



ANÁLISE ERGONÔMICA NO SETOR DE TELEMARKEETING: ESTUDO DE CASO DA EMPRESA ALMAVIVA, ARACAJU/SE

Seminário Online de Engenharia de Produção, 1ª edição, de 24/05/2021 a 27/05/2021
ISBN dos Anais: 978-65-89908-28-9

MATOS; JORGE LUIZ DE ANDRADE ¹, SOUZA; HELOISA THAIS RODRIGUES DE ²

RESUMO

Saúde e Segurança o trabalho é um tema muito discutido na atualidade, junto a esse estudo, tem-se a ergonomia como segmento. A Ergonomia trata-se de desenvolver uma integração entre as condições de trabalho, capacidades, limitações físicas e psicológicas do trabalhador e a eficiência do sistema produtivo. Sendo assim, surge o questionamento: Por que os funcionários utilizam o mobiliário de forma indevida ou incorreta? Dessa forma, o presente trabalho tem como objetivo analisar os padrões de ergonomia do setor de Telemarketing da empresa Almaviva, Aracaju / SE. Trata-se de um estudo de caso com abordagem qualiquantitativa e descritivo com a finalidade de melhorar a qualidade de vida dos colaboradores da empresa em questão. Diante do exposto, a presente pesquisa teve como objetivos específicos: Verificar a utilização dos mobiliários caracterizando a situação ergonômica na qual os funcionários do setor de *Telemarketing* estão expostos; Analisar a qualidade de vida relacionada à saúde ocupacional dos colaboradores da empresa Almaviva; Propor melhorias no desenvolvimento das atividades dos colaboradores. Para atingir os objetivos dessa pesquisa, realizou-se aplicação de entrevistas e questionários semiestruturados com os funcionários do setor de manutenção da referida empresa, além de realização de trabalhos de campo e observações in loco. Para tanto, foram utilizados as seguintes ferramentas: fluxograma, diagrama de Pareto, diagrama de Ishikawa e 5w2h. Durante as pesquisas, nota-se que a falta de conhecimento por parte dos colaboradores e falta de manutenção no mobiliário acaba levando os funcionários a utiliza-los incorretamente, ocasionando riscos e problemas à saúde dos colaboradores da empresa, tais como fadiga, desvios posturais e síndrome do túnel do carpo. Diante do exposto, a presente pesquisa demonstra resultados capazes de contribuir para a saúde e segurança dos trabalhadores, apresentando soluções cabíveis a serem utilizados pela empresa para melhoria do bem estar de seus funcionários, como avaliação do mobiliário utilizado por eles e treinamento sobre a utilização de forma correta desse mobiliário e postura.

PALAVRAS-CHAVE: Palavras-chave: Ergonomia, Melhoria, Mobiliário, Saúde, Segurança dos trabalhadores

¹ FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE - FANESE, jorge.luiz.andrade@hotmail.com

² FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE - FANESE, heloisathais@hotmail.com