

ERGONOMIA E QUALIDADE DE VIDA NA FUNÇÃO DE ATENDENTE DE POSTOS DE COMBUSTÍVEIS NO BRASIL

Deyse Pollyana De Oliveira Santos
deysepollyana@hotmail.com

Silvana Duarte Dos Santos
Sduarte_mestrado2011@hotmail.com
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul

Resumo

O objetivo deste estudo é analisar a Qualidade de Vida no Trabalho enfocando aspectos ergonômicos na atividade dos atendentes de um posto de combustíveis localizado no Município de Paranaíba, Brasil. Para tanto referenciou-se teoricamente sobre qualidade de vida no trabalho, ergonomia, saúde, segurança e higiene no trabalho. Trata-se de uma pesquisa qualitativa desenvolvida por meio de um estudo de caso, onde foi utilizado como método de coleta de dados a observação não participante e a entrevista por meio de roteiro semi-estruturado com nove funcionários de uma empresa revendedora de combustíveis (seis frentistas, um lubrificador e dois caixas). A análise dos dados foi realizada através de análise de conteúdo. Pode-se constatar que os aspectos ergonômicos envolvidos nas atividades dos atendentes referem-se à postura de atendimento e à tensão permanente devido aos perigos existentes por trabalharem junto aos combustíveis inflamáveis. Verificou-se ainda que a Qualidade de Vida no Trabalho dos atendentes se manifesta por meio de variáveis que interferem de forma positiva, tais como, o relacionamento com os colegas e alguns clientes considerados amigos, as condições de trabalho. E se manifesta também desfavoravelmente devido à alta periculosidade do local de trabalho, os clientes exigentes e a variedade de tarefas na atividade dos frentistas, caixas e lubrificador.

Palavras – chave: Ergonomia. Qualidade de Vida no Trabalho. Postos de Combustíveis.

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the Quality of Work Life focusing on ergonomic aspects in the activity of the attendants of gas stations located in the Municipality of Paranaíba, Brazil. For both referenced are theoretically on quality of work life, ergonomics, health, safety and hygiene at work. This is a qualitative research conducted through a case study, where it was used as a method of data collection to non-participant observation and interviews through semi-structured with nine employees of a company dealership fuels (six

attendants, a lubricator and two boxes). Data analysis was performed using content analysis. One can see that the ergonomic aspects involved in the activities of the operators refer to the attitude of service and the permanent tension due to hazards for working with flammable fuels. It was also found that the Quality of Work Life of attendants is manifested through variables that influence in a positive way, such as relationships with colleagues and clients considered some friends, working conditions. And also manifests unfavorably due to highly dangerous workplace, customers and demanding range of tasks in activity of attendants, cashiers and lubricator.

Keywords: Ergonomics. Quality of Work Life. Fuel Stations.

1 INTRODUÇÃO

A idéia de se estudar a Qualidade de Vida no Trabalho parte da filosofia de se transformar o ambiente de trabalho em um lugar mais humanizado, onde os funcionários se tornam mais motivados para desempenhar suas atividades. A proposta básica é desenvolver ambientes de trabalho bons tanto para as pessoas quanto para a saúde econômica da organização (DAVIS E NEWSTROM, 2004).

Para conquistarem elevados níveis de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem ativamente nos trabalhos e que sejam recompensadas adequadamente pelas suas contribuições (CHIAVENATO, 2004).

No cotidiano das organizações, vários são os aspectos que interferem na Qualidade de Vida no Trabalho. A Qualidade de Vida no Trabalho envolve a participação dos funcionários na tomada de decisões, as condições físicas e psicológicas do ambiente de trabalho, o sistema de recompensas, a variedade de habilidades utilizadas na atividade, a identificação com a tarefa, as condições de segurança e saúde, oportunidades de crescimento, dentre outros fatores que buscam o bem-estar tanto dos colaboradores quanto da organização.

Os aspectos ergonômicos constituem, em especial para este estudo, um aspecto importante da Qualidade de Vida no Trabalho, pois, buscam diminuir o esforço do funcionário no manuseio de seus equipamentos de trabalho. A ergonomia consiste em adaptar o homem aos seus instrumentos de trabalho para que ele tenha um melhor desempenho.

De forma específica, o trabalho dos atendentes consiste no serviço de atendimento ao público, que embora aparenta ser uma atividade simples exige do atendente um exercício físico e mental considerável. Envolve inclusive, a discussão e reflexão sobre a ergonomia francofônica que segundo Ferreira e Freire (2001) consiste na centralização de análises de situações reais de atendimento, onde podem ser identificados aspectos mais profundos que causam não apenas problemas físicos mais evoluem para desgaste psicológico devido à pressão mental.

No caso de atendentes de posto de distribuição de combustíveis (frentista, lubrificador, caixas) cabe o estudo da ergonomia francofônica como uma parte da análise de Qualidade de Vida no Trabalho por ser uma atividade que envolve tanto variáveis intrínsecas e extrínsecas bem definidas.

2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – ASPECTOS CONCEITUAIS

As primeiras idéias, surgidas entre 1959 e 1972, tomavam a Qualidade de Vida no Trabalho como variável, com foco nos resultados individuais. Entre 1969 e 1974, uma segunda tendência tratou-a como abordagem, focando resultados desta vez com ênfase no indivíduo e na organização. No mesmo período despontou a terceira perspectiva, em que a Qualidade de Vida no Trabalho apareceu como instrumento vinculado a melhoria do ambiente de trabalho.

A década de 70 marcou um movimento para diferenciar a Qualidade de Vida no Trabalho de outras abordagens. Entre final dos anos 70 e início da década seguinte, o interesse é renovado, fazendo surgir uma quinta leitura. Nesse período, a Qualidade de Vida no Trabalho significou praticamente todas as medidas no campo de recursos humanos (NADLER e LAWLER, 1983 apud SOUZA e MEDEIROS, 2007).

A Qualidade de Vida sempre foi objeto de preocupação do homem, mesmo com outros títulos ou contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na realização de suas tarefas (VASCONCELOS, 2001).

O objetivo da Qualidade de Vida no Trabalho é servir tanto as aspirações mais altas dos trabalhadores quanto as suas necessidades mais básicas. Procura aproveitar as habilidades mais refinadas dos trabalhadores e proporcionar um ambiente que os encorage a desenvolver suas capacidades (DAVIS e NEWSTROM, 2004). A idéia é desenvolver os recursos humanos e não apenas usá-los.

Segundo Conte (2003) a importância de um trabalho com qualidade de vida reside simplesmente no fato de que passamos no ambiente de trabalho mais de oito horas por dia, durante pelo menos trinta e cinco anos de nossas vidas.

De acordo com França (2009, p. 168) “no trabalho, a qualidade de vida representa hoje a necessidade de valorização das condições de trabalho, da definição de procedimentos da tarefa em si, do cuidado com o ambiente físico e dos bons padrões de relacionamento”.

Conforme Fernandes (1996) nem todos os problemas de produtividade das empresas, nem todo tipo de insatisfação do empregado, podem ser resolvidos pela Qualidade de Vida no Trabalho, mas sua aplicação conduz a melhores desempenhos, ao mesmo tempo em que evita maiores desperdícios reduzindo os custos operacionais.

A Qualidade de Vida no Trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve melhorias e inovações dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho (ALBUQUERQUE e FRANÇA, 1998).

Segundo Chiavenato (2004, p.448), “o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho envolve tanto os aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos do local de trabalho”. A Qualidade de Vida no Trabalho quer dizer os pontos positivos e negativos de um ambiente de trabalho para as pessoas e a idéia básica é desenvolver ambientes de trabalho bons tanto para as pessoas quanto para a saúde econômica da organização (DAVIS e NEWSTROM, 2004).

Segundo Hackman e Suttle (1977 apud KANAANE, 1999), a Qualidade de Vida no Trabalho refere-se à satisfação das necessidades do indivíduo, afetando atitudes pessoais e comportamentais, a criatividade, a vontade de inovar, a capacidade de adaptar-se às mudanças no ambiente de trabalho e o grau de motivação interna para o trabalho são fatores importantes para o alcance da produtividade.

Conforme Fernandes (1996 apud LIMONGI-FRANÇA E ARELLANO, 2002) o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho é “uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas”.

A Qualidade de Vida no Trabalho assimila duas posições antagônicas: a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho e o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciadores sobre a produtividade e a qualidade (CHIAVENATO, 2004).

A Qualidade de Vida no Trabalho não é determinada isoladamente por características pessoais ou situacionais, mas pela interação desses dois conjuntos de fatores indivíduo e organização. Ela vem representada por condições facilitadoras que impliquem o bem-estar do funcionário, quanto ao alcance daquilo que ele busca como pessoa, profissional e ser social (KANAANE, 1999).

Conforme David e Faria (2007) talvez o trabalho seja um dos fatores mais marcantes dentre os que contribuem para a qualidade de vida de um indivíduo, por ser por meio dele que as pessoas conseguem impulsionar fatores como educação, cultura, lazer, e de modo geral, o indivíduo passa a maior parte ativa de seu tempo trabalhando.

2.1 Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho: como medir ?

A Qualidade de Vida no Trabalho de acordo com o modelo de Nadler e Lawler (CHIAVENATO, 2004) está fundamentada nos seguintes aspectos, a participação dos funcionários na tomada de decisões para que possam expor suas opiniões, a reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho, inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional e a melhoria

no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas. O autor acredita que na medida em que forem incrementados esses aspectos haverá uma melhoria.

Conforme o modelo de Qualidade de Vida no Trabalho de Hackman e Oldhan, as dimensões do cargo produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que afetam a Qualidade de Vida no Trabalho (CHIAVENATO, 2004), as dimensões do cargo consiste na variedade de habilidades do trabalho, na identidade com a tarefa. Saber o significado da tarefa, quais as conseqüências do próprio trabalho sobre os dos outros. Autonomia, responsabilidade para planejar e executar tarefas. Retroação do próprio trabalho que consiste em informações para que o colaborador auto-avalie seu desempenho. O inter-relacionamento, possibilitar o contato interpessoal com outras pessoas.

Existem alguns fatores que afetam a Qualidade de Vida no Trabalho, segundo o modelo de Walton (FERNANDES, 1996), que são: compensação justa e adequada, quando a equilíbrio da remuneração tanto dentro da organização quanto no mercado de trabalho. Condições de segurança e saúde no trabalho que envolve a jornada de trabalho e o ambiente físico. Utilização e desenvolvimento de capacidades, proporcionar oportunidades para que o funcionário possa utilizar seus conhecimentos e habilidades. Oportunidades de crescimento contínuo e segurança, possibilidade de carreira na organização, desenvolvimento pessoal e segurança no emprego. Integração social na organização, envolvendo eliminação de barreiras hierárquicas. Trabalho e espaço total de vida, não absorver todo o tempo do trabalhador, pois o mesmo tem sua vida particular e familiar. Relevância social da vida no trabalho, a atividade deve trazer orgulho para pessoa em participar de uma organização.

O modelo de Qualidade de Vida no Trabalho de Huse e Cummings (SOUZA e MEDEIROS, 2007) está centrado nas seguintes dimensões: participação do trabalhador nas decisões do trabalho, projeto de cargo de maneira que atenda as necessidades tecnológicas, o enriquecimento do trabalho e a diversificação das atividades, sistema de recompensa promovendo de forma inovadora a equidade salarial e a abertura na estrutura organizacional, e melhoria no ambiente de trabalho aperfeiçoando as condições físicas do local.

Kanaane (1999) considera algumas condições indicativas de Qualidade de Vida no Trabalho que serão descritas a seguir. Compensação adequada e clara, ou seja, o salário justo. Ambiente seguro e saudável, com o intuito de preservar a saúde e o bem estar do empregado. Crescimento e segurança, a valorização do indivíduo, planos de carreira e de sucessão. Autenticidade, o indivíduo auto dirigir-se plenamente. Relevância social, o empenho da alta administração e da gerência no sentido de valorizar o trabalho realizado por diferentes categorias e níveis profissionais. Total espaço de vida do indivíduo vida extra

organização, tempo de lazer, recreação e dedicação à família. Meta para a auto-realização, o indivíduo caminha para o encontro consigo próprio, com o ajuste de suas potencialidades.

De acordo com Chiavenato (2004), a Qualidade de Vida no Trabalho envolve inúmeros fatores como: a satisfação com o trabalho executado, as possibilidades de futuro na organização, o reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, os benefícios auferidos, o relacionamento humano dentro do grupo e da organização, o ambiente psicológico e físico de trabalho, a liberdade e responsabilidade de tomar decisões e as possibilidades de participar. A Qualidade de Vida no Trabalho afeta atitudes pessoais e comportamentos relevantes tanto para produtividade grupal quanto individual.

Westley (1979 apud LIMONGI-FRANÇA E ARELLANO, 2002) relaciona ao trabalho quatro dimensões e suas manifestações no nível individual e social, que são definidas como econômicas, políticas, psicológicas e sociológicas e se concretizam em indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho.

De acordo com Fernandes (1996) a avaliação na qualidade de vida nas organizações conforme o modelo de Westley, pode ser examinada através de quatro indicadores. O econômico representado pela equidade salarial e a carga horária. O político que envolve a segurança no emprego, a liberdade de expressão, o relacionamento com a chefia. O psicológico representado pelo desenvolvimento pessoal e profissional, a identidade com a tarefa. E o sociológico representando a participação nas decisões do trabalho, o relacionamento interpessoal e o grau de responsabilidade.

Conforme Souza e Medeiros (2007) para os autores existem duas formas de medir a qualidade de vida nas organizações, que seriam pela abordagem objetiva, onde apontaria a mensuração das condições materiais e pela abordagem subjetiva, que visaria a mensuração do nível de satisfação dos trabalhadores com as condições objetivas.

Existem vários modelos de Qualidade de Vida no Trabalho, porém todos buscam o bem-estar e a satisfação dos funcionários. De acordo com o modelo de Nadler e Lawler (CHIAVENATO, 2004) que está fundamentado em alguns aspectos, na medida em que eles forem incrementados haverá uma melhoria. Conforme o modelo de Qualidade de Vida no Trabalho de Hackman e Oldhan, as dimensões do cargo produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que afetam a Qualidade de Vida no Trabalho (CHIAVENATO, 2004).

Segundo o modelo de Walton (FERNANDES, 1996), existem fatores que afetam a Qualidade de Vida no Trabalho. O modelo de Huse e Cummings (SOUZA e MEDEIROS, 2007) está centrado em quatro dimensões. Westley (1979 apud LIMONGI-FRANÇA E ARELLANO, 2002) relaciona ao trabalho quatro dimensões e suas manifestações no nível individual e social. No quadro a seguir são apresentadas sínteses dos modelos acima citados.

2.2 Ergonomia

A ergonomia preocupa-se com o corpo humano e como ele se ajusta ao ambiente, isso envolve dois aspectos. Primeiro, preocupa-se em como a pessoa se confronta com os aspectos físicos de seu local de trabalho, que inclui mesas, cadeiras, escrivaninhas, máquinas, computadores e assim por diante. Segundo, envolve como uma pessoa relaciona-se com as condições ambientais de sua área de trabalho, que quer dizer as condições ambientais nas quais a pessoa trabalha, a temperatura, a iluminação, o barulho ambiente entre outros (SLACK et. al, 1999).

Também denominada de “Engenharia dos Fatores Humanos”, a Ergonomia busca a elaboração de projetos com a finalidade de diminuir ao máximo o esforço do funcionário no manuseio de seus instrumentos de trabalho como máquinas, equipamentos, ferramentas, mobiliário dentre outros (CARVALHO, 1997).

A necessidade da ergonomia é devido à complexidade das máquinas e a sua utilização, a sofisticação de aparelhos eletrônicos e computadores, o problema do ruído, da vibração, as condições térmicas do ambiente de trabalho, os trabalhos em série que têm levado o trabalhador rapidamente à fadiga, aos acidentes, ao baixo rendimento, às neuroses profissionais e às doenças psicossomáticas (MINICUCCI, 1995).

De acordo com Minicucci (1995, p.97), “a ergonomia reúne conhecimentos relativos ao homem e necessário à concepção de instrumentos, máquinas e dispositivos que possam ser utilizados com o máximo de conforto, segurança e eficiência ao trabalhador.”

Segundo Carvalho (1997, p. 303), “tanto o operário como o componente físico de suas tarefas têm características específicas e que exigem tratamento diferenciado para cada situação de trabalho”. O especialista em ergonomia desenvolve o seguinte esquema de atuação:

- a) Estuda o cargo, verificando o que o operador precisa fazer.
- b) Considera aquilo que o trabalhador tem que ver e ouvir, para informar-se das condições ambientais de trabalho; os controles, todas as partes sobre as quais o operador exerce força muscular, a fim de modificar o estado da máquina; e finalmente o “ambiente de trabalho”.
- c) Especifica os requisitos indispensáveis ao projetar um sistema de mostradores e controles.
- d) Verifica a validade do novo sistema.
- e) Prevê os resultados prováveis de qualquer inovação que seja recomendada.

A ergonomia se ocupa de duas grandes áreas em sua ação, a área instrumental e a área de espaço de trabalho. A área instrumental compreende recursos

como mostradores e controles. Os mostradores se apresentam em duas modalidades, estáticos que são os sinais fixos, material impresso, rótulos dentre outros e os mostradores dinâmicos que são relógios, velocímetros, rádios entre vários. As finalidades dos mostradores é transmitir informações quantitativa, qualitativa, de verificação e alfanumérica ou simbólica (CARVALHO, 1997).

É através dos instrumentos de controle que são acionados sistemas ou transmitidas informações. São exemplos desses controles: pedais, alavancas, manivelas, botões etc. Qualquer que seja o tipo de controle ergonômico, este deve ser de fácil acesso ao operador e perfeitamente adaptado às partes do corpo que irão acioná-lo (CARVALHO, 1997).

A área de espaço de trabalho ao ser projetada o ergonomista deve considerar que, fora situações absolutamente excepcionais, há necessidade de se prever um banco ou cadeira para o empregado (CARVALHO, 1997).

A Medicina do Trabalho reconhece que se um funcionário permanecer em pé, praticamente imóvel, muitas horas seguidas, corre sérios riscos quanto ao aparecimento de varizes, aumento acentuado da fadiga e queda na produtividade (CARVALHO, 1997).

Além dos assentos, outros aspectos de instalação na área de espaço de trabalho devem merecer atenção e os cuidados do ergonomista, levando-se em conta as medidas físicas dos operários e a adaptação dos membros do corpo. São mesas, bancadas, superfícies de trabalho horizontais e verticais e a localização e o arranjo físico de controles, instrumentos e materiais (CARVALHO, 1997).

Na área de espaço de trabalho, além dos assentos deve-se levar em conta também a questão dos painéis. De acordo com Carvalho (1997, p. 308) “um painel de instrumentos inadequado e confuso prejudicará a operação de mostradores e controles especialmente projetados para uma determinada finalidade”. A fim de evitar tais distorções, o ergonomista necessita analisar em profundidade como os controles e mostradores deverão ser acionados pelo operador e ordenar a colocação desses instrumentos de modo a orientar o trabalhador a identificá-los e a manuseá-los com rapidez, facilidade e segurança

A ergonomia além de se preocupar com os aspectos físicos do ambiente de trabalho pode considerar também os aspectos psicológicos, sendo este enfoque denominado ergonomia francofônica. Nesse enfoque, se centra na análise de situações reais, cujos indicadores críticos constituem apenas portas de entrada para estudar as causas mais profundas (FERREIRA e FREIRE, 2001).

2.3 Segurança no Trabalho

Segundo Kwasnicka (1981), podemos conceituar Segurança no Trabalho como um conjunto de técnicas, quer do ponto de vista administrativo ou educacional, que procuram prevenir acidentes do ambiente de trabalho. A segurança e a saúde dentro da empresa são aspectos importantes tanto para os empregados quanto para a empresa.

De acordo com Chiavenato (2004, p. 437), “a segurança no trabalho envolve três áreas principais de atividade: prevenção de acidentes, prevenção de incêndios e prevenção de roubos”.

“A segurança do trabalho, como instrumento de prevenção de acidentes na empresa, deve ser considerada, ao mesmo tempo, como um dos fatores decisivos do aumento da produção” (CARVALHO, 1997, p. 313).

Chiavenato (2004) afirma que um programa de segurança no trabalho requer: o estabelecimento de um sistema de indicadores e estatísticas de acidentes, desenvolvimento de sistemas de relatórios de providências, desenvolvimento de regras e procedimentos de segurança e recompensas aos gerentes e supervisores pela administração eficaz da função de segurança.

Conforme Carvalho (1997) se considerarmos que os acidentes tem um peso negativo no processo produtivo e que ocasiona perdas totais ou parciais da capacidade humana de trabalho e de equipamentos, máquinas, ferramentas entre outras, poderemos entender melhor a importância e o alcance do trabalho.

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) é uma imposição legal da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Metade dos componentes da CIPA é indicada pela empresa e outra metade é escolhida pelo voto dos funcionários (CHIAVENATO, 2004).

A CIPA de acordo com Carvalho (1997, p. 315), tem sido um recurso de extrema valia no sentido de prevenir e combater acidentes no trabalho, envolvendo, entre outras, as seguintes atividades:

- a) Orientação no combate ao fogo, bem como na utilização de protetores, equipamentos de segurança e outros instrumentos destinados a prevenir acidentes no local de trabalho.
- b) Treinamento de equipes no combate a acidentes do trabalho.
- c) Controles na aplicação de medidas de segurança, sejam elas em virtude de lei, sejam determinadas pela empresa.
- d) Encaminhamento à diretoria de empresa sugestões e planos de trabalho que visem diminuir e até eliminar acidentes.

Segundo Carvalho (1997), um dos grandes provocadores de acidentes e de vítimas é a manifestação do incêndio sob várias formas, de classe A, B ou C. Os combustíveis que têm a propriedade de queimarem em sua superfície e profundidade, deixando resíduos, pertencem à classe A. Da classe B são os combustíveis líquidos, queimam apenas em sua superfície, não deixando resíduos. E os da classe C, são incêndios em equipamentos elétricos com “energia”, caracterizando-se por oferecerem riscos a quem irá combatê-los.

Chiavenato (2004, p. 448), “afirma que cabe à CIPA apontar os atos inseguros dos trabalhadores e as condições de segurança existentes na organização. A CIPA tem especial importância nos programas de segurança das pequenas e médias empresas”.

2.4 Higiene do Trabalho

A Higiene do Trabalho inclui uma série de normas e procedimentos visando, à proteção da saúde física e mental do empregado, procurando resguardá-lo dos riscos de saúde relacionados com o exercício de suas funções e com o ambiente físico onde o trabalho é executado (CARVALHO, 1997).

“A Higiene do Trabalho está relacionada com as condições ambientais de trabalho que assegurem a saúde física e mental e com as condições de saúde e bem-estar das pessoas” (CHIAVENATO, 2004, p. 430).

Segundo Chiavenato (2004), os principais itens do programa de Higiene do Trabalho estão relacionados com o ambiente físico e psicológico, com a aplicação de princípios de ergonomia e com a saúde ocupacional.

O processo de Higiene do Trabalho envolve, a análise e o controle das condições de trabalho da organização, as quais influenciam, o comportamento humano. A Higiene do Trabalho se preocupa com as condições de natureza física do trabalho como: temperatura, iluminação e ruído (CARVALHO, 1997).

Segundo Carvalho (1997, p. 297), no que tange à temperatura no local de trabalho, a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) aponta o seguinte procedimento:

“Art. 176 – Os locais de trabalho deverão ter ventilação natural, compatível com o serviço realizado.

“Parágrafo único – A ventilação artificial será obrigatória sempre que a natural não preencha as condições de conforto térmico”.

De acordo com Carvalho (1997, p. 298), a legislação obriga a empresa manter condições mínimas de iluminação nos locais de trabalho, conforme preceitua a CLT em sua Seção VII (“Da Iluminação”):

“Art. 175 – Em todos os locais de trabalho deverá haver iluminação adequada, natural ou artificial, apropriada à natureza da atividade.

1.º - A iluminação deverá ser uniformemente distribuída, geral e difusa, a fim de evitar ofuscamentos, reflexos incômodos, sombras e contrastes excessivos”.

Em relação a ruídos devemos encontrar meios para amenizar os efeitos danosos dos ruídos em excesso (CARVALHO, 1997).

De acordo com Kanaane (1999) do ponto de vista da higiene e segurança no trabalho, um ambiente seguro atesta entre outros pontos, a perspectiva do indivíduo ver assegurada sua saúde física, mental e emocional, possibilitando assim um melhor ajustamento ao ambiente de trabalho.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste tópico será apresentados os resultados e as análises dos dados sobre Qualidade de Vida no Trabalho (ênfatisando-se os aspectos ergonômicos) no posto revendedor de combustíveis localizado no Município de Paranaíba – Brasil, segundo a percepção dos atendentes (frentistas, lubrificador e caixas). Primeiramente serão apontados os aspectos ergonômicos considerados nas atividades de atendentes. Na sequência, a percepção dos mesmos em relação à Qualidade de Vida no Trabalho (e os aspectos ergonômicos) será apresentada. Em seguida, será discutidas algumas estratégias que possibilitem a melhoria geral da Qualidade de Vida no Trabalho e específica da ergonomia para o desempenho das atividades dos atendentes.

3.1 Aspectos Ergonômicos na função de Atendente de Posto Revendedor de Combustíveis

O atendimento ao público de um posto de distribuição de combustível é marcado por algumas características gerais em relação à prática cotidiana de trabalho. Tais características de trabalho envolvem: abordagem do cliente, solicitando informações sobre o serviço desejado; consulta ao cliente para obter informações se ele deseja a realização dos serviços como limpeza do pára-brisa e faróis do veículo; retirada da mangueira da bomba, após alarme acionado automaticamente indicando o final do abastecimento; informações ao cliente e recebimento do valor do produto ou serviço prestado, considerando atenção às formas de pagamento aceitas; execução de procedimentos administrativos específicos em função da modalidade de pagamento escolhida pelo cliente (consultar cheque, “passar o

cartão”, emitir nota fiscal para ressarcimento); fechamento do caixa de bomba, ao término do turno, anotando os valores recebidos para controle.

Pode-se constatar no Posto objeto de estudo dessa pesquisa que a predominância de serviços de atendimento reside na função do frentista, sendo auxiliado por um profissional com o cargo de lubrificador e outro que se encarrega do caixa. Contudo, todos os nove atendentes, caso necessário, realizam atividades de frentista, ou seja, providenciam o abastecimento. Do mesmo modo, ocorre com o caixa, pois, dependendo do turno, o profissional responsável por essa função se ausenta e o frentista termina por realizá-la. Isso ocorre principalmente no turno da noite.

Pode-se verificar que a atividade do frentista consiste na sequência seguinte: abordar o cliente e realizar o abastecimento, verificar o óleo do motor e a água do radiador, se o cliente desejar, realizar os serviços de limpeza do pára-brisa e faróis do veículo, preencher a comanda de venda e entregá-la ao caixa. Essas atividades apresentadas são as principais, mas eles são responsáveis também pela limpeza do local de trabalho (pátio e bombas), por fazer análise do combustível toda vez que o produto chega e fazer aferição das bombas uma vez ao mês para verificar se elas estão apontando os valores corretos.

O trabalho do caixa consiste no recebimento do valor do produto, que pode ser feito através de dinheiro, cheque ou cartão de crédito e emissão do cupom fiscal e na análise do combustível para verificação de sua integridade certificando a ausência de qualquer mistura. Já as tarefas do lubrificador são a troca de óleo e limpeza de motor.

Assim, o centro das atividades dos frentistas e demais atendentes do posto não se encontra no papel de vendedor como se poderia pressupor, mas envolve a função de caixa, faxineiro do pátio e das bombas, segurança considerando que o posto se situa numa rodovia movimentada por diferentes sujeitos. Sobretudo, na função de frentista, pode-se notar que passam parte da jornada executando atividades de recebimento, registro, contabilização de caixa, faxina dos arredores do posto.

A importância dessas atividades cabe ser ressaltada aqui numa fundamentação da análise ergonômica que se pretende apresentar. Considerando a atividade dos atendentes pode-se constatar duas dimensões de análise ergonômica complementares. A primeira dimensão se revela nos componentes físicos do trabalho, a segunda se traduz na pressão e carga psíquica do serviço de atendimento ao público.

Essa forma dual de análise representa a ergonomia francofônica (FERREIRA e FREIRE, 2001). No campo das pesquisas voltadas para a investigação de variáveis constituintes do serviço de atendimento ao público esse tipo de abordagem é realizada no sentido de centrar-se na análise de situações de atendimento e verificar aspectos objetivos e subjetivos que interferem na ergonomia do trabalho.

Em relação aos aspectos ergonômicos as características físicas que marcam o trabalho dos atendentes são, sobretudo, dos frentistas e estão relacionadas ao desgaste do atendimento realizado de pé durante a jornada e ao lado da bomba, isso exige intenso trabalho de musculatura. No trabalho do caixa também se pode verificar inadequadas acomodações, apenas um banco de madeira sem ajuste concede o descanso nos intervalos de atendimento.

A postura mais freqüente de trabalho no atendimento no posto de combustível é a posição em pé. O longo tempo permanecido em pé durante a jornada diária, conseqüentemente é responsável pelas principais queixas dos atendentes que são em relação às dores nas pernas.

No que se referem ao contato manual direto com substâncias químicas, tóxicas ou abrasivas, os entrevistados relataram que não existe. Alguns apenas comentaram que às vezes acontece de derramar combustível no momento do abastecimento e acabam por sujarem as mãos. Todos os atendentes afirmaram que nunca tiveram nenhuma reação indesejável devido ao cheiro do combustível.

Quanto ao espaço físico para realizar o trabalho foi considerado por todos os entrevistados adequado para a realização das atividades. Referente à condições de limpeza do local todos os atendentes revelam-se satisfeitos, afinal, eles próprios são responsáveis por ela. Esses são fatores positivos para a Qualidade de Vida no Trabalho.

Nenhum dos entrevistados realiza exercícios de alongamento antes de iniciarem suas atividades diárias e nem são incentivados pela empresa, pois a mesma não promove e nem estimula qualquer tipo de atividade física.

No que se refere à assistência médica aos funcionários a maioria dos atendentes afirmaram que a empresa não oferece, mas alguns comentaram que oferece, mas não existe nenhuma carteira de plano de saúde. O que parece é que a empresa não possui convênio, mas quando o funcionário precisa oferece toda assistência necessária.

Como o trabalho do frentista se situa em um contexto do serviço de atendimento ao público pode-se constatar outra dimensão da ergonomia, relacionada à ergonomia francofônica, que diz respeito aos aspectos psíquicos que desgastam o cotidiano tais como: relação com clientes, atenção ao tipo de abastecimento (gasolina, álcool ou diesel), atenção à modalidade de pagamento, atenção ao operar a bomba, tensão diante do trabalho num local perigoso.

A soma de trabalho prescrito e trabalho real enfatizado pela ergonomia francofônica pode ser observado na função dos atendentes do posto, onde pode-se perceber que o caixa, por exemplo, acumula as funções de recebimento e também análise de combustíveis (testes físicos), serviço de abastecimento da vitrine com óleos lubrificantes. Os frentistas, por sua vez, acumulam atendimento, limpeza da bomba, sua

operacionalização. Assim, mesmo uma atividade aparentemente simples cobra do operador um exercício mental considerável, para garantir o funcionamento do sistema de produção, além do esforço físico de ficar em pé durante praticamente toda jornada de trabalho.

3.2 Qualidade de Vida no Trabalho: percepção dos atendentes do Posto

Participaram do estudo concernente à percepção sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, considerando em especial a ergonomia, seis frentistas do posto de abastecimento, um lubrificador e dois caixas. O perfil dos entrevistados é o seguinte: sexo masculino predominante, idade variando de vinte a cinquenta e quatro anos; a maioria com nível fundamental de escolaridade; a maioria possui tempo de casa acima de cinco anos.

No que diz respeito à percepção sobre Qualidade de Vida no Trabalho os resultados serão apresentados em duas partes complementares: a dimensão da percepção em relação à Qualidade de Vida no Trabalho geral e em relação à ergonomia. Sendo estas partes ainda desmembradas em categorias de análise de conteúdo.

Após a realização das entrevistas e de sua análise foi possível levantar algumas variáveis que interferem na Qualidade de Vida no Trabalho dos conforme a percepção dos mesmos. Tais variáveis referem-se às seguintes categorias: ergonomia (condições físicas e psicológicas), ambiente (condições de trabalho geral), relações com clientes, colegas e chefia e análise em relação à própria tarefa. A seguir serão apresentadas as características das atividades dos atendentes e a relação delas com as variáveis que interferem na Qualidade de Vida no Trabalho segundo os mesmos.

No que se refere à categoria ambiente de trabalho em geral pode-se verificar que a empresa parece oferecer estabilidade para os funcionários, pois, pode-se constatar que o funcionário mais antigo na área de atendimento do posto de distribuição está na empresa há vinte e três anos e exerce a função de frentista e caixa devido trabalhar no turno da noite sozinho. Em seguida um funcionário há vinte anos na empresa e que exerce a função de gerente de pista, onde além de fiscalizar o serviço dos companheiros, também ajuda a realizar as atividades dos subordinados sempre que necessário. Tem-se também funcionário da empresa a dezessete anos que realiza a função de lubrificador. Depois desses três funcionários mais antigos na empresa vêm os que exercem a função de caixa que são dois, onde um está a sete anos na empresa e o outro há cinco anos. Outro funcionário que está a dez meses na empresa enfrenta a mesma situação do funcionário mais antigo, devido trabalhar o período noturno sozinho, além de exercer a função de frentista também é caixa. Os demais estão na empresa há nove e oito meses e o mais novo há um mês e eles exercem a função de frentista.

Devido há esse tempo que os funcionários possuem na empresa parece haver ali um ambiente que estimula a permanência dos colaboradores configurando, de algum modo, algum nível de Qualidade de Vida no Trabalho.

Todos os atendentes realizam uma carga de trabalho diária de oito horas, totalizando quarenta e oito horas semanais, com direito a um dia de folga por semana. Devido ao posto ficar aberto vinte e quatro horas existe três turnos de trabalho, que são revezados entre os nove atendentes. O primeiro turno começa às cinco horas e vai até as treze horas, o segundo das treze as vinte e uma horas e o terceiro das vinte e uma às cinco horas.

Ficou claro que os atendentes têm papel multifuncional *“sou caixa e quando precisa sou frentista também”*, nenhum deles tem uma função específica, até porque se trata de uma pequena empresa, então essa é uma situação comum. Multifuncional porque tanto o caixa quanto o lubrificador ajudam nas atividades dos frentistas, assim como a maioria dos frentistas executam a função de caixa em algum momento do cotidiano de trabalho. O que demonstra a grande variedade de funções dos atendentes que é uma variável que afeta diretamente na Qualidade de Vida no Trabalho. Nesse caso, tornando-a comprometida segundo percepção dos atendentes.

Parece não existir regras claras para a realização do trabalho, pois alguns entrevistados relataram que não existem regras que se seguem para fazer o trabalho, enquanto os demais comentaram sobre o atendimento ao cliente com respeito e atenção, as comunicações da chefia, chegar no horário certo e cumprir às oito horas diárias, prevenir os acidentes, esperar o cliente chegar ao lado da bomba, ter boa aparência, estar sempre barbeado e com uniforme limpo, são regras informais, porém conhecidas por todos.

Na categoria de análise ergonômica para Qualidade de Vida no Trabalho no Posto, pode-se observar que os atendentes permanecem em pé realizando o trabalho praticamente toda a jornada diária de trabalho, uma média de sete horas por dia, pois apenas descansam no horário de almoço segundo depoimento dos entrevistados. Realmente pode-se constatar que os atendentes permanecem em pé o tempo todo, em observações durante as visitas realizadas na empresa e a maior queixa reside no longo tempo permanecido em pé. Um deles ainda desabafou sobre a cobrança de se retomar o trabalho antes do término do período de almoço. Segundo os atendentes, é muito cansativo a maioria reclama de dores nas pernas. Conforme relato dos frentistas: *“...falta tempo para descansar ... se cumprir às duas horas de almoço, quando volta escuta amolação, tem que só almoçar e voltar a trabalhar ... fico em pé umas cinco horas por dia”*.

A maioria dos atendentes relatou que falta tempo para realizar pausas de descanso durante o trabalho. Devido ao movimento do posto e a seu aproveitamento em atividades diversificadas. Se o movimento diminui o frentista aproveita para lavar a bomba e

seus componentes. Quando ocorre as pausas, para almoço, ou breve cafezinho pode-se notar e constatar pelos depoimento de todos os atendentes que os assentos existentes no local de trabalho são suficientes, porém desconfortáveis. A empresa possui apenas bancos de madeira e cimento que não possuem nenhum tipo de conforto ou atende requisitos ergonômicos. O que se torna um fator negativo para os aspectos ergonômicos e a Qualidade de Vida no Trabalho.

O assento utilizado pelo caixa se trata apenas de um banquinho de madeira sem nenhum ajuste ao corpo, o que não atende aos aspectos ergonômicos, pois a ergonomia busca ajustar o corpo humano ao ambiente e isso inclui os assentos.

Verificou-se que a remuneração é uma variável que afeta diretamente na Qualidade de Vida no Trabalho parece não ser adequada, pois, foi avaliada por alguns entrevistados como injusta, contudo a maioria considera justa enfatizando que está de acordo com o pacto firmado com o sindicato. Portanto, não se poderia esperar que fosse melhor.

Em relação à carga de trabalho diária e o impacto dessa carga para a saúde física e psíquica do atendente, tornou-se claro que a opinião dos entrevistados se dividem. Alguns consideram que o número é aceitável, o que parece é que para o ritmo normal de trabalho os nove atendentes que o posto possui são suficientes. Apenas se tornando insuficiente nos momentos em que o movimento aumenta e conseqüentemente aumenta o ritmo de trabalho, mas nada além do normal.

Os atendentes parecem estar satisfeitos com a realização de suas tarefas, pois, desde o atendente mais antigo na empresa até o mais novo, relataram que não tem dificuldades na profissão e no desenvolvimento do trabalho diário, o que é um dos fatores positivo para a Qualidade de Vida no Trabalho. Contudo, alguns relataram que sem atenção dispensada ao processo erros costumam acontecer, o mais comum é esquecer a tampa do tanque aberta e já aconteceu de abastecer com combustível trocado, por exemplo, álcool no lugar de gasolina, mas é muito difícil ocorrer esta situação e quando ocorre se conserta o erro. Então ficou claro segundo percepção dos atendentes que nessa profissão as facilidades superam as dificuldades, pois por menor que seja a dificuldade em toda profissão há.

Indagados sobre as condições de trabalho, todos são unânimes em confirmar que são boas as condições, e que não há tensão ou pressão permanente no trabalho, destacam que é preciso ter atenção devido aos riscos existentes no ambiente. Parece que realmente as condições de trabalho são boas, senão ao menos um reclamaria de algo, o que demonstra a satisfação dos atendentes o que pode ser considerado favorável para a Qualidade de Vida no Trabalho. Contudo, na relação com clientes demonstram insatisfação, pois a maioria dos entrevistados os consideraram complexo.

Em relação à prevenção de acidentes e controle do risco ergonômico, os entrevistados disseram que não há na empresa sistemas formais. Contudo relataram que a empresa promove cursos e palestras orientando à prevenção de acidentes esporadicamente. Um dos entrevistados enfatizou que observa muita orientação do gerente em relação aos riscos existentes. Pode-se constatar que a empresa se preocupa com a prevenção e inclusive está implantando a CIPA conforme informou um dos frentistas. Já houve reunião, mas o projeto ainda está em andamento. A empresa se preocupa com a prevenção de acidentes, até porque o ambiente de trabalho é um local de alta periculosidade e o trabalho dos atendentes é realizado junto aos combustíveis que são altamente inflamáveis e correm o risco de uma possível explosão. Portanto, a própria lei fiscaliza e incentiva esses cuidados.

De acordo com Kwasnicka (1981), a segurança no trabalho pode ser conceituada como um conjunto de técnicas quer do ponto de vista administrativo ou educacional, que procuram prevenir acidentes do ambiente de trabalho. A luz desse conceito pode considerar que há Qualidade de Vida no Trabalho na categoria segurança.

No que se refere aos riscos existentes no posto de combustíveis, a maioria dos atendentes demonstraram preocupação, pois são muitos perigos. Há perigo de explosão em função do vazamento ou de algum procedimento errado realizado pelo próprio frentista é preciso cuidado no manuseio da bomba e sua limpeza.

Os entrevistados ainda enfatizaram o perigo representado pelo uso do cigarro e do celular no ambiente de abastecimento. Alguma tensão no trabalho é comum pelo fato dos frentistas estarem sempre atentos a algum cliente que chega fumando perto da bomba, atendendo telefone celular enquanto estão realizando o abastecimento podendo acarretar explosões. É evidente que nesse sentido, o ambiente de trabalho gera certo desconforto aos atendentes devido aos perigos que eles estão expostos o tempo todo, o que afeta negativamente na Qualidade de Vida no Trabalho.

Um aspecto que a maioria dos entrevistados considerou diz respeito à relação satisfatória com a chefia. Parece haver bom relacionamento entre superiores e subordinados, que é um fator positivo para a Qualidade de Vida no Trabalho. Porém o que afeta negativamente no ambiente de trabalho é a dificuldade da maioria dos atendentes em lidar com os clientes que normalmente chega para abastecer com pressa e que quer seu problema seja logo resolvido. Tornou-se claro que se houver entraves a passagem de cartão de crédito e demora para concluir pagamento em função de consultas de cheque o cliente não perdoa. Segundo a maioria dos entrevistados o *stress* do cliente é que causa em grande parte o *stress* do trabalho dos atendentes. No relato de um frentista essa situação pode ser percebida de forma mais clara: *“existe cliente chato sim e na maioria das vezes é*

mulher ... às vezes chega uns nervosos, trato com educação, mas dependendo da situação é preciso ficar bravo”.

Pode-se verificar ainda que as especialidades das demandas dos clientes também podem gerar algum *stress* segundo os frentistas. Por exemplo, é fundamental diagnosticar o tipo de combustível utilizado, visando a evitar erro e retrabalho. Nesse sentido, constatou-se que, a comunicação eficiente entre cliente e atendente faz toda a diferença, pois, se ela produz dúvidas cabe ao atendente saná-las para se certificar do tipo de combustível desejado, considerando principalmente carros do modelo *flex* ou *bi* combustíveis.

No que se referem aos pontos fortes e fracos da profissão, alguns relataram que não há pontos fracos, porque gostam do que faz então tudo está bom. Foi considerado como ponto forte a atenção que é o principal para realizar as tarefas, um ponto fraco considerado por outros, pois é preciso estar sempre atento para não errar.

Alguns não consideraram pontos fortes e fracos da profissão de atendente e no posto, mas sim o que conquistaram com ela, ressaltam as amizades tanto com os companheiros de serviço quanto com as pessoas que passam pelo posto. Um entrevistado comentou que quando começou a trabalhar na empresa não conhecia quase ninguém e que conquistou muitas amizades depois que começou a trabalhar no posto.

Tornou-se claro com a declaração de um frentista que as declarações dos demais enfatizando muita normalidade e tranquilidade no ambiente de trabalho parecem ser apenas para manter a descrição. Um dos entrevistados ainda comentou que os colegas são os mais complicados, pois não conversa com um deles. Apesar de existir conflitos apenas entre dois atendentes, interfere na Qualidade de Vida no Trabalho, pois essa situação deve gerar um clima ruim na empresa e conseqüentemente no desempenho, quando for necessária a comunicação dos mesmos. *“não converso com um dos frentistas”*. Na percepção desse frentista os companheiros são pontos fortes e fracos, forte pela amizade e fraco pela falta de união que ocorre muitas vezes. Ficou claro que é cobrada muita atenção dos atendentes, que deve gerar certa tensão ao realizar as atividades. As amizades consideradas pelos atendentes é um dos fatores que afeta positivamente na Qualidade de Vida no Trabalho, pois diz respeito ao relacionamento humano dentro da organização.

A insatisfação em relação aos clientes complicados é clara, mas tornou-se evidente algumas estratégias utilizadas para se lidar com situações de *stress* e tensão com os clientes. Os atendentes relataram a tentativa cotidiana de ser mais profissional possível, realizar seus serviços sem muita comunicação para não desconcentrar ou aborrecer o cliente. Alguns relatam que a alternativa é ter paciência e deixar o cliente falar o que quiser e permanecendo calados.

Outra estratégia utilizada por alguns frentistas é procurar conversar e tentar harmonizar a situação, um entrevistado relatou: *“sempre acontece de lidar com cliente chato, mas é só ter paciência”*. Esse tipo de situação é complicado, pois ao mesmo tempo em que gera desconforto é preciso ser paciente e atender bem o cliente. Embora nem sempre seja possível equilibrar e contornar as situações se tornando um fator desgastante que afeta diretamente na Qualidade de Vida no Trabalho. *“Sempre procuro ser educado, mas dependendo da situação é preciso ficar bravo”* (frentista).

Constatou-se satisfação, no que se refere à valorização profissional, a maioria dos atendentes consideram que são valorizados. Essa é uma variável que interfere positivamente na Qualidade de Vida no Trabalho dos atendentes do posto. Enquanto a possibilidade de crescimento pessoal divide as percepções e opiniões, pois alguns entrevistados a consideram, mesmo que seja para a minoria é uma variável positiva, devido ser uma das condições indicativas de Qualidade de Vida no Trabalho.

Pode-se considerar finalmente que a Qualidade de Vida no Trabalho segundo percepção dos atendentes abrange fatores positivos como o relacionamento com os colegas e chefia, as condições de trabalho, a valorização profissional, amizade com clientes e também fatores negativos tais como a atenção devido à alta periculosidade do local, os clientes exigentes, a variedade de tarefas e o longo tempo permanecido em pé.

3.3 Estratégias para Qualidade de Vida no Trabalho no Posto revendedor de combustíveis.

Tornou-se evidente com os resultados da pesquisa que a Qualidade de Vida no Trabalho no posto, do ponto de vista dos atendentes (frentistas, lubrificador e caixas), apresenta-se com tendência maior para aspectos favoráveis que desfavoráveis. Nesse sentido, cabe no presente tópico enfatizar estratégias para manter e expandir a Qualidade de Vida no Trabalho no posto de distribuição de combustível, considerando as observações da pesquisadora durante visitas à empresa e nos momentos das entrevistas. A propósito, alguns aspectos considerados positivos pelos atendentes em relação à Qualidade de Vida no Trabalho no posto parece, à luz das teorias sobre o tema e diante das observações livres, considerados assim apenas por receio de alguns entrevistados de se expor e discutir com um agente externo insatisfações e queixas particulares.

Sendo assim, as estratégias identificadas para melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho no posto de combustível poderiam ser orientadas para a segurança no caixa, criar um ambiente de trabalho mais seguro, realização de exercícios de alongamento, criação de um local apropriado para alimentação e descanso, assentos adequados e confortáveis.

A segurança no caixa, pois ele é todo aberto, não oferece nenhum tipo de segurança para o atendente, principalmente para os que trabalham o turno da noite sozinho e são responsáveis por todo o ambiente de trabalho (caixa, bombas, pátio). E a Qualidade de Vida no Trabalho visa desenvolver ambientes de trabalho seguros tanto para os colaboradores quanto para a organização.

Criar um ambiente de trabalho mais seguro, tendo em vista que o posto fica na rodovia. Colocar placas bem visíveis indicando os riscos existentes no local, equipamentos de proteção individual para todos os atendentes. Pois a Qualidade de Vida no Trabalho envolve melhorias no ambiente de trabalho, visando propiciar condições de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho (ALBUQUERQUE, FRANÇA, 1998).

Estimular atividade física e promover realização de exercícios de alongamento ou até mesmo programas com ginástica laboral antes de iniciarem a jornada de trabalho diária, para que possam iniciar suas atividades com mais disposição e evitar dores musculares, nas articulações. Isso devido o grau de motivação para o trabalho ser um fator importante para a Qualidade de Vida no Trabalho. Poderiam ser criados programas de saúde e amparo, até porque, a maioria dos funcionários estão com idade mais avançada, e a empresa não oferece planos de saúde.

Seria pertinente a criação de um local apropriado para alimentação e descanso, já que as refeições são realizadas na própria empresa, pois a ergonomia se preocupa com o corpo humano e como ele se ajusta ao ambiente. Com intuito de preservar a saúde e o bem estar dos funcionários, pois essa é uma das condições indicativas de Qualidade de Vida no Trabalho.

Assentos adequados e confortáveis para os colaboradores que trabalham no caixa em substituição ao banco de madeira poderiam ser colocadas cadeiras com encosto, reclinável e com ajuste de altura, e também para os frentistas realizarem pequenas pausas de descanso durante a jornada de trabalho. A ergonomia preocupa-se em como as pessoas se confrontam com os aspectos físicos do local de trabalho, o que inclui os assentos.

As estratégias acima citadas, se consideradas contribuíram para a melhoria geral da Qualidade de Vida no Trabalho e dos aspectos ergonômicos considerados na atividade dos atendentes do posto de distribuição de combustíveis.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo foi analisar a Qualidade de Vida no Trabalho enfocando aspectos ergonômicos na atividade dos atendentes de um posto de combustíveis localizado no Município de Paranaíba, Brasil.

As categorias gerais analisadas em relação à Qualidade de Vida no Trabalho envolveram: análise do ambiente interno de trabalho, relação entre colegas, chefias e clientes, condições de trabalho, carga e clima de trabalho, remuneração e identificação com o tipo de trabalho. No que se refere à ergonomia dividiu-se a análise em duas dimensões: ergonomia relativa aos impactos físicos do trabalho e dentro de uma nova forma de análise, a ergonomia francofônica. A qual enfoca análises dos efeitos da ergonomia física na dimensão psicológica dos colaboradores.

Tratou-se de uma pesquisa qualitativa desenvolvida por meio de um estudo de caso, onde foi utilizado como método de coleta de dados a observação não participante e a entrevista por meio de roteiro semi-estruturado com nove funcionários da empresa. A análise dos dados foi realizada através de análise de conteúdo, partindo-se da formação de categorias. Cabe ressaltar ainda que, a observação não participante oportunizou desvendar aspectos da Qualidade de Vida no Trabalho não evidenciados nos discursos dos entrevistados. Os quais pareceram recuados, em alguns momentos, para responder as questões perguntadas.

Tornou-se evidente diante da análise das entrevistas com os nove atendentes que a percepção a respeito da Qualidade de Vida no Trabalho e dos aspectos ergonômicos é precária em função: da alta periculosidade no ambiente de trabalho devido trabalhar junto aos combustíveis, do desgaste físico por causa do longo tempo permanecido em pé, da falta de tempo para realizar pequenas pausas de descanso, dos assentos inadequados para os caixas e para os demais atendentes utilizarem quando for possível realizar pausas e do desgaste psicológico em função dos perigos existentes no posto.

Constatou-se também, que a Qualidade de Vida no Trabalho no posto envolve aspectos positivos, tais como o relacionamento com colegas e chefia, as amizades com clientes, algumas facilidades no desenvolvimento das atividades, valorização profissional e o espaço físico para de trabalho. Por outro lado, a carga de trabalho e atividades muito diversificadas aumenta a concentração e a cobrança no cotidiano, revelando-se um dos aspectos centrais que minam a Qualidade de Vida no Trabalho desta empresa. Dentre os aspectos negativos estão as relações com clientes exigentes, desgaste psicológico em função da alta periculosidade do local e físico devido o longo tempo permanecido em pé, a variedade de tarefas na atividade dos frentistas, caixas e lubrificador.

Após análise das entrevistas foram criadas estratégias como ambiente de trabalho mais seguro, estimular atividades físicas, assentos adequados e confortáveis entre outras que buscam resolver problemas ergonômicos e gerar Qualidade de Vida no Trabalho.

Pode-se observar durante as entrevistas que os atendentes não estão totalmente satisfeitos com a Qualidade de Vida no Trabalho no posto e os aspectos ergonômicos considerados na atividade dos atendentes, apesar de não declararem abertamente, talvez por receio em comentar com pesquisadora os problemas e as dificuldades que enfrentam dentro da empresa para realizarem seus trabalhos. Mas, com observações e visitas pode-se perceber que o nível de Qualidade de Vida no Trabalho é menor do que aquele demonstrado nas entrevistas pelos atendentes.

Referências:

ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão de; FRANÇA, Ana Cristina Limonge. **Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho:** o stress e a expansão do conceito de qualidade total. Revista de Administração, São Paulo v. 33, n.2, p.40-51, abril/junho 1998.

CARVALHO, Antonio Vieira de. **Administração de recursos humanos**, v. 1 / Antonio Vieira de Carvalho e Luiz Paulo do Nascimento. – 2. Ed. – São Paulo: Pioneira, 1997.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas:** e o novo papel dos recursos humanos nas organizações/ Idalberto Chiavenato. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004 – 4ª Reimpressão.

CONTE, Antonio Lázaro. **Qualidade de Vida no Trabalho:** funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais. Revista FAE BUSINESS, n. 7, nov. 2003.

CORRÊA, Henrique L. **Administração de produção e operações:** manufatura e serviços: uma abordagem estratégica / Henrique L Corrêa, Carlos A. Corrêa. – 2. Ed. – 3. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2008.

DAVID, Lamartine Moreira Lima; FARIA, Maria de Fátima Bruno. **Qualidade de vida no trabalho:** construção e validação de uma escala em organizações militares do Exército. Revista de Administração, São Paulo, v. 42,n. 4, p. 431-442, out./nov./dez. 2007.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho:** uma abordagem organizacional. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004. Volume 2.

DESLANDES, Suely Ferreira. **Pesquisa social:** teoria, método e criatividade / Suely Ferreira Deslandes, Otavio Cruz Neto, Romeu Gomes; Maria Cecília de Souza Minayo (organizadora). – Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

FERNANDES, Eda Conte; GUTIERREZ, Luiz Homero. **Qualidade de vida no trabalho:** uma experiência brasileira. Revista de Administração, São Paulo 23 (4):29-38, outubro/dezembro 1988.

FERNANDES, Eda Conte. *Qualidade de Vida no Trabalho*. – Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, Mário César; FREIRE, Odaléa Novais. **Carga de trabalho e rotatividade na função de frentista**. RAC, v. 5, n. 2, Maio/Agosto, 2001.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. – 1. Ed. – 3. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. - 4. Ed. – São Paulo: Atlas, 2002.

KWASNICKA, Eunice Laçava. **Introdução à administração**. 3. Ed. – São Paulo: Atlas, 1981.

KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI**. – 2. Ed. – São Paulo : Atlas, 1999.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica** / Marina de Andrade Marconi, Eva Maria Lakatos. – 6. Ed. – 3. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2006.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; ARELLANO, Eliete Bernal. *Qualidade de vida no trabalho*. In: Fleury, Maria Tereza L. (coord) *As pessoas na Organização*. São Paulo: Atlas, 2002. p.295-306.

MEDEIROS, Jássio Pereira de; SOUZA, Washington José de. **Diagnóstico da Qualidade de Vida no Trabalho de frentistas de postos de combustíveis e suas interfaces com a qualidade dos serviços prestados**. Revista de Gestão USP. São Paulo – SP, Brasil, v. 14, n. 3, julho/setembro 2007.

MINICUCCI, Agostinho. **Psicologia aplicada à administração**. – 5. Ed. – São Paulo: Atlas, 1995.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudo de casos**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SENGER, Igor; PAÇO-CUNHA, Elcemir, SENGER, Carine Maria. **Um estudo de caso como estratégia metodológica de pesquisas científicas em administração: um roteiro para o estudo metodológico**. Revista de Administração. – v. 2, n 3, agosto 2004.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; HARLAND, Christine; ALAN, Harrison; JOHNSTON, Robert. **Administração da produção**. São Paulo: Atlas, 1999.

SOUZA, Washington José de; MEDEIROS, Jássio Pereira de. **Diagnóstico da Qualidade de Vida no Trabalho de frentistas de postos de combustíveis e suas interfaces com a qualidade dos serviços prestados**. Revista de Gestão USP. São Paulo – SP, Brasil, v. 14, n. 3, julho/setembro 2007.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e perspectivas**. Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v. 08, nº 1, janeiro/março 2001.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração**. – São Paulo: Atlas, 2005.

APÊNDICE

ROTEIRO DE ENTREVISTA

PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS

Há quanto tempo trabalha na empresa?

Qual a sua carga horária diária e semanal? Costuma-se fazer horas extras?

SOBRE A FUNÇÃO DE FRENTISTA

1. Quais são as principais responsabilidades do frentista? Quais as exigências que marcam esse tipo de trabalho aqui no posto? Quais as dificuldades e erros comuns nessa atividade?
2. De quem é a responsabilidade pelo caixa de bomba e quem assume os riscos de furo de caixa?
3. Quais são os pontos fortes e os pontos fracos da profissão de frentista? Quais as dificuldades para o trabalho que você encontra no posto?
4. Como são as condições de trabalho do frentista? O que gera tensão e pressão permanente no trabalho?
5. Como você avalia a remuneração do frentista– é baixa para a função? Compensa? Há benefícios?

Análise ergonômica do trabalho dos frentistas

1. Descreva quais são suas atividades na empresa. Acontece de haver sobrecarga de trabalho no dia a dia?

Em média corresponde a quanto tempo?

2. Possui alguma postura de trabalho padronizada? **Sim () Não ()** Se sim descreva os procedimentos de trabalho padronizados pelo posto
3. Por quantas horas permanece diariamente em pé realizando o trabalho de abastecimento dos carros? _____
4. Em sua opinião o número de pessoas que trabalham como frentistas é suficiente para realizar os abastecimentos?
5. Em sua opinião as tarefas são cumpridas com pressão de tempo, ou seja, o ritmo de trabalho no posto é muito acelerado? **Sim () Não ()**
6. Há prevenção de acidentes e controle do risco ergonômico? Há segurança no trabalho?
7. Falta tempo para realizar pausa de descanso no trabalho?
8. Como você avalia os riscos da sua profissão de frentista de posto de gasolina? Quais seriam esses riscos?

SOBRE AS RELAÇÕES NO AMBIENTE DE TRABALHO

1. Há dificuldade em se lidar com cliente, colegas e chefia? Qual é mais complexo?
2. Como você lida com o cliente chato, zangado?
3. Quem resolve, por exemplo, problemas com cartão de crédito? (congestionamento, fora do ar)
4. Como é o ambiente de trabalho?

5. A empresa dá espaço para participação, há autonomia nas decisões?
6. Quais são as regras que seguem para fazer o trabalho?
7. Há possibilidade de crescimento pessoal? Você se sente um profissional valorizado aqui?
8. Como você avalia as acomodações? O que cabe ser melhorado e em que aspecto?

Questões fechadas

- 1.
2. Qual é a postura mais freqüente de trabalho do frentista?
 postura puramente estática (parado)
 longo tempo permanecido de pé
 há esforço repetitivo
 carga de peso excessivo
 outras
- 3.
4. Quais seriam suas principais queixas em relação às dores causadas pelo esforço no trabalho?
 Cansaço muscular
 Dores musculares diversas (nervos e articulações)
 Dor no ombro
 Dor na coluna vertebral
 Dor na lombar (parte baixa da coluna)
 Dor no pescoço
 Dores ou/e fadiga nas pernas
 Dor de cabeça
 outras
5. Há contato manual direto com substâncias? **Sim () Não ()**
 químicas outras
 tóxicas abrasivas
6. A inalação ou o cheiro de combustível já lhe provocou reações indesejáveis? **Sim () Não ()**
 vômito dor de cabeça
 mal-estar dor de estômago
7. Há intervalos na jornada de trabalho diária? **Sim () Não ()**
 horário de almoço intervalo no meio do expediente
 pausa para descanso horários p/ pequenas refeições (lanche)
8. O espaço físico para realizar o trabalho é adequado? **Sim () Não ()**
9. O ambiente de trabalho é limpo? **Sim () Não ()**
10. Tem assentos confortáveis e para todos os frentistas em locais em que possam ser utilizados durante as pausas que os trabalhos permitirem? **Sim () Não ()**
11. Antes da realização de suas atividades diárias vocês praticam algum exercício de alongamento? **Sim () Não ()**
12. A empresa promove ou estimula algum tipo de atividade física? **Sim () Não ()**
13. Você falta ao trabalho com freqüência? **Sim () Não ()** Quais motivos?
14. A empresa oferece assistência médica aos funcionários? **Sim () Não ()**

A empresa paga adicional?
 insalubridade
 periculosidade,
 noturno