para melhorar o rendimento no trabalho e a qualidade de vida, e ao mesmo tempo, rever as leis, pois não havendo fórmulas, não basta apenas aplicar o que está na norma ou nas leis.

É preciso ousar, ser criativo, buscar alternativas para acompanhar as mudanças no mundo do trabalho. O social e a pesquisa ergonômica não são monopólios de nenhuma profissão. O processo produtivo, não está isolado das relações sociais, não se limita à empresa, podendo contribuir para solucionar inúmeros problemas sociais, tais como: saúde, segurança, conforto e bem-estar.

Conforme Lida (2003), nos próximos anos, a demanda por novas pesquisas e desenvolvimentos provavelmente terão origem nos seguintes seguimentos: sistemas complexos, ou seja, os novos sistemas sejam de defesa, comunicação ou transporte não poderão basear-se em conhecimentos empíricos alusivos ao desempenho humano; novas áreas, ou seja, a ergonomia ainda precisa ser explorada em outras áreas do conhecimento; trabalhadores, na medida em que ficam mais instruídos, melhor informados e mais organizados, tendem a exigir condições melhores de trabalho; consumidores, estão se tornando cada vez mais exigentes e sofisticados, exigindo produtos diversificados, adaptados às suas necessidades, de boa qualidade e seguros; competição industrial - o aumento da competição industrial a nível mundial deverá estimular as empresas a oferecerem produtos de melhor qualidade, ressaltando os requisitos ergonômicos como uma das vantagens competitivas.

Dessa forma, a demanda por novos conhecimentos na área de ergonomia deverá ser estimulada pela maior difusão dos resultados de pesquisas e resultados já conseguidos, principalmente através do fortalecimento das diversas associações, de ergonomia a níveis nacionais e internacionais.

Os investimentos a nível interno da empresa, para permanente qualificação e atualização dos trabalhadores deverá crescer, como um meio de manter a produtividade da empresa e a sua competitividade a longo prazo. A antiga visão do trabalhador "descartável" está sendo substituída por uma nova visão, em que os trabalhadores são considerados patrimônios importantes da empresa, para que ela consiga acompanhar o rápido avanço tecnológico.

Da mesma forma que as indústrias de capital intensivo sucederam aquelas de mão-de-obra intensiva, elas estão sendo agora sucedidas por aquelas de conhecimento intensivo. E esse conhecimento é gerado, basicamente, por pessoas qualificadas e permanentemente atualizadas.

Segundo Couto (1995), o custo em ignorar a ergonomia é muito alto. Segundo o autor, à medida que os postos de trabalho industriais se tornam, de uma

maneira geral, mais seguros e os acidentes diminuem, mais atenção é dada às lesões que se desenvolvem lentamente.

Os problemas músculo - esqueléticos, como são conhecidos, emergiram como a maior causa de lesão industrial. Esses problemas não só causam dor e incapacidade ao indivíduo, como também, custam à indústria, quantidades crescentes de dinheiro em produção perdida, doenças, seguros e multas legais. Segundo Wisner (1987, p. 38), “os principais aspectos do custo humano do trabalho são as doenças profissionais e as doenças ligadas ao trabalho, os acidentes, o desgaste e a fadiga, o sofrimento e o desinteresse”. Ainda para esse autor as doenças consideradas profissionais são aquelas para as quais existe referência na legislação, onde a reparação é submetida a condições precisas e muito restritivas.

Algumas das doenças ligadas ao trabalho são bem conhecidas, mas sua ligação com o trabalho não é biunívoca, isto é um determinado trabalho não é a única causa possível do problema e o trabalho em questão não determina sempre o problema. Este argumento foi usado durante muito tempo para não inscrever a surdez no quadro das doenças profissionais, e ainda o é para as lombalgias dos operários de manutenção, condutores de máquinas, para as síndromes neuróticas das telefonistas, dos operários da indústria eletrônica etc. (WISNER, 1987, p. 38).

Para evitar esses custos posteriores, para as empresas mais modernas, a Ergonomia representa um esforço de compreender esses problemas e propor soluções que possibilitem maior conforto e segurança ao trabalhador. Em relação aos ruídos, por exemplo, “é de responsabilidade da empresa, implementar e gerenciar programas que visem não só a prevenção, mas evite a progressão da perda auditiva” (Cunha, 2006, p. 24). Assim, deve se ter o cuidado “de alerta para as necessidades de medições em ambientes” (KWITKO, 2000, p. 46).

A ergonomia é um conjunto de regras e estudos que visa à organização saudável e produtiva do trabalho. Ela trata das relações entre a máquina e o homem dentro de determinado ambiente de trabalho, tendo como finalidade o bem-estar, a saúde e o bom rendimento do trabalhador.

Os fatores ergonômicos são aqueles que incidem no comportamento trabalho-trabalhador. São eles, o desenho dos equipamentos, do posto de trabalho, a maneira que a atividade é executada, comunicação, o meio ambiente (grau de insalubridade, iluminação, temperatura, etc.).

Para Couto (1995), através da aplicação dos princípios da Ergonomia pode ser propiciada uma interação adequada e confortável do ser humano com os objetos que maneja e com o ambiente onde trabalha e ainda melhorar a produtividade, reduzir os custos laborais que se manifestam através de absenteísmo, rotatividade, conflitos e pela falta de interesse para o trabalho. No entanto, acreditamos que a mobilização dos trabalhadores e de seus sindicatos também sejam necessárias para que efetivas e profundas mudanças ocorram nas condições de trabalho.

Para a Ergonomia, as condições de trabalho são representadas por um conjunto de fatores interdependentes, que atuam direta ou indiretamente na qualidade de vida das pessoas e nos resultados do próprio trabalho.

Couto (1995), ainda ressalta sobre as diversas áreas aplicadas no trabalho: ergonomia na organização do trabalho pesado, que significa planejar o trabalho em atividades que não sejam fatigantes; biomecânica aplicada ao trabalho, trata do estudo dos movimentos humanos, das diversas posturas no trabalho; adequação ergonômica geral do posto de trabalho, por meio de medições humanas para que se possa planejar os postos de trabalho; prevenção da fadiga no trabalho, trata-se do entendimento profundo do motivo que leva o trabalhador a ficar fatigado e a prevenção do erro humano, que procura adotar as medidas necessárias para que o indivíduo acerte no seu trabalho, principalmente quando ocorrência de erro humano pode originar tragédias.

Empresas contemporâneas de primeira linha têm tido a ergonomia em alta prioridade, pela necessidade de se prevenir problemas de saúde que reduzem muito a produtividade dos funcionários. Tendo como consequência natural uma melhor produtividade por parte das pessoas, pela mentalidade de se trabalhar sem desenvolver fadiga, pela assimilação, por parte destas empresas, da importância da ergonomia para os programas atuais de qualidade.

O futuro da ergonomia será o de se confundir com a organização do trabalho, que a irá transformar, "baseia-se na tomada em consideração das características gerais do homem comum, a <<máquina humana>>, para melhor lhe adaptar às máquinas e os dispositivos técnicos" (MONTMILLIN, 1990, p. 17).

Esse posicionamento provém daqueles que desejam que a ergonomia se consagre exclusivamente à proteção dos trabalhadores contra as agressões físicas, fisiológicas e psíquicas do trabalho. Ergonomia seria,

então, quase um sinônimo de higiene e segurança.

No entanto, são cada vez mais numerosos, os ergónomos que reconhecem a evidência: melhorar as condições de trabalho poderá significar igualmente a melhoria da produção que será a primeira destas condições e da qual depende o emprego.

Diante disso, Couto (1995), aponta 5(cinco) pré-requisitos para que algumas soluções utilizadas pelas empresas sejam ergonomicamente corretas: o primeiro trata do requisito epitemológico, podendo reduzir a incidência de problemas na coluna, fadiga e outros; o segundo é o biomecânico, estudando-se o trabalhador executando a sua tarefa na nova posição, percebe-se que a mecânica humana está funcionando melhor; o terceiro é o fisiológico, onde o trabalhador se cansa menos; o quarto é psicofísico, onde aceita bem a solução e por último o requisito de produtividade, porque esta poderá aumentar.

Dessa forma, para que a solução da ergonomia chegue até as empresas, é necessário revezamentos, pausas, melhorias na organização do sistema de trabalho, no método de trabalho, nos postos de trabalho, projetos ergonômicos e orientação ao trabalhador sobre práticas corretas do trabalho. Couto (1995, p. 58) argumenta:

Uma das técnicas que tem sido bastante usada e com muito sucesso, é a preparação do Comitê de Ergonomia, constituído de um grupo técnico operacional da própria empresa. Uma das etapas mais importantes desta implantação é o treinamento básico de ergonomia para supervisores e chefias de produção e manutenção, a partir do qual elas mesmas irão deduzir uma série de medidas capazes de melhorar a condição ergonômica de forma espetacular.

É necessário observar as condições a que os trabalhadores estão submetidos, para que a empresa futuramente possa sair lucrando por meio da prevenção porque, trabalhar sentado muito tempo poderá gerar sérios prejuízos para a saúde do colaborador como para a empresa. Para que isto não aconteça, argumenta Couto (1995), o ideal é sentar-se bem, numa cadeira ergonomicamente bem projetada, numa relação cadeira - mesa - acessórios também adequados. Este é um dos problemas, pois tradicionalmente não se pensa no conforto ao se projetar uma cadeira para o posto de trabalho; a prioridade costuma ser o "status" fornecido pela cadeira, cujo exemplo maior é a figura do trono do rei.

Trata-se da necessidade de avaliação da organização do trabalho e para que isso aconteça é necessário levar em conta as relações entre os empregados, as relações deles com gerentes, supervisores e subordinados, o ritmo de trabalho, as pausas para descanso, as metas a serem atingidas e outros aspectos, como duração de turnos e número de horas extras.

Para chegar a uma análise tão detalhada, os profissionais do Comitê de Ergonomia das empresas, devem avaliar como são as organizações de trabalho de cada setor da empresa separadamente. A partir daí, sugerem soluções para resolver os problemas, caso a caso.

A Ergonomia trata-se de uma disciplina orientada para uma abordagem sistêmica de todos os aspectos da atividade humana. Para darem conta da amplitude dessa dimensão e poderem intervir nas atividades do trabalho é preciso que os ergonomistas tenham uma abordagem holística de todo o campo de ação da disciplina, tanto em seus aspectos físicos e cognitivos, como sociais, organizacionais, ambientais, etc.

Wisner (1987) salienta que o planejamento estratégico na montagem de uma fábrica, escritório ou um outro ambiente de trabalho têm conquistado cada vez mais importância no cuidado das empresas dos mais diversos setores de atuação. Qual a melhor altura para uma bancada de fábrica? Posso usar qualquer mesa para colocar o computador? Que altura deve ter o assento das cadeiras para serem confortáveis? adaptação do ambiente às medidas do corpo humano, os chamados dados antropométricos e suas necessidades, tem sido encarada como chave para o sucesso de empreendimentos. Novos competidores e novas maneiras de competir estão surgindo a todo instante. Para sobreviver e crescer no mundo dos negócios não basta praticar a melhoria contínua dos processos. Humanizar o emprego, de forma a obter-se um resultado satisfatório, tanto para a organização como para o empregado, são também atitudes quase obrigatórias na busca pela excelência organizacional.

É necessário levar em consideração que os problemas de adaptação do homem ao trabalho nem sempre têm uma solução trivial, que possa ser resolvida na primeira tentativa. Trata-se de um problema complexo que implica em muitas idas e vindas, para o qual não existe resposta pronta.

As pesquisas fornecem um acervo de conhecimentos, princípios gerais, medidas básicas das capacidades físicas do homem e técnicas para avaliar os efeitos, sobre o desempenho humano, dos fatores relacionados com o projeto e funcionamento das máquinas e do ambiente de trabalho. Todos esses conhecimentos devem ser aplicados em cada caso ou adaptados a uma dada situação, para produzirem o resultado desejado (LIDA, 2003, p. 9).

Numa situação ideal, a ergonomia deve ser aplicada desde as etapas iniciais do projeto de uma máquina, ambiente ou local de trabalho. Estas devem sempre incluir o ser humano como um de seus componentes. Assim, as características desse operador humano devem ser consideradas conjuntamente com as características ou restrições das partes mecânicas ou ambientais, para se ajustarem mutuamente uns aos outros.

Às vezes, é necessário adotar certas soluções de compromisso mesmo que elas não sejam as ideais, por uma série de motivos, como o aproveitamento e a adaptação de uma máquina existente, por razões econômicas. De qualquer forma, o requisito mais importante é o ser humano e a sua Qualidade de Vida no Trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo levantar junto à literatura especializada fundamentos básicos acerca da Qualidade de Vida no Trabalho e Ergonomia discutidos por estudiosos da área. Levando em consideração o seu aspecto bio-psico-social, uma vez que o sofrimento do trabalhador não é somente proveniente do mal-estar fisicamente percebido, mas o sofrimento interno.

Nesse sentido, foi possível perceber que a relação do homem com o seu trabalho é de fundamental importância, uma vez que é por meio do seu trabalho, que o homem consegue o suprimento das suas necessidades e o desenvolvimento das suas potencialidades. Mas esta é também uma relação contraditória e complexa porque ao mesmo tempo em que é percebido como nobre, proporcionando ao trabalhador uma identidade; por outro lado ele pode ser percebido como indesejado subjetivamente e fisicamente.

É nesse sentido, que surge a importância da qualidade de vida com uma preocupação com a satisfação das necessidades dos indivíduos e a humanização das relações de trabalho e, conseqüentemente, o crescimento e a prosperidade da própria organização, que faz parte de sistema social maior.

Este estudo permitiu discutir a importância da ergonomia, como um meio para controlar o desgaste físico no ambiente de trabalho; o ser humano também está exposto a contratempos de natureza subjetiva, onde a qualidade de vida também está incontestavelmente atrelada à condição social dos indivíduos. Essa caracterização social vem para demonstrar que a qualidade de vida é diferente para os trabalhadores das diversas classes ou até de uma mesma classe, ou seja, a qualidade de vida de um homem do campo é diferente de um alto executivo de uma multinacional. Isso acontece porque as condições concretas impõem percepções, aspirações, projetos e sonhos de formas distintas para cada um dos indivíduos, das mais diversas classes sociais, inclusive no interior de uma mesma classe.

Percebe-se dessa forma, que a qualidade de vida não pode estar desligada do meio social, porque o meio social também forja os padrões de entendimento do que seja considerado como um bom estilo de vida, ou uma vida com qualidade. Um dos fatores que determinam a qualidade de vida é a condição

histórica e social.

Hoje, há uma unanimidade na certeza de que o homem é o principal elemento diferenciador, e o agente responsável pelo sucesso de todo e qualquer negócio. A qualidade de vida no trabalho afeta atitudes pessoais e comportamentos relevantes para produtividade individual e grupal, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças.

A qualidade de vida no trabalho é uma evolução da qualidade total. É o último elo da cadeia. Não dá para falar em qualidade total se não se abranger a qualidade de vida das pessoas no trabalho. O esforço que tem que se desenvolver é de conscientização e preparação para uma postura de qualidade em todos os sentidos. É necessária a coerência em todos os enfoques.

Qualidade de Vida no Trabalho significa condições adequadas e os desafios de respeitar e ser respeitado como profissional. É necessário colocar a Qualidade de Vida no Trabalho num contexto mais intelectual, não só concreto e imediato. O excesso de pragmatismo leva ao reducionismo. Qualidade de Vida no Trabalho deve estar num contexto mais amplo de qualidade e de gestão.

Um programa de Qualidade de Vida no Trabalho, direcionando esforços para a canalização da energia disponível para o comprometimento humano. A necessidade de tornar nossas empresas competitivas colocou-nos de frente com a busca pela qualidade, que deixou de ser um diferencial competitivo, para se tornar condição de sobrevivência. Para tanto, é necessário canalizar esforços para o comprometimento humano, na busca da qualidade de vida.

A Qualidade de Vida no Trabalho representa a necessidade de atuar mais profundamente na valorização das condições de trabalho, no que se refere aos procedimentos da tarefa em si, ao ambiente físico e aos padrões de relacionamento.

O caminho percorrido no desenvolvimento deste estudo possibilitou aprofundar o conhecimento em Qualidade de Vida no Trabalho e Ergonomia, reforçando a importância deste tema para a área de saúde ocupacional.

REFERÊNCIAS

ABRAHÃO, J. I.; PINHO, D. L. M.. Teoria e prática ergonômica: seus limites e possibilidades. In: PAZ, M. G. T.; TAMAYO, A. (Orgs). **Escola, saúde e trabalho: estudos psicológicos**. Brasília: EDUNB, 1999.

AGUIAR, M. F. **Lazer e produtividade no trabalho**. Florianópolis: Enanpad, 2000.

ALBORNOZ, Suzana. **O que é trabalho**. 5. ed. São Paulo: Brasiliense, 1992.

AMATUZZI, M. M. **O significado da psicologia humanista, posicionamentos filosóficos implícitos**. Rio de Janeiro: Organização Brasileira dos Livros de Psicologia, V.41 n.4, p.88- 95, set/nov. 1999.

ASIMOV, Isaac. **Cronologia das ciências e das descobertas**. Rio de Janeiro: Civilização brasileira, 1993.

BEDANI, Marcelo. **Clima organizacional: investigação e diagnóstico**: estudo de caso em agência de viagens e turismo. 2006. Disponível em <http://scielo.bvs-psi.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870350X2006000300011&lng=es&nrm=is>. Acesso 18 dez. 2007.

BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

BRANDÃO JUNIOR, Paulo Starling. **Biossegurança e AIDS: as dimensões psicossociais do acidente com material biológico no trabalho em hospital**. [Mestrado] Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública; 2000. 124 p. Disponível em <http://portalteses.cict.fiocruz.br/transf.php?script=thes_chap&id=00001708&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 04 jan. 2008.

BUSS, Vanderlei. **Qualidade de vida no trabalho**: o caso do corpo técnico e auxiliar administrativo de uma instituição de ensino superior. 2002. 106f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

CARANDINA, D.M. **Qualidade de vida no trabalho**: construção de um instrumento de medida para enfermeiras. 2003. 263p. Tese (Doutorado) - Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

CODO, Wanderley (orgs). **Saúde mental e trabalho**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

COUTO, Hudson de Araújo. **Ergonomia aplicada ao trabalho**: manual técnico da máquina humana. Vol I. Ergo, 1995.

CUNHA, Sandra. A importância do isolamento acústico na prevenção da perda auditiva. **Cipa – Caderno informativo de prevenção de acidentes**. 2006, Ano XXVI, 2 nº 316, p. 23-26.

DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho**: uma abordagem psicológica. São Paulo: Pioneira, 1992.

DEJOURS, Christophe. A carga psíquica do trabalho. In: BETIOL, Maria Irene Stocco. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho São Paulo: Atlas, 1994.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. 5 ed. São Paulo: Cortez, 1992.

DEJOURS, Christophe. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In: CHANLAT, Jean-François et al. **O indivíduo na organização**: dimensões esquecidas. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1996.

DE MASI, Domenico. **O futuro do Trabalho**: fadiga e ótica sociedade pós-industrial. 3ª ed., Rio de Janeiro: Editora José Olympio Ltda. e Brasília: Edit. da UNB, 2000.

DUL, Jan; WEERDMEESTER, Bernard. **Ergonomia prática**. 2 ed. rev. e ampl. São Paulo: Edgard Blucher, 2004.

ETZIONI, A. **Organizações modernas**. São Paulo: Pioneira, 1974.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERNANDES, Sônia Regina Pereira; PACE, Daniela Miranda Tejo Di; PASSOS, Maria Fabiana Damásio. Organização e condições de trabalho em telemarketing: repercussões na saúde psíquica dos trabalhadores. In: JACQUES, Maria da Graça;

FIALHO, Francisco; SANTOS, Néri dos. **Manual de análise ergonômica no trabalho**. 2 ed. rev. e ampl. Curitiba: Gênese, 1997.

FREUD, S. **O mal-estar na civilização**. Rio de Janeiro: Imago, 1987 (Obras Completas, v.21).

- FREITAS, M. Ester. O **Day-after das reestruturações**: as irracionalidades e a coisificação do humano, RAE Light. São Paulo, v. 6, n.o 1, p. 5-7, jan/mar. 2000.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas S. A., 2002.
- GONÇALVEZ, E. L. **A empresa e a saúde do trabalhador**. São Paulo: Pioneira, 1998.
- GRANDJEAN, Etienne. **Manual de ergonomia**: adaptando o trabalho ao homem. Porto Alegre: Artes médicas, 1998.
- KWITKO, Airton. Escolha adequada de EPIs auditivos. Ruído e você Cipa – **Caderno de prevenção de acidentes**. 2000. Ano XXI, nº 249, p. 46.
- LIDA, Itiro. **Ergonomia**: projeto e produção. São Paulo: Afiliada, 2003.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina / ARELLANO, Eliete Bernal. **Qualidade de Vida no Trabalho**: as Pessoas na Organização. São Paulo: Editora Gente, 2002.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; ARELLANO, Eliete Bernal. Qualidade de vida no trabalho. In: FLEURY, Maria Tereza Leme et al. **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002.
- MATOS, F. G. Fator QF – **Ciclo de felicidade no trabalho**. São Paulo: Makron Books, 1997.
- MERLO, Álvaro Roberto Crespo. Psicodinâmica do trabalho. In: JACQUES, Maria da Graça; CODO, Wanderley. (Orgs). **Saúde mental e trabalho**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.
- MINAYO, M.C.S.; HARTZ, Z.M.A.; BUSS, P.M. Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. **Ciênc. Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.5, n.1, p.7-18, 2000.
- MONTMOLLIN, Maurice de. **A ergonomia**. Tradução por Joaquim Nogueira Gil. Lisboa: Instituto Piaget, 1990.
- MOREIRA, Marilda Maria da Silva. **Trabalho, qualidade de vida e envelhecimento**. [Mestrado] Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública; 2000.
- MORETTI, Silvinha. **Qualidade de vida no trabalho X Auto-realização humana**. 2005. Disponível em <<http://www.icpg.com.br/artigos/rev03-12.pdf>>. Acesso 02 jan. 2008.

PEIXOTO, Antônio Carlos Gomes. **Mapa da qualidade de vida**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

PITTA, Ana. **Hospital: dor e morte com o ofício**. 5 ed. São Paulo: Annablume/Hucitec, 2003.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis: Editora Vozes, 2000.

SAUPE, R. Qualidade de Vida de estudantes de enfermagem conforme a Escala de Flanagan. **Rev Ciência, Cuidado e Saúde**, Maringá, v.1, n.2, p.287-293, 2002.

SHAFF, A. **A sociedade informática**. São Paulo: Brasiliense, 1990.

SILVEIRA, Dierci Marcio da. **Programa de ergonomia nas organizações: reflexos e estratégias para implementação**. Rio de Janeiro: CAPES/FAPERJ, 2004.

TANNENBAUM, A. S. **Psicologia social das organizações do trabalho**. São Paulo: Atlas, 1973.

VIDAL, M. C. R. **Análise focada**. Curso de Especialização em Ergonomia. CESERG/COPPE/UFRJ, 2001.

WISNER, A. **Por dentro do trabalho: ergonomia: método e técnica**. São Paulo: FTD/ Oboré, 1987.