

Análise dos Riscos Psicossociais em uma Empresa de Logística: Estudo de Caso

Analysis of Psychosocial Risks in a Logistics Company: Case Study

Tharlyana Tharcia Rodrigues da Silva Dutra¹

 orcid.org/0009-0009-1039-87069

Felipe Mendes da Cruz¹

 orcid.org/0000-0002-0163-465X

Eliane Maria Gorga Lago¹

 orcid.org/0000-0003-0987-3492

Vitória Beatriz de Jesus Albuquerque¹

 orcid.org/0009-0006-2491-5397

Ana Maria Batista Farias¹

 orcid.org/0009-0008-6311-5506

¹Escola Escola Politécnica de Pernambuco, Universidade de Pernambuco, Recife, Brasil. E-mail: tharlyana@gmail.com

DOI: 10.25286/rep.v11i2.3893

Esta obra apresenta Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial 4.0 Internacional.

Como citar este artigo pela NBR 6023/2018: Dutra, T.T.R.S.; Cruz, F.M.; Lago, E.M.G.; Albuquerque, V.B.J.; Farias, A.M.B. Análise dos Riscos Psicossociais em uma Empresa de Logística: Estudo de Caso. Revista de Engenharia e Pesquisa Aplicada, Recife, v. 11, n. 2, p. 87-96, agosto, 2026.

RESUMO

No setor logístico, caracterizado por jornadas extensas e metas rigorosas, os riscos psicossociais tornam-se ainda mais evidentes, afetando o bem-estar e a produtividade dos trabalhadores. Diante disso, este estudo teve como objetivo analisar os riscos psicossociais em uma empresa de médio porte do ramo logístico, identificando seus efeitos na saúde dos colaboradores e propondo estratégias de mitigação. A pesquisa foi conduzida em duas etapas: uma revisão bibliográfica e a aplicação do questionário COPSOQ em dois momentos distintos, abrangendo cerca de 10% do quadro funcional. Os resultados apontaram avanços expressivos em dimensões como recompensas e comunidade social no trabalho, refletindo o impacto positivo das ações implantadas pela empresa. Em contrapartida, dimensões como saúde geral e problemas em dormir apresentaram leve declínio, indicando a necessidade de continuidade nas medidas de promoção do bem-estar. Com isso, foi possível identificar os fatores mais críticos, compreender suas consequências no ambiente organizacional e propor soluções práticas que favoreçam a qualidade de vida, o bem-estar dos colaboradores e a eficiência da empresa. Concluiu-se que o estudo contribuiu para a compreensão dos fatores psicossociais no setor logístico e reforçou a importância de uma gestão humanizada e preventiva no ambiente de trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: Riscos psicossociais; Saúde mental; Segurança do trabalho; Logística; COPSOQ.

ABSTACT

In the logistics sector, characterized by long working hours and strict targets, psychosocial risks become even more evident, affecting employees' well-being and productivity. Therefore, this study aimed to analyze psychosocial risks in a medium-sized logistics company, identifying their effects on workers' health and proposing mitigation strategies. The research was carried out in two stages: a literature review and the application of the COPSOQ questionnaire at two different times, covering approximately 10% of the workforce. The results revealed significant improvements in dimensions such as rewards and social community at work, reflecting the positive impact of the measures implemented by the company. Conversely, dimensions such as general health and sleep problems showed a slight decline, indicating the need for ongoing actions to promote well-being. Thus, it was possible to identify the most critical factors, understand their consequences in the organizational environment, and propose practical solutions that promote quality of life, employee well-being, and organizational efficiency. It was concluded that this study contributed to a better understanding of psychosocial factors in the logistics sector and reinforced the importance of a preventive and humanized management approach in the workplace.

KEYWORDS: Psychosocial risks; Mental health; Occupational safety; Logistics; COPSOQ.

1 INTRODUÇÃO

O Brasil apresenta altos índices de transtornos mentais entre sua população, especialmente ansiedade e depressão, impactando tanto a vida pessoal quanto a profissional dos trabalhadores. Segundo a Organização Mundial da Saúde o país lidera o ranking mundial de prevalência de ansiedade, com 9,3% da população afetada, e está entre os cinco primeiros em depressão, evidenciando a urgência de atenção à saúde mental no ambiente de trabalho. Esses transtornos, muitas vezes mascarados por sintomas físicos, dificultam o diagnóstico precoce e podem comprometer o desempenho e bem-estar dos colaboradores [1].

No setor logístico, o crescimento acelerado, impulsionado pelo comércio eletrônico e pela globalização, intensifica a pressão sobre os trabalhadores. Metas desafiadoras, prazos rígidos e jornadas prolongadas aumentam a exposição a riscos psicossociais, que se manifestam por estresse crônico, insônia, ansiedade e síndrome de burnout [2]. Esses efeitos afetam não apenas a saúde do trabalhador, mas também a produtividade, o clima organizacional e a sustentabilidade da empresa, reforçando a importância de ações preventivas.

A identificação e análise desses riscos ainda são limitadas no setor logístico. Embora, pesquisas abordem o estresse ocupacional e a síndrome de burnout em outros segmentos, são escassos os estudos aplicados às particularidades do ambiente logístico, considerando as diferenças entre funções operacionais e administrativas. Isso evidencia a necessidade de investigação aprofundada sobre os fatores que influenciam a saúde mental dos trabalhadores e as estratégias para mitigá-los.

2 IDENTIFICAÇÃO DO RISCO E DESCRIÇÃO DOS OBJETIVOS

Os trabalhadores do setor logístico estão frequentemente expostos a altos níveis de estresse devido a prazos rigorosos, metas desafiadoras e jornadas prolongadas, condições que favorecem o surgimento de transtornos psicológicos e comprometem a saúde física, mental e o desempenho profissional [1]. Estudos indicam que o aumento do estresse ocupacional e da síndrome

de burnout tem refletido no crescimento do absenteísmo, na rotatividade de pessoal e na queda de produtividade [2] [3].

Ademais, colaboradores afetados por riscos psicossociais podem apresentar fadiga, insônia, dificuldades de concentração e maior propensão a acidentes, comprometendo a eficiência operacional. Esses impactos ressaltam a importância de identificar e gerir os riscos de forma sistemática, especialmente em empresas de médio porte, onde a estrutura de suporte ao trabalhador pode ser limitada.

A realização deste estudo justifica-se pela necessidade de fortalecer a qualidade de vida e a saúde mental na empresa objeto de estudo, fornecendo subsídios para a implementação de medidas preventivas e corretivas. Com isso, é possível melhorar o clima organizacional, aumentar a produtividade e ampliar o conhecimento sobre a gestão da saúde ocupacional no setor logístico.

O objetivo deste estudo é analisar os riscos psicossociais presentes na empresa objeto de estudo, identificando seus impactos na saúde física e mental dos trabalhadores e propor estratégias de mitigação que promovam o bem-estar, a segurança e a eficiência do ambiente de trabalho.

3 REVISÃO DE LITERATURA

Este capítulo apresenta uma análise dos principais conceitos e estudos relacionados à segurança do trabalho e aos riscos psicossociais no setor logístico. Para isso, foram utilizadas referências técnicas, científicas e institucionais que abordam desde a organização do setor no Brasil até a evolução das normas que tratam da saúde mental no ambiente laboral. O conteúdo foi estruturado de forma a contextualizar o papel da segurança do trabalho na logística, destacar a importância da saúde ocupacional, apresentar os principais riscos psicossociais e discutir as formas de investigação, prevenção e mitigação desses fatores nas empresas.

3.1 SEGURANÇA DO TRABALHO NO SETOR DE LOGÍSTICA

O setor logístico é um dos pilares da economia moderna, responsável pela integração entre produção, transporte, armazenamento e distribuição de produtos e serviços. No Brasil, a

expansão do comércio eletrônico e o aumento da competitividade exigem eficiência operacional e prazos cada vez mais curtos, o que acarreta ambientes de trabalho dinâmicos e, muitas vezes, de alta pressão. Segundo [4], tais condições tornam essencial a implementação de práticas robustas de segurança do trabalho, voltadas não apenas à prevenção de acidentes físicos, mas também à preservação da saúde mental dos colaboradores.

Em Pernambuco, o setor vem crescendo de forma expressiva, impulsionado pela presença de grandes polos logísticos, como Suape, e pela localização estratégica do estado no Nordeste [5]. No entanto, esse avanço também amplia os desafios para a gestão de saúde e segurança ocupacional, exigindo políticas alinhadas às Normas Regulamentadoras (NR) e à Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

Empresas logísticas que adotam políticas eficazes de segurança e saúde no trabalho registram menores índices de afastamento, aumento da produtividade e maior engajamento dos funcionários. Conforme [6], a gestão preventiva, associada à cultura de segurança, é, portanto, um diferencial competitivo e socialmente responsável.

3.2 EVOLUÇÃO DA SEGURANÇA DO TRABALHO E SAÚDE MENTAL

A segurança do trabalho no Brasil passou por significativa evolução nas últimas décadas, acompanhando transformações tecnológicas, sociais e legais. Um dos marcos dessa evolução são as Normas Regulamentadoras (NRs), criadas para garantir condições seguras e saudáveis aos trabalhadores [7]. Entre elas, destacam-se a NR 1, que estabelece as disposições gerais e diretrizes para o Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO), e a NR 17, que trata da ergonomia, fundamental para o equilíbrio entre o bem-estar humano e a produtividade [8].

Com a revisão da NR 1 em 2019, as empresas passaram a ser obrigadas a realizar a Avaliação de Riscos Ocupacionais (ARO), incorporando também os fatores psicossociais no contexto de segurança [9]. Já a NR 17, revisada em 2021, ampliou o conceito de ergonomia para três dimensões principais: física, cognitiva e organizacional. Essa ampliação reconhece que o ambiente de trabalho não afeta apenas o corpo do trabalhador, mas também sua mente e relações interpessoais [7].

Nesse contexto, os riscos psicossociais foram oficialmente reconhecidos como fatores de adoecimento ocupacional. Eles incluem situações que envolvem sobrecarga de trabalho, pressão excessiva por resultados, falta de apoio da liderança, conflitos interpessoais e ausência de equilíbrio entre vida pessoal e profissional [2]. Assim, a abordagem da saúde mental no trabalho deixou de ser um tema secundário e passou a integrar as políticas de segurança e qualidade de vida nas organizações [10].

3.3 RISCOS PSICOSSOCIAIS NO TRABALHO

Os riscos psicossociais referem-se a aspectos do planejamento, da organização e das condições de trabalho que têm potencial para causar estresse, ansiedade, depressão e outros distúrbios emocionais [2]. Eles estão diretamente ligados à forma como as pessoas interagem com suas tarefas, com o ambiente e com a estrutura hierárquica da empresa [11]. Entre os fatores mais citados estão: sobrecarga de funções, prazos rígidos, insegurança no emprego, conflitos interpessoais e ausência de reconhecimento.

No setor logístico, esses riscos se tornam ainda mais evidentes devido à natureza dinâmica e exigente das atividades. Jornadas prolongadas, turnos noturnos, pressão por prazos e metas, além do contato direto com situações de risco físico, intensificam o desgaste mental dos colaboradores [12]. Pesquisas recentes indicam que trabalhadores logísticos apresentam níveis elevados de estresse ocupacional e sintomas de burnout, especialmente em períodos de alta demanda [11].

A negligência a esses fatores acarreta não apenas prejuízos à saúde dos trabalhadores, mas também impactos diretos à produtividade, aumento de afastamentos e elevação dos custos operacionais [2]. Portanto, compreender e gerenciar os riscos psicossociais é essencial para a manutenção de um ambiente de trabalho saudável, seguro e sustentável [10].

3.4 TIPOS DE INVESTIGAÇÃO DE RISCOS PSICOSSOCIAIS

A identificação dos riscos psicossociais deve ser conduzida de forma sistemática, considerando as características específicas de cada ambiente laboral. As principais formas de investigação

incluem questionários estruturados, entrevistas individuais ou coletivas, observação direta e análise de indicadores organizacionais, como absenteísmo, rotatividade e produtividade [13].

Ferramentas internacionais, como o *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ) e o Questionário de Avaliação de Estresse no Trabalho (QAE-T), são amplamente utilizadas em pesquisas e diagnósticos empresariais [14]. No contexto brasileiro, a integração dessas metodologias com os programas previstos nas NRs, especialmente o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), tem se mostrado eficaz para mapear fatores de risco e desenvolver estratégias preventivas [7].

Além disso, é importante que o processo de investigação envolva diferentes níveis hierárquicos da empresa, garantindo a participação ativa dos trabalhadores. Esse diálogo entre gestão e colaboradores possibilita identificar não apenas os sintomas, mas também as causas estruturais dos riscos psicossociais [6].

4 METODOLOGIA

A etapa inicial consistiu na pesquisa bibliográfica, realizada entre setembro e outubro de 2025, com o propósito de fundamentar teoricamente a investigação e compreender o estado atual do conhecimento sobre riscos psicossociais, saúde mental e segurança do trabalho no setor logístico.

As buscas foram conduzidas em bases acadêmicas reconhecidas, como SciELO, Google Acadêmico, PubMed e o Portal de Periódicos da CAPES, utilizando os descritores "*riscos psicossociais*", "*saúde mental no trabalho*", "*COPSOQ Brasil*" e "*logística e estresse ocupacional*". Foram selecionados artigos, dissertações e relatórios institucionais publicados nos últimos anos, priorizando estudos que abordam o impacto do ambiente organizacional sobre o bem-estar psicológico dos trabalhadores.

A etapa empírica da pesquisa foi conduzida em uma empresa privada do setor logístico, localizada no estado de Pernambuco, que atua nos segmentos de armazenagem, transporte e distribuição de produtos. A escolha dessa organização deve-se à sua representatividade no setor e à relevância das atividades desenvolvidas, caracterizadas por altas demandas operacionais, pressão por prazos e fatores frequentemente associados a riscos psicossociais.

A amostra foi composta por 14 colaboradores voluntários, abrangendo diferentes funções (motoristas, auxiliares de logística, conferentes, analistas e supervisores). Do total, cerca de 70% eram homens e 30% mulheres, com idades variando entre 23 e 46 anos. A seleção foi intencional e não probabilística, conforme defendem [15] [16], que consideram esse método adequado em estudos qualitativos voltados à compreensão aprofundada das experiências humanas no ambiente de trabalho.

O instrumento utilizado foi o *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ), originalmente desenvolvido por Kristensen e Borg (2003) e posteriormente adaptado ao contexto brasileiro por [17]. O COPSOQ é amplamente reconhecido por avaliar dimensões psicossociais, como demanda emocional, reconhecimento, apoio social, autonomia e bem-estar psicológico. O questionário utiliza uma escala Likert de cinco pontos, variando entre —nunca e —sempre, e permite identificar o grau de exposição do trabalhador a fatores de risco psicossocial.

A aplicação do COPSOQ ocorreu pela primeira vez em março de 2025 e posteriormente em setembro do mesmo ano, de forma presencial, durante o horário de expediente, em local reservado dentro da empresa. Após a coleta, os dados foram organizados e tratados com o auxílio do Microsoft Excel, por meio de estatísticas descritivas (frequências e médias), conforme orientam [18] [19].

Em complemento, foi realizada uma análise qualitativa de conteúdo, conforme a metodologia proposta por [20], possibilitando interpretar os resultados à luz das percepções e experiências dos trabalhadores. As categorias analisadas incluíram sobrecarga de trabalho, reconhecimento, apoio da liderança e equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O questionário contém 29 blocos de perguntas divididas entre as dimensões do trabalho e a qualidade de vida dos trabalhadores. Nos campos da tabela estão preenchidos a quantidade de respostas obtidas para cada item. Logo após é multiplicado a quantidade dessas respostas versus o peso que ela representa. Em seguida tira-se a média ponderada de cada pergunta. Por fim, é feita a média ponderada de cada bloco de perguntas.

Os resultados referentes às exigências quantitativas apresentam uma média geral de 2,17, o que corresponde a um nível baixo a moderado de sobrecarga de trabalho. Observa-se que, de modo geral, que os participantes raramente ou às vezes percebem acúmulo de tarefas, falta de tempo para concluí-las ou necessidade de realizar horas extras. Esses achados sugerem que a carga de trabalho está relativamente equilibrada, com ocorrência pontual de situações de maior demanda. Ainda assim, é importante atenção a esses indícios para evitar o aumento da pressão e o consequente impacto sobre o bem-estar e o desempenho dos trabalhadores.

Seguindo o questionário, no que se refere ao ritmo de trabalho, a média obtida foi de 2,71, o que indica que os participantes às vezes ou frequentemente precisam desempenhar suas atividades de forma acelerada. Esse resultado demonstra que há momentos em que o trabalho exige maior agilidade e intensidade, ainda que não de forma contínua.

Já para o bloco das exigências cognitivas, observa-se que se encontram em níveis moderados a altos, conforme os critérios do COPSOQ. A atenção constante obteve a média mais elevada (4,45), indicando que a maior parte dos trabalhadores percebe a necessidade de manter foco contínuo em suas atividades. Já a capacidade de propor novas ideias apresentou média de 3,93, sugerindo que há um estímulo para criatividade e iniciativa, embora não tão intenso quanto a atenção contínua. Por outro lado, a exigência de tomar decisões difíceis apresentou média mais baixa (2,71), mostrando que, para este grupo, a tomada de decisões complexas é menos frequente no cotidiano laboral.

A média geral das exigências cognitivas foi de 3,70, mostrando que o trabalho demanda atenção e raciocínio em nível intermediário, o que pode gerar estresse cognitivo moderado se não houver estratégias adequadas de suporte e organização. O bloco de perguntas sobre as exigências emocionais apresenta uma média geral de 3,36, indicando uma carga emocional moderada no trabalho analisado, segundo os parâmetros do COPSOQ. Observa-se que a distribuição das respostas evidencia que os trabalhadores têm demandas emocionais —às vezes— a —frequentemente—, sugerindo que o trabalho requer controle e gerenciamento das próprias emoções em diversas situações. Esse nível, embora não seja extremo, pode gerar desgaste emocional ao longo

do tempo se não houver estratégias de suporte ou recursos adequados de enfrentamento.

O bloco da influência no trabalho apresentou uma média geral de 2,89, mostrando um nível moderado a baixo de autonomia percebida pelos trabalhadores, conforme os critérios do COPSOQ. É visto que, enquanto alguns indivíduos sentem ter influência elevada sobre seu trabalho (média 3,50), outras áreas, como participação na escolha de colegas, controle sobre a quantidade de tarefas e sobre o tipo de atividades realizadas, apresentam médias mais baixas (entre 2,50 e 2,93). Isso sugere que, embora haja alguma autonomia em decisões pontuais, o controle geral sobre o próprio trabalho ainda é limitado para a maioria.

Quando analisado, o bloco de possibilidades de desenvolvimento apresentou uma média geral de 4,07, apontando que o trabalho oferece oportunidades significativas de crescimento e aprendizagem, de acordo com os parâmetros do COPSOQ. É observado que os trabalhadores percebem alta demanda por iniciativa (4,36) e oportunidades de aprendizado contínuo (4,00), além de possibilidade de aplicar suas habilidades e perícias (3,86). Esses resultados refletem um ambiente que estimula o desenvolvimento pessoal e profissional, favorecendo engajamento e satisfação no trabalho.

A análise da previsibilidade revela uma média geral de 3,61, mostra que os trabalhadores percebem um nível moderado de clareza e antecipação das informações no ambiente laboral, conforme os parâmetros do COPSOQ. Observa-se que, embora a maioria se sinta adequadamente informada sobre suas funções (média 3,86), há certa limitação quanto à comunicação prévia sobre decisões ou mudanças organizacionais (média 3,36).

Os resultados referentes à transparência do papel laboral desempenhado indicam uma média geral de 4,50, evidenciando que os trabalhadores percebem grande clareza sobre seus objetivos, responsabilidades e expectativas. Destaca-se que os itens relacionados ao conhecimento das responsabilidades (4,64) e aos objetivos do trabalho (4,57) obtiveram as médias mais altas, mostrando que o papel de cada trabalhador está bem definido e compreendido. Essa percepção de clareza contribui para maior segurança e confiança no desempenho das atividades.

O bloco de recompensas apresenta média geral de 3,69, demonstra que os trabalhadores

percebem reconhecimento e respeito de forma moderada a alta em seu ambiente laboral. É observado que o item relacionado ao respeito da gerência obteve a média mais elevada (4,21), indicando que a conduta dos gestores é, em grande parte, percebida como justa e respeitosa. Por outro lado, o reconhecimento do trabalho (3,29) e a justiça percebida no tratamento cotidiano (3,57) sugerem que ainda existem oportunidades de melhoria para valorizar e reconhecer consistentemente o desempenho dos colaboradores.

Para a dimensão de conflitos laborais, foi observada uma média geral de 2,69, indicando que os trabalhadores percebem a ocorrência de divergências e conflitos de forma moderada a baixa. É visto que a realização de tarefas que geram discordância entre colegas obteve média de 3,07, enquanto a execução de atividades consideradas inadequadas ou desnecessárias registrou médias mais baixas (2,50). Esses resultados sugerem que, embora conflitos pontuais existam, eles não são predominantes no cotidiano laboral, mas podem impactar o ambiente se não forem adequadamente gerenciados.

Os dados referentes ao apoio social de colegas mostram uma média geral de 3,38, mostram que os trabalhadores percebem um nível moderado de suporte e colaboração entre pares. Observa-se que a ajuda direta e a disposição para ouvir sobre problemas de trabalho apresentam médias mais elevadas (3,64 e 3,57, respectivamente), enquanto a comunicação sobre desempenho laboral é percebida com menor frequência (2,93). Esses resultados sugerem que, embora exista cooperação e disponibilidade para apoio, há espaço para fortalecer o diálogo construtivo e o feedback entre colegas.

No bloco de apoio social de superiores, à média geral de 3,36, indica que os trabalhadores percebem um nível moderado de suporte e acompanhamento por parte da liderança. Observa-se que o auxílio direto do superior imediato obteve a média mais elevada (3,79), sugerindo que a maior parte dos colaboradores recebe orientação e apoio em suas atividades. Por outro lado, o feedback sobre desempenho e conversas sobre o andamento do trabalho apresentam médias mais baixas (3,36 e 2,93), mostrando que a comunicação contínua e detalhada ainda pode ser aprimorada.

A análise da dimensão comunidade social no trabalho revela uma média geral de 3,81, indicando que os trabalhadores percebem um ambiente

colaborativo e um senso de pertencimento moderado a elevado. Os itens relacionados ao bom ambiente de trabalho (4,07) e à cooperação entre colegas (3,86) obtiveram as médias mais altas, mostrando que existe interação positiva e colaboração frequente. Já a percepção de pertencimento a uma comunidade apresenta média um pouco menor (3,50), sugerindo que nem todos se sentem totalmente integrados ao grupo de trabalho.

Em qualidade da liderança, a média geral foi de 3,56, indicando que os trabalhadores percebem a liderança de forma moderada a positiva. Observa-se que os aspectos relacionados ao planejamento do trabalho (3,86) e à priorização da satisfação no trabalho (3,71) obtiveram as médias mais altas, demonstrando que a liderança é, em geral, eficaz na organização das tarefas e na valorização do bem-estar dos colaboradores. Por outro lado, a capacidade de resolver conflitos apresenta média mais baixa (3,14), sugerindo que esse é um ponto que pode ser aprimorado para fortalecer a percepção de liderança competente.

A confiança horizontal obteve uma média geral de 2,69, indicando que a percepção de confiança entre colegas de trabalho é moderada a baixa. Observa-se que os itens relacionados à ocultação de informações entre funcionários (2,57) e em relação à gerência (2,43) apresentam médias mais baixas, sugerindo que existe alguma retenção de informações que pode comprometer a cooperação. Por outro lado, a confiança geral entre colegas alcançou média ligeiramente superior (3,07), indicando que, apesar de alguns episódios de desconfiança, há esforços para manter relações colaborativas.

Já o bloco da confiança vertical apresentou média geral de 3,57, apontando que os trabalhadores percebem um nível moderado a elevado de confiança mútua entre gerência e funcionários. É observado que a confiança na informação recebida da gerência (3,92) e a percepção de que a gerência confia nos colaboradores (3,80) são mais fortes, enquanto a percepção de que a gerência oculta informações apresenta média mais baixa (3,00), sugerindo que ainda existem pontos a serem aprimorados na transparência da comunicação.

Analisando os resultados da dimensão justiça e respeito, observa-se que a média geral é de 3,14, indicando percepção moderada dos trabalhadores sobre a equidade e o tratamento justo no ambiente laboral. O item relacionado à

distribuição igualitária do trabalho apresenta média de 3,36, enquanto a seriedade com que as sugestões dos funcionários são tratadas obteve 3,29, e a resolução justa de conflitos registrou média menor (2,79). Esses dados sugerem que, embora existam práticas de justiça e respeito, ainda há espaço para aprimorar a equidade e a valorização das contribuições individuais.

Os resultados referentes à autoeficácia mostram uma média geral de 4,25, revelando que os trabalhadores se percebem capazes de lidar com desafios e alcançar objetivos de forma consistente. Observa-se que a confiança em resolver problemas quando se esforçam alcançou média de 4,36, enquanto a facilidade em seguir planos e atingir metas registrou 4,14. Esses dados indicam que os colaboradores possuem alta percepção de competência e autonomia em suas funções.

Observa-se que o bloco do significado do trabalho apresenta média geral de 3,98, indicando que os trabalhadores percebem seu trabalho como relevante e significativo. Os itens relacionados à importância e ao valor do trabalho alcançaram médias elevadas (4,36), enquanto a motivação e o envolvimento registraram média um pouco menor (3,21), sugerindo que, apesar de reconhecerem a relevância das atividades, nem todos se sentem igualmente engajados. Essa percepção, de acordo com o COPSQ, contribui para maior satisfação, comprometimento e bem-estar psicossocial no ambiente laboral. No bloco do compromisso face ao local de trabalho, o resultado apresenta uma média geral de 3,46, revelando que os trabalhadores têm um nível moderado de envolvimento e identificação com a organização. Nota-se que o sentimento de responsabilidade pelos problemas do local de trabalho obteve média mais alta (3,71), enquanto o entusiasmo em falar sobre o ambiente laboral registrou 3,21, sugerindo que o engajamento é percebido de forma desigual entre os colaboradores.

O bloco de satisfação no trabalho, é visto uma média geral de 3,38, mostrando que os trabalhadores percebem seu grau de contentamento de forma moderada. As condições físicas do ambiente laboral (3,43) e a utilização das capacidades individuais (3,57) apresentam médias ligeiramente superiores, enquanto a percepção sobre as perspectivas de trabalho registrou a média mais baixa (2,79). Os resultados referentes ao bloco insegurança laborais apresentam média geral de 2,57, indicando que os trabalhadores percebem um nível baixo a moderado de preocupação com a possibilidade de desemprego. Quando se observa os

resultados de saúde geral, percebe-se uma média de 3,07, indicando que os trabalhadores avaliam sua saúde de forma moderada, enquadrando-se entre —boa e —razoável.

O bloco de perguntas sobre conflito trabalho/família, observa-se uma média geral de 2,76, indicando que os trabalhadores percebem um impacto moderado das demandas laborais sobre a vida pessoal. Os itens relacionados ao excesso de energia despendida no trabalho (2,79) e ao tempo dedicado às atividades laborais (2,57) sugerem que, embora haja alguma interferência na vida privada, ela não é predominante, sendo percebida de forma moderada pela maioria. A percepção de que familiares e amigos consideram que se trabalha demais apresenta média ligeiramente superior (2,93), indicando que essa visão externa complementa a percepção interna de conflito.

Problemas em dormir, apresentam uma média geral de 2,74, mostrando que os trabalhadores apresentam dificuldade moderada relacionada ao sono. Vê-se que a dificuldade em adormecer (2,71) e a interrupção do sono durante a noite (2,77) são relatadas de forma semelhante, sugerindo que problemas de sono estão presentes, mas não em níveis extremos para a maioria dos colaboradores. Vê-se uma média geral de 2,86 no bloco de burnout, indicando níveis moderados de exaustão física e emocional entre os trabalhadores. A exaustão emocional (3,00) apresenta média ligeiramente superior à física (2,71), sugerindo que os colaboradores percebem maior desgaste psicológico do que corporal, mas sem alcançar níveis críticos.

No bloco stress é visto uma média geral de 2,57, apontando que os trabalhadores percebem níveis baixos a moderados de irritação e ansiedade no ambiente laboral. Observa-se que a irritação (2,64) e a ansiedade (2,50) são relatadas de forma semelhante, sugerindo que, embora o estresse esteja presente, ele não atinge níveis elevados na maioria dos colaboradores. Quando o bloco dos sintomas depressivos é analisado, é visto uma média geral de 2,04, indicando que os trabalhadores percebem baixos níveis de tristeza e desinteresse por atividades cotidianas. Os itens individuais, —tristeza (2,00) e —falta de interesse (2,08), confirmam que esses sintomas estão presentes de forma reduzida, não configurando um quadro preocupante para a maioria dos colaboradores.

O último bloco de perguntas é sobre comportamentos ofensivos. O resultado trouxe uma média geral de 1,27, indicando que os trabalhadores percebem níveis muito baixos de exposição a insultos, assédio ou violência no ambiente de trabalho. Os itens individuais, como assédio sexual (1,21) e violência física (1,00), evidenciam que tais ocorrências são praticamente inexistentes entre os colaboradores, reforçando um ambiente laboral seguro e respeitoso.

6 CONCLUSÕES

A partir da análise comparativa entre as duas aplicações do questionário COPSOQ, realizadas com intervalo de seis meses, foi possível observar mudanças significativas no panorama psicossocial da empresa. Essas alterações refletem, em grande parte, o conjunto de medidas implementadas em parceria com o setor de Recursos Humanos, como a realização de palestras direcionadas a todos os colaboradores, ações específicas voltadas às lideranças e à segurança do trabalho, além da introdução de acompanhamento psicológico e fisioterapêutico semanal. Tais iniciativas dialogam diretamente com as recomendações de Kristensen e Borg (2003), que destacam a importância de intervenções organizacionais contínuas e baseadas em evidências para a promoção do bem-estar no trabalho e redução dos riscos psicossociais.

De forma geral, observou-se uma leve melhoria em dimensões relacionadas ao reconhecimento, ao senso de comunidade e à satisfação no trabalho, enquanto houve discreta redução em aspectos ligados à saúde física e mental. As dimensões —RecompensasII (de 3,69 para 4,05), —Comunidade social no trabalhoII (de 3,81 para 4,26) e —Satisfação no trabalhoII (de 3,38 para 3,56) apresentaram evolução positiva, o que sugere que as ações de valorização e integração entre equipes contribuíram para o fortalecimento das relações e para uma percepção mais justa e colaborativa do ambiente organizacional. Esses achados estão alinhados com Gonçalves e Estrela (2018), que enfatizam a relevância da reciprocidade e do reconhecimento como fatores protetores contra o adoecimento mental no contexto laboral.

Por outro lado, dimensões como —Saúde GeralIII (de 3,07 para 2,38), —Problemas em dormirII (de 2,74 para 2,23) e —StressII (de 2,57 para 2,27) apresentaram redução, indicando que, embora as ações institucionais tenham fortalecido o suporte social e organizacional, ainda persistem sinais de desgaste físico e psicológico entre os colaboradores.

Macaia e Fischer (2015) apontam que mudanças mais estruturais — como adequação da carga de trabalho, melhoria das condições ergonômicas e equilíbrio entre demandas e recursos — são fundamentais para consolidar melhorias duradouras na saúde do trabalhador, o que reforça a necessidade de continuidade e aprofundamento das estratégias adotadas pela empresa.

Além disso, o aumento na percepção positiva de dimensões como —Confiança verticalIII (de 3,57 para 3,64) e —Qualidade da liderançaII (de 3,56 para 3,60) sugere uma melhora na comunicação e na transparência entre gestores e subordinados. Isso demonstra que as palestras voltadas à liderança surtiram efeito, promovendo um estilo de gestão mais participativo e próximo. Em contrapartida, a leve queda em —Apoio social de superioresII (de 3,36 para 2,85) pode estar relacionada a uma transição no comportamento gerencial, onde, mesmo havendo maior clareza nas diretrizes, o acompanhamento individualizado ainda necessita de fortalecimento.

Outro ponto relevante é a redução observada em —Conflito trabalho/famíliaII (de 2,76 para 2,33) e —Insegurança laboralIII (de 2,57 para 2,46), resultados que sugerem um impacto positivo das estratégias voltadas à gestão de horas extras e equilíbrio entre vida pessoal e profissional. A literatura de Kristensen e Borg (2003) reforça que o equilíbrio entre exigências e recursos, bem como a previsibilidade e o apoio social, são pilares para prevenir o estresse ocupacional e fortalecer o engajamento no trabalho.

Foi possível identificar os principais riscos psicossociais na organização e avaliar seus impactos sobre a saúde física e mental dos colaboradores, bem como propor e implementar estratégias de mitigação eficazes, alinhadas às diretrizes da NR-17 e às recomendações da Organização Internacional do Trabalho. Apesar dos avanços observados, a persistência de indicadores de cansaço, estresse e sintomas depressivos evidencia que o trabalho de promoção da saúde ocupacional deve ser contínuo e integrado, fortalecendo tanto as ações preventivas quanto o acompanhamento psicológico e ergonômico.

Em síntese, os resultados demonstram que os objetivos propostos foram alcançados de maneira satisfatória. Como pode ser observado na Tabela 1.

Tabela 1 - Comparativo dos resultados obtidos

Riscos Psicossociais	Média Março/	Média Setembro/	Dif
----------------------	--------------	-----------------	-----

	2025	2025	
Exigências quantitativas	2,17	2,00	-0,17
Ritmo de trabalho	2,71	2,69	-0,02
Exigências cognitivas	3,70	3,70	0,00
Exigências emocionais	3,36	3,10	-0,26
Influência no trabalho	2,89	2,77	-0,12
Possibilidades de desenvolvimento	4,07	4,15	+0,08
Previsibilidade	3,61	3,23	-0,38
Transparência do papel laboral desempenhado	4,50	4,10	-0,40
Recompensas	3,69	4,05	+0,36
Conflitos laborais	2,69	2,54	-0,15
Apoio social de colegas	3,38	3,44	+0,05
Apoio social de superiores	3,36	2,85	-0,51
Comunidade social no trabalho	3,81	4,26	+0,45
Qualidade da liderança	3,56	3,60	+0,03
Confiança horizontal	2,69	2,64	-0,05
Confiança vertical	3,57	3,64	+0,07
Justiça e respeito	3,14	3,10	-0,04
Autoeficácia	4,25	3,85	-0,40
Significado do trabalho	3,98	3,90	-0,08
Compromisso face ao local de trabalho	3,46	3,19	-0,27
Satisfação no trabalho	3,38	3,56	+0,18
Insegurança Laboral	2,57	2,46	-0,11
Saúde Geral	3,07	2,38	-0,69
Conflito trabalho/ família	2,76	2,33	-0,43
Problemas em dormir	2,74	2,23	-0,51
Burnout	2,86	2,81	-0,05
Stress	2,57	2,27	-0,30
Sintomas depressivos	2,04	2,08	0,04
Comportamentos ofensivos	1,27	1,06	-0,21

Fonte: Os Autores.

Dessa forma, o estudo reafirma que a gestão dos riscos psicossociais não deve ser tratada como uma intervenção pontual, mas como um processo permanente de diagnóstico, escuta ativa e aprimoramento institucional, onde o bem-estar dos

trabalhadores é reconhecido como um fator essencial para a produtividade e sustentabilidade organizacional.

REFERÊNCIAS

- [1] SILVA, A.; ALMEIDA, J. Saúde mental no setor logístico: desafios e estratégias. **Revista Brasileira de Psicologia Organizacional**, v. 22, n. 2, p. 101-115, 2020.
- [2] ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Riscos psicossociais no trabalho: guia para empregadores e trabalhadores**. Genebra: OIT, 2020. Disponível em: <https://www.ilo.org/pt-pt/publications/gestao-dos-riscos-psicossociais-relacionados-com-o-trabalho-durante>. Acesso em: 05 out. 2025.
- [3] GASPARINI, E. *et al.* Impactos do estresse ocupacional na produtividade: uma abordagem organizacional. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 10, n. 3, p. 45-60, 2006.
- [4] MARTINS, P. Gestão da segurança do trabalho em empresas logísticas. **Revista Logística & Gestão**, v. 7, n. 1, p. 12-25, 2019.
- [5] SILVA, R.; LIMA, F. Logística e saúde ocupacional: perspectivas regionais. **Revista Nordeste de Administração**, v. 12, n. 3, p. 55-70, 2020.
- [6] SOUZA, L.; PEREIRA, M. Gestão preventiva e cultura de segurança: impactos na produtividade. **Revista de Administração e Inovação**, v. 15, n. 2, p. 77-89, 2018.
- [7] BRASIL. Ministério do Trabalho. **Norma Regulamentadora nº 17 – Ergonomia**. Brasília: MTE, 2021.
- [8] FARIA, L.; ALMEIDA, R. Ergonomia no trabalho: abordagens física, cognitiva e organizacional. **Revista de Ergonomia Aplicada**, v. 5, n. 2, p. 25-36, 2020.
- [9] BRASIL. Ministério do Trabalho. **Norma Regulamentadora nº 1 – Disposições gerais e gerenciamento de riscos ocupacionais**. Brasília: MTE, 2019.
- [10] MACAIA, D.; FISCHER, F. Avaliação de riscos psicossociais: perspectivas teóricas e práticas. **Revista de Psicologia do Trabalho e das Organizações**, v. 11, n. 2, p. 15-28, 2015.

- [11] GONÇALVES, F.; ESTRELA, T. Riscos psicossociais e saúde mental no trabalho. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 18, n. 1, p. 30-42, 2018.
- [12] SILVA, T. Estresse ocupacional e burnout no setor logístico. **Revista Brasileira de Gestão e Logística**, v. 9, n. 2, p. 33-45, 2019.
- [13] FERREIRA, M.; COSTA, P. Metodologias de avaliação de riscos psicossociais no trabalho. **Revista Brasileira de Segurança do Trabalho**, v. 13, n. 1, p. 45-58, 2017.
- [14] NORDIC. **Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) – User Manual**. Copenhagen: Nordic Council of Ministers, 2019. Disponível em: <https://www.copsoq-network.org/assets/Uploads/COPSOQ-network-guidelines-an-questionnaire-COPSOQ-III-131119-signed.pdf>. Acesso em: 15 out. 2025.
- [15] MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 15. ed. Rio de Janeiro: Hucitec, 2017.
- [16] FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 6. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- [17] ARAÚJO, T. *et al.* Adaptação do Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) para o contexto brasileiro. **Revista de Saúde Pública**, v. 49, p. 1-12, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/jdsci/2020.v49n1/1-12/>. Acesso em: 15 out. 2025.
- [18] GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.
- [19] YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.
- [20] BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 4. ed. Lisboa: Edições 70, 2016.