

## **ANALISE ERGONÔMICA DO TRABALHO – AET: ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE CALLCENTER EM TERESINA-PI**

SILVA, Eliseu<sup>1</sup>; SOUSA, Linardy<sup>2</sup>; OLIVEIRA, Francisca<sup>3</sup>

### **RESUMO**

A inserção da ergonomia procede-se para melhoria na interação entre o trabalhador e trabalho pelo qual é possível identificar necessidades de alterações para o alcance de resultados que possam estabelecer ou até mesmo restabelecer o equilíbrio geral do corpo (mente, físico e espírito), a fim de eliminar hábitos por muitas vezes despercebidos pelos colaboradores e tão somente percebidos nos efeitos indesejáveis da postura corporal e na saúde como um todo. Também conhecida como a “Engenharia dos Fatores Humanos”, a ergonomia visa à aplicação de técnicas que adaptem o homem ao ambiente de trabalho, como já dito, visando à saúde do trabalhador e conseqüentemente maior produtividade da empresa. As práticas ergonômicas cooperam também para a redução do cansaço, vendo que se tornam eficientes as práticas, pois habilitam e evitam lesões ao trabalhador. O presente estudo tem como objetivo analisar a atividade do trabalho humano em um ambiente de Callcenter, ambiente este que, no processo de produção depende do maquinário humano como peça desenvolvedora de resultado econômico através do serviço prestado por estes colaboradores em seus postos de trabalho. Nesse contexto procurou-se, averiguar a aplicação dos recursos instituídos na ergonomia dentro da interação entre o homem e os elementos do ambiente de callcenter, sendo comumente aplicado para o entendimento da relação do Engenheiro de Produção quanto a sua competência para garantir a produtividade e o conforto profissional dos envolvidos nas atividades de Callcenter, em Teresina (PI), ao mesmo tempo em que promove melhores condições de segurança e bem-estar. O Callcenter tem uma interface direta com a área operacional e a área comercial pela própria natureza do trabalho, pois todos os serviços solicitados pelos clientes à central são efetuados por um destes setores. Observou-se que a atividade era caracterizada por uma sobrecarga muscular devido ao excesso de transcrições manuais, ao volume de dados digitados, às posturas desconfortáveis originadas pelas inadequações do posto de trabalho, à organização do trabalho (ritmo, pausas, jornada, hierarquia, falta de comunicação entre áreas de interface), gerando adoecimentos manifestados em sua maioria pelo estresse e pelas Lesões por Esforços Repetitivos/Doenças Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho (LER/DORT). Durante as observações pôde-se verificar a insatisfação dos operadores de telemarketing quanto ao funcionamento dos serviços, tanto operacionais quanto comerciais, cuja ineficiência comprometia os resultados do trabalho do atendimento. Os resultados encontrados foram apresentados a empresa de callcenter, para que esta possa ter além das abordagens já praticadas em ergonomia também possa perceber o nível de contento e/ou descontento dos colaboradores para alcançar maior rendimento laborativo, assim como o grau de satisfação e motivação dos mesmos para trabalhar em um ambiente ergonômico.

**Palavras-Chave:** Callcenter, Ergonomia, Engenheiro de produção.

<sup>1</sup>UNIFSA-oliversil86@gmail.com

<sup>2</sup>UNIP-linardy\_moura@hotmail.com

<sup>3</sup>IFPI-francisca.mat@hotmail.com