



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E NATURAIS - CCEN
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS NATURAIS, MATEMÁTICA E
ESTATÍSTICA
CURSO DE INTERDISCIPLINAR EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA

ROGEANY FONSECA ALVES

CONDIÇÕES ERGONÔMICAS DO TRABALHO NO CONTEXTO DA PANDEMIA DA
COVID-19: ESTUDO DE CASO COM TRABALHADORES DE UM NÚCLEO DA
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

MOSSORÓ/RN

2022

ROGEANY FONSECA ALVES

**CONDIÇÕES ERGONÔMICAS DO TRABALHO NO CONTEXTO DA PANDEMIA DA
COVID-19: ESTUDO DE CASO COM TRABALHADORES DE UM NÚCLEO DA
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**

Trabalho de conclusão de curso de graduação em interdisciplinar em Ciência e Tecnologia, apresentado ao Departamento de Ciências Naturais, Matemática e Estatística do Centro de Ciências Exatas e Naturais da Universidade Federal Rural do Semi-Árido, como requisito para obtenção do título de Ciência e Tecnologia.

Orientadora: Prof^a D.Sc. Fabrícia Nascimento de Oliveira.

MOSSORÓ/RN

2022

© Todos os direitos estão reservados a Universidade Federal Rural do Semi-Árido. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do (a) autor (a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei nº 9.279/1996 e Direitos Autorais: Lei nº 9.610/1998. O conteúdo desta obra tomar-se-á de domínio público após a data de defesa e homologação da sua respectiva ata. A mesma poderá servir de base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu (a) respectivo (a) autor (a) sejam devidamente citados e mencionados os seus créditos bibliográficos.

A474c Alves, Rogeany Fonseca.

Condições ergonômicas do trabalho no contexto da pandemia da COVID-19: Estudo de caso com os trabalhadores de um núcleo da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte / Rogeany Fonseca Alves. - 2022.
82 f. : il.

Orientadora: Fabrícia Nascimento Oliveira.
Monografia (graduação) - Universidade Federal Rural do Semi-árido, Curso de Ciência e Tecnologia, 2022.

1. Saúde mental. 2. Home office. 3. COVID-19.
4. Relacionamento interpessoal. I. Oliveira, Fabrícia Nascimento, orient. II. Título.

Ficha catalográfica elaborada por sistema gerador automático em conformidade com AACR2 e os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Biblioteca Campus Mossoró / Setor de Informação e Referência

Bibliotecária: Keina Cristina Santos Sousa e Silva

CRB: 15/120

O serviço de Geração Automática de Ficha Catalográfica para Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC's) foi desenvolvido pelo Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação da Universidade de São Paulo (USP) e gentilmente cedido para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (SISBI-UFERSA), sendo customizado pela Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUTIC) sob orientação dos bibliotecários da instituição para ser adaptado às necessidades dos alunos dos Cursos de Graduação e Programas de Pós-Graduação da Universidade.

ROGEANY FONSECA ALVES

**CONDIÇÕES ERGONÔMICAS DO TRABALHO NO CONTEXTO DA PANDEMIA DA
COVID-19: ESTUDO DE CASO COM TRABALHADORES DE UM NÚCLEO DA
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**

Trabalho de conclusão de curso de graduação em interdisciplinar em Ciência e Tecnologia, apresentado ao Departamento de Ciências Naturais, Matemática e Estatística do Centro de Ciências Exatas e Naturais da Universidade Federal Rural do Semi-Árido, como requisito para obtenção do título de Ciência e Tecnologia.

Orientadora: Prof^a D.Sc. Fabrícia Nascimento de Oliveira.

APROVADA EM: 21 / 11 / 2022.

BANCA EXAMINADORA

Profª D. Sc. Fabrícia Nascimento de Oliveira (Orientadora) – UFRSA

Prof. D. Sc. André Duarte Lucena (Primeiro membro) – UFRSA

Esp. Fernanda Greyce de Sousa Fernandes (Segundo membro) – EXTERNO

Dedico o presente trabalho a minha mãe, Rosineide Fonseca Alves, por todos os esforços, dedicação, apoio e carinho, minha maior fonte de admiração.

Dedico ao meu irmão, Rany Fábio Fonseca Alves, por todas as conversas, todo o carinho e o apoio que veio no momento que eu mais precisava.

Dedico a minha companheira, Monaliza Nunes de Carvalho Trigueiro, que sempre me apoiou e foi uma das maiores influências positivas que obtive no decorrer desses anos, me deu o suporte emocional e seguro nos momentos de angústia e insegurança.

Dedico a minha cunhada, Camila de Souza Alves, pelos momentos de risos, brincadeiras e apoio emocional quando foi necessário.

Dedico ao meu padraсто, Ricardo Ciro Serafim Benjamim, por todos os momentos de ensinamentos, de incentivo e de conversas aleatórias onde sempre me arrancaram boas gargalhadas.

Dedico também a minha cadelinha, Darah, que nas noites e madrugadas foi minha companhia enquanto escrevia este trabalho.

AGRADECIMENTOS

A minha mãe, meu irmão, minha companheira, minha cunhada. Que me incentivaram nos momentos difíceis e me deram todo o suporte necessário.

A minha orientadora, profa. Dra. Fabrícia Nascimento de Oliveira, pelos ensinamentos, correções, dedicação e incentivo, que me permitiram dar o meu máximo no desenvolvimento deste trabalho.

A Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, pelo importante papel social desenvolvido na garantia do direito dos menos favorecidos.

Aos defensores públicos, colaboradores e estagiários do núcleo estudado, por toda a disponibilidade e suporte, cuja a importância para a realização desta pesquisa é imensurável.

A todos que participaram, direta ou indiretamente do desenvolvimento desta pesquisa, enriquecendo meu aprendizado.

RESUMO

Devido à pandemia da COVID-19, diversas empresas tiveram que aderir ao trabalho *home office*. Dessa forma, surgiu a preocupação com a ergonomia haja vista que essa modalidade de trabalho não era uma realidade do dia a dia de muitas empresas. A ergonomia visa adaptar o ambiente laboral para preservar a saúde e bem-estar do colaborador. Assim, os principais desafios do *home office* estão relacionados às instalações residenciais que não estão adaptadas para receber uma rotina de trabalho. Logo, a presente pesquisa buscou avaliar as condições ergonômicas do trabalho presencial e *home office* dos colaboradores de um dos núcleos da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, verificando os aspectos físicos e mentais que afetaram os trabalhadores no contexto da pandemia da COVID-19. Essa pesquisa classifica-se como qualitativa, quantitativa, aplicada, exploratória e estudo de caso, realizada através da aplicação de formulários, sendo um voltado ao trabalho em *home office* e outro voltado ao trabalho presencial. Foram entrevistados um total de 15 trabalhadores de um núcleo da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte. Os resultados mostram que os colaboradores sentem alguma dor/desconforto de forma frequente ou moderada nos braços (*home office*: 23,7% e presencial: 20,0%), pulsos e mãos (*home office*: 40,0% e presencial: 53,3%), pés e pernas (*home office*: 33,4% e presencial: 40,0%), costas (*home office*: 86,7% e presencial: 80,0%), pescoço (*home office*: 46,7% e presencial: 40,0%) e corpo inteiro (*home office*: 73,3% e presencial: 60,0%). No aspecto saúde mental, 53,3% dos colaboradores destacaram que o trabalho *home office* é repetitivo, contra 46,7% do trabalho presencial. A alta responsabilidade exigida no cargo que o colaborador ocupa foi mais sentida no trabalho presencial (93,3%) em relação ao trabalho *home office* (86,7%). Os entrevistados relataram sentir as vezes frustração na execução das atividades realizadas em *home office* e presencial, sendo apontado por 60,0% e 46,7% dos colaboradores, respectivamente. Os entrevistados também relataram sentir nervosismo e estresse com frequência no trabalho *home office* (46,7%; 53,3%) e presencial (33,3%; 26,7%) respectivamente. Conclui-se que a saúde mental dos colaboradores está diretamente ligada a demanda de trabalho, relacionamento interpessoal entre colegas e superiores, número de colaboradores por setor, cobranças na quantidade de atendimentos diários, por outro lado, a saúde física está ligada à mobília, reeducação dos colaboradores com relação a postura física adotada, ruídos, temperatura e iluminação do ambiente. Mesmo com os ajustes necessários, o trabalho presencial torna-se mais adequado ergonomicamente se comparado ao trabalho *home office* durante a pandemia da COVID-19.

Palavras-chaves: Saúde mental. *Home office*. COVID-19. Relacionamento interpessoal.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Sexo dos entrevistados.....	30
Figura 2 – Função dos entrevistados.....	31
Figura 3 – Vínculo empregatício dos entrevistados.....	31
Figura 4 – Tempo dos entrevistados na função.....	32
Figura 5 – Nível de escolaridade dos entrevistados.....	33
Figura 6 – Tempo de trabalho em <i>home office</i> e retorno ao trabalho presencial dos entrevistados.....	34
Figura 7 – Temperatura no ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	36
Figura 8 – Tipo de iluminação no ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	37
Figura 9 – Iluminação no ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	37
Figura 10 – Ruído no ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	38
Figura 11 – Postura adotada no ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	39
Figura 12 – Condição da mesa no ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	40
Figura 13 – Condição do assento no ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados....	41
Figura 14 – Disposição do espaço no ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados...	42
Figura 15 – Equipamentos utilizados no ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	42
Figura 16 – Qualidade dos equipamentos no ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	43
Figura 17 – Quantidade de colaboradores para realização das atividades no ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	44
Figura 18 – Pausas no ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	45
Figura 19 – Tempo de pausas no ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	45
Figura 20 – Relacionamento com colegas no ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	46
Figura 21 – Autoavaliação do relacionamento dos colegas no ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	47
Figura 22 – Relacionamento com superiores no ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	47
Figura 23 – Ritmo de trabalho no ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	48
Figura 24 – Dor/desconforto em alguma região do corpo dos entrevistados.....	49
Figura 25 – Esforço físico em ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	51
Figura 26 – Esforço mental em ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	53
Figura 27 – Trabalho repetitivo em ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	53
Figura 28 – Trabalho monótono em ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	54
Figura 29 – Exigência de responsabilidade em ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	55
Figura 30 – Autonomia dos entrevistados em ambiente <i>home office</i> e presencial.....	56
Figura 31 – Gosta de trabalhar em ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	56
Figura 32 – Autoavaliação no desempenho das tarefas em ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	57
Figura 33 – Frustração no desempenho das tarefas em ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	58
Figura 34 – Nervosismo no desempenho das tarefas em ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	59

Figura 35 – Estresse no desempenho das tarefas em ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	59
Figura 36 – Aborrecimento no desempenho das tarefas em ambiente <i>home office</i> e presencial dos entrevistados.....	60
Figura 37 – Cansaço mental no desempenho das tarefas em ambiente <i>home office</i> dos entrevistados.....	61
Figura 38 – Cansaço mental no desempenho das tarefas em ambiente presencial dos entrevistados.....	62

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABP – Associação Brasileira de Psiquiatria
CGK – *Center for Generational Kinetick*
COVID-19 – Coronavírus Sars-Cov-2
DORT – Doenças Osteomusculares Relacionadas as Trabalho
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social
ISMA – *International Stresse Management Association*
LER – Lesões por Esforço Repetitivo
NR-17 – Norma Regulamentadora nº 17
OMS – Organização Mundial de Saúde
OPAS – Organização Pan-Americana da Saúde
PNS – Pesquisa Nacional da Saúde
SBC – Sociedade Brasileira de Coluna

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 CARACTERIZAÇÃO DO TEMA DE PESQUISA	12
1.2 JUSTIFICATIVA, PROBLEMA E QUESTÃO DE PESQUISA.....	13
1.3 OBJETIVOS	14
1.3.1 Objetivo geral.....	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
2 REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1 ERGONOMIA.....	16
2.1.1 Benefícios da ergonomia	18
2.2 CONDIÇÕES DO AMBIENTE DE TRABALHO.....	19
2.2.1 Relacionamento saudável entre colaboradores e superiores	21
2.3 SAÚDE DO COLABORADOR.....	22
2.3.1 Saúde física.....	22
2.3.2 Saúde mental.....	23
3 METODOLOGIA DE PESQUISA	25
3.1 TIPO DE PESQUISA	25
3.2 LOCAL DO ESTUDO	26
3.3 COLETA DE DADOS	28
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	30
4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES	30
4.2 TRABALHO <i>HOME OFFICE</i> X TRABALHO PRESENCIAL.....	34
4.2.1 Informações sobre o ambiente de trabalho	34
4.2.2 Informações sobre a saúde física.....	48
4.2.3 Informações voltadas a saúde mental	52
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	64

REFERÊNCIAS	67
APÊNDICE A – FORMULÁRIO VOLTADO PARA O TRABALHO <i>HOME OFFICE</i>.....	73
APÊNDICE B – FORMULÁRIO VOLTADO PARA O TRABALHO PRESENCIAL..	79

1 INTRODUÇÃO

1.1 CARACTERIZAÇÃO DO TEMA DE PESQUISA

A Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte é uma instituição destinada a função social de dispor serviços jurídicos de orientação, assistência judicial e extrajudicial, integrais e gratuitas, a todos os cidadãos que não possuam recursos ou que comprovem sua vulnerabilidade financeira para a contratação de serviços advocatícios. Foi criada pela Lei Complementar Estadual, nº 251, de 7 de julho de 2003 (DEFENSORIA PÚBLICA ESTADUAL DO RIO GRANDE DO NORTE, 2022).

Apesar de ser uma instituição estadual, não é vinculada ao governo e sua autonomia é prevista pela Constituição Federal sendo uma garantia para que os defensores públicos possam representar os direitos da população sem qualquer tipo de constrangimento. Internamente, cada defensor possui independência funcional para decidir livremente sob a ótica de sua convicção em cada caso que ele atua, mesmo sendo em desfavor da organização estatal (DEFENSORIA PÚBLICA ESTADUAL DO RIO GRANDE DO NORTE, 2022).

É importante registrar que atualmente existem 101 Defensores Públicos no Estado do Rio Grande do Norte em atuação, sendo que a administração superior da instituição é conduzida pelo Defensor Público-Geral. A instituição tem um plano de expansão e interiorização, criando núcleos por todo o estado (DEFENSORIA PÚBLICA ESTADUAL DO RIO GRANDE DO NORTE, 2022).

Durante a pandemia da COVID-19, que teve início em março de 2020, os defensores públicos assim como outros profissionais de diversos setores tiveram suas atividades presenciais suspensas, e precisaram realizá-las no ambiente de suas casas em *home office*, surgindo assim um risco ergonômico físico e mental, já que no ambiente de suas residências nem sempre existe local ergonomicamente apropriado para a realização de suas atividades (REDATOR PONTOTEL, 2021).

A ergonomia no ambiente de trabalho gera vários benefícios para o colaborador, pois o mobiliário, equipamentos, *layout*, e outros aspectos são pensados e executados para otimizar o conforto do trabalhador, diferente do ambiente de trabalho *home office*, onde nem sempre se constata as adaptações e preocupações ergonômicas. A falta de adequação ergonômica no ambiente *home office* pode causar as seguintes complicações: níveis de estresse elevados, dores no corpo, queda de produtividade, inseguranças, crises de ansiedade, depressão, aposentadoria precoce por invalidez. Tudo isso teve um fator de ampliação na pandemia da

COVID-19 que causou, dentre outras consequências, elevado nível de ansiedade e nervosismo nos colaboradores por precisar se adaptar ao trabalho *home office* e também pelo medo constante de se contaminar com o vírus (REDATOR PONTOTEL, 2021).

Na tentativa de proporcionar maior conforto para seus funcionários, algumas organizações adotaram medidas como o envio de cadeiras de escritório para as residências dos trabalhadores, implementação de programas de saúde e bem-estar, além de treinamentos e conscientização sobre ergonomia. Essa última funcionou em alguns casos mostrando dicas que podem melhorar a qualidade de vida desses trabalhadores em *home office*, tais como: manter-se na postura ereta, tomar cuidado com a repetição de movimentos, adequar a iluminação do ambiente, não passar dos limites, buscar um ritmo de trabalho saudável, tentar não exceder a carga horária diária, dentre outros (REDATOR PONTOTEL, 2021; TEODORO, 2020).

Já foram realizadas pesquisas avaliando a ergonomia do ambiente de trabalho e do trabalho em *home office* em outros setores durante a pandemia da COVID-19, tais como os estudos de Barbosa (2021), que avaliou a ergonomia e percepção de trabalhadores de telemarketing com relação aos modelos *home office* e presencial durante a pandemia da COVID-19. Também a pesquisa de Rodrigues, Montcho e Ferko (2021) que avaliou os impactos da pandemia pela COVID-19 na prestação de serviços da Justiça no Brasil, entre outros estudos. Porém, não foi encontrada nenhuma pesquisa sobre as atividades laborais dos defensores públicos em ambiente *home office*, abrindo uma lacuna e levando a autora a pesquisar sobre este assunto.

1.2 JUSTIFICATIVA, PROBLEMA E QUESTÃO DE PESQUISA

Durante a pandemia da COVID-19, empresas, órgãos públicos e escolas precisaram se adequar de maneira abrupta às novas condições de trabalho (QUADRADO; FERREIRA, 2021).

O motivo para adotar o trabalho em *home office*, se deu pela descoberta que se tratava de um vírus com alto índice de contágio, no qual as pessoas poderiam ser infectadas com gotículas de saliva que são liberadas ao falar, ao tocar superfícies e objetos de outras pessoas que estavam contaminadas. O vírus se espalha mais rápido em ambientes fechados, por esse motivo o uso de máscara, distanciamento social e vacinação foram amplamente adotados pelos governos para a não disseminação do vírus (Organização Pan-Americana da Saúde - OPAS, 2022).

Assim as empresas passaram a adotar as medidas recomendadas pelas autoridades de saúde, não só o distanciamento social, que não é uma medida eficaz de mitigação quando utilizada de forma isolada, mais também um conjunto de medidas contínuas tais como: vacinação, ventilação, máscaras e higienização das mãos (OLIVETO, 2021).

Após a publicação dos decretos governamentais, os trabalhadores dos grupos de risco foram afastados dos seus respectivos locais de trabalho, de imediato, passando a exercer suas atividades laborais em *home office*, bem como os trabalhadores dos locais que fecharam totalmente as suas portas. Nestes, os colaboradores/servidores públicos da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte passaram a cumprir suas jornadas de trabalho de forma totalmente remota.

Neste sentido, a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte é um órgão público, de atendimento diário à população, onde no início da pandemia da COVID-19 até meados de agosto de 2021, todos os colaboradores foram afastados do trabalho presencial e entraram em *home office*, ainda no mês de agosto de 2021, houve um retorno gradativo ao trabalho presencial.

Com isso viu-se a necessidade de estudar as condições ergonômicas dos trabalhadores do referido órgão, para verificar se as residências dos trabalhadores estavam adequadas para eles realizarem suas atividades laborais, como por exemplo, mobília adequada para uso de *notebook*, iluminação ideal, residência silenciosa (sem barulho causado por familiares/crianças ou obras pela vizinhança).

Logo, esse estudo busca responder o seguinte questionamento: quais as condições ergonômicas do trabalho presencial e *home office* dos colaboradores de um dos núcleos da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte no contexto da pandemia da COVID-19?

1.3 OBJETIVOS

Diante do exposto, o presente trabalho possui os seguintes objetivos:

1.3.1 Objetivo geral

O objetivo geral deste trabalho foi avaliar as condições ergonômicas do trabalho presencial e *home office* dos colaboradores de um dos núcleos da Defensoria Pública do

Estado do Rio Grande do Norte, verificando os aspectos físicos e mentais que afetaram os trabalhadores no contexto da pandemia da COVID-19.

1.3.2 Objetivos específicos

- Coletar informações sobre o ambiente de trabalho *home office* e presencial, tais como: ruído, temperatura, iluminação, mobília;
- Identificar os pontos que necessitam de melhorias;
- Sugerir possíveis aperfeiçoamentos sob o aspecto ergonômico com vista a minimizar o risco de lesões oriundas das condições físicas e mentais do posto de trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ERGONOMIA

O termo ergonomia vem do grego: “*ergon*” significa trabalho e “*nomos*” significa lei ou regra. Esse termo foi usado pela primeira vez pelo polonês Wojciech Jarstembowsky em 1857 (IIDA, 2016). A Ergonomia é um conglomerado de regras e procedimentos que está regularizada no Brasil pela NR-17, objetivando os cuidados com a saúde do profissional dentro e fora do ambiente de trabalho. Quando essas regras e procedimentos são bem aplicados, previnem desde desconfortos físicos a patologias mentais crônicas, buscando também determinar padrões de segurança, saúde e bem-estar entre o humano e o seu entorno seja nas tarefas laborais, esportes e/ou tarefas diárias (REBOREDO, 2006; BETA EDUCAÇÃO, 2017).

A necessidade de adaptar o meio ao ser humano sempre foi um objetivo desde os primeiros hominídeos. O aperfeiçoamento de armas de caça, materiais, moradias, máquinas e objetos, buscando conforto, eficiência e eficácia ao usá-los da melhor forma para que a atividade fosse desempenhada. Essa necessidade de aprimoramento vai de encontro a realização das tarefas do dia a dia de forma mais confortável, ou seja, ajustes nas tarefas laborais de forma eficiente se faz necessário, pois até no momento de descanso é importante as adaptações dos móveis para gerar um conforto maior e melhor (OLIVEIRA, 2021b; BLOG ATEC ORIGINAL DESIGN, 2022; IIDA, 2016).

Os principais tipos de ergonomia são: física, organizacional e cognitiva. A ergonomia física é a relação entre a anatomia fisiológica, biomecânica e antropometria do humano com as atividades físicas realizadas pelo mesmo. Envolve a postura física, manuseio de materiais, movimentos repetitivos e distúrbios musculoesqueléticos (OLIVEIRA, 2021b; IIDA, 2016).

A ergonomia organizacional engloba o clima organizacional, cultura, processos e políticas da empresa, instituições ou órgãos públicos. Os aspectos observados vão desde o trabalho em equipe, tempo de trabalho, gestão de qualidade, processos comunicativos a projetos participativos (OLIVEIRA, 2021b; IIDA, 2016).

A ergonomia cognitiva observa os processos mentais utilizados pelo colaborador na realização de suas funções, tomadas de decisão, confiabilidade humana, estresse, carga mental, interação homem-máquina, entre outros pontos analisados (IIDA, 2016).

Quanto a contribuição da ergonomia essa pode ser ergonomia de concepção, correção, arranjo físico, conscientização e de necessidades especiais. A ergonomia de concepção ocorre quando a contribuição ergonômica se faz durante o projeto do produto, da máquina, do sistema ou do ambiente. Para Rosciano (1999), a adaptabilidade ergonômica do ambiente refere-se ao esforço em responder além das necessidades físicas, as necessidades cognitivas e psíquicas das pessoas que vivenciam os espaços e dispensam ali a maior parte do tempo de suas vidas.

A ergonomia de correção tem como objetivo modificar ou adaptar quando necessário, elementos pontuais tais como ruído, iluminação, temperatura, dimensões e posicionamento de móveis e equipamentos (BLOG ATEC ORIGINAL DESIGN, 2022; IIDA, 2016).

O âmbito da ergonomia de necessidade específicas é voltada a adaptação de empresas, instituições e órgãos públicos às pessoas com necessidades especiais. As adaptações devem ocorrer segundo McCampbell (2000) a partir de uma revisão arquitetônica na empresa, dando-se particular atenção aos *layouts* dos locais de trabalho. Pastore (2000) destaca que um conjunto de medidas se faz necessárias para as limitações de portadores de necessidades especiais, como: modificações na iluminação, na disposição de móveis e equipamentos (*layout* do ambiente de trabalho), mudança na sinalização do local.

Para implementar os conceitos de ergonomia e adaptar o trabalho ao homem são necessárias análises no ambiente laboral. O trabalho abrange atividades executadas com máquinas e equipamentos, utilizados para transformar os materiais, mas também toda a situação em que ocorre o relacionamento entre o homem e uma atividade produtiva. Isso envolve o ambiente físico e os aspectos organizacionais. A ergonomia inicia-se com o estudo das características do trabalhador, para que posteriormente isso possa projetar o ambiente do posto de trabalho (OLIVEIRA, 2021b).

No que se refere ao aparato normativo, a NR-17 é uma norma regulamentadora que aborda a ergonomia no ambiente de trabalho. Essa norma visa estabelecer as diretrizes e os requisitos de adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente no trabalho (BRASIL, 2021).

Aborda também, a NR-17, as questões ligadas às estações de trabalho, máquinas e equipamentos utilizados, condições da função desempenhada e prevenção de possíveis problemas de saúde. Caso essa norma não seja cumprida pela empresa ou órgão público que

possua trabalhadores regidos pela CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas) poderá primeiramente acarretar em notificação, para que sejam corrigidas as irregularidades. Caso não cumpra com o prazo determinado, receberá multa e caso persista as irregularidades responderá judicialmente (BRASIL, 2021).

2.1.1 Benefícios da ergonomia

O objetivo da ergonomia é a melhoria da saúde, qualidade de vida, conforto e segurança do colaborador. Esse objetivo é atingido quando se faz uma análise geral do ambiente de trabalho, observando aspectos como a disposição de equipamentos, de móveis, postura física dos colaboradores, movimentos corporais realizados pelos trabalhadores no momento de suas atividades laborais, fatores físicos do ambiente, iluminação e ruído (OLIVEIRA, 2021b; IIDA, 2016).

A partir dessa análise, averigua-se a necessidade de intervenções para a correção de problemas. Assim é possível verificar, corrigir ou até extinguir problemas ergonômicos físicos e mentais que atingem os colaboradores, a empresa, instituição e órgão público (CERATTO, 2017).

Neste século que estamos vivendo onde o equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal é de extrema necessidade, a aplicação da ergonomia tem uma importância maior. Quando ocorre da maneira correta a aplicação dos princípios, regras, objetivos e procedimentos da ergonomia traz benefícios que abrange desde o trabalhador até o ambiente de trabalho no todo (CERATTO, 2017).

Promovendo as condições adequadas, o trabalhador encontra maior facilidade para executar suas atividades, sentem maior conforto, maior confiabilidade e maior concentração, assim atingindo o seu potencial em seus afazeres. Um clima organizacional saudável, resulta na redução da ansiedade e do estresse, o que acaba refletindo na relação com os colegas de trabalho e superiores, assim o ambiente de trabalho se torna mais satisfatório (OLIVEIRA, 2021b; CERATTO, 2017).

Com o ambiente adaptado às suas necessidades, o colaborador não precisa fazer esforço além do necessário na realização de suas tarefas, não colocando sua integridade física e mental em risco. Ao minimizar o estresse, ansiedade, os riscos de doenças ocupacionais, o trabalhador se sente mais seguro e confiante, influenciando uma maior pontualidade e frequência no trabalho (CERATTO, 2017).

A ergonomia gera bastante benefícios para a saúde e segurança dos trabalhadores, porém sabe-se que as empresas implementam as melhorias no ambiente de trabalho porque existem normas regulamentadoras que trazem diretrizes para as empresas seguirem e atenderem o disposto legal, como exemplo temos a norma regulamentadora 17.

2.2 CONDIÇÕES DO AMBIENTE DE TRABALHO

A ergonomia tem como objetivo diminuir e/ou extinguir as causas de desconforto, dores, indisposição no ambiente de trabalho, estresse, ansiedade e irritação. Se preocupa com o físico e mental dos trabalhadores. Assim sendo, existem fatores a serem observados, estudados e melhorados quando necessário, são eles: temperatura, ruído, iluminação, mobiliário, equipamentos, disposição dos equipamentos utilizados, relacionamento sadio com colegas e superiores (PROLABORE, 2021; IIDA, 2016).

O item 17.8 da NR-17 trata sobre as funções de conforto no ambiente de trabalho. Nos locais de trabalho deve haver iluminação, natural ou artificial, geral ou suplementar, apropriada à natureza da atividade (BRASIL, 2021). A iluminação deve ser adequada para evitar ofuscamento, por exemplo, em tela de computador, reflexos e sombras. Assim, cada espaço exige uma iluminação apropriada para o ambiente específico que vai também de encontro a atividade desempenhada pelo colaborador (LABORE SAÚDE OCUPACIONAL, 2019; IIDA, 2016).

A empresa deve adotar medidas de controle de temperatura, de velocidade do ar e de umidade com a finalidade de proporcionar conforto térmico nas situações de trabalho (BRASIL, 2021). Ou seja, o controle de temperatura influencia diretamente no conforto ou desconforto do trabalhador, sendo assim, deve existir a opção para que o colaborador regule a temperatura de maneira mais apropriada (DENGGO, 2021).

A instituição deve também adotar medidas de controle de ruído nos ambientes internos com a finalidade de proporcionar conforto acústico no trabalho (BRASIL, 2021). O controle de ruído pode ser feito com a mudança de uma porta, com a extinção de uma janela, com um revestimento acústico nas paredes. O controle é necessário para que o trabalhador consiga uma melhor concentração em sua atividade, evitando também problemas auditivos, ocasionados por ruídos acima do nível suportado pelo ouvido humano (CERATTO, 2017).

O item 17.7 da NR-17 trata sobre trabalho com máquinas, equipamentos e ferramentas manuais. Os equipamentos devem ter condições de mobilidade suficientes para permitir o ajuste da tela do equipamento à iluminação do ambiente, proporcionar ângulos

corretos de visibilidade ao trabalhador (BRASIL, 2021). No caso de uso de computador de mesa todos os dispositivos (tela, mouse, teclado) devem estar dispostos na mesa ou gabinete de forma confortável a altura e distância dos olhos e membros do colaborador, evitando assim lesões na coluna vertebral, pulsos e mãos (IIDA, 2016).

Para tanto deve ser observado os equipamentos dos trabalhadores de forma individual, adaptando-os às características antropométricas de cada colaborador. Os equipamentos também devem estar em bom estado para utilização, com a funcionalidade devida para cada atividade laboral em específico, a qual seja necessário para os desenvolvimentos eficientes e eficazes, evitando atrasos desnecessários, perda de dados ou informações importantes (IIDA, 2017).

O item 17.6 da NR-17 trata sobre o mobiliário dos postos de trabalho. O conjunto do mobiliário do posto de trabalho deve apresentar regulagens em um ou mais de seus elementos que permitam adaptá-lo às características antropométricas que atendam aos trabalhadores envolvidos e à natureza do trabalho a ser desenvolvido (BRASIL, 2021).

O assento deve ter regulagem de altura para que o trabalhador altere de acordo com sua estatura mantendo as pernas e pés em posições confortáveis. A regulagem do encosto também é importante para a melhor adaptação da coluna vertebral e da lombar. Os braços do assento devem estar em regulagem confortável ao trabalhador, assim não tendo diferença de altura entre a mesa e os braços do assento, evitando lesões. A mesa deve ter espaço suficiente para haver uma disposição dos equipamentos e material utilizado, de forma que nada fique empilhado ou na frente uns dos outros atrapalhando o andamento das atividades (IIDA, 2016).

O ambiente físico ergonomicamente adaptado ao trabalhador proporciona satisfação ao colaborador, assim ele pode exercer suas funções de forma confortável e segura. Entretanto para a organização estar adequada e saudável para o colaborador entra em pauta outro ponto importante e indispensável, o bom relacionamento entre todos que fazem parte da organização. Assim existirá um ambiente saudável fisicamente e mentalmente, onde o colaborador terá o equilíbrio entre o bem-estar físico, emocional e mental, tornando um lugar agradável para trabalhar e o profissional se sente bem em desempenhar suas atribuições (OLIVEIRA, 2021b).

2.2.1 Relacionamento saudável entre colaboradores e superiores

O relacionamento interpessoal entre os colaboradores é um dos fatores de sucesso de uma organização. Nem sempre é fácil manter as relações no trabalho em harmonia, visto que os ambientes contam com diferentes tipos de trabalhadores, que possuem personalidades e características individuais (OLIVEIRA, 2021b; POSSAS, 2022).

Um bom clima organizacional, influencia em diversos aspectos da organização e dos profissionais, tendo relação direta no trabalho em equipe e individual, pois para atingir bons resultados, os colaboradores precisam estar motivados e felizes com a função que desempenha (OLIVEIRA, 2021b; CATHO COMUNICAÇÕES, 2022).

É essencial a boa relação com colaboradores de todos os setores e níveis hierárquicos de uma organização, lembrando sempre que essa relação e comunicação precisa ser bidirecional. Resultados de pesquisas realizadas pela *Ultimate Software* e *Center for Generational Kinetics (CGK)*, apontam que 80% dos profissionais dizem que poderiam realizar seu trabalho sem seus gerentes. Esse índice indica que grande parte das organizações são dirigidas por gestores que não são considerados bons líderes (POSSAS, 2022; CATHO COMUNICAÇÕES, 2022).

Fica claro a importância de manter um bom relacionamento com todos que fazem parte da organização, visto que são essenciais para o sucesso do conjunto de colaboradores da empresa. Trabalhar com pessoas que tornam a rotina das organizações mais agradável é sempre positivo. Como grande parte dos profissionais passam de oito a dez horas dentro das empresas, nada mais adequado do que prezar o bom relacionamento, tornando este período mais tranquilo e fácil para lidar com desgastes diários do trabalho (POSSAS, 2022; OLIVEIRA, 2021b).

Quando se fala em ambiente de trabalho saudável, remete-se à alguns pontos que são essenciais, como: respeito mútuo, deixar os julgamentos de lado, escutar o que todos falam, ir além do seu setor, não se envolver em fofocas, tomar cuidado com a liberdade dada e recebida, não acreditar que ninguém é melhor ou pior que você (OLIVEIRA, 2021b; CATHO COMUNICAÇÕES, 2022).

Para haver uma boa comunicação e relação entre os colaboradores e superiores é preciso que exista respeito e empatia, com isso o ambiente de trabalho se torna mais saudável mentalmente. Como a saúde mental está ligada diretamente à saúde física, os colaboradores

da organização estarão mais saudáveis mentalmente e fisicamente gerando melhorias na qualidade de vida (CALDAS, 2021; OLIVEIRA, 2021b; POSSAS, 2022).

2.3 SAÚDE DO COLABORADOR

2.3.1 Saúde física

A fim de obter o melhor desempenho humano na realização de suas tarefas, a ergonomia se preocupa com a realização de estudos antropométricos, que consistem em analisar as medidas do corpo humano e verificar se os equipamentos e mobílias estão adaptados às medidas antropométricas do trabalhador (OLIVEIRA, 2021a).

Entre os principais problemas relatados pelos profissionais estão as lesões por esforço repetitivo (LER) e as doenças osteomusculares relacionadas ao trabalho (DORT). Segundo a Pesquisa Nacional da Saúde (PNS), realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2013 cerca de 3,5 milhões de pessoas foram atingidas por LER/DORT, sendo as doenças que há décadas se encontram entre as mais frequentes nas estatísticas da Previdência Social (PROLABORE, 2021).

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), oito a cada dez pessoas terão problemas na coluna. A Previdência Social informou que 90% dos afastamentos de colaboradores têm como causa as DORT ou sofrimento mental (CALVET, 2020).

Esses números mostram a importância da atenção à saúde física dos colaboradores. Para evitar que esses distúrbios osteomusculares surjam no ambiente laboral e atrapalhem o dia a dia dos profissionais é necessária atenção em alguns aspectos como: postura física, forma como materiais e equipamentos são manuseados, se há a presença de movimentos repetitivos, layout do posto de trabalho, pausas adequadas para alongamento do corpo, pausas para utilização do banheiro. Caso a organização e seus colaboradores não deem atenção aos aspectos citados, o colaborador poderá desenvolver algumas doenças. As doenças ligadas a má postura física da coluna são hérnias de disco, escoliose, entre outras e as ligadas a movimentos repetitivos são DORT/LER (PROLABORE, 2021).

A qualidade dos equipamentos, mobiliário, o trabalho repetitivo, a disposição dos equipamentos, a temperatura, ruído além do suportado pelo ouvido humano poderá ocasionar em dor de cabeça frequente, olhos ardendo, fadiga, fraqueza, problemas na coluna, LER/DORT, doenças ligadas ao aparelho digestivo e ao aparelho excretor (PROLABORE, 2021; CALVET, 2020; CERATTO, 2017).

Sendo assim, pequenas pausas durante a jornada de trabalho diminuem as chances de várias doenças se desenvolverem, minimizando a ausência e/ou afastamento dos funcionários. Com a saúde em dia, os colaboradores se sentirão mais produtivos, com mais disposição para suas atividades laborais. Quando as organizações investem na saúde do profissional, demonstra preocupação com sua saúde e qualidade de vida, os trabalhadores se sentem mais valorizados e felizes em seu local de trabalho (HEALTH&CARE, 2019).

2.3.2 Saúde mental

Quando existe no ambiente de trabalho cobrança excessiva, ausência de abertura para diálogo, alta carga de trabalho, alto nível de responsabilidade, monotonia, esforço mental excessivo, o colaborador fica mentalmente vulnerável. Essa vulnerabilidade mental afeta alguns processos como: raciocínio, resposta motora, percepção e memória (OLIVEIRA, 2021b).

Segundo uma pesquisa da *International Stress Management Association (ISMA)*, o Brasil é o segundo país do mundo com maior nível de estresse no trabalho, cerca de 70%, perdendo apenas para o Japão. De cada dez pessoas ativas, pelo menos três são acometidas pela chamada síndrome de *Burnout*, esgotamento mental intenso originado por pressões no ambiente profissional (PROLABORE, 2021).

As doenças psicossociais geralmente são desencadeadas em ansiedade e depressão, mas patologias cardíacas e transtornos alimentares também são muito frequentes devido ao alto nível de estresse que os funcionários são expostos. Outro fator relevante é a quantidade insuficiente de colaboradores e o grande volume de trabalho, levando à exaustão mental, o que afeta diretamente a produtividade, erros frequentes, falta de concentração e nervosismo exacerbado (REDATOR PONTOTEL, 2021).

Algumas formas de prevenir os colaboradores dessas doenças são: melhora na gestão, redução de demanda, diminuição de cobrança excessiva, atenção à jornada de trabalho, pausas para descanso mental e aumento na quantidade de colaboradores (PROLABORE, 2021).

Segundo o estudo “*Linking Workplace Best Practices and Organizational Financial Performance*” publicado no *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, as organizações que investem na saúde dos colaboradores conseguem ser até 235% mais eficiente (CALVET, 2020). Nota-se que a saúde mental impacta diretamente a saúde física e

quando o colaborador observa que a empresa ou órgão público se preocupa com sua saúde, bem-estar e segurança, ele se sente mais confortável para realizar suas funções com mais empenho (OLIVEIRA, 2021b).

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

Para se atingir os objetivos apresentados neste trabalho, a metodologia empregada foi um estudo de caso realizado em um dos núcleos da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte.

3.1 TIPO DE PESQUISA

Esta pesquisa classifica-se como: qualitativa e quantitativa, de natureza aplicada, com procedimento de estudo de caso e propósitos exploratório e descritivo.

A pesquisa quantitativa é uma explanação das causas, por meio de medidas objetivas, testando hipóteses, utilizando-se basicamente da estatística. A pesquisa qualitativa é a compreensão, com a interpretação do fenômeno (GONSALVES, 2011). A pesquisa mista é a integração sistemática dos métodos quantitativo e qualitativo em um só estudo, cuja finalidade é obter uma “fotografia” mais completa do fenômeno (CHEN, 2006; JOHNSON et al., 2006). Assim a presente pesquisa possui uma perspectiva mais ampla do local de estudo, permitindo que os dados sejam mais explorados e aproveitados, possibilitando um maior êxito na apresentação dos resultados.

A pesquisa aplicada é dedicada à geração de conhecimento para solução de problemas específicos, é dirigida à busca da verdade para determinada aplicação prática em situação particular. Pode ser chamada também de proposição de planos, pois busca apresentar soluções para determinadas questões organizacionais (NASCIMENTO; SOUSA, 2015). A presente pesquisa busca soluções para os problemas apresentados neste estudo, gerando propostas de soluções para serem aplicadas diante dos resultados encontrados.

A pesquisa exploratória examina um tema ou um problema pouco estudado, sobre o qual temos muitas dúvidas ou que não foi abordado antes (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013). A pesquisa exploratória é aquela que se caracteriza pelo desenvolvimento e esclarecimento de ideias, com objetivo de oferecer uma visão panorâmica, uma primeira aproximação a um determinado fenômeno que é pouco explorado (GONSALVES, 2011). O presente estudo é exploratório pois não foi encontrada nenhuma pesquisa anterior que retrate a ergonomia em home office dos defensores públicos do Rio Grande do Norte.

A pesquisa descritiva busca especificar as propriedades, as características e os perfis de pessoas, grupos, comunidades, processos, objetos ou qualquer outro fenômeno que se submeta a uma análise. São para mostrar com precisão os ângulos ou dimensões de um

fenômeno, acontecimento, comunidade, contexto ou situação (SAMPIERI, 2013). A pesquisa descritiva objetiva descrever as características de um objeto de estudo. Nesse caso, a pesquisa não está interessada no porquê, nas fontes do fenômeno, preocupa-se em apresentar suas características (GONSALVES, 2011). Esta pesquisa também tem propósito descritivo, pois busca descrever, caracterizar e analisar o objeto de estudo, procurando expor o fenômeno com o máximo de precisão possível.

O estudo de caso é o tipo de pesquisa que privilegia um caso particular, uma unidade específica, considerada suficiente para análise de um fenômeno. É importante destacar que ao realizar um exame minucioso de uma experiência, objetiva colaborar na tomada de decisões sobre o problema estudado, indicando as possibilidades para sua modificação (GONSALVES, 2011). Esta pesquisa tem como procedimento o estudo de caso, pois examina uma unidade da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, onde serão encontradas algumas situações e será necessário a indicação de soluções e/ou modificações no ambiente físico, ambiente interpessoal e/ou correção individual.

3.2 LOCAL DO ESTUDO

Esta pesquisa foi realizada em um dos núcleos da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, sendo que atualmente existem 40 núcleos espalhados pelo estado. O principal órgão para tomada de decisões interna é o Conselho Superior da Defensoria Pública, formado pelos seguintes membros: defensor(a) geral, subdefensor(a) geral, corregedor(a) geral, e por três membros eleitos, por votação dos integrantes da carreira em atividade, representantes dos defensores públicos.

A Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte conta com um defensor(a) geral, um subdefensor(a) geral, um corregedor(a) geral, 101 defensores públicos lotados nos 40 núcleos e ainda conta com 102 estagiários (de graduação), 102 residentes (de pós-graduação), assistentes sociais, servidores públicos cedidos do estado e/ou município, vigilantes, motoristas e assistentes de serviços gerais. Para ser defensor público é necessário ser bacharel em direito e ser aprovado em concurso público; para ser estagiário é necessário está cursando graduação em direito e ser aprovado em teste seletivo; para ser residente é necessário já ser bacharel em direito e estar cursando uma pós-graduação na área e ser aprovado em teste seletivo; os demais colaboradores são terceirizados.

Porém, no núcleo onde foi realizada a pesquisa contava com 41 funcionários sendo: 9 defensores públicos, 9 estagiários (de graduação), 9 residentes (de pós-graduação), 2 estagiários (de graduação) do primeiro atendimento, 1 residente (de pós-graduação) do primeiro atendimento, 3 assistentes sociais, 2 servidoras cedidas, 1 recepcionista, 1 motorista, 2 assistentes de serviços gerais e 2 vigilantes. Os estagiários e residentes do primeiro atendimento fazem o primeiro contato com o assistido / população que busca o atendimento jurídico na defensoria. Já os demais estagiários e residentes trabalham diretamente com os defensores públicos dando suporte às atividades laborais, como por exemplo, na produção de peças jurídicas.

Desses 41 funcionários estavam aptos a participar do presente estudo apenas 18 colaboradores. O critério de escolha da amostra analisada levou em consideração apenas os funcionários que trabalham diretamente com o atendimento ao público voltado a assuntos jurídicos, são eles: assistentes sociais, estagiários do primeiro atendimento, recepcionista, servidoras cedidas e defensores. Os demais não trabalham diretamente com atendimento ao público, tais como: motorista, estagiários e residentes dos defensores, vigilantes e assistentes de serviços gerais. Dos trabalhadores que estavam aptos a participarem deste estudo apenas 15 de fato participaram porque durante a coleta de dados uma servidora cedida estava afastada por licença médica, um residente do primeiro atendimento estava afastado por atestado médico e uma defensora estava afastada das atividades por licença médica.

Dos 15 participantes dessa pesquisa, 8 eram defensores, 2 estagiários de primeiro atendimento, 3 assistentes sociais, 1 servidora cedida e 1 recepcionista. A recepcionista faz a triagem dos atendimentos, ou seja, o assistido/população informa o que busca de atendimento e é encaminhado para o setor desejado.

Os estagiários de primeiro atendimento fazem a orientação jurídica ao assistido/população, informando quais os documentos são necessários para a ação judicial que o mesmo busca a solução, realiza o agendamento para a entrega dos documentos e tira dúvidas jurídicas. As assistentes sociais e a servidora cedida fazem o atendimento do assistido/população, coletando as informações pessoais do mesmo, os documentos necessários para o ajuizamento da ação e o relato dos fatos importantes para o processo judicial. O(A) defensor(a) atua na defesa dos interesses e necessidades do assistido/população prestando-lhes assistência jurídica até mesmo quando a parte contrária é o próprio Estado e quando necessário faz o atendimento direto ao assistido/população.

3.3 COLETA DE DADOS

Inicialmente entrou-se em contato por e-mail com a Defensoria Geral, no qual o defensor geral é responsável, enviando uma solicitação de autorização do estudo. Após a autorização iniciou-se a elaboração de dois formulários para coleta de dados. A coleta de dados ocorreu no mês de maio de 2022.

Os formulários utilizados para a coleta de dados foram baseados nas pesquisas de Bernardino, Tedeschi e Silva (2018) e Bernardino e Tedeschi (2015) com algumas alterações. Antes das perguntas dos formulários consta um termo de consentimento livre e esclarecido, explicitando o objetivo da pesquisa, a ausência de dano e a garantia de omissão dos nomes dos participantes, sendo necessário que no final o participante assinalasse informando se concordava ou não em participar do estudo de forma livre, espontânea e esclarecida.

O primeiro formulário (APÊNDICE A) foi voltado para o trabalho *home office* e ficou dividido em 4 blocos compondo no total 47 questões. O primeiro bloco tratava das informações sócio demográficas, onde contemplava questões sobre sexo, função exercida, vínculo empregatício, tempo que exerce a função e grau de escolaridade. O segundo bloco abordava informações sobre o ambiente de trabalho *home office*, como: temperatura, iluminação, ruído, postura física, condição da mesa, condição do assento, disposição do espaço, quais equipamentos foram utilizados, quantidade de colaboradores, estabelecimento de pausas, relacionamento com colegas e ritmo de trabalho. O terceiro bloco tratava de informações voltadas à saúde física, questões sobre dor e/ou desconforto nos braços, pulsos, mãos, corpo, pés, costas, pescoço, cabeça, estômago e esforço físico. O quarto bloco abordava informações voltadas à saúde mental, questões sobre esforço mental, repetitividade das tarefas, monotonia, responsabilidade, autonomia, se gosta do trabalho, desempenho, frustração, nervosismo, estresse, cansaço mental (antes, durante e após as tarefas laborais).

O segundo formulário (APÊNDICE B) era voltado ao trabalho presencial, foi composto por 42 questões distribuídas em três blocos, sendo eles: primeiro bloco contava com questões sobre o ambiente, segundo bloco tinha questões sobre saúde física e o terceiro bloco questões sobre saúde mental. As mesmas questões que estavam no primeiro formulário estavam no segundo formulário, com exceção das questões sócio demográficas porque já haviam sido coletadas no primeiro formulário.

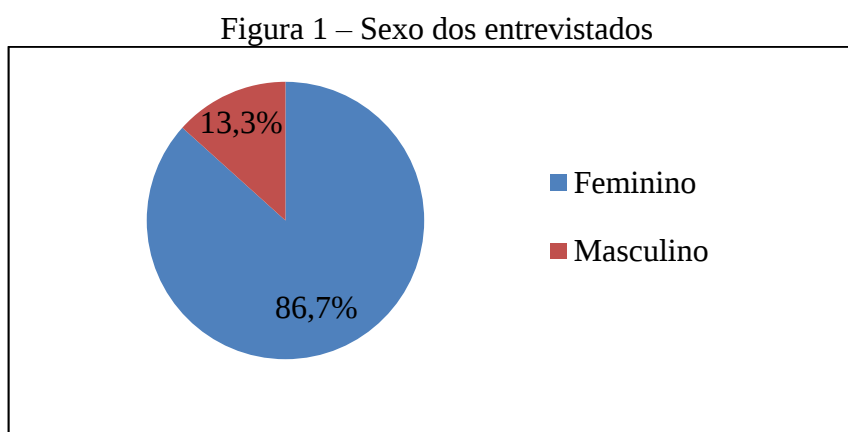
Após elaborar os instrumentos de coleta, iniciou-se as visitas presenciais para a aplicação dos formulários, sendo realizadas no total sete visitas. Antes da visita estabeleceu-se contato com a coordenação do núcleo a fim de não atrapalhar o atendimento à população. No horário combinado realizou-se as coletas no local de estudo e, como o tempo era bem restrito, foram realizadas as perguntas e as respostas dadas por cada participante foram anotadas pela pesquisadora.

Após coletar todas as informações foi feita a estratificação e análise dos dados em planilha eletrônica e elaborados os gráficos e tabelas para melhor representar os dados por estatística descritiva.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES

Inicialmente coletou-se com os participantes da pesquisa informações sócio-demográficas sobre sexo, função exercida, vínculo empregatício, tempo que exerce a função e grau de escolaridade. Participaram desse estudo um total de 15 colaboradores, sendo 13,3% do sexo masculino e 86,7% do sexo feminino, conforme dados apresentados na Figura 1.

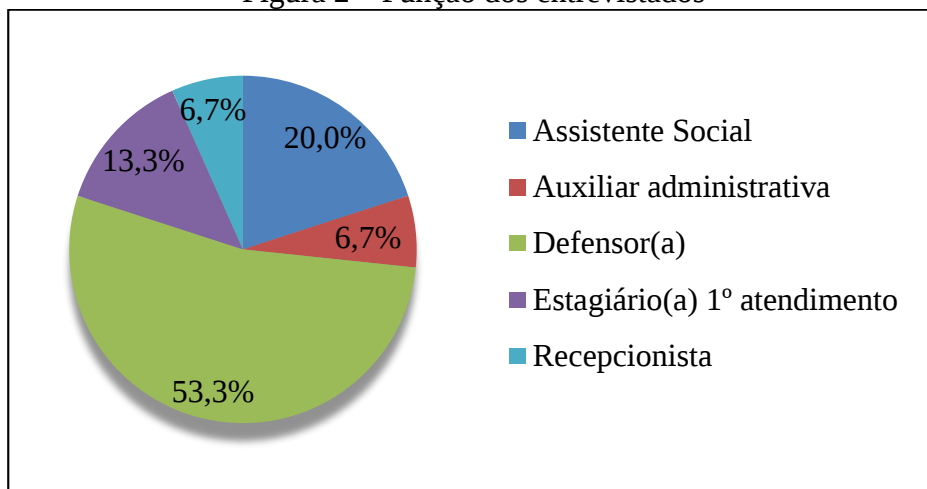


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Segundo Lemos, Barbosa e Monzattto (2020), a população de mulheres que adotou o *home office* durante o período pandêmico relatou o aumento do volume de trabalho pelas consequências do espaço trabalho-casa-família ou corporativo. Essa sobrecarga é caracterizada pela falta de delimitação de horário de trabalho entre atividades laborais, cuidados com a casa e com os filhos. Ainda que em muitos lares a família partilhe as tarefas da casa, a sobrecarga mental da responsabilidade dessas tarefas predominantemente recai sobre as mulheres, devido ao sistema patriarcal presente na sociedade (POLES, 2021). Assim, as pesquisas apontam que o trabalho *home office* para o sexo feminino foi bem mais intenso e sobrecarregado do que para o sexo masculino (LEMOS; BARBOSA; MONZATTTO, 2020; POLES, 2021) e como observado nessa pesquisa a maioria dos participantes são do sexo feminino.

A Figura 2 apresenta a função exercida dos participantes da pesquisa, sendo 20% assistentes sociais, 6,7% auxiliares administrativas, 53,3% defensores públicos, 13,3% estagiários do primeiro atendimento e 6,7% corresponde ao total de recepcionistas.

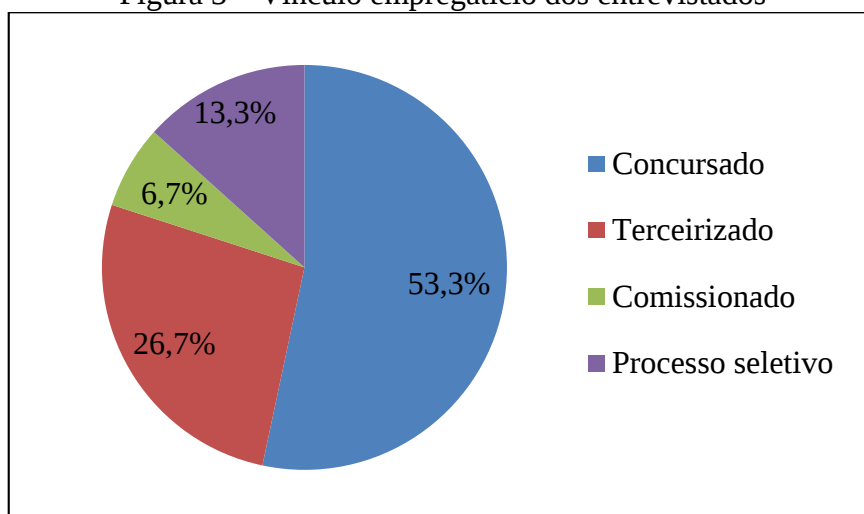
Figura 2 – Função dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Dos participantes dessa pesquisa, 53,3% são concursados(as), 26,7% são terceirizados, 6,7% comissionados e 13,3% ingressaram no cargo através de aprovação em processo seletivo (Figura 3). A partir da declaração da Organização Mundial de Saúde (OMS), no dia 11 de março de 2020, sobre o surto da COVID-19 ter se tornado uma pandemia, diversos Estados e municípios passaram a ter decretos restringindo atividades sociais e econômicas, conhecidos como decretos *lookdown* (MORAES, 2020a; MORAES, 2020b; BARBOSA; COSTA; HECKSHER, 2020). O setor privado foi o mais atingido com os *lookdowns*, muitas empresas “fecharam” suas portas, algumas decretaram falência e muitos trabalhadores foram demitidos. Em setembro de 2020 já eram 13,5 milhões de desempregados no Brasil, cerca de 3,4 milhões a mais que o registrado em maio do mesmo ano (SILVEIRA, 2020).

Figura 3 – Vínculo empregatício dos entrevistados



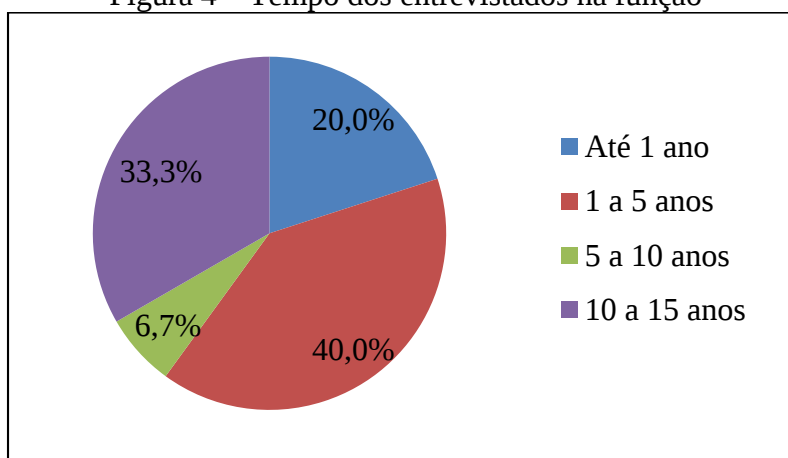
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Diferente dos servidores públicos, que por serem concursados e terem estabilidade do vínculo empregatício garantido, os colaboradores do setor privado foram mais afetados com o desemprego e a instabilidade financeira. Na Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, por existir colaboradores terceirizados, foi efetivada a adesão das empresas ao Decreto do Governo Federal Nº 14.020 de 6 de julho de 2020, onde assegurava o empregado que tivesse a redução proporcional de jornada de trabalho e de salário, ou seja, o empregador cumpria com o pagamento de uma porcentagem da remuneração do funcionário e o Governo Federal cumpria com o pagamento da porcentagem restante, de acordo com o contrato previamente assinado e encaminhado para o Ministério da Economia.

Sendo assim, os colaboradores terceirizados da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, passaram por um período com redução de carga horária e redução de salário, podendo ter afetado a saúde mental dos mesmos, já que passaram a ter preocupações a mais com relação a instabilidade financeira, aumentando a ansiedade e estresse com relação as obrigações financeiras.

Dos participantes dessa pesquisa, 20% possui até 1 ano desempenhando a função, 40% está entre 1 a 5 anos, 6,7% está entre 5 a 10 anos e 33,3% está entre 10 a 15 anos desempenhando a função, conforme é apresentado na Figura 4. Depois de tantos anos trabalhando da mesma maneira, no mesmo ambiente, com as mesmas pessoas, a adaptação para o trabalho em *home office* não é fácil, nem todos os profissionais se adaptaram, pois, requer autodisciplina, autonomia e prazer em trabalhar sozinho (HAUBRICH; FROEHLICH, 2020). Em *home office* o trabalhador pode sentir-se mais desmotivado, já que não existe o ambiente da organização onde é mais sociável, com contato direto entre toda a equipe, trazendo a sensação de amparo e socialização, já o ambiente virtual é bem mais direto e de apatia.

Figura 4 – Tempo dos entrevistados na função



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

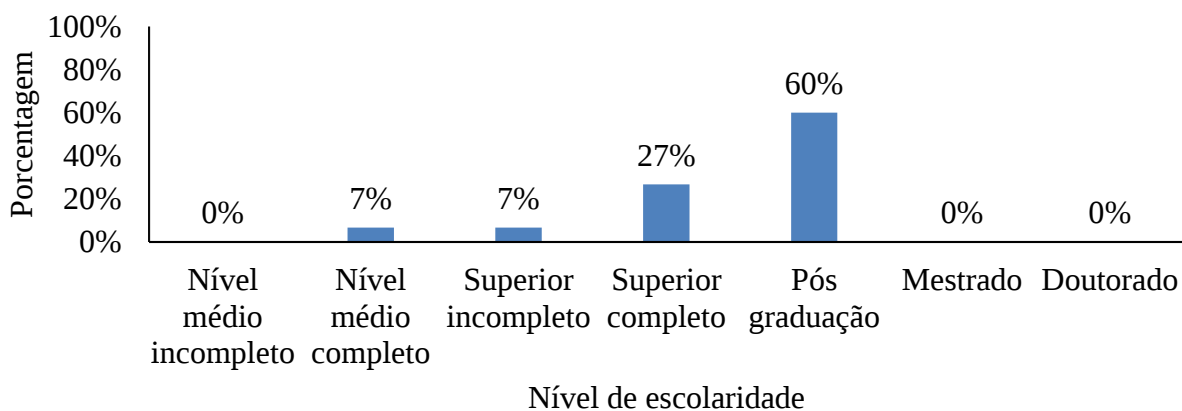
Na Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte a adaptação a nova modalidade de trabalho depois de tantos anos exercendo suas tarefas no ambiente organizacional, exigiu um esforço individual e coletivo. Já que todas as reuniões presenciais, passaram a ser virtuais, perdendo o contato direto com seus colegas de trabalho. A troca de informações essenciais para a funcionalidade eficiente do trabalho passou a ser mais demorada por ser virtual, exigindo assim mais paciência e tranquilidade dos colaboradores.

A adaptação à nova forma de atendimento ao assistido/população, passou a ser através do aplicativo *WhatsApp*, surgindo dificuldades de comunicação no sentido de entendimento, já que muitos dos assistidos possui um baixo grau de escolaridade, alguns com dificuldade de leitura e até analfabetos, alguns com dificuldade de manuseio de smartphones no envio de arquivos e/ou fotos, assim exigindo dos colaboradores da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte inovações na forma de interação com os assistidos/população.

A nova modalidade de audiências também exigiu dos Defensores Públicos adaptação abrupta, já que antes da pandemia da COVID-19 todas as audiências ocorriam de forma presencial, acarretando a inovação na forma de comunicação com os assistidos, já que muitos não conseguiam ou tinham dificuldade de acessar o aplicativo *zoom*, o canal por onde ocorriam as audiências. Por fim, a adaptação para a nova forma de trabalho exigiu de todos os colaboradores inovação na forma de executar suas tarefas laborais e relacionamento interpessoal com os colegas e assistidos/população.

Na Figura 5 é apresentada o nível de escolaridade dos entrevistados, onde 7% corresponde ao nível médio completo, 7% possui superior incompleto, 27% tem o superior completo e 60% já fez uma pós-graduação a nível de especialização. Todos os entrevistados tinham no mínimo nível médio completo e nenhum possuía mestrado nem doutorado.

Figura 5 – Nível de escolaridade dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Como mostrado na Figura 5, na Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte fica evidenciado a alta escolaridade dos entrevistados, assim a adaptação à nova forma de trabalho e manuseio dos equipamentos necessários não foi considerada de grande dificuldade. O maior obstáculo encontrado pelos mesmos foi a relação interpessoal com os assistidos/população já que muitos têm o grau de escolaridade baixo, alguns com dificuldades de leitura e entendimento e outros analfabetos.

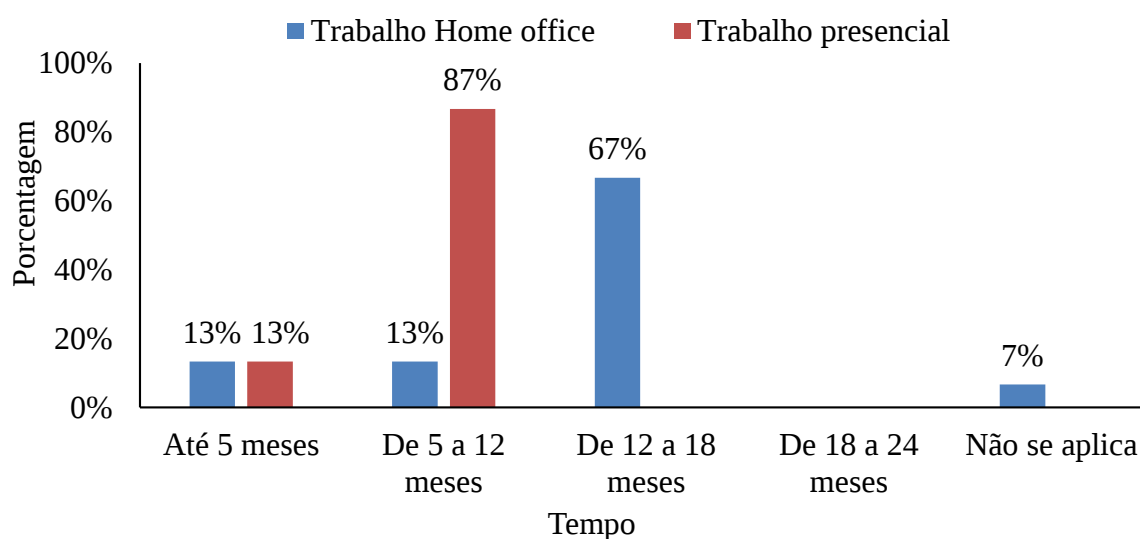
4.2 TRABALHO *HOME OFFICE* X TRABALHO PRESENCIAL

4.2.1 Informações sobre o ambiente de trabalho

Coletou-se com os entrevistados as informações sobre o ambiente de *trabalho home office* e presencial, como: temperatura, iluminação, ruído, postura física, condição da mesa, condição do assento, disposição do espaço, equipamentos utilizados, quantidade de colaboradores, estabelecimento de pausas, ritmo de trabalho, relacionamento com colegas e superiores.

Dos colaboradores que participaram dessa pesquisa 13% trabalharam em *home office* até 5 meses, 13% trabalharam de 5 a 12 meses, 67% trabalharam de 12 a 18 meses e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*. Já com relação ao trabalho presencial 13% voltaram ao trabalho presencial de 0 a 5 meses, 87% retornaram suas atividades laborais de 5 a 12 meses (Figura 6).

Figura 6 – Tempo de trabalho em *home office* e retorno ao trabalho presencial dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Segundo um levantamento feito pelo *Linkedin*, 72% dos jovens profissionais sentem que a pandemia da COVID-19 prejudicou o aprendizado de habilidades comportamentais, como a comunicação e a inteligência emocional (JANONE, 2021). Inclusive, segundo esse mesmo autor, os terapeutas têm percebido o aumento da busca pelos serviços prestados por eles, sendo registrados uma alta de 151% nas sessões de terapia no primeiro semestre de 2021, em comparação com o primeiro semestre de 2020. Seis em cada dez brasileiros sentem uma sobrecarga de trabalho durante o tempo em *home office*. Isso mostra que estão lidando com mais pressão e tem uma sensação de cansaço e exaustão maior.

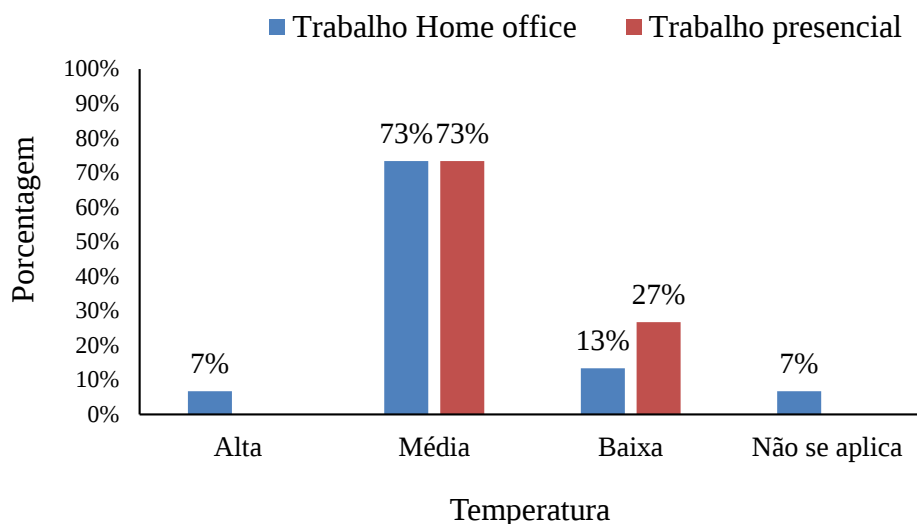
A mudança de rotina, ambiente, dinâmica de trabalho, diminuição de socialização e dificuldade em impor limites são fatores que agravaram (JANONE, 2021a). Com toda essa sobrecarga, pressão, cansaço e exaustão mental, muitos brasileiros desenvolveram ou agravaram problemas de saúde mental. Segundo o levantamento da Associação Brasileira de Psiquiatria (ABP), 82,9% dos psiquiatras perceberam agravamento dos problemas de saúde mental em pacientes que já se tratavam de algum distúrbio (JANONE, 2021).

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), no Brasil os transtornos mais comuns são ansiedade e depressão, que afetam 20 milhões e 12 milhões de pessoas, respectivamente. O Brasil é considerado a nação mais ansiosa e a quinta mais depressiva do mundo (JANONE, 2021).

Dos participantes dessa pesquisa, observa-se na Figura 7 que, 7% afirmaram que a temperatura em seu ambiente de trabalho *home office* era alta, enquanto 73% consideraram ser média, 13% afirmaram ser baixa e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*. Já no ambiente de trabalho presencial, nenhum entrevistado considera a temperatura alta, 73% informaram que a temperatura era mediana e 27% afirmaram que a temperatura era baixa.

Mostrando assim que tanto no ambiente presencial como no ambiente *home office* existe uma possibilidade de controle da temperatura ou uma adequação, deixando o colaborador mais a vontade e confortável ao desempenhar suas funções, trazendo uma maior eficiência e concentração no desempenho de suas atividades laborais.

Figura 7 – Temperatura no ambiente *home office* e presencial dos entrevistados

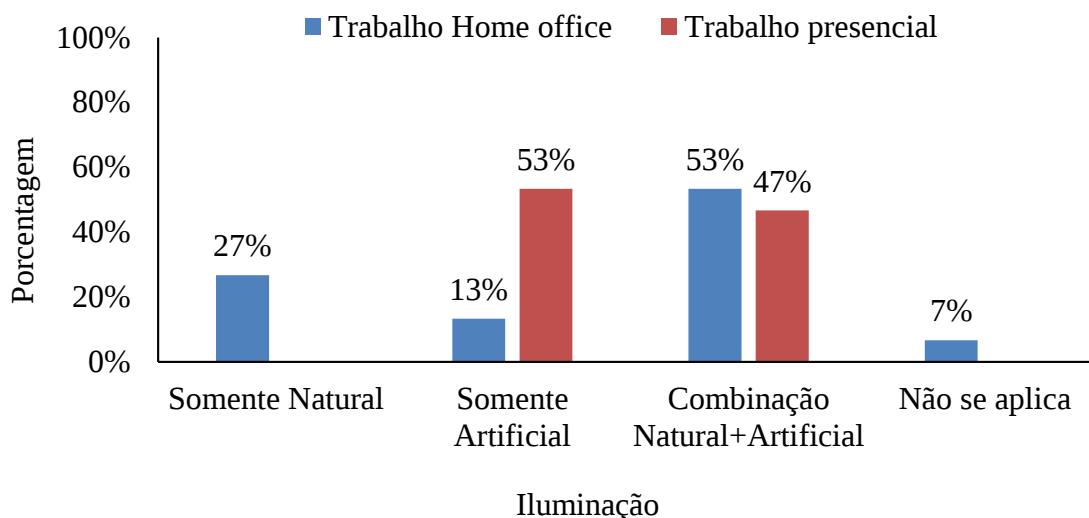


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Já com relação a iluminação do ambiente, na Figura 8 encontra-se os resultados coletados em que 27% dos participantes informaram que utilizaram somente a iluminação natural em suas tarefas laborais em *home office*, enquanto 13% utilizaram somente a iluminação artificial, 53% utilizaram a combinação da iluminação natural e iluminação artificial e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*. Já com relação ao trabalho no ambiente presencial, nenhum participante informou que o tipo de iluminação é a natural, 53% afirmaram que o tipo de iluminação utilizada é a artificial e 47% afirmaram que o tipo de iluminação utilizada é a combinação entre a natural e a artificial.

Nota-se que a porcentagem que utilizam a combinação (natural+artificial) em *home office* é a mesma que utiliza a iluminação somente artificial no ambiente presencial. A iluminação insuficiente interfere nos níveis de desempenho do indivíduo em decorrência da diminuição do ritmo de trabalho (TAVARES, 2006). Os diferentes níveis de iluminação afetam diretamente a visão do trabalhador. A baixa iluminação, com aditivo de sombras e/ou ofuscamento, exige um esforço maior da visão humana, provocando dores de cabeça frequentes, fadiga visual e ardência nos olhos (OLIVEIRA, 2021a). Em um ambiente iluminado adequadamente, o trabalhador se sente mais confortável para realizar suas atividades laborais, aumentando a velocidade de leitura, concentração, reduzindo a fadiga ocular e aumentando a produtividade.

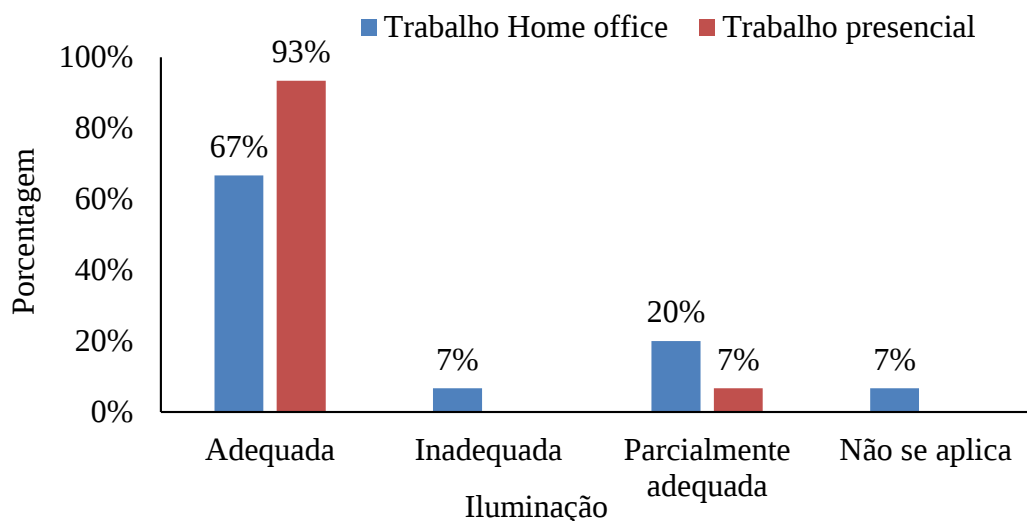
Figura 8 – Tipo de iluminação no ambiente *home office* e presencial dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Com relação a qualidade da iluminação, 67% informaram ser adequada, 7% consideram inadequada, 20% informaram ser parcialmente adequada e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*. Já quanto à qualidade da iluminação no ambiente presencial, 93% afirmaram que a iluminação utilizada é adequada, nenhum entrevistado informou ser inadequada e 7% afirmaram ser parcialmente adequada. Em um ambiente com iluminação adequada, o trabalhador se sente mais confortável para realizar suas atividades laborais, aumentando a velocidade de leitura, concentração, reduzindo a fadiga ocular e aumentando a produtividade.

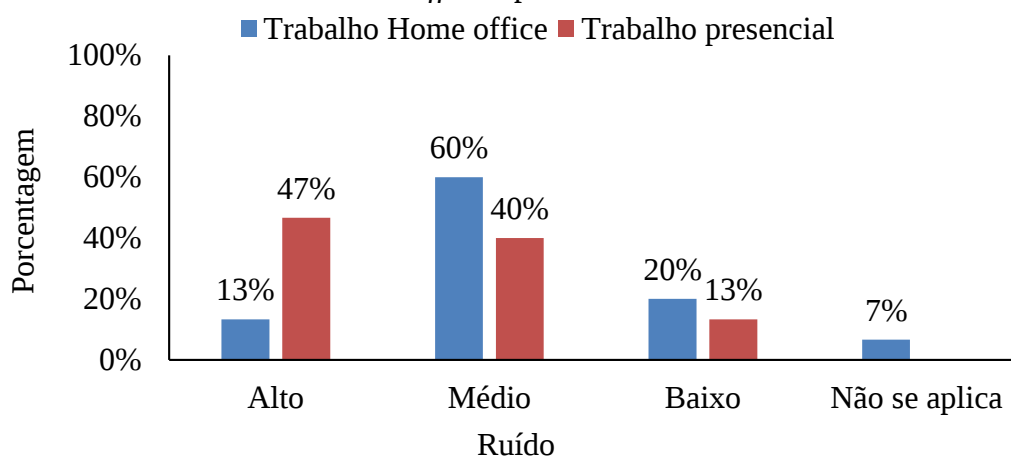
Figura 9 – Iluminação no ambiente *home office* e presencial dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Sobre as fontes de ruído, 53% dos participantes afirmaram que os ruídos vinham das pessoas no âmbito familiar, 47% de crianças/filhos, 40% de animais domésticos da residência/vizinhos, 27% do tráfego de veículos na via de sua residência, 33% barulhos da vizinhança, 27% barulho de eletrodomésticos, 7% de entregadores de produtos adquiridos por compras *online* e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*. Quanto ao ruído 13% informaram ser alto, enquanto 60% afirmaram ser mediano, 20% afirmaram ser baixo e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*. Já diante do ambiente presencial as fontes de ruído correspondem a 100% de pessoas, 73% de crianças, 73% de obras ao redor do local de trabalho, 67% ruídos do tráfego intenso nas vias próximas ao local de trabalho e 6,7% corresponde a carro de som com propagandas. Quanto ao ruído 47% informaram ser alto, 40% mediano e 13% baixo (Figura 10).

Figura 10 – Ruído no ambiente *home office* e presencial dos entrevistados

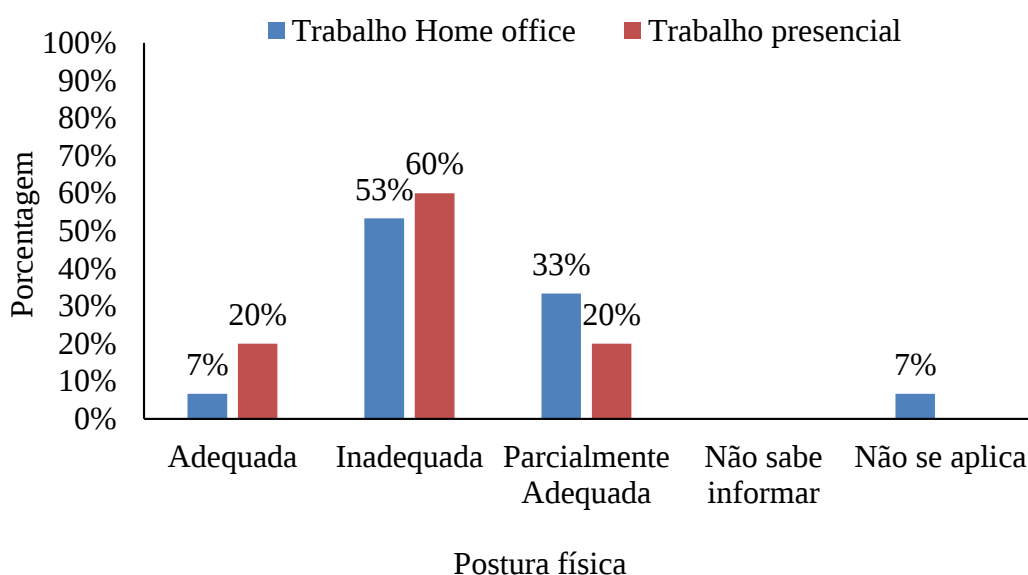


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A questão da acústica é um dos pontos mais importantes para o trabalho em *home office*. Um local silencioso e livre de barulhos indesejados contribui para mais saúde, conforto e produtividade (SERRANO, 2020; FALCÃO, 2020). O excesso de ruídos interfere na conversação e inteligibilidade da fala, traz problemas de saúde relacionados às doenças cardiovasculares, efeitos psicossociais generalizados, redução do desempenho e da atenção e aumento do comportamento agressivo (SERRANO, 2020; EQUIPE RH PORTAL, 2020). Ambientes de trabalho organizacional acusticamente adequados são essenciais para saúde e bem-estar dos funcionários, pois resultam em ganhos na capacidade de concentração e produtividade (SERRANO, 2020). No *home office* essa necessidade de qualidade acústica permanece, porém o que dificulta é o fato do ambiente que não foi projetado para o trabalho, então deve-se fazer adaptações com recursos disponíveis (SERRANO, 2020).

Com relação a classificação sobre a postura física durante o trabalho *home office*, os dados encontram-se na Figura 11. Dos entrevistados 7% afirmaram que tem uma postura física adequada, já 53% consideram que tem uma postura física inadequada, 33% consideram a postura física adotada parcialmente adequada e 7% não se aplica pois não trabalhou em *home office*. Foi perguntado sobre a postura física durante o trabalho presencial, dos entrevistados 20% afirmaram adotar a postura física adequada, 60% afirmaram que a postura física adotada é inadequada e 20% afirmaram ser parcialmente adequada.

Figura 11 – Postura adotada no ambiente *home office* e presencial dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Segundo a Sociedade Brasileira de Coluna (SBC, 2021 apud Lucas Janone 2021), os brasileiros sofreram mais complicações físicas durante o trabalho remoto. Segundo o Ministério da Previdência e o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS, 2011 apud Portal Brasil 2014), em um estudo realizado entre 2000 e 2011, doenças motivadas por fatores de riscos ergonômicos, tais como más posturas, esforços repetitivos e sobrecarga mental foram as principais causas de afastamento do trabalho superando os acidentes traumáticos.

A atividade realizada na postura sentada gera uma série de prejuízos que serão sentidos de forma gradual, começando a surgir, dores, formigamentos, sensação de peso nas costas, pescoço, pernas e mãos. As vezes pensamos que essas dores são normais, repercutindo em dores crônicas que poderia ser evitada caso tivesse adotado melhorias ergonômicas no ambiente (COURY, 1995).

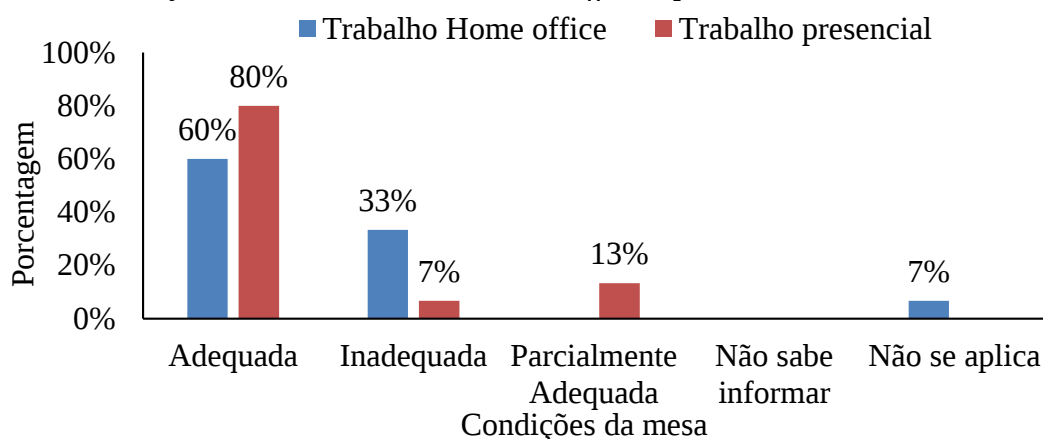
Pode-se ver que durante o *home office*, mais da metade dos entrevistados afirmaram que adotam uma postura física durante as atividades laborais inadequada, e no trabalho

presencial volta a ser mais da metade dos entrevistados a afirmar que adotam a postura inadequada, o que pode ocasionar em problemas na coluna, como hérnia de disco, bico de papagaio, bursite, tendinites entre outras doenças relacionadas à estrutura óssea humana.

Com relação a condição da mesa de trabalho *home office*, essas informações encontram-se na Figura 12. Os colaboradores informaram que a mesa era adequada (60%) para a realização das atividades laborais, 33% afirmaram ser inadequada e 7% não se aplica essa questão pois não trabalhou em *home office*. Já com relação à condição da mesa no ambiente de trabalho presencial, 80% dos entrevistados afirmaram que a condição da mesa é adequada, 7% inadequada e 13% parcialmente adequada.

Obseva-se que a condição da mesa no ambiente de trabalho presencial é mais adequada se comparada no ambiente *home office*. A condição da mesa é de suma importância para a realização da atividade laboral sem prejuízo à saúde física do colaborador, mesas que se encaixam no ambiente, de altura e tamanho nos quais o colaborador não faça esforço na coluna vertebral para desenvolver seu trabalho, essas mesas não podem estar em locais que dificultem a movimentação de levantar e sentar do colaborador.

Figura 12 – Condição da mesa no ambiente *home office* e presencial dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

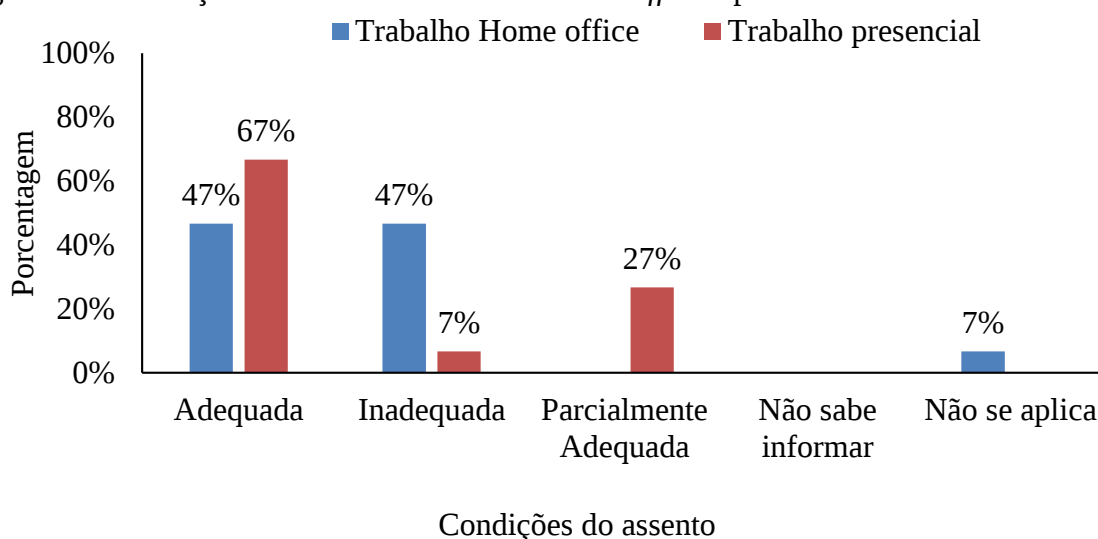
Referente à condição do assento no ambiente *home office*, 47% afirmaram que a condição do assento é adequada, enquanto 47% classifica como inadequada, 7% não se aplica essa questão pois não trabalhou em *home office*. Já referente a condição do assento no ambiente de trabalho presencial, 67% afirmaram que a condição do assento seria adequada, 7% como inadequada e 27% afirmaram ser parcialmente adequada (Figura 13).

Pode-se observar que se tratando da condição do assento no ambiente *home office*, metade dos entrevistados afirmaram que a condição do assento seria adequada enquanto a

outra metade consideram inadequada, assim podemos afirmar que para metade dos entrevistados não existiu adaptação do ambiente para o desenvolvimento de suas atividades laborais.

A cadeira/assento é um dos principais e importante da lista de adaptações ergonômicas que um ambiente de trabalho precisa ter. Além de confortável, ela deve ter encosto para proteção lombar, altura ajustável e braços de descanso (ERGOTEC, 2018).

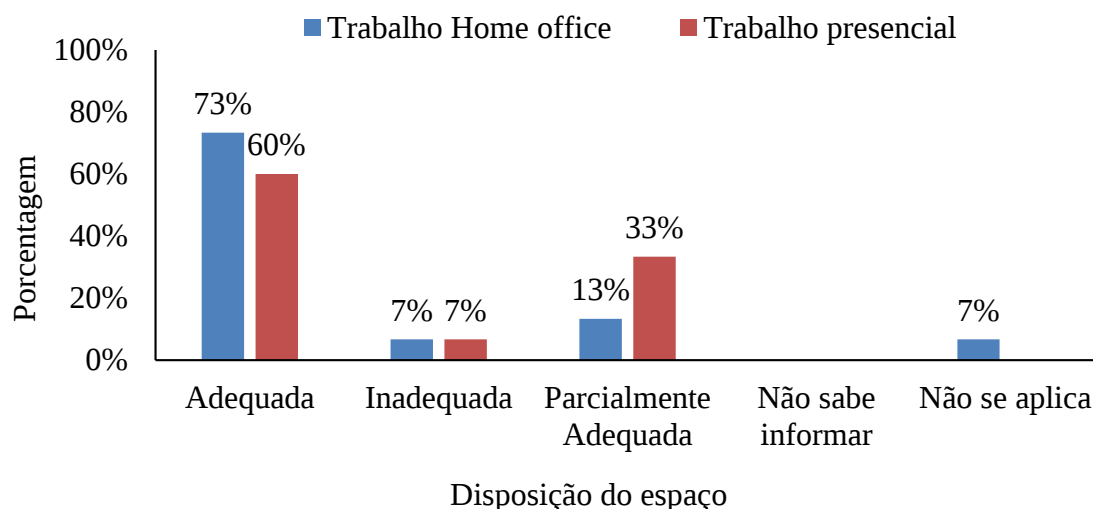
Figura 13 – Condição do assento no ambiente *home office* e presencial dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Com relação a classificação da disposição do espaço para distribuição dos equipamentos e ferramentas utilizados no trabalho *home office*, 73% dos entrevistados afirmaram ser adequada, 7% consideram inadequada, 13% afirmaram ser parcialmente adequada e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*. Já com relação à disposição do espaço para a distribuição dos equipamentos e ferramentas utilizados no ambiente de trabalho presencial, 60% dos entrevistados afirmaram que é adequada, 7% informaram ser inadequada e 33% afirmaram ser parcialmente adequada, conforme dados apresentados na Figura 14.

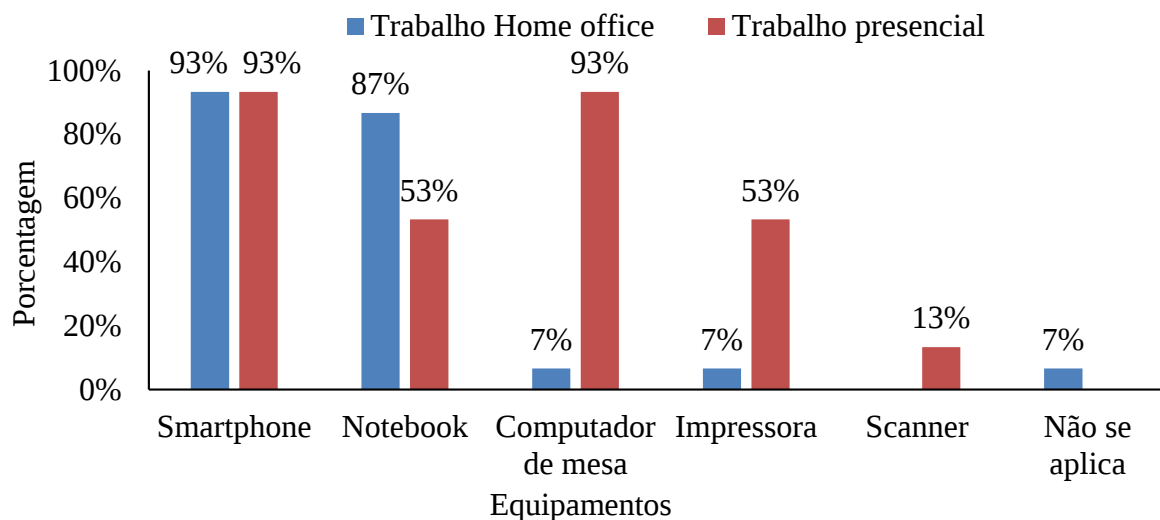
É importante ressaltar que é de extrema importância a preocupação com a postura dos colaboradores, por esse motivo a disposição do espaço para a distribuição dos equipamentos e ferramentas para realização das atividades laborais se torna um dos pontos importantes, pois quanto menor a mesa mais objetos ficam empilhados, na frente um do outro e acaba atrapalhando a visão e o colaborador precisaria de mais movimentos para obter o que necessita para realizar sua tarefa.

Figura 14 – Disposição do espaço no ambiente *home office* e presencial dos entrevistados

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A Figura 15 apresenta os equipamentos utilizados durante o trabalho em *home office*, onde 93% dos entrevistados utilizaram *smartphones*, 87% utilizaram *notebooks*, 7% utilizaram computador de mesa, 7% utilizaram impressora e 7% não se aplica pois não trabalhou em *home office*. Já com relação ao trabalho presencial, 93% dos entrevistados afirmaram que utilizam *smartphones*, 53% utilizam *notebooks*, 93% utilizam computador de mesa, 53% utilizam impressora e 13% utilizam *scanner*.

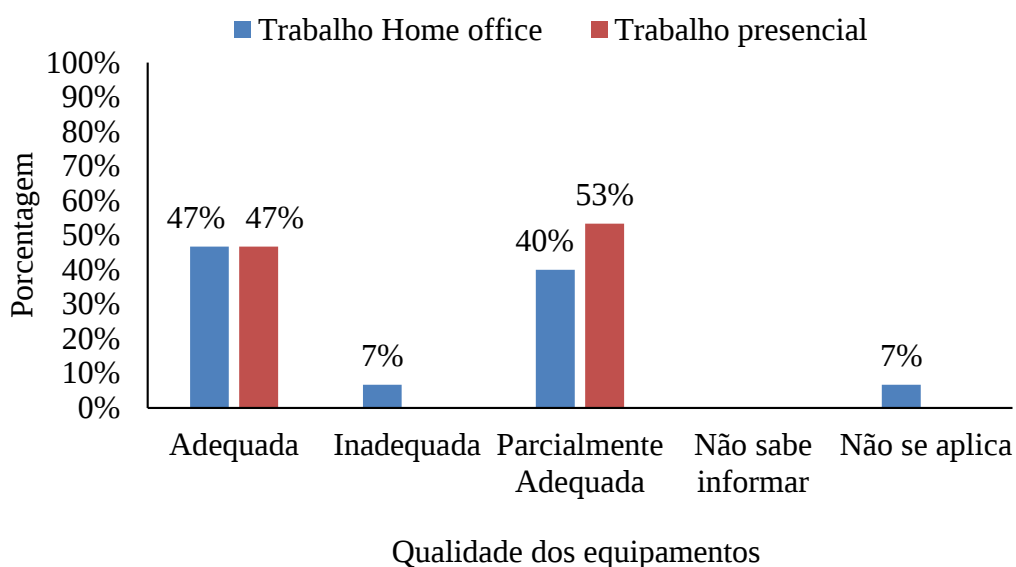
Observa-se que os equipamentos utilizados durante o trabalho em *home office* são os mesmos utilizados durante o trabalho presencial, com exceção do *scanner*, que é utilizado somente durante o trabalho presencial para digitalizar documentos físicos.

Figura 15 – Equipamentos utilizados no ambiente *home office* e presencial dos entrevistados

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Quanto à qualidade dos equipamentos utilizados, 47% afirmaram que a qualidade era adequada, 7% afirmaram que era inadequada, 40% afirmaram ser parcialmente adequada e 7% não se aplica pois não trabalhou em *home office*. No trabalho presencial, 47% dos entrevistados consideram os equipamentos adequados e 53% afirmaram ser parcialmente adequados (Figura 16).

Figura 16 – Qualidade dos equipamentos no ambiente *home office* e presencial dos entrevistados

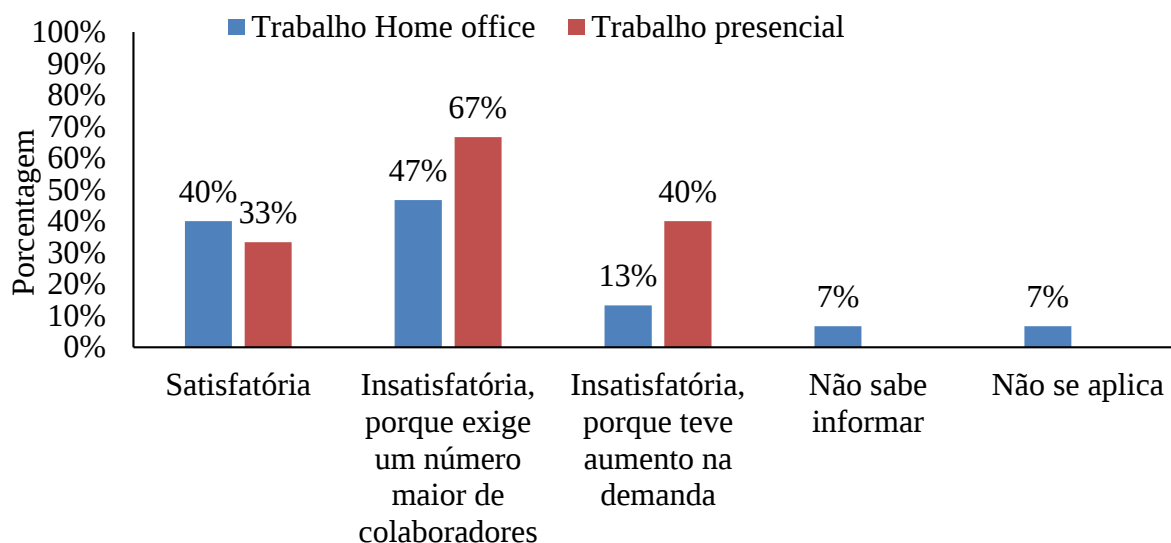


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Durante o trabalho em *home office*, 40% dos entrevistados afirmaram que a quantidade de colaboradores é satisfatória, 47% afirmaram ser insatisfatória pois exige um número maior de colaboradores, 13% afirmaram ser insatisfatória porque houve aumento na demanda de trabalho, 7% não soube informar e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*. Já durante o trabalho presencial, 33% dos entrevistados afirmaram que o número de colaboradores é satisfatório, 67% afirmaram ser insatisfatório, pois o trabalho exige um número maior de colaboradores e 40% afirmaram ser insatisfatório porque houve aumento na demanda do trabalho (Figura 17).

Seis em cada dez brasileiros sentem uma sobrecarga de trabalho durante o tempo em trabalho *home office*. Isso mostra que estão lidando com mais pressão e tem uma sensação de cansaço e exaustão maior (JANONE, 2021a). Assim podendo desencadear a síndrome de *Burnout*, síndrome de esgotamento profissional.

Figura 17 – Quantidade de colaboradores para realização das atividades no ambiente *home office* e presencial dos entrevistados

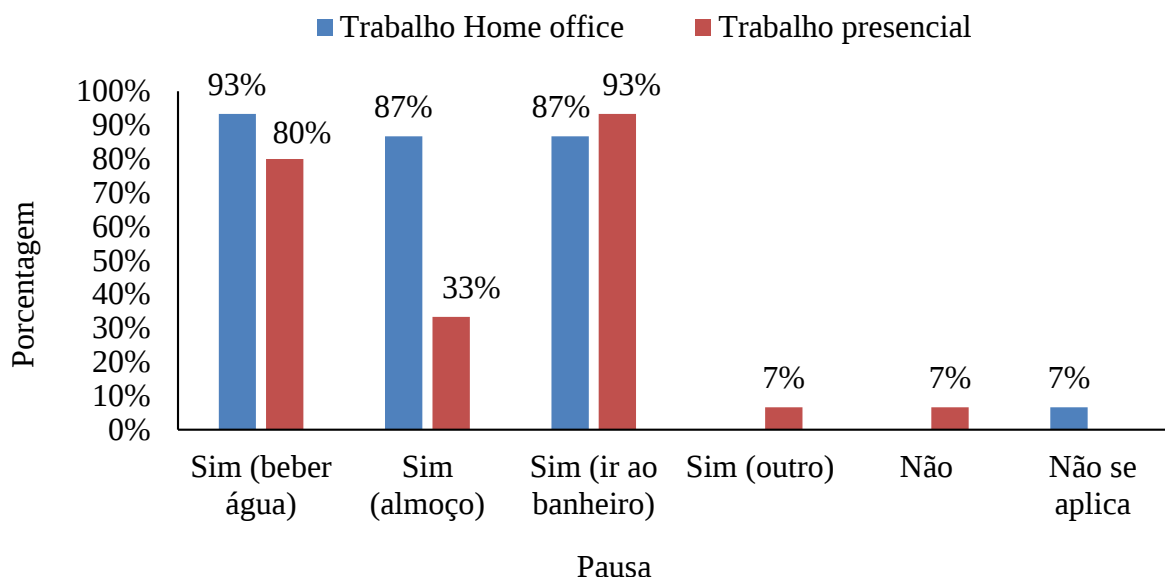


Número de colaboradores

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

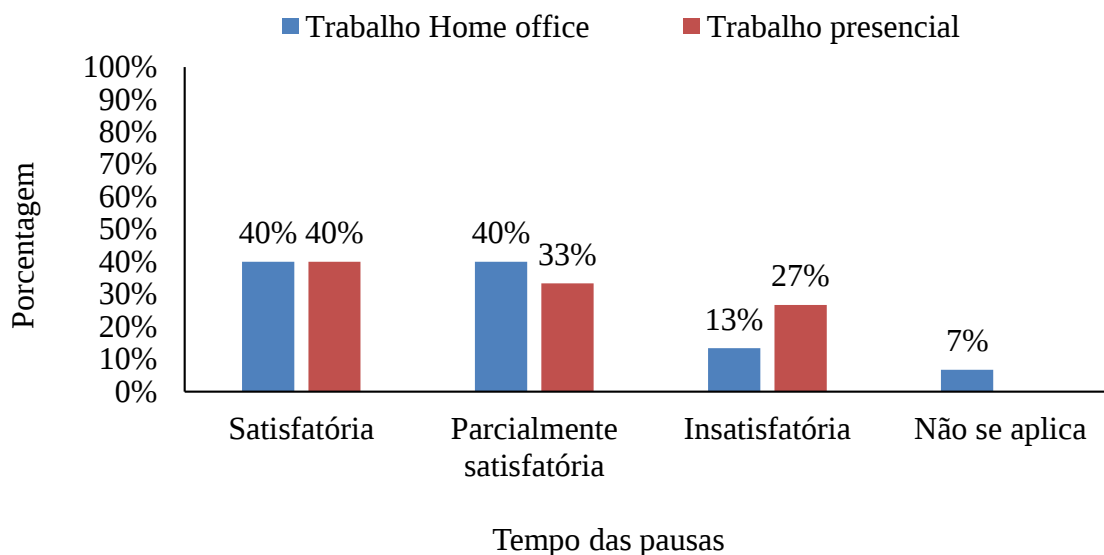
Durante o trabalho em *home office*, 93% dos entrevistados afirmaram que faziam pausas para se hidratar (beber água), 87% afirmaram que faziam pausas para fazer a principal refeição do dia (almoço), 87% informaram que estabeleciam pausas para ir ao banheiro e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*. Já durante o trabalho presencial, 80% dos entrevistados relataram que fazem pausas para se hidratar (beber água), 33,3% afirmaram que fazem pausas para fazer a principal refeição do dia (almoço), 93% afirmaram fazer pausas para o uso do banheiro, 7% afirmaram fazer pausas para um lanche e 6,7% afirmaram não realizar pausas durante o trabalho (Figura 18).

A falta de pausas durante a execução das atividades laborais, podem gerar riscos ergonômicos na saúde física e mental. Realizar tarefas laborais muito paradas e maçantes pode fazer com que o colaborador desenvolva distúrbios psicológicos afetando sua produtividade dentro da organização e sua qualidade de vida fora da organização. Pode gerar também problemas físicos como LER/DORT, problemas na coluna vertebral e também pode gerar doenças no sistema excretor. Por esses motivos é de extrema importância o colaborador estabelecer pausas, para ir ao banheiro, para se hidratar, para fazer refeições, para alongar o corpo: membros superiores, membros inferiores e coluna vertebral.

Figura 18 – Pausas no ambiente *home office* e presencial dos entrevistados

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Quanto à qualidade (tempo) das pausas durante o trabalho em *home office*, 40% dos entrevistados afirmaram que é satisfatória, 40% parcialmente satisfatória, 13% insatisfatória e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*. Já no trabalho presencial, 40% dos entrevistados afirmaram que é satisfatória, 33% informaram que é parcialmente satisfatória e 27% afirmam que as pausas são insatisfatórias.

Figura 19 – Tempo de pausas no ambiente *home office* e presencial dos entrevistados

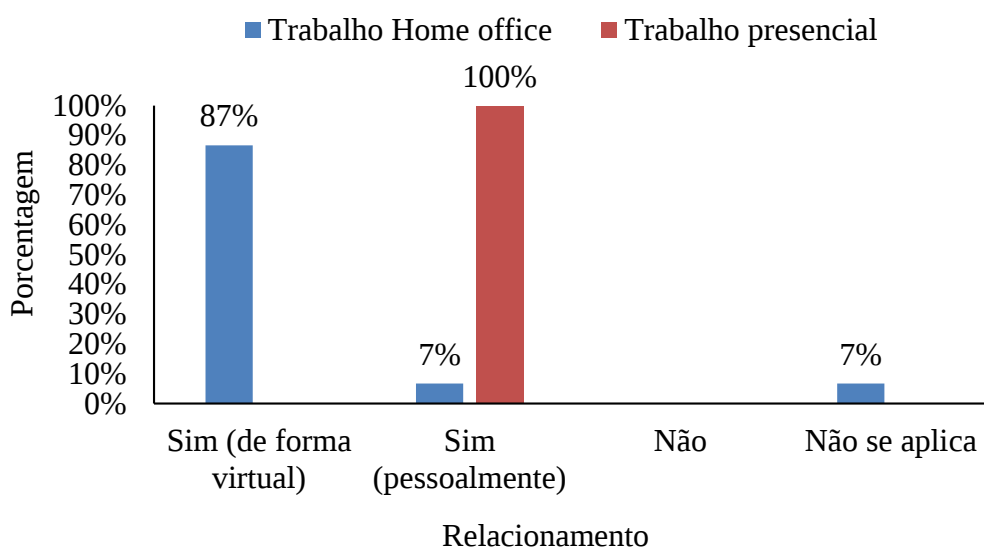
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Também foi questionado aos entrevistados como o relacionamento foi mantido entre os colegas de trabalho e os superiores e a qualidade dos relacionamentos dentro da instituição

durante a pandemia da COVID-19, apresentadas nas Figuras 20, 21 e 23. Durante o trabalho em *home office*, 87% dos entrevistados afirmaram que conseguiram manter contato com os colegas e superiores de forma virtual, 7% afirmam que manteve contato de forma presencial e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*. Para o trabalho presencial, foi questionado se o colaborador consegue estabelecer um relacionamento com os colegas, 100% dos entrevistados informaram que sim, que conseguem estabelecer contato com os colegas de trabalho.

O relacionamento interpessoal entre os colaboradores é um dos fatores de sucesso de uma organização. Nem sempre é fácil manter as relações no trabalho em harmonia, visto que os ambientes contam com diferentes tipos de colaboradores, que possuem personalidades e características individuais (OLIVEIRA, 2021b; POSSAS, 2022).

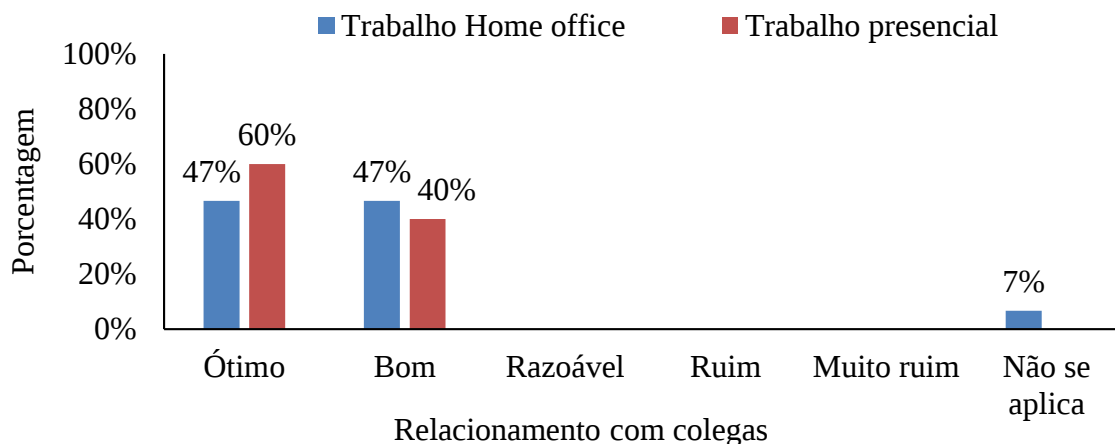
Figura 20 – Relacionamento com colegas no ambiente *home office* e presencial dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Quanto à qualidade do relacionamento entre os colegas, 47% dos entrevistados afirmaram que mantém um relacionamento ótimo, 47% bom e 7% não se aplica pois não trabalhou em *home office*. Já a qualidade do relacionamento entre os colegas de trabalho no ambiente presencial, 60% dos entrevistados afirmaram que mantém um ótimo relacionamento com os colegas e 40% afirmaram ter bom relacionamento.

Figura 21 – Autoavaliação do relacionamento dos colegas no ambiente *home office* e presencial dos entrevistados

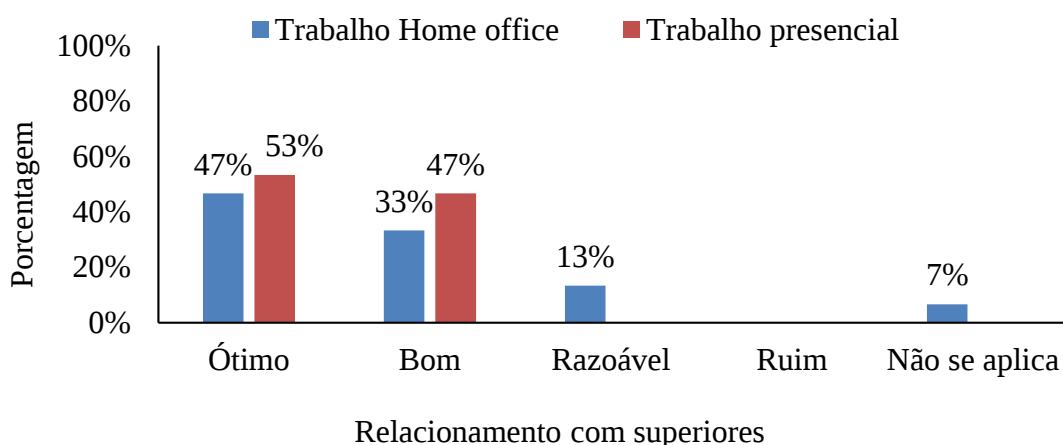


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Quanto à qualidade do relacionamento com os superiores, 47% afirmaram ser ótimo, 33% afirmaram ser bom, 13% informaram ser razoável e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*. No trabalho presencial, 53% dos entrevistados afirmaram ter ótimo relacionamento com seus superiores e 47% afirmaram ter relacionamento bom.

Para o sucesso da organização/instituição é de suma importância o bom relacionamento entre colegas e superiores, levando ao sucesso individual também, já que quando o clima organizacional é harmonioso a qualidade de vida do colaborador melhora e sua satisfação no ambiente de trabalho aumenta, assim sendo mais eficiente e produtivo nas suas atividades laborais.

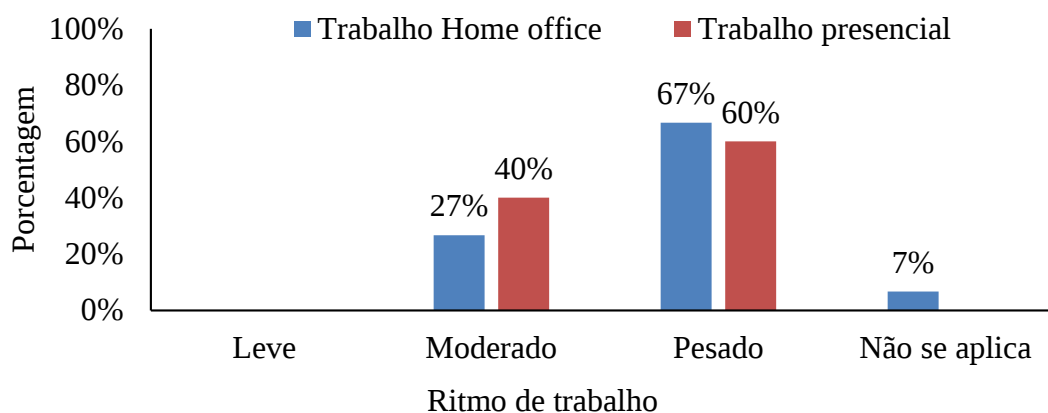
Figura 22 – Relacionamento com superiores no ambiente *home office* e presencial dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Durante o trabalho em *home office*, 27% dos entrevistados informaram que o seu ritmo de trabalho estava moderado, 67% afirmaram que o ritmo de trabalho se classificava como pesado e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*. Já durante o trabalho presencial, 40% dos entrevistados informaram que o seu ritmo de trabalho era moderado, e 60% afirmaram que o ritmo de trabalho era pesado.

Figura 23 – Ritmo de trabalho no ambiente *home office* e presencial dos entrevistados



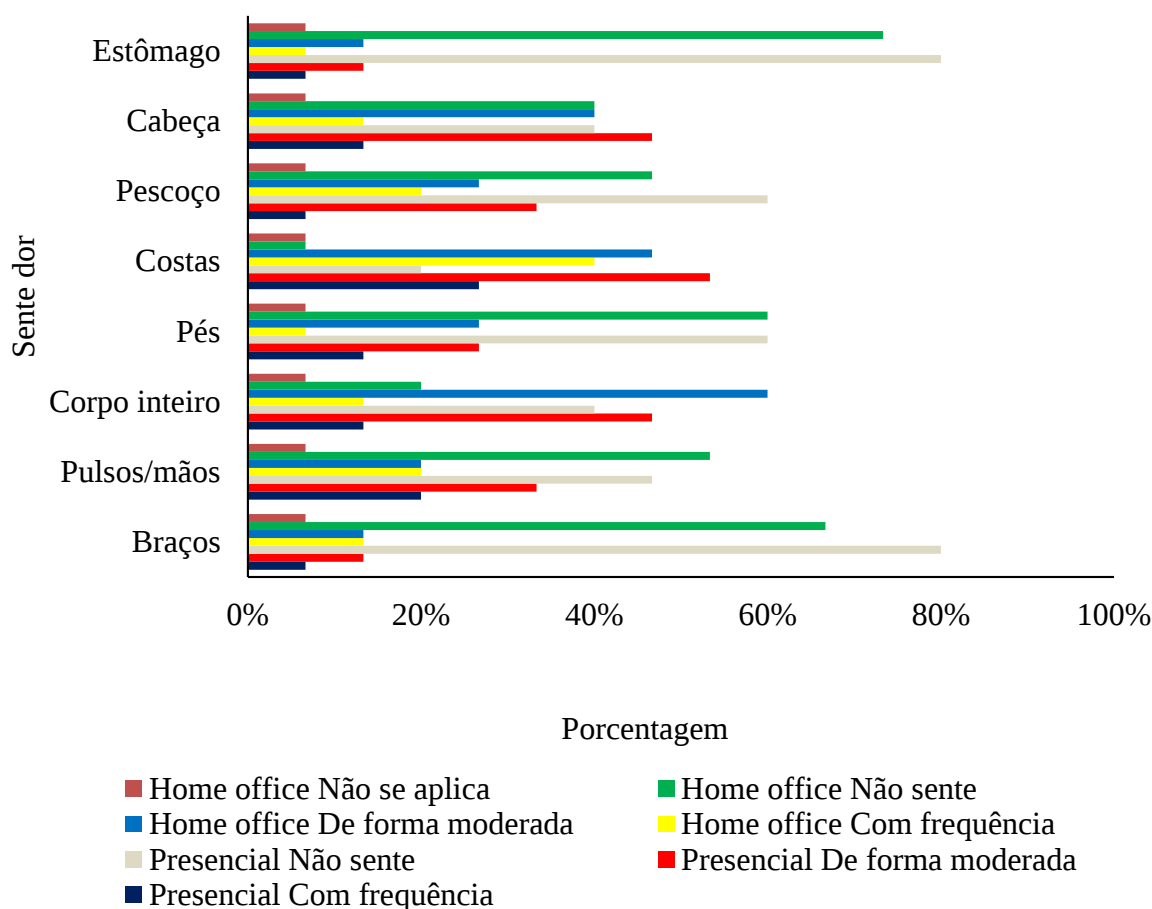
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Um ambiente organizacional onde o ritmo de trabalho é considerado pesado pela maioria dos seus colaboradores, corresponde a um ambiente com cobrança excessiva seja ela dos superiores ou dos próprios usuários do sistema, podendo causar prejuízos na saúde mental dos colaboradores, como ansiedade aguda, depressão, síndrome de *Burnout*, diminuição da produtividade, raciocínio e memória dos colaboradores.

4.2.2 Informações sobre a saúde física

Coletou-se com os entrevistados as informações voltadas à saúde física, ou seja, se setem alguma dor e/ou desconforto nos braços, pulsos, mãos, corpo inteiro, pés, costas, pescoço, cabeça, estômago, como também esforço físico para realização das tarefas no ambiente de *trabalho home office* e presencial. Esses dados são apresentados na Figura 24.

Figura 24 – Dor/desconforto em alguma região do corpo dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Durante o trabalho em *home office*, 13% dos entrevistados afirmaram sentir dor e/ou desconforto na região dos braços com frequência ou de forma moderada, 67% afirmaram que não sentem dor e/ou desconforto nos braços durante a execução de suas atividades e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*. Já durante o trabalho presencial, 7% afirmaram sentir com frequência dor e/ou desconforto nos braços, 13% afirmaram sentir de forma moderada e 80% afirmaram não sentir dor e/ou desconforto nos braços.

Com esses dados é possível observar que durante o trabalho em *home office*, existia uma queixa maior sobre dor e/ou desconforto nos braços, pelo fato do mobiliário dos colaboradores não serem adaptados ao trabalho. Já durante o trabalho presencial, a maioria dos colaboradores não sentem dor e/ou desconforto nos braços, pois existe um mobiliário adequado para a execução de suas atividades.

Quando perguntado aos colaboradores se estes sentiam dor e/ou desconforto nos pulsos e mãos durante o trabalho em *home office* verificou-se que 20% dos entrevistados afirmaram sentirem dor e/ou desconforto nos pulsos e mãos, 20% afirmaram sentir dor e/ou

desconforto de forma moderada, 53% informaram não sentir dor e/ou desconforto nos pulsos e mãos e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*. Já durante o trabalho presencial, 20% dos entrevistados afirmam sentir dor e/ou desconforto com frequência, 33% de forma moderada e 47% afirmam não sentir dor e/ou desconforto nos pulsos e mãos.

Em seguida perguntou-se com relação aos colaboradores se eles sentiram dor e/ou desconforto no corpo inteiro durante o trabalho em *home office*, onde 13% dos entrevistados relataram sentir dor e/ou desconforto com frequência, 60% sentem de forma moderada, 20% não sentem dor e/ou desconforto no corpo e 7% não se aplica pois não trabalhou em *home office*. Já no trabalho presencial, 13% afirmaram que sentem dor e/ou desconforto com frequência, 47% de forma moderada e 40% afirmaram não sentir dor e/ou desconforto no corpo inteiro.

Posteriormente perguntou-se com relação aos colaboradores se sentiram dor e/ou desconforto nos pés e pernas durante o trabalho em *home office*, onde verifica-se que 7% sentem com frequência, 27% sentem de forma moderada, 60% não sentem e 7% não se aplica essa questão pois não trabalhou em *home office*. Já durante o trabalho presencial, 13% afirmaram sentir dor e/ou desconforto com frequência, 27% sentem de forma moderada e 60% afirmaram não sentir.

Também foi questionado aos colaboradores se estes sentiram dor e/ou desconforto nas costas durante o trabalho em *home office*, 40% afirmaram que sentiram dor e/ou desconforto nas costas com frequência, 47% sentem de forma moderada, 7% não sentem e 7% não se aplica essa questão pois não trabalhou em *home office*. Já durante o trabalho presencial, 27% afirmaram sentir com frequência dor e/ou desconforto nas costas, 53% sentem de forma moderada e 20% não sentem.

Depois foi feito questionamento com relação se os colaboradores sentiram dor e/ou desconforto no pescoço durante o trabalho em *home office*, 20% afirmaram sentir dor e/ou desconforto com frequência, 27% afirmam sentir de forma moderada, 47% afirmam não sentir e 7% não se aplica essa questão pois não trabalhou em *home office*. Já durante o trabalho presencial, 7% afirmaram sentir com frequência dor e/ou desconforto no pescoço, 33% sentem de forma moderada e 60% afirmaram não sentir dor e/ou desconforto no pescoço.

As dores no pescoço podem estar ligadas a utilização frequente de *notebooks* durante o trabalho em *home office*, já que o percentual que não sentem dor foi de 47% para 60% com a volta ao trabalho presencial, já que no presencial é utilizado pela maioria o computador de

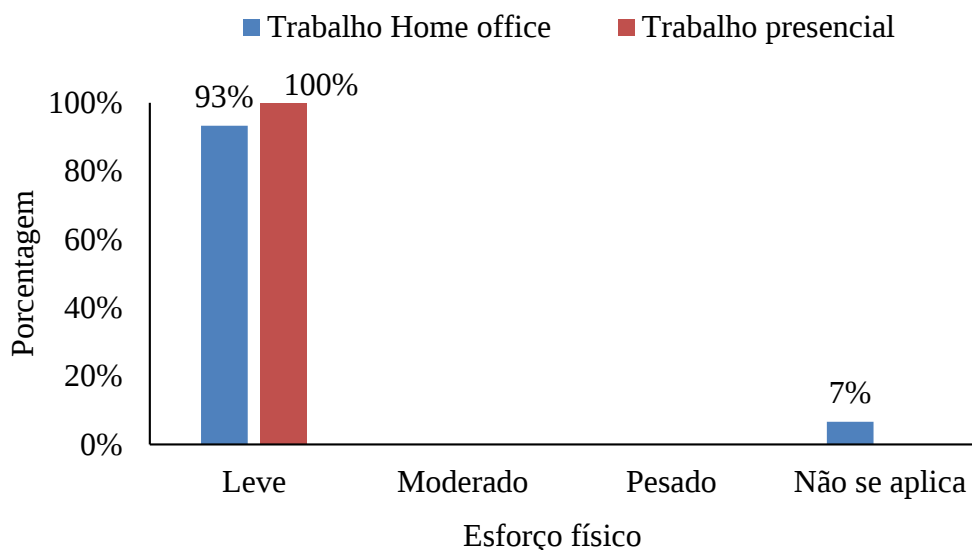
mesa, que a tela está mais ajustada a altura do campo de visão com a cabeça elevada, e não curvando a coluna cervical.

Também foi feita pergunta com relação aos colaboradores sentirem dor e/ou desconforto na cabeça durante o trabalho em *home office*, 13% sentiram com frequência, 40% de forma moderada, 40% afirmaram não sentir e 7% não se aplica pois não trabalhou em *home office*. Já durante o trabalho presencial, 13% afirmaram sentir com frequência, 47% sentem de forma moderada e 40% afirmam não sentir.

Em seguida foi feito questionamento com relação aos colaboradores sentirem dor e/ou desconforto no estômago durante o trabalho em *home office*, 7% afirmaram sentir com frequência, 13% de forma moderada, 73% afirmaram não sentir e 7% não se aplica pois não trabalhou em *home office*. Já durante o trabalho presencial, 7% afirmam sentir com frequência, 13% sentem de forma moderada e 80% afirmam não sentir.

Também foi feito questionamento com relação ao esforço físico que os colaboradores realizaram para execução das atividades laborais durante o trabalho em *home office*, 93% afirmaram que o trabalho exigiu esforço físico leve e 7% não se aplica pois não trabalhou em *home office*. Já durante o trabalho presencial, 100% dos entrevistados afirmaram ser um esforço físico leve, de acordo com os dados apresentados na Figura 25.

Figura 25 – Esforço físico em ambiente *home office* e presencial dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Pode-se observar que quanto ao esforço físico, os colaboradores consideram leve em unanimidade, já que não exige que o corpo realize atividades de alto impacto ou levantamento

de peso. As atividades realizadas por tais colaboradores são leves por se tratar de serviços com o auxílio de computadores.

Atividades repetitivas sem pausas podem gerar distúrbios osteomusculares, atrapalhando o dia a dia dos profissionais. Então faz-se necessário a atenção em alguns aspectos durante a realização das tarefas laborais, são elas: postura física adotada pelo colaborador, disposição dos equipamentos/matérias utilizados, *layout* do posto de trabalho tanto presencial como *home office*, pausas para alongamento do corpo, utilização do banheiro, alimentação e hidratação (CALVET, 2020; CERATTO, 2017).

A inexistência de pausas durante a execução das atividades laborais, podem causar riscos ergonômicos na saúde física, como LER/DORT, problemas na coluna vertebral (lombar e cervical são mais afetados) e também podem gerar doenças no sistema excretor (PROLABORE, 2021; CALVET, 2020; CERATTO, 2017). Por esse motivo é de extrema importância o colaborador estabelecer pausas para utilização do banheiro, para alimentação, hidratação e alongamento do corpo (membros superiores, membros inferiores e coluna vertebral).

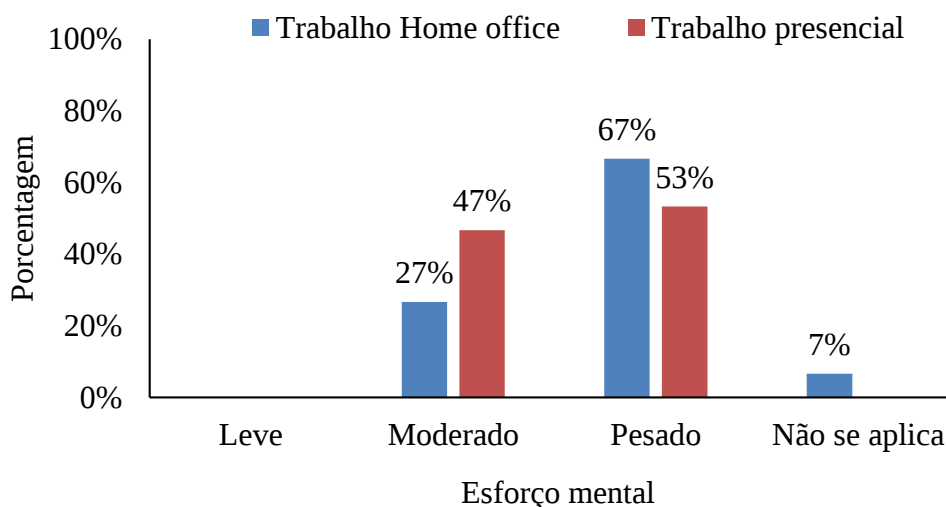
4.2.3 Informações voltadas a saúde mental

Coletou-se com os entrevistados as informações voltadas à saúde mental, como esforço mental, repetitividade das tarefas, monotonia, responsabilidade, autonomia, se gosta do trabalho, desempenho, frustração, nervosismo, estresse, cansaço mental (antes, durante e após as tarefas laborais).

Perguntou-se com relação ao esforço mental que os colaboradores realizaram na execução de suas atividades laborais durante o trabalho em *home office*, 27% afirmaram que o esforço mental foi moderado, 67% afirmaram ser um esforço mental pesado e 7% não se aplicavam, pois não trabalhavam em *home office*. Já durante o trabalho presencial, 47% afirmaram aplicar um esforço mental moderado enquanto 53% afirmaram ser um esforço mental pesado (Figura 26).

O esforço mental realizado pelos colaboradores quando muito elevado pode gerar complicações individuais e coletivas, pois o mesmo pode se tornar um colega de trabalho nervoso, irritado e isso poderá gerar desentendimentos. Quando o esforço mental é exagerado, poderá causar distúrbios mentais, os quais atrapalham a execução de suas atividades, assim afetando todo o serviço coletivo, já que uma tarefa mal executada gera outras tarefas sem conclusão.

Figura 26 – Esforço mental em ambiente *home office* e presencial dos entrevistados

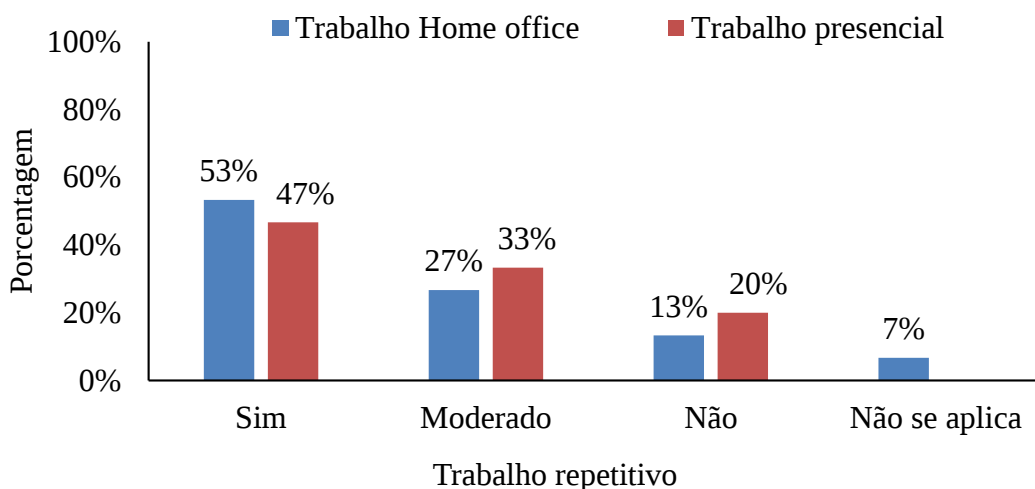


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Quando questionados em relação a repetitividade para execução das atividades laborais durante o trabalho em *home office*, 53% afirmaram que o trabalho é repetitivo, 27% afirmaram ser moderado, 13% afirmaram que não acham o trabalho repetitivo e 7% não se aplicam, pois não trabalharam em *home office*. Já durante o trabalho presencial, 47% afirmaram que o trabalho era repetitivo, 33% afirmaram ser moderadamente repetitivo e 20% informaram não ser repetitivo (Figura 27).

Pode-se observar que tanto no trabalho em *home office*, como no trabalho presencial grande parte dos colaboradores afirmaram que o trabalho é repetitivo, o que pode gerar cansaço e desgaste físico e psicológico para eles. Na saúde física podem desenvolver lesões e/ou inflamações podendo gerar doenças crônicas nos membros e coluna.

Figura 27 – Trabalho repetitivo em ambiente *home office* e presencial dos entrevistados

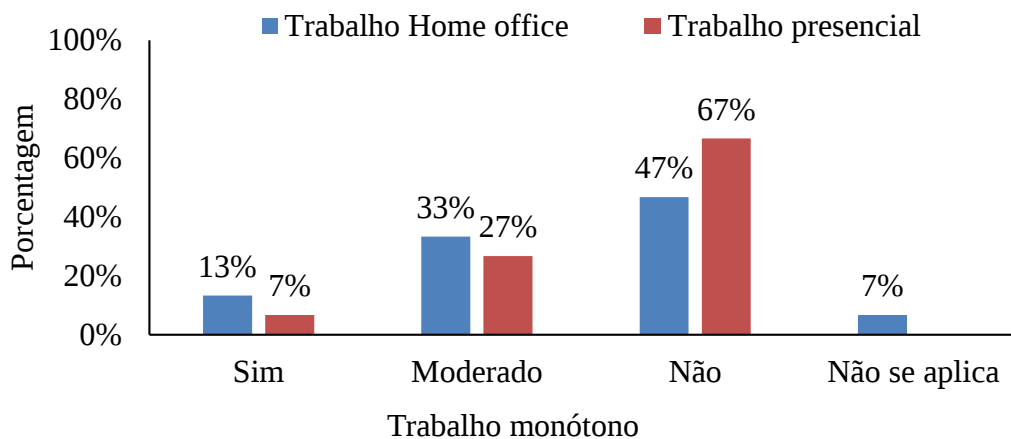


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Também foi feito questionamento com relação a monotonia das atividades laborais dos colaboradores durante o trabalho em *home office*, onde 13% informaram que consideram o seu trabalho monótono, 33% afirmaram que consideram moderadamente monótono, 47% afirmaram que não consideram o trabalho monótono e 7% não se aplicam, pois não trabalharam em *home office*. Já durante o trabalho presencial, 7% consideram o trabalho monótono, 27% consideram moderadamente monótono e 67% não consideram que em suas atividades laborais exista monotonia (Figura 28).

Ao analisar os dados, vimos que tanto em *home office* como no trabalho presencial, a maior parte dos colaboradores não considera o trabalho monótono, uma certa quantidade considera moderadamente monótono, no ambiente de trabalho seja ele em *home office* ou presencial. É importante que os colaboradores se sintam motivados, que vejam a importância deles na organização, que sejam reconhecidos pelos esforços diários, isso favorece o crescimento pessoal e da organização. Trabalhar realizando suas atividades muito tempo parado, sem estímulo que favoreçam a motivação juntamente com um ritmo de trabalho intenso pode gerar prejuízos psicológicos e físicos para os colaboradores.

Figura 28 – Trabalho monótono em ambiente *home office* e presencial dos entrevistados

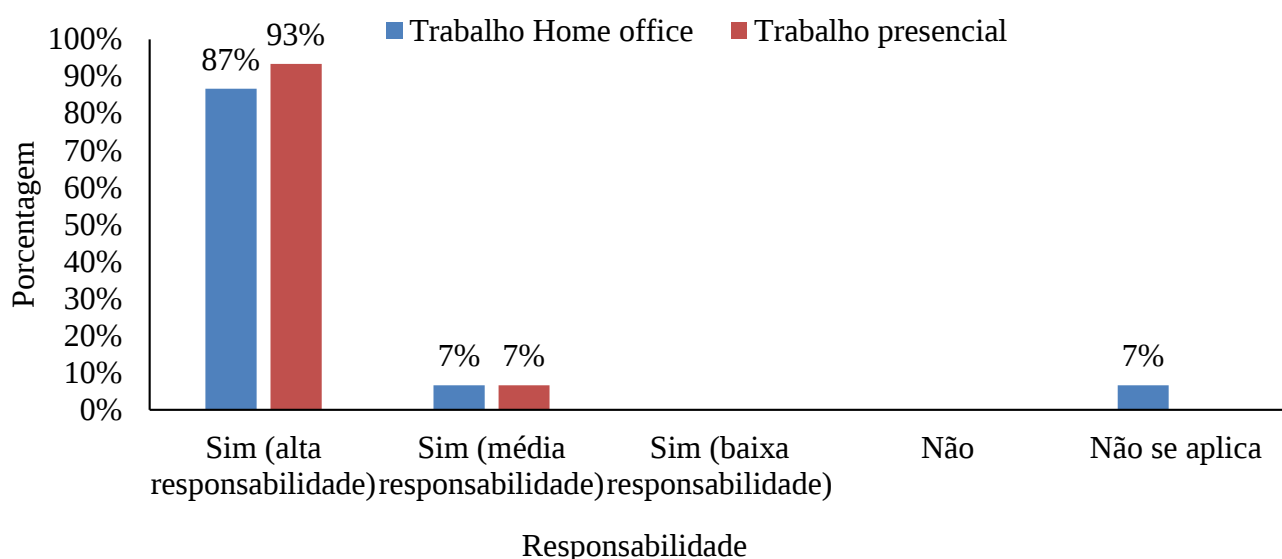


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Já na Figura 29 encontram-se as informações em relação a responsabilidade que os colaboradores exerceram em suas atividades laborais durante o trabalho em *home office*, onde 87% dos entrevistados afirmaram que o trabalho envolveu uma alta responsabilidade, 7% afirmaram que a responsabilidade exercida foi moderada e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*. Já durante o trabalho presencial 93% afirmaram que o trabalho exercido envolve uma alta responsabilidade enquanto 7% considera que a responsabilidade exercida é moderada.

Pode-se observar que no *home office* 87% e no presencial 93% afirmaram que o trabalho exercido exige uma alta responsabilidade, quando o colaborador trabalha tendo em mente que seu trabalho exige muito dele, que exige uma responsabilidade além do esperado, esse colaborador trabalha sob pressão, pois o mínimo erro, a mínima falta de atenção pode gerar um prejuízo coletivo para a organização, desse modo essa responsabilidade sentida pelos trabalhadores pode afetá-los psicologicamente, desencadeando episódios de crise de ansiedade.

Figura 29 – Exigência de responsabilidade em ambiente *home office* e presencial dos entrevistados



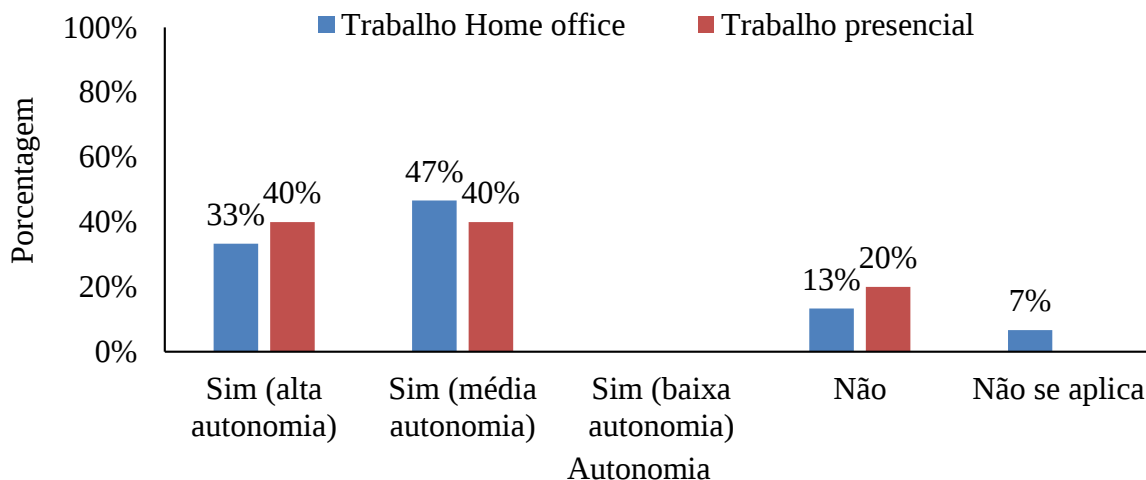
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Na Figura 30 encontra-se os dados referentes a percepção dos colaboradores em relação a sentirem ou não autonomia na realização de suas atividades laborais durante o trabalho em *home office*. Verifica-se que 33% afirmaram sentir que têm uma alta autonomia na realização de suas atividades, 47% informaram que sentem uma autonomia mediana, 13% afirmaram não sentir que tem autonomia em suas atividades e 7% não se aplica, pois não trabalhou em *home office*. Já durante o trabalho presencial, 40% afirmaram sentir uma alta autonomia na realização de suas atividades, 40% informaram que sentem uma autonomia mediana e 20% afirmaram não sentir que tem autonomia em suas atividades.

Quando um colaborador tem autonomia para realizar suas atividades e a equipe trabalha de forma independente, é possível melhorar o desempenho de toda a organização e também o desempenho individual dos colaboradores. Os trabalhadores começam a se sentir mais satisfeitos com toda a organização, desde que cada um consiga o resultado desejado,

pode-se trabalhar livremente. Dessa forma eles ganham mais confiança, trazem inovações para toda a equipe e potencializam os resultados esperados (REDATOR PONTOTEL, 2021).

Figura 30 – Autonomia dos entrevistados em ambiente *home office* e presencial

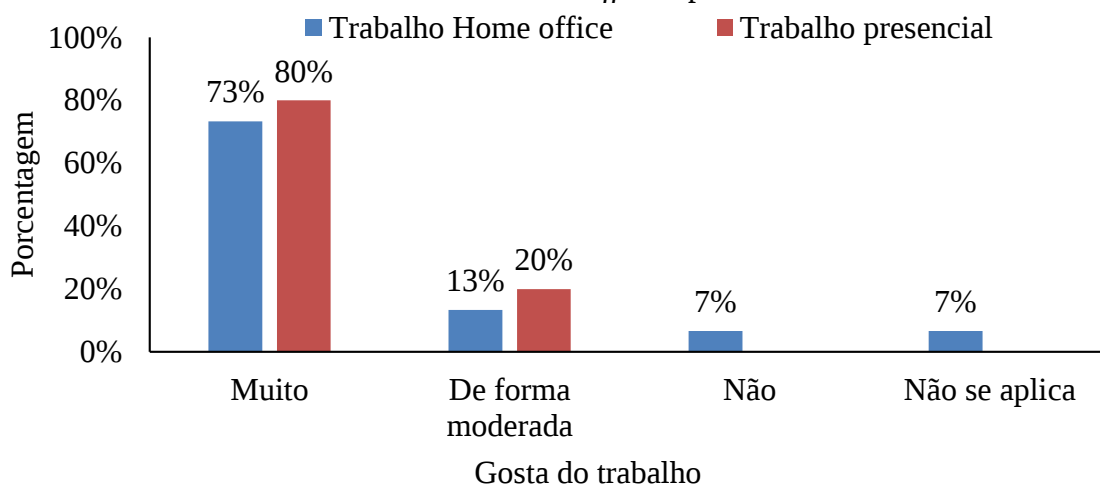


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Também foi perguntado o quanto o colaborador gosta de seu trabalho, da sua função exercida, de que executa durante sua atividade laboral. Durante o trabalho em *home office*, 73% afirmaram gostar muito, 13% afirmaram gostar de forma moderada, 7% informaram não gostar e 7% não se aplica pois não trabalhou em *home office*. Já durante o trabalho presencial, 80% afirmaram que gostam muito do que faz, enquanto 20% afirmaram gostar de forma moderada (Figura 31).

É importante o colaborador sentir-se satisfeito com a função que exerce, trabalhar com prazer no que está realizando, ameniza o estresse e esforço mental diário, aumentando a eficiência e eficácia no que desempenha dentro do ambiente de trabalho.

Figura 31 – Gosta de trabalhar em ambiente *home office* e presencial dos entrevistados



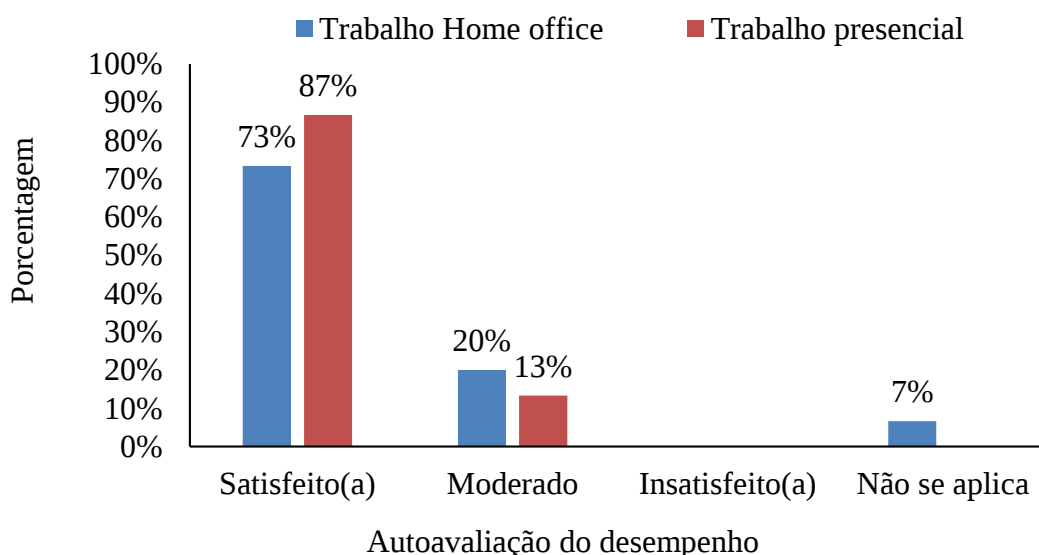
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Percebe-se pelas respostas dos entrevistados, apresentados na Figura 31, que eles gostam muito do trabalho presencial e *home office*. Talvez mesclar para a modalidade híbrida seria uma alternativa de flexibilizar o trabalho naquelas funções que fossem possíveis. O modelo híbrido tem algumas vantagens para o trabalhador como: menos tempo no trânsito, possibilidade de fazer mais pausas e com mais qualidade, a comodidade de trabalhar em casa, podendo ter um aumento na produtividade, eficiência nas atividades laborais. As vantagens para a organização são: custos reduzidos, já que diminuirá o número de trabalhadores na organização, e os gastos com energia e água será reduzido (FACTORIAL HR, 2022; SOLIDES, 2022).

Ao perguntar como o colaborador se sente com seu próprio desempenho nas tarefas impostas a eles, verificou-se na Figura 32 que durante o trabalho em *home office*, 73% afirmaram sentir-se satisfeitos, 20% afirmaram uma satisfação moderada e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*. Durante o trabalho presencial, 87% afirmaram sentir-se satisfeitos com o próprio desempenho nas atividades e 13% afirmaram uma satisfação moderada.

O desempenho do trabalho, leva em conta o quanto o colaborador está encaixado na função mais adequada para ele e realizando o trabalho de forma mais autônoma e adequada possível individualmente e coletivamente.

Figura 32 – Autoavaliação no desempenho das tarefas em ambiente *home office* e presencial dos entrevistados



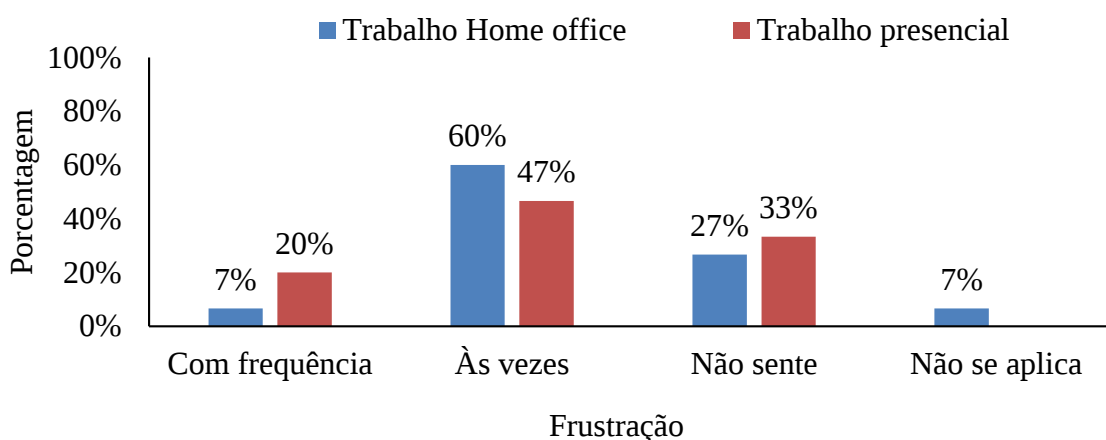
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Quando questionados se os colaboradores sentem algum sentimento de frustração ao desempenhar suas tarefas, observa-se que durante o trabalho em *home office*, 7% dos

entrevistados afirmaram sentir frustração com frequência, 60% afirmaram sentir às vezes, 27% afirmaram não sentir e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*. Já durante o trabalho presencial, 20% afirmaram sentir frustração com frequência, 47% afirmam sentir às vezes e 33% afirmaram não sentir (Figura 33).

A frustração pode ser desencadeada por vários fatores, sendo eles: atrasos no recebimento do salário, falta de reconhecimento profissional, problemas de relacionamento com a equipe. Para manter os colaboradores motivados, com produtividade alta, é necessário a correção desses possíveis fatores, manter o pagamento do salário em dia, dar o devido reconhecimento profissional merecido, melhorar o ambiente coletivo da organização/instituição, assim os colaboradores estarão mais motivados, produtivos, com qualidade de vida dentro e fora do ambiente de trabalho.

Figura 33 – Frustração no desempenho das tarefas em ambiente *home office* e presencial dos entrevistados

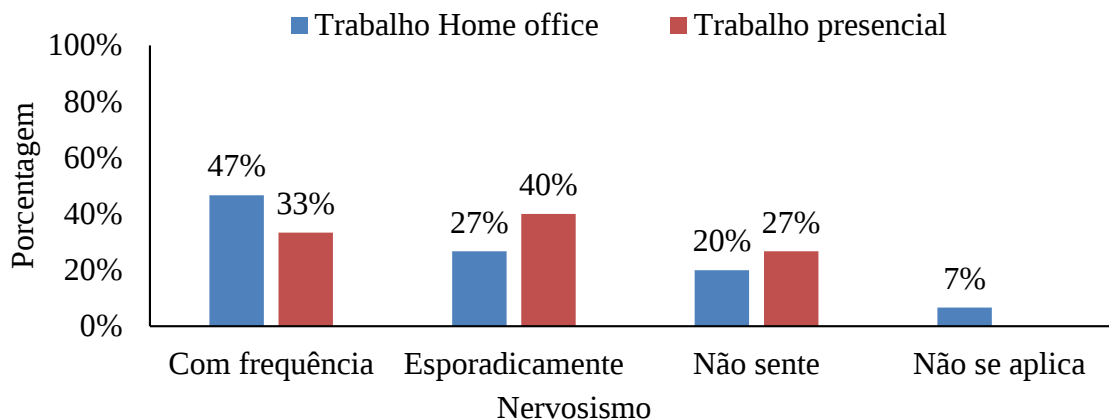


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Quando questionados se os colaboradores sentem algum sentimento de nervosismo ao desempenhar suas tarefas, nota-se que durante o trabalho em *home office*, 47% sentiram nervosismo com frequência, 27% sentiram esporadicamente, 20% não sentiram nervosismo e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*. Durante o trabalho presencial, 33% sentem nervosismo com frequência, 40% sentem esporadicamente e 27% não sentem nervosismo durante a execução do trabalho (Figura 34).

Uma forma de manter o nervosismo baixo, é fazendo pausas para um alongamento, fazer um lanche, conversar um pouco com os colegas sobre assuntos aleatórios assim a mente faz uma pausa temporária do trabalho, contribuindo para o aumento na produtividade.

Figura 34 – Nervosismo no desempenho das tarefas em ambiente *home office* e presencial dos entrevistados

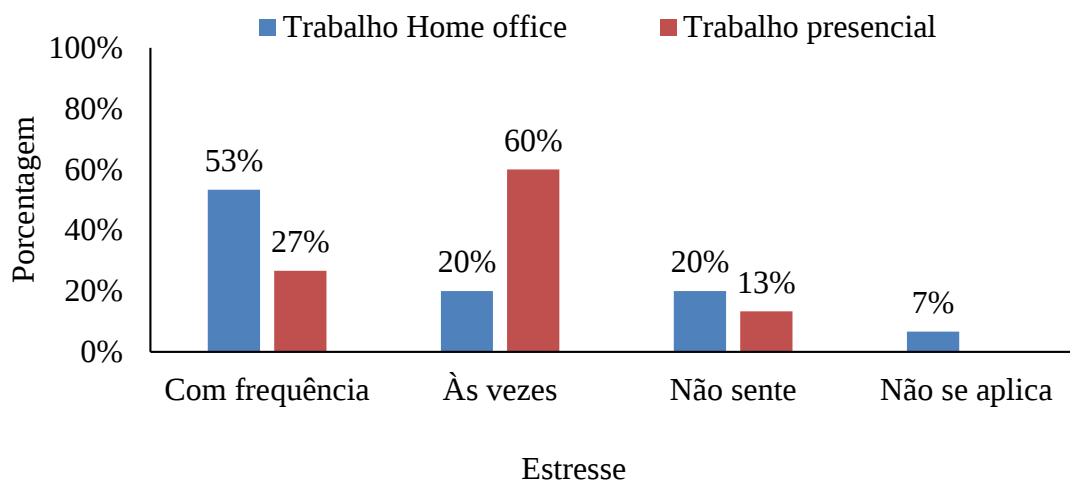


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Já quando se perguntou se setem algum sentimento de estresse ao desempenhar suas atividades, constata-se que durante o trabalho em *home office*, 53% afirmaram sentir estresse com frequência, 20% afirmaram sentir estresse às vezes, 20% afirmaram não sentir e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*. Já durante o trabalho presencial, 27% afirmam sentir estresse com frequência, 60% afirmam sentir estresse às vezes e 13% afirmam não sentir estresse.

Uma pesquisa realizada em 2020 pelo *Linkedin* indicou que 62% dos entrevistados estão mais estressados com o trabalho do que antes da pandemia, pois os colaboradores afirmam que trabalham mais horas no trabalho *home office*. Além disso, 20% apontam dificuldades para conciliar as demandas do trabalho com os cuidados dos filhos (TOBIAS, 2020).

Figura 35 – Estresse no desempenho das tarefas em ambiente *home office* e presencial dos entrevistados

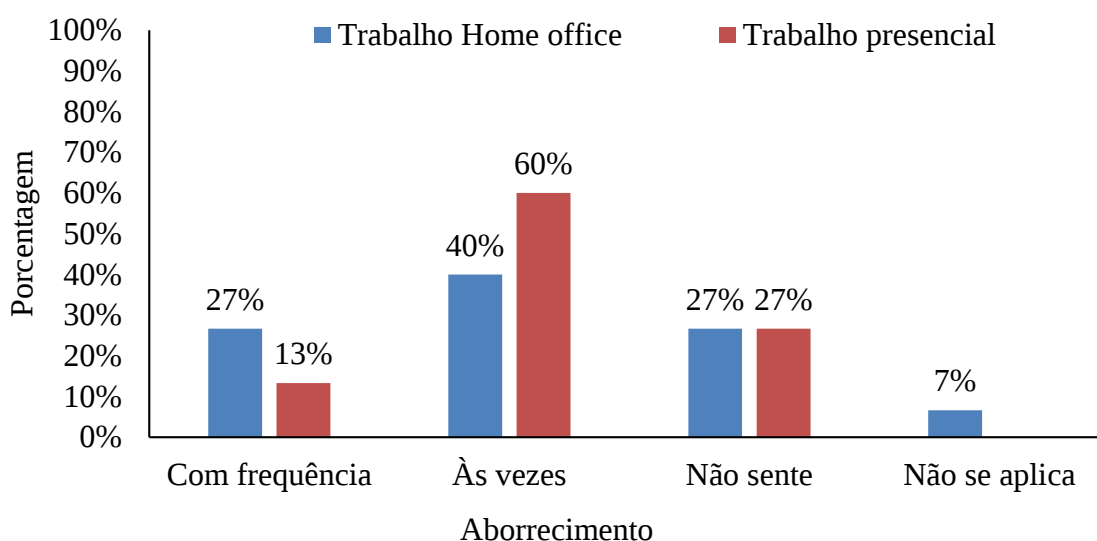


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Quando a pergunta foi relacionada ao sentimento de aborrecimento durante o desenvolvimento das atividades laborais, observa-se que durante o trabalho em *home office*, 27% afirmaram sentir aborrecimento com frequência, 40% afirmaram sentir aborrecimento às vezes, 27% afirmaram não sentir aborrecimento durante o desempenho de suas funções e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*. Já durante o trabalho presencial, 13% afirmam sentir aborrecimento com frequência, 60% afirmam sentir aborrecimento às vezes e 27% afirmam não sentir aborrecimento durante seu trabalho (Figura 36).

Nota-se que houve um crescimento na porcentagem com relação a sentir aborrecimento “às vezes”, passou de 40% durante o trabalho em *home office*, para 60% durante o trabalho presencial. Esse aumento pode estar ligado ao retorno do atendimento dos assistidos presencialmente. Durante o *home office*, os atendimentos eram realizados via aplicativo *WhatsApp*, com o retorno à atividade presencial pode-se notar uma impaciência maior dos assistidos com a espera pelo atendimento, gerando mais reclamações e aborrecimentos por parte dos assistidos, atingindo diretamente os colaboradores.

Figura 36 – Aborrecimento no desempenho das tarefas em ambiente *home office* e presencial dos entrevistados



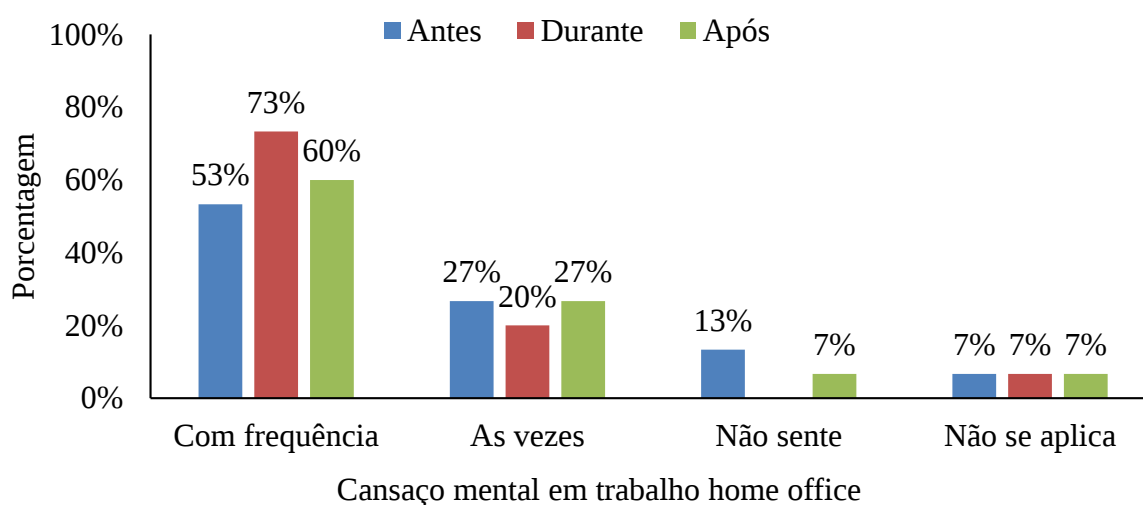
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Na Figura 37 encontra-se os resultados sobre o cansaço mental que o colaborador sente antes, durante e depois de desempenhar suas funções em *home office*. Notou-se que no trabalho em *home office*, 53% afirmaram sentir cansaço mental com frequência antes de iniciar suas atividades, 27% afirmaram sentir cansaço mental às vezes antes de iniciar suas atividades, 133% afirmaram não sentir cansaço mental antes de iniciar suas atividades e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*.

Quando perguntados sobre o cansaço mental durante a execução de suas tarefas laborais em *home office*, 73% afirmaram sentir cansaço mental com frequência durante a execução de suas atividades, 20% afirmaram sentir cansaço mental às vezes durante a execução de suas atividades, 0% não sentem cansaço mental durante a execução de suas atividades e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*.

Quando perguntados sobre o cansaço mental após a execução de suas tarefas laborais em *home office*, 60% afirmaram sentir cansaço mental com frequência após a execução de suas tarefas laborais, 27% afirmam sentir cansaço mental às vezes após a execução de suas atividades, 7% afirmaram não sentir cansaço após a execução de suas atividades e 7% não se aplica a questão pois não trabalhou em *home office*.

Figura 37 – Cansaço mental no desempenho das tarefas em ambiente *home office* dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

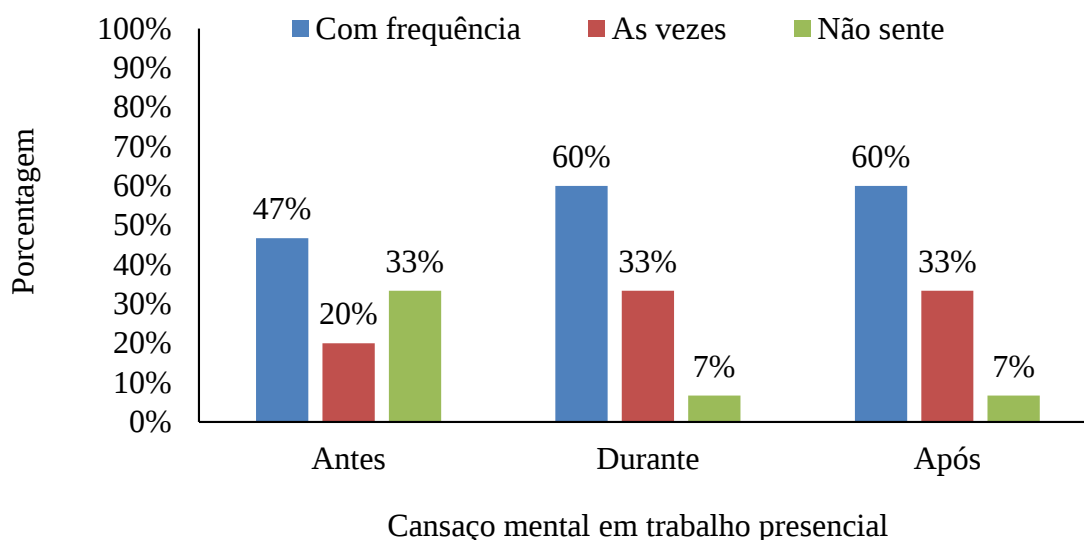
Na Figura 38 encontra-se os resultados sobre o cansaço mental que o colaborador sente antes, durante e depois de desempenhar suas funções em trabalho presencial. Quando perguntados sobre o cansaço mental antes de executar suas tarefas laborais, 47% afirmam sentir cansaço mental com frequência antes de executar suas atividades, 20% afirmam sentir cansaço mental às vezes antes de executar suas atividades, 33% afirmam não sentir cansaço mental antes de executar suas atividades.

Quando perguntados sobre o cansaço mental durante a execução de suas tarefas laborais em trabalho presencial, 60% afirmam sentir cansaço mental com frequência durante a execução de suas atividades presenciais, 33% afirmam sentir cansaço mental às vezes durante

a execução de suas atividades e 7% afirmam não sentir cansaço mental durante a execução de suas atividades.

Quando perguntados sobre o cansaço mental após a realização de suas tarefas laborais, 60% afirmam sentir cansaço mental com frequência após a realização de suas atividades presenciais, 33% afirmam sentir cansaço mental às vezes após a realização de suas atividades e 7% afirmam não sentir cansaço após a realização de suas atividades.

Figura 38 – Cansaço mental no desempenho das tarefas em ambiente presencial dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Quando questionados sobre o esforço mental, notou-se que durante o trabalho em *home office* 67% afirmaram que o esforço mental era pesado, já no trabalho presencial essa porcentagem diminuiu para 53%, ficando evidente que durante o *home office*, o esforço mental exigido para a realização do trabalho foi bem mais elevado. Sobre a repetitividade do trabalho, durante o *home office* 53% informaram ser repetitivo o trabalho realizado, já durante o trabalho presencial houve uma diminuição para 47%.

Quando perguntados sobre a monotonia, 67% não considera suas atividades monótonas presencialmente, enquanto durante o *home office* esse número foi para 47%, nota-se que o trabalho no posto presencial influencia na não monotonia já que existe relações interpessoais com mais frequência. Sobre a responsabilidade exigida durante as atividades laborais observa-se que tanto em *home office* como no trabalho presencial as porcentagens 87% e 93%, respectivamente, refere-se a alta responsabilidade, as atividades realizadas pelos colaboradores são consideradas de muita responsabilidade independentemente de serem realizadas em *home office* ou de forma presencial no posto de trabalho.

Quando questionados sobre a autonomia, em *home office* foi de 33% alta autonomia e 47% autonomia mediana, já em trabalho presencial temos um empate nas porcentagens referentes a alta autonomia e autonomia mediana, ficando em 40%, então tanto no *home office* como no trabalho presencial a autonomia sentida pelos colaboradores é em sua maioria mediana. Quando perguntados sobre o quanto gostam do trabalho exercido por eles, os colaboradores em sua maioria gostam do que fazem. Sobre o desempenho pessoal, a maioria estão satisfeitos com o trabalho desempenhado.

Quando questionados sobre nervosismo, estresse e aborrecimento, a maior porcentagem em ambas as perguntas ficou em “esporadicamente” e “às vezes”, o que mostra que os colaboradores estão expostos a situações diárias que causam essas emoções tanto em *home office* como no trabalho presencial. Com relação ao cansaço mental, notou-se que em *home office* e no trabalho presencial, o cansaço mental antes, durante e após a realização das atividades laborais é considerado frequente.

O cansaço mental é um dos pontos mais críticos da saúde mental do colaborador, por esse motivo é tão importante as organizações/instituições se preocuparem com a melhoria desse ponto. Procurar adaptações, melhorias e até mesmo inovações no modo de execução das atividades laborais, procurando manter os colaboradores o mais saudável possível, para que os mesmos tenham uma boa produtividade, um bom desempenho, eficiência em suas atividades, espírito coletivo, boa convivência com os colegas e qualidade de vida.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Levando-se em consideração os aspectos apresentados, observa-se que com relação ao ambiente de trabalho tanto em *home office* como no trabalho presencial, a temperatura é percebida como adequada, a iluminação mais utilizada em *home office* foi a combinação entre a luz natural e a iluminação artificial, já a iluminação no ambiente presencial foi a iluminação artificial. Quando se trata das fontes de ruído tanto em *home office* como no trabalho presencial nota-se que os ruídos mais comuns são de pessoas, porém no ambiente presencial existe o aumento dos ruídos de tráfego nas vias, de crianças e de obras, os ruídos considerados medianos durante o *home office* passaram a ser altos durante o trabalho presencial.

Já com relação a condição da mesa e do assento, a maior parte dos entrevistados afirmam ser adequados, porém uma parcela considerada afirma que a mesa era inadequada durante o *home office*. A disposição dos equipamentos no espaço da mesa, tanto no *home office* como no trabalho presencial foi considerada adequada pela maioria dos entrevistados. Os equipamentos mais utilizados durante o *home office* foram o *smartphone* e *notebooks*, já no trabalho presencial o *smartphone* tem uma diminuição de uso juntamente com *notebook*, passando a ser mais utilizado os computadores de mesa, e a qualidade dos equipamentos fica entre adequados e parcialmente adequados.

Nota-se que com relação a quantidade de colaboradores existe uma insatisfação bem evidente entre os entrevistados, se destacando a insatisfação com o número existente de colaboradores. O relacionamento entre a equipe, colegas e superiores, é considerada pela maioria entre ótimo e boa, o que é de grande importância, já que a eficiência da equipe depende da relação interpessoal entre todos envolvidos na organização.

Observa-se que com relação a saúde física se destacou: dores/desconfortos nas costas, pescoço e na cabeça. Essas dores/desconfortos podem estar ligadas diretamente a postura adotada pelo colaborador, assento, altura da mesa, uso de *notebooks* ou computador de mesa em altura inadequada as medidas antropométricas dos colaboradores, fontes de ruídos, esforço mental e demanda de trabalho.

Observa-se que com relação a saúde mental, destaca-se o trabalho repetitivo, alta responsabilidade, a frustração sentida pelos trabalhadores, o nervosismo, o estresse, o aborrecimento e principalmente o cansaço mental antes, durante e após a realização de suas atividades.

Diante dos resultados, sugere-se algumas melhorias, tais como: verificação dos equipamentos utilizados, realizando uma revisão em todos esses equipamentos pela

equipe/setor de Tecnologia de Informação (TI), observando e avaliando quais as melhorias ou substituições seriam mais eficazes. Posteriormente a isso, faria uma mudança nas portas e janelas das salas do posto de trabalho, para melhoria da acústica evitando os ruídos. O número de colaboradores precisa ser reavaliado pelos superiores, pois o insuficiente número de colaboradores foi o ponto mais destacado entre os entrevistados, a forma de melhoria seria um aumento de contratações para os setores com maior deficiência de colaboradores, assim, a saúde mental dos trabalhadores tenderia a melhorar tendo em vista que está ligada diretamente ao cansaço mental pela alta demanda, poucos trabalhadores e cobranças diárias de quantidade de atendimentos.

Outra melhoria seria a disponibilização frequente e regular de práticas terapêuticas com profissionais específicos para os trabalhadores. Observa-se ainda, conforme os resultados desse estudo, mesmo o trabalho presencial precisando de alguns ajustes ainda está mais adequado ergonomicamente do que o trabalho *home office*.

Outra forma de tentativa para que o trabalho se torne mais confortável, eficiente, com mais possibilidades de impactos positivos, seria adotar o regime híbrido. O modelo de trabalho híbrido consiste em mesclar o formato de trabalho presencial com o trabalho em *home office*, onde nessa modalidade híbrida ocorre flexibilização do trabalho, não sendo necessário o colaborador estar todos os dias presente no espaço físico da organização.

Sugere-se também um curso de capacitação para os trabalhadores que trabalham diretamente com o atendimento jurídico aos assistidos, eles necessitam de uma capacitação de como abordar o assistido, como não absorver os problemas dos assistidos e isso se tornar um fator de carga mental para os trabalhadores.

Porém foram encontrados pontos positivos durante a pesquisa, a mobília no trabalho presencial é ergonomicamente pensada para o trabalho executado pelos colaboradores, a maior parte dos apontamentos de dor e ou desconfortos, está mais ligada a má postura física adotada pelo próprio trabalhador e não por causa da mobília, sendo importante investir em palestras para orientar os trabalhadores quanto a postura correta que deve ser adotada no posto de trabalho.

A maior dificuldade encontrada para realizar o estudo foi identificar na literatura pesquisas que mostrassem as causas dos números altos com relação ao formulário voltado à saúde mental, não necessariamente porque existe uma causa direta e sim por existir muitas causas e isso tornar-se mais dificultoso. Os problemas de saúde mental podem ter relação com situações preexistentes dos indivíduos, hábitos extralaborais, condições congênitas, entre

outros. Nós apenas temos pistas de fatores que o trabalho pode impor por um projeto que pode sempre ser melhorado, em que a ergonomia trata exatamente disso, da melhoria do projeto de trabalho.

Propõe-se para pesquisas futuras, uma avaliação mais aprofundada na saúde mental e todas as causas, consequências e melhorias para o serviço público disponibilizado pela Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte.

REFERÊNCIAS

- BARBOSA, Bismarck Antônio de Freitas. **Aspectos ergonômicos e percepção de trabalhadores de telemarketing com relação aos modelos *home office* e presencial durante a pandemia da COVID-19**. 14 f. 2021. Trabalho de conclusão de curso (curso de Ciência e Tecnologia) – Universidade Federal Rural do Semi-árido, campus Mossoró, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufersa.edu.br/handle/prefix/6886>. Acesso em: 30 ago. 2022.
- BARBOSA, Ana Luiza Neves de Holanda; COSTA, Joana Simões; HECKSHER, Marcos. **Mercado de trabalho e pandemia da Covid- 19: ampliação de desigualdades já existentes?**. Brasília: IPEA, jul. 2020. (Nota técnica, n. 69). Disponível em: <https://dx.doi.org/10.38116/bmt69/notastecnicas1>. Acesso em: 03 out. 2022.
- BERNARDINO, Jean Francisco; TEDESCHI, Marcos Antonio; SILVA, Helena de Fatima Nunes. **Análise do instrumento de mensuração de carga mental - estudo de caso dos resultados entre os anos de 2014 e 2017 aplicado em uma turma de graduação do curso de EAD do departamento de gestão da informação da UFPR**. 23 f. 2018. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/342314797_ANALISE_DO_INSTRUMENTO_DE_MENSURACAO_DE_CARGA_MENTAL_-_ESTUDO_DE_CASO_DOS_RESULTADOS_ENTRE_OS_ANOS_DE_2014_E_2017_APLICADO_EM_UMA_TURMA_DE_GRADUACAO_DO_CURSO_DE_EAD_DO_DEPARTAMENTO_DE_GESTAO_DA_INFORM. Acesso em: 30 mar. 2022.
- BERNARDINO, Jean Francisco; TEDESCHI, Marcos Antonio. Um instrumento de mensuração de carga mental aplicado em uma turma de graduação do curso de EAD do Departamento de Gestão da Informação da UFPR – Estudo de caso. **Revista de Ciências Gerenciais**, v.19, n. 30, p. 10-18, 2015. Disponível em: <https://cienciasgerenciais.pgsskroton.com.br/article/view/3659>. Acesso em: 30 mar. 2022.
- BETA EDUCAÇÃO. **Ergonomia: os benefícios que ela traz às organizações**. Publicado em 13/06/2017. Disponível em: <https://betaeducacao.com.br/dicas-de-ergonomia-nas-empresas/>. Acesso em: 14 jul. 2022.
- BLOG ATEC ORIGINAL DESIGN. **Por que é importante seguir os princípios da ergonomia**. Publicado em 14/04/2022 e atualizado em 08/06/2022. Disponível em: <https://www.atec.com.br/blog/ergonomia/principios-da-ergonomia/>. Acesso em: 14 jul. de 2022.
- BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA. **Norma regulamentadora N°. 17 (NR-17): Ergonomia**. Publicada pela Portaria 3.214 de 08 de junho de 1978, alterada pela Portaria MTb nº 423 de 07 de outubro de 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/composicao/orgaos-especificos/secretaria-de-trabalho/inspecao/seguranca-e-saude-no-trabalho/ctpp-nrs/norma-regulamentadora-no-17-nr-17>. Acesso em: 14 jul. 2022.
- CALDAS, Manoel. **Como melhorar o relacionamento entre colaboradores na prática**. Publicado em 29/10/2021 por conexa saúde. Disponível em:

<https://www.conexasaude.com.br/blog/como-melhorar-o-relacionamento-entre-colaboradores/>. Acesso em: 29 ago. 2022.

CALVET, Lícia. **Ergonomia: a satisfação do colaborador e a produtividade para a empresa**. Publicado em 22/12/2020. Disponível em:

<https://www.voitto.com.br/blog/artigo/ergonomia>. Acesso em: 20 ago. 2022.

CATHO COMUNICAÇÃO. **A importância do bom relacionamento no trabalho**.

Publicado em 05/05/2022. Disponível em: <https://www.catho.com.br/carreira-sucesso/carreira/dicas-emprego/comportamento/bom-relacionamento-trabalho/>. Acesso em: 29 ago. 2022.

CERATTO, Renan. **Ergonomia no trabalho: seus benefícios e sua importância**. Publicado em 13/09/2017 no site da On Safety. Disponível em: <https://onsafety.com.br/ergonomia-no-trabalho-e-sua-importancia-nr-17/>. Acesso em: 14 jul. 2022.

COURY, Helenice Jane Cote Gil. **Trabalhando sentado**. 2.ed. São Carlos: UFSCar, 1995. 88p.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE. **Quem somos**.

2022. Disponível em: <https://www.defensoria.rn.def.br/pagina/quem-somos>. Acesso em: 29 ago. 2022.

DENGO, Debora. **Conforto térmico: análise da temperatura para ergonomia**. Publicado em 25/05/2021 pelo site Soluções Ergonômicas. Disponível em:

<https://solucoesergonomicas.com.br/conforto-termico-analise-da-temperatura-para-ergonomia/>. Acesso em: 29 ago. 2022.

EQUIPE RH PORTAL. **Barulho no home office? Confira 6 dicas de acústica para minimizar o problema**. Publicado em 28/06/2020. Disponível em:

<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/barulho-no-home-office-confira-6-dicas-de-acustica-para-minimizar-o-problema/>. Acesso em: 04 out. 2022.

ERGOTEC. **NR17: conheça os equipamentos ergonômicos obrigatórios para sua empresa**. Publicado em 30/05/2018. Disponível em: <http://blog.ergotec.com.br/nr-17-conheca-os-equipamentos-ergonomicos-obrigatorios-para-sua-empresa/#:~:text=As%20cadeiras%20s%C3%A3o%20os%20primeiros,%2C%20preferencialmente%2C%20bra%C3%A7os%20de%20descanso>. Acesso em: 05 out. 2022.

FACTORIAL BLOG. **Trabalho híbrido: o que é, vantagens e desvantagens**. Publicado em:

20/07/2022 no Factorial HR. Disponível em: <https://factorialhr.pt/blog/trabalho-hibrido/>. Acesso em: 23 nov. 2022.

FALCÃO, L. C.L. **4 dicas para melhorar a acústica do seu home office**. Publicado em 21/05/2020 no Conceção Acústica. Disponível em:

<https://www.concecaoacustica.com/post/4-dicas-para-melhorar-a-acustica-do-seu-home-office>. Acesso em: 04 out. 2022.

GONSALVES, Elisa Pereira. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica**. 5. ed. Campinas/SP: Editora Alínea, 2011.

HAUBRICH, Deise Bitencourt; FROEHLICH, Cristiane. Benefícios e Desafios do *Home Office* em Empresas de Tecnologia da Informação. **Gestão & Conexões - Management and Connections Journal**, Vitória (ES), v. 9, n. 1, p. 167-184, jan./abr. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.13071/regec.2317-5087.2020.9.1.27901.167-184>. Acesso em: 03 out. 2022.

HEALTH&CARE. **Os benefícios da ergonomia para a saúde profissional**. Publicado em 12/12/2019. Disponível em: <https://nucleohealthcare.com.br/2019/12/12/os-beneficios-da-ergonomia-para-a-saude-profissional/>. Acesso em: 19 ago. 2022.

IIDA, I. **Ergonomia**: Projeto e produção. 3. ed. São Paulo: Blücher, 2016. 850 p.

JANONE, Lucas. **Estudos relacionam aumento de problemas físicos e mentais durante a pandemia**. Publicado em 01/11/2021a pelo site da CNN Brasil. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/saude/estudos-relacionam-aumento-de-problemas-fisicos-e-mentais-durante-a-pandemia/#:~:text=A%20mudan%C3%A7a%20de%20rotina%2C%20ambiente,cofundador%20da%20Zenklub%2C%20Rui%20Brand%C3%A3o>. Acesso em: 03 out. 2022.

JANONE, Lucas. **Estudos relacionam problemas de saúde físicos e mentais com o home office**. Publicado em 01/11/2021b pelo site da CNN Brasil. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/saude/estudos-relacionam-problemas-de-saude-fisicos-e-mentais-com-o-home-office/#:~:text=Estudos%20compilados%20pela%20CNN%20mostram,mais%20tempo%20com%20a%20fam%C3%ADlia>. Acesso em: 03 out. 2022.

LABORE SAÚDE OCUPACIONAL. **Iluminação e ergonomia NR17**. Publicado em 6/03/2019. Disponível em: <http://laboreweb.com.br/iluminacao-e-ergonomia-nr17/>. Acesso em: 16 jul. 2022.

LEI Nº 14.020, DE 6 DE JULHO DE 2020. **Lei institui o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda, 2020**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14020.htm#:~:text=%C2%A7%203%C2%BA%20O%20empregado%20com,o%20valor%20previsto%20no%20caput. Acesso em: 04 out. 2022.

LEMOS, A. H. C.; BARBOSA, A. O.; MONZATO, P. P. Mulheres em *home office* durante a pandemia da covid-19 e as configurações do conflito trabalho-família. **Revista de Administração de Empresas**, v. 60, n. 6, p. 388-399, nov./dez. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-759020200603>. Acesso em: 03 out. 2022.

MORAES, Rodrigo Facalossi. **Índices de medidas legais de distanciamento social**. Brasília: Ipea, 2020a. Disponível em: <https://bit.ly/3ig5Qe5>. Acesso em: 03 out. 2022.

MORAES, Rodrigo Facalossi. **Medidas legais de incentivo ao distanciamento social: comparação das políticas de governos estaduais e prefeituras das capitais no Brasil**. Brasília: IPEA, abr. 2020b. (Nota técnica, n. 16). Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/9857>. Acesso em: 03 out. 2022.

NASCIMENTO, Francisco Paulo. SOUSA, Flavio Luis Leite. **Metodologia da Pesquisa Científica: teoria e prática**. 1. ed. Brasília: Thesaurus, 2015.

OLIVEIRA, Ana Flávia. **Ergonomia: conceito, tipos e benefícios no trabalho**. Publicado em 29/12/2021 pelo site da Beecorp bem estar corporativo. 2021b. Disponível em: <https://beecorp.com.br/ergonomia/>. Acesso em: 14 jul. 2022.

OLIVEIRA, Ana Flávia. **Iluminação do ambiente: Entenda como ela afeta a saúde da equipe**. Publicado em 22/07/2021 pelo site da Beecorp bem estar corporativo. 2021a. Disponível em: <https://beecorp.com.br/iluminacao-do-ambiente-afeta-a-equipe/#:~:text=Al%C3%A9m%20dos%20impactos%20negativos%20%C3%A0,consequentemente%20o%20aumento%20da%20produtividade>. Acesso em: 22 out. 2022.

OLIVETO, Paloma. **O distanciamento de dois metros não garante, nem em ambientes abertos, a proteção contra partículas aéreas infectadas pelo Sars-CoV-2**. Publicado em 25/11/2021 no Correio Brasiliense da Biblioteca virtual em saúde do Ministério da Saúde. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/o-distanciamento-de-dois-metros-nao-garante-nem-em-ambientes-abertos-a-protecao-contr-particulas-aereas-infectadas-pelo-sars-cov-2/>. Acesso em: 24 fev. 2022.

Organização Pan-Americana da Saúde - OPAS. **Folha informativa sobre COVID-19**. 2022. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19>. Acesso em: 24 fev. 2022.

PASTORE, José. **Oportunidade de trabalho para portadores de deficiência**. Apresentado no FECOMÉRCIO, Rio de Janeiro, 14/05/2002. Disponível em: <https://www.josepastore.com.br/papers/OPORTUNIDADES%20DE%20TRABALHO%20PARA%20PORTADORES%20DE%20DEFICIENCIA.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2022.

PLATAFORMA RENAST ONLINE. **Estudo apresenta mudanças nas causas de afastamento do trabalho**. Portal Brasil. Publicado em 28/04/2014. Disponível em: <https://renastonline.ensp.fiocruz.br/noticias/estudo-apresenta-mudancas-causas-afastamento-trabalho>. Acesso em: 23 nov. 2022.

POLES, Marina de Souza. **Os impactos do teletrabalho na carga mental das trabalhadoras administrativas de empresas de bens de consumo durante a pandemia do COVID-19**. 27 f. 2021. Trabalho Final de Graduação (Artigo) - Departamento de Engenharia de Produção de Sorocaba, Universidade Federal de São Carlos – UFSCar, Sorocaba, SP. Disponível em: https://repositorio.ufscar.br/bitstream/handle/ufscar/15196/3_Trabalho_Marina_Poles_11_2021.pdf?sequence=1. Acesso em: 03 out. 2022.

POSSAS, Lorena. **Entenda a importância de um bom relacionamento com colaboradores para o Employer Branding**. Publicado em 10/06/2022 pelo site Peepi. Disponível em: <https://peepi.com.br/blog/a-importancia-de-um-bom-relacionamento-com-colaboradores/#:~:text=O%20que%20%C3%A9%20a%20rela%C3%A7%C3%A3o, trabalho%20em%20equipe%20e%20individual>. Acesso em: 29 ago. 2022.

PROLABORE. **7 princípios básicos da ergonomia**. 2021. Disponível em: <https://pro-labore.com/7-principios-basicos-da-ergonomia/>. Acesso em: 14 jul. 2022.

QUADRADO, Ana Clara de Castro; FERREIRA, Richard dos Santos. A Importância do Trabalho Remoto para Pessoas e Empresas durante a Pandemia. **Revista Boletim do Gerenciamento**, n. 27, 2021. Disponível em: <https://nppg.org.br/revistas/boletimdogerenciamento/article/view/587/383>. Acesso em: 24 fev. 2022.

REBOREDO, Maycon de Moura. Condição ergonômica dos postos de trabalho e dor percebida de trabalhadores em escritórios da Universidade Federal de Juiz de Fora. **Fisioterapia Brasil**, v. 7, n. 6, nov/dez, 2006. Disponível em: <https://www.portalatlanticaeditora.com.br/index.php/fisioterapiabrasil/article/view/1941>. Acesso em: 10 jul. 2022.

REDATOR PONTOTEL. **Ergonomia no trabalho: veja como promover e seus principais benefícios!** Publicado em 13/05/2021. Disponível em: <https://www.pontotel.com.br/ergonomia-no-trabalho/#7>. Acesso em: 05 out. 2022.

REDATOR PONTOTEL. **Saiba como a autonomia no trabalho ajuda na produtividade dos colaboradores.** Publicado em 03/05/2021. Disponível em: <https://www.pontotel.com.br/autonomia-no-trabalho/#:~:text=Quando%20um%20funcion%C3%A1rio%20tem%20autonomia,e%20a%20participa%C3%A7%C3%A3o%20tamb%C3%A9m%20aumentam>. Acesso em: 05 out. 2022.

RODRIGUES, André Lucas Silva; MONTCHO, Sedjro Enock Telesphore; FERKO, Geórgia Patrícia da Silva. Os impactos da pandemia pelo covid-19 na prestação da justiça Brasil. **Arigó - Revista do grupo PET e acadêmicos de geografia da Ufac**, v. 3, n. 2, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufac.br/index.php/arigoufac/article/view/5538>. Acesso em: 27 ago. 2022.

ROSCIANO, Pia Coeli. Reflexões sobre as interfaces entre a arquitetura e a análise ergonômica do trabalho - a concepção arquitetônica de espaços produtivos. In: CONGRESSO LATINO-AMERICANO DE ERGONOMIA, 7, SEMINÁRIO BRASILEIRO DE ACESSIBILIDADE INTEGRAL, 1, CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA, 12. **Anais...** Recife, 2002.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Maria Del Pilar Baptista. **Metodologia de Pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre - RS: Penso, 2013.

SERRANO, Pablo. **Dicas de acústica para home office: como vencer o barulho ao trabalhar em casa.** Publicado em 19/05/2020 no Portal Acústica. Disponível em: <http://portalacustica.info/dicas-de-acustica-para-home-office/>. Acesso em: 04 out. 2022.

SILVEIRA, Daniel. **Desemprego diante da pandemia bate recorde no Brasil em setembro, aponta IBGE.** Publicado em 23/10/2020 por G1, RJ. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/10/23/no-de-desempregados-diante-da-pandemia-aumentou-em-34-milhoes-em-cinco-meses-aponta-ibge.ghtml>. Acesso em: 04 out. 2022.

SOLIDES. **Modelo de trabalho híbrido: o que é, vantagens e cuidados.** Publicado em 28/09/2022. Disponível em: <https://blog.solides.com.br/modelo-de-trabalho-hibrido/>. Acesso em: 23 nov. 2022.

TAVARES, José da Cunha. **Tópicos de administração aplicada à segurança do trabalho**. 5. ed. São Paulo: Editora Senac, São Paulo, 2006.

TEODORO. **Ergonomia em casa: cuidados no *home office***. Publicado em 09/04/2020 pelo site da On Safety. Disponível em: <https://onsafety.com.br/ergonomia-em-casa-cuidados-no-home-office/>. Acesso em: 28 ago. 2022.

TOBIAS, Paulo Balint. **Brasileiros estão mais estressados no *home office***. 2020. Disponível em: <https://www.linkedin.com/feed/news/brasileirosest%C3%A3o-mais-estressados-no-home-office-4836924/>. Acesso em: 03 out. 2022.

APÊNDICE A – FORMULÁRIO VOLTADO PARA O TRABALHO *HOME OFFICE*

Essa pesquisa faz parte do trabalho de conclusão do curso da aluna **Rogeany Fonseca Alves**, matrícula 2011110167, do curso Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia da Universidade Federal Rural do Semi-Árido. Esse trabalho tem como objetivo verificar os aspectos ergonômicos físico e mental que atinge os trabalhadores de um dos núcleos da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, identificar os pontos que necessitam de melhorias e sugerir possíveis aperfeiçoamentos sob o aspecto ergonômico durante a pandemia da COVID-19 com vista a minimizar o risco de lesões oriundas das condições físicas e mentais do posto de trabalho.

O(A) senhor(a), está sendo convidado(a) a participar dessa pesquisa, todas as informações prestadas irão permanecer anônimas e não lhe trará nenhum prejuízo.

- ☐) Concordo em participar desse estudo.
- ☐) Não concordo em participar desse estudo.

Assinatura do participante

FORMULÁRIO

BLOCO 1 – INFORMAÇÕES SÓCIO-DEMOGRÁFICAS

1- Sexo:

☐) Feminino ☐) Masculino ☐) Outro Gênero: _____

2- Função:

☐) Assistente Social	☐) Defensor(a)	☐) Auxiliar Administrativa
☐) Recepcionista	☐) Estagiário(a)/Residente do 1º Atendimento	
☐) ASG	☐) Outro: _____	

3- Qual o vínculo:

- ☐ Concursado ☐ Comissionado
☐ Terceirizado ☐ Processo seletivo

4- Há quanto tempo exerce a função? _____

5- Grau de escolaridade?

- ☐ Nível Médio Incompleto ☐ Pós Graduação ☐ Nível Médio Completo
☐ Doutorado ☐ Superior Incompleto ☐ Mestrado
☐ Superior Completo

BLOCO 2 – INFORMAÇÕES SOBRE O AMBIENTE

6- Qual foi o tempo do seu trabalho em *home office*? _____

7- Quanto a temperatura no ambiente:

- ☐ Alta ☐ Média ☐ Baixa ☐ não se aplica

8- Qual o tipo de iluminação no ambiente:

- ☐ Somente Natural ☐ Somente Artificial ☐ Combinando Natural + Artificial
☐ não se aplica

9- Quanto a iluminação no ambiente:

- ☐ Adequada ☐ Inadequada ☐ Parcialmente adequada ☐ não se aplica

10- Quais as fontes de ruído no ambiente:

- ☐ de pessoas ☐ de crianças ☐ animais de estimação: _____
☐ Obras pela vizinhança ☐ incômodo de tráfego intenso na via da sua residência
☐ Barulho da vizinhança: _____
☐ Barulho de eletrodomésticos: _____
☐ Outros: _____

11- Quanto ao ruído no ambiente:

☐ Alto ☐ Médio ☐ Baixo ☐ não se aplica

12- Como você classifica sua postura no momento da realização de suas tarefas laborais:

☐ Adequada ☐ Inadequada ☐ Parcialmente adequada

☐ Não sabe informar ☐ não se aplica

13- Como você classifica a condição da mesa, na qual você realiza o seu trabalho:

☐ Adequada ☐ Inadequada ☐ Parcialmente adequada

☐ Não sabe informar ☐ não se aplica

14- Como você classifica a condição do assento, no qual você realiza o seu trabalho:

☐ Adequada ☐ Inadequada ☐ Parcialmente adequada

☐ Não sabe informar ☐ não se aplica

15- Como você classifica a disposição do espaço para distribuição dos equipamentos e ferramentas utilizados no seu trabalho:

☐ Adequada ☐ Inadequada ☐ Parcialmente adequada

☐ Não sabe informar ☐ não se aplica

16- Quais foram os equipamentos utilizados no seu trabalho *home office*?

☐ *smartphone* ☐ *notebook* ☐ outros: _____

17- Como você classifica a qualidade dos equipamentos (na realização das suas tarefas laborais:

☐ Adequada ☐ Inadequada ☐ Parcialmente adequada ☐ Não sabe informar

18- Quanto ao número de colaboradores para a realização do trabalho é:

☐ Satisfatória

☐ Insatisfatória, porque exige um número maior de colaboradores

☐ Insatisfatória, porque teve um aumento na demanda

☐ Não sabe informar

19- Durante o trabalho *home office* você conseguia estabelecer pausas?

- ☐ sim, beber água
☐ sim, almoço
☐ sim, ir ao banheiro
☐ sim, outro: _____
☐ não

20- Quanto ao tempo de pausas (incluindo horário de lanche/almoço) é:

- ☐ Satisfatória ☐ +ou- ☐ Insatisfatória ☐ Não sabe informar

21- Durante o trabalho *home office* você conseguiu estabelecer um relacionamento com seus colegas de trabalho?

- ☐ sim, de forma virtual ☐ sim, pessoalmente ☐ não

22- Quanto ao relacionamento com seus colegas de trabalho é:

- ☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Razoável ☐ Ruim ☐ Muito Ruim

23- Quanto ao seu relacionamento com os superiores é:

- ☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Razoável ☐ Ruim

24- Quanto ao seu ritmo de trabalho é:

- ☐ Leve ☐ Moderado ☐ Pesado

BLOCO 3 – INFORMAÇÕES VOLTADA A SAÚDE FÍSICA (PERGUNTAS RELACIONADAS AO QUE O(A) SENHOR(A) SENTE DURANTE O DESEMPENHO DAS SUAS ATIVIDADES).

25- Você sente Dor/Desconforto nos braços?

- ☐ com frequência ☐ de forma moderada ☐ não sente

26- Você sente Dor/Desconforto nos pulsos/mãos?

- ☐ com frequência ☐ de forma moderada ☐ não sente

27- Você sente Dor/Desconforto no corpo (num geral)?

☐ com frequência ☐ de forma moderada ☐ não sente

28- Você sente Dor/Desconforto nos pés?

☐ com frequência ☐ de forma moderada ☐ não sente

29- Você sente Dor/Desconforto nas costas?

☐ com frequência ☐ de forma moderada ☐ não sente

30- Você sente Dor/Desconforto no pescoço?

☐ com frequência ☐ de forma moderada ☐ não sente

31- Você sente Dor/Desconforto na cabeça?

☐ com frequência ☐ de forma moderada ☐ não sente

32- Você sente Dor/Desconforto de estômago?

☐ com frequência ☐ de forma moderada ☐ não sente

33- Quanto ao seu esforço físico na execução das suas atividades laborais é:

☐ Leve ☐ Moderado ☐ Pesado

BLOCO 4 – INFORMAÇÕES VOLTADAS A SAÚDE MENTAL

34- Quanto ao seu esforço mental na execução das suas atividades laborais é:

☐ Leve ☐ Moderado ☐ Pesado

35- Seu trabalho é repetitivo?

☐ Sim ☐ Moderado ☐ Não

36- Seu trabalho é monótono?

☐ Sim ☐ Moderado ☐ Não

37- Seu trabalho envolve responsabilidade? Se sim, qual o nível de responsabilidade:

- ☐ Sim, alta responsabilidade ☐ Sim, média responsabilidade
☐ Sim, baixa responsabilidade ☐ Não

38- Você sente autonomia na realização do seu trabalho? Se sim, em que nível:

- ☐ Sim, alta autonomia ☐ Sim, média autonomia
☐ Sim, baixa autonomia ☐ Não

39- Você gosta do seu trabalho?

- ☐ Muito ☐ de forma moderada ☐ Não

40- Como se sente com o seu próprio desempenho nas tarefas impostas a você?

- ☐ Satisfeito(a) ☐ Moderado(a) ☐ Insatisfeito(a)

41- Você se sente frustrado ao desempenhar suas funções?

- ☐ Com frequência ☐ Às vezes ☐ Não sente

42- Você se sente nervoso (a) durante o desempenho do seu trabalho?

- ☐ Com frequência ☐ Esporadicamente ☐ Não sente

43- Você se sente estressado (a) durante o desempenho do seu trabalho?

- ☐ Com frequência ☐ Às vezes ☐ Não sente

44- Você se sente aborrecido (a) durante o desempenho do seu trabalho?

- ☐ Com frequência ☐ Às vezes ☐ Não sente

45- Você sente cansaço mental **antes** do desempenho do seu trabalho?

- ☐ Com frequência ☐ Às vezes ☐ Não sente

46- Você sente cansaço mental **durante** o desempenho do seu trabalho?

- ☐ Com frequência ☐ Às vezes ☐ Não sente

47- Você sente cansaço mental **após** a realização do seu trabalho?

- ☐ Com frequência ☐ Às vezes ☐ Não sente

APÊNDICE B – FORMULÁRIO VOLTADO PARA O TRABALHO PRESENCIAL

Essa pesquisa faz parte do trabalho de conclusão do curso da aluna **Rogeany Fonseca Alves**, matrícula 2011110167, do curso Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia da Universidade Federal Rural do Semi-Árido. Esse trabalho tem como objetivo verificar os aspectos ergonômicos físico e mental que atinge os trabalhadores de um dos núcleos da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, identificar os pontos que necessitam de melhorias e sugerir possíveis aperfeiçoamentos sob o aspecto ergonômico durante a pandemia da COVID-19 com vista a minimizar o risco de lesões oriundas das condições físicas e mentais do posto de trabalho.

O(A) senhor(a), está sendo convidado(a) a participar dessa pesquisa, todas as informações prestadas irão permanecer anônimas e não lhe trará nenhum prejuízo.

- ☐) Concordo em participar desse estudo.
- ☐) Não concordo em participar desse estudo.

Assinatura do participante

FORMULÁRIO

BLOCO 1 – INFORMAÇÕES SOBRE O AMBIENTE

- 1- Há quanto tempo voltou ao trabalho presencial? _____
- 2- Quanto a temperatura no ambiente:
- ☐) Alta ☐) Média ☐) Baixa
- 3- Qual o tipo de iluminação no ambiente:
- ☐) Somente Natural ☐) Somente Artificial ☐) Combinando Natural + Artificial

4- Quanto a iluminação no ambiente:

☐ Adequada ☐ Inadequada ☐ Parcialmente adequada

5- Quais as fontes de ruído no ambiente:

☐ de pessoas ☐ de crianças

☐ Obras ao redor do local de trabalho ☐ incômodo de tráfego intenso na via

☐ Barulho: _____

☐ Outros: _____

6- Quanto ao ruído no ambiente:

☐ Alto ☐ Médio ☐ Baixo

7- Como você classifica sua postura no momento da realização de suas tarefas laborais:

☐ Adequada ☐ Inadequada ☐ Parcialmente adequada ☐ Não sabe informar

8- Como você classifica a condição da mesa, na qual você realiza o seu trabalho:

☐ Adequada ☐ Inadequada ☐ Parcialmente adequada ☐ Não sabe informar

9- Como você classifica a condição do assento, no qual você realiza o seu trabalho:

☐ Adequada ☐ Inadequada ☐ Parcialmente adequada ☐ Não sabe informar

10- Como você classifica a disposição do espaço para distribuição dos equipamentos e ferramentas utilizados no seu trabalho:

☐ Adequada ☐ Inadequada ☐ Parcialmente adequada ☐ Não sabe informar

11- Quais são os equipamentos utilizados no seu trabalho?

☐ *Smartphone* ☐ *Notebook* ☐ Computador de mesa ☐ Outros: _____

12- Como você classifica a qualidade dos equipamentos (na realização das suas tarefas laborais:

☐ Adequada ☐ Inadequada ☐ Parcialmente adequada ☐ Não sabe informar

13- Quanto ao número de colaboradores para a realização do trabalho é:

- ☐ Satisfatória
- ☐ Insatisfatória, porque exige um número maior de colaboradores
- ☐ Insatisfatória, porque teve um aumento na demanda
- ☐ Não sabe informar

14- Durante o trabalho você consegue estabelecer pausas?

- ☐ Sim, beber água
- ☐ Sim, almoço
- ☐ Sim, ir ao banheiro
- ☐ Sim, outro: _____
- ☐ Não

15- Quanto ao tempo de pausas (incluindo horário de lanche/almoço) é:

- ☐ Satisfatória ☐ +ou- ☐ Insatisfatória ☐ Não sabe informar

16- Durante o trabalho você consegue estabelecer um relacionamento com seus colegas de trabalho?

- ☐ Sim ☐ Não

17- Quanto ao relacionamento com seus colegas de trabalho é:

- ☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Razoável ☐ Ruim ☐ Muito Ruim

18- Quanto ao seu relacionamento com os superiores é:

- ☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Razoável ☐ Ruim

19- Quanto ao seu ritmo de trabalho é:

- ☐ Leve ☐ Moderado ☐ Pesado

BLOCO 3 – INFORMAÇÕES VOLTADA A SAÚDE FÍSICA (PERGUNTAS RELACIONADAS AO QUE O(A) SENHOR(A) SENTE DURANTE O DESEMPENHO DAS SUAS ATIVIDADES).

20- Você sente Dor/Desconforto nos braços?

() com frequência () de forma moderada () não sente

21- Você sente Dor/Desconforto nos pulsos/mãos?

() com frequência () de forma moderada () não sente

22- Você sente Dor/Desconforto no corpo (num geral)?

() com frequência () de forma moderada () não sente

23- Você sente Dor/Desconforto nos pés?

() com frequência () de forma moderada () não sente

24- Você sente Dor/Desconforto nas costas?

() com frequência () de forma moderada () não sente

25- Você sente Dor/Desconforto no pescoço?

() com frequência () de forma moderada () não sente

26- Você sente Dor/Desconforto na cabeça?

() com frequência () de forma moderada () não sente

27- Você sente Dor/Desconforto de estômago?

() com frequência () de forma moderada () não sente

28- Quanto ao seu esforço físico na execução das suas atividades laborais é:

() Leve () Moderado () Pesado

BLOCO 4 – INFORMAÇÕES VOLTADAS A SAÚDE MENTAL

29- Quanto ao seu esforço mental na execução das suas atividades laborais é:

☐ Leve ☐ Moderado ☐ Pesado

30- Seu trabalho é repetitivo?

☐ Sim ☐ Moderado ☐ Não

31- Seu trabalho é monótono?

☐ Sim ☐ Moderado ☐ Não

32- Seu trabalho envolve responsabilidade? Se sim, qual o nível de responsabilidade:

☐ Sim, alta responsabilidade ☐ Sim, média responsabilidade
☐ Sim, baixa responsabilidade ☐ Não

33- Você sente autonomia na realização do seu trabalho? Se sim, em que nível:

☐ Sim, alta autonomia ☐ Sim, média autonomia
☐ Sim, baixa autonomia ☐ Não

34- Você gosta do seu trabalho?

☐ Muito ☐ de forma moderada ☐ Não

35- Como se sente com o seu próprio desempenho nas tarefas impostas a você?

☐ Satisfeito(a) ☐ Moderado(a) ☐ Insatisfeito(a)

36- Você se sente frustrado ao desempenhar suas funções?

☐ Com frequência ☐ Às vezes ☐ Não sente

37- Você se sente nervoso (a) durante o desempenho do seu trabalho?

☐ Com frequência ☐ Esporadicamente ☐ Não sente

38- Você se sente estressado (a) durante o desempenho do seu trabalho?

☐ Com frequência ☐ Às vezes ☐ Não sente

39- Você se sente aborrecido (a) durante o desempenho do seu trabalho?

() Com frequência () Às vezes () Não sente

40- Você sente cansaço mental antes do desempenho do seu trabalho?

() Com frequência () Às vezes () Não sente

41- Você sente cansaço mental durante o desempenho do seu trabalho?

() Com frequência () Às vezes () Não sente

42- Você sente cansaço mental após a realização do seu trabalho?

() Com frequência () Às vezes () Não sente