

SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL, RISCOS PSICOSSOCIAIS E NR1 ATUALIZADA: UM ESTUDO EM UM POSTO DE COMBUSTÍVEIS

Andresa Laiane de Oliveira Santos
andreasantos8847@gmail.com
Universidade Federal Rural de Pernambuco, Unidade Acadêmica de
Serra Talhada, Curso de Bacharelado em Administração

Maria José da Silva Feitosa
mariajose.feitosa@ufrpe.br
Universidade Federal Rural de Pernambuco, Unidade Acadêmica de
Serra Talhada, Curso de Bacharelado em Administração

RESUMO

A Saúde e Segurança Ocupacional (SSO) tem se consolidado como um eixo estratégico nas organizações, especialmente em atividades caracterizadas por elevada exposição a riscos, como os postos de combustíveis. Nesse contexto, além dos riscos físicos e químicos, destacam-se os riscos psicossociais decorrentes da organização do trabalho, da pressão por metas, das jornadas prolongadas e das relações interpessoais. Este estudo tem como objetivo verificar de que forma as diretrizes de Saúde e Segurança Ocupacional, incluindo os riscos psicossociais, são operacionalizadas em um posto de combustíveis. Trata-se de uma pesquisa de caráter descritivo, composta por pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo. A fundamentação teórica baseou-se em livros e artigos científicos obtidos na biblioteca digital da UFRPE, no Google Acadêmico e em outras fontes confiáveis, além da legislação vigente, com destaque para a NR-1 e a NR-20. A coleta de dados empíricos foi realizada por meio da aplicação de questionário estruturado com os trabalhadores do posto de combustíveis, abordando aspectos relacionados às condições de trabalho, percepção de riscos, treinamentos, bem como uso de equipamentos de proteção e fatores psicossociais. Espera-se que os resultados contribuam para a compreensão das práticas de SSO nesse tipo de organização, subsidiando ações preventivas e estratégias de promoção da saúde e do bem-estar no trabalho.

Palavras-chave: Saúde do trabalhador. Gestão de riscos. Bem-estar laboral. Organização do trabalho. Ambiente ocupacional.

ABSTRACT

Occupational Health and Safety (OHS) has become a strategic axis within organizations, especially in activities characterized by high exposure to risks, such as fuel stations. In this context, in addition to physical and chemical hazards, psychosocial risks stand out, arising from work organization, performance pressure, extended working hours, and interpersonal relationships. This study aims to verify how Occupational Health and Safety guidelines, including psychosocial risks, are operationalized in a fuel station. This is a descriptive mixed-methods study, consisting of bibliographic research and field research. The theoretical framework was based on books and scientific articles accessed through the UFRPE digital library, Google Scholar, and other reliable sources, as well as current legislation, particularly NR-1 and NR-20. Empirical data collection will be carried out through the application of a structured questionnaire to fuel station workers, addressing working conditions, risk perception, training, use of personal protective equipment, and psychosocial factors. The results are expected to contribute to a better understanding of OHS practices in this sector, supporting preventive actions and strategies to promote occupational health and well-being.

Keywords: Worker health. Risk management. Occupational well-being. Work organization. Workplace environment.

1 INTRODUÇÃO

A saúde do trabalhador tem assumido centralidade nas discussões contemporâneas sobre as relações laborais, especialmente diante das mudanças na organização do trabalho, da intensificação das jornadas e do aumento das exigências físicas e mentais. No Brasil, os transtornos mentais e comportamentais figuram entre as principais causas de afastamentos do trabalho, evidenciando a relevância dos fatores psicossociais como determinantes do adoecimento ocupacional, com impactos diretos sobre a qualidade de vida dos trabalhadores e sobre as organizações (Brasil, 2025).

No contexto dos postos de combustíveis, essa realidade torna-se ainda mais expressiva, uma vez que os trabalhadores estão expostos a múltiplos riscos ocupacionais, incluindo riscos químicos, físicos, ergonômicos, de acidentes e psicossociais. De acordo com a NR-1, riscos ocupacionais correspondem à combinação entre a probabilidade de ocorrência e a severidade de possíveis danos à saúde decorrentes de perigos presentes no trabalho, devendo abranger fatores do ambiente e da organização laboral (Brasil, 2025). Estudos brasileiros apontam que a exposição contínua a vapores de combustíveis, especialmente ao benzeno, associada à pressão por metas, ao atendimento intenso ao público e à insegurança no ambiente de trabalho, contribui para o adoecimento físico e para o sofrimento mental desses trabalhadores (Ferreira; Rodolpho, 2018; Mendes; Castro, 2025).

Diante desse cenário, observa-se que as empresas vêm ampliando investimentos em Saúde e Segurança Ocupacional (SSO), compreendendo que a prevenção de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho deve ser tratada como um valor organizacional. Conforme Lafraia (2011), saúde e segurança ocupacional são aspectos que devem ser tratados como valor dentro da organização, não como uma prioridade, pois prioridades podem ser alteradas, mas valores não. Nesse sentido, a adoção de ações preventivas, capacitações, bem como uso de equipamentos de proteção e monitoramento da saúde dos trabalhadores mostra-se fundamental para a mitigação dos riscos e para a promoção de ambientes laborais mais seguros e saudáveis, especialmente em atividades consideradas de risco (Mendes; Castro, 2025).

Sob a perspectiva da Administração de Recursos Humanos, Milkovich e Boudreau (1999) destacam que a gestão de pessoas exerce influência direta sobre a saúde física e mental dos trabalhadores. Para os referidos autores, a forma como o trabalho é organizado, supervisionado e

avaliado pode potencializar ou reduzir os riscos psicossociais, sendo fundamental que as organizações adotem práticas de gestão que promovam o bem-estar, a segurança e a qualidade de vida no trabalho (Milkovich; Boudreau, 1999). Corroborando este entendimento, Lafraia (2011) afirma que os líderes são responsáveis pela saúde e segurança ocupacional (SSO) na organização, de modo que o desempenho nesse quesito é incumbência principal da liderança.

No âmbito normativo, aspectos relacionados à Saúde e Segurança Ocupacional em postos de combustíveis são regulamentados por normas específicas, com destaque para a Norma Regulamentadora nº 20 (NR-20), que estabelece diretrizes para atividades com inflamáveis e combustíveis, e para a Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1), atualizada para contemplar a identificação, avaliação e controle dos riscos psicossociais.

Nesse contexto, o presente estudo tem o seguinte problema de pesquisa: de que forma são operacionalizadas as diretrizes de Saúde e Segurança Ocupacional em postos de combustíveis? Para responder esta problemática, tem-se como objetivo verificar a operacionalização das diretrizes de SSO, incluindo os riscos psicossociais em um posto de combustível localizado no Estado de Pernambuco.

Esta pesquisa justifica-se pela necessidade de aprofundar a discussão sobre a operacionalização das diretrizes de Saúde e Segurança Ocupacional (SSO) considerando a recente ampliação do Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO) para incluir, de modo explícito, os fatores de riscos psicossociais, o que demanda integração entre normas, gestão de pessoas e cultura organizacional. Em termos práticos, o estudo pode subsidiar uma empresa na revisão do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), no aprimoramento de treinamentos e na definição de medidas preventivas direcionadas aos riscos químicos, de acidentes e psicossociais, contribuindo para a redução de agravos à saúde e para a melhoria das condições de trabalho em postos de combustíveis.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Saúde e Segurança Ocupacional (SSO)

Entende-se Saúde e Segurança Ocupacional (SSO) como o conjunto de políticas, práticas e medidas voltadas à proteção e promoção da integridade física, mental e social dos

trabalhadores, articulando a prevenção de acidentes, doenças e agravos relacionados ao trabalho. Essa compreensão dialoga com o campo da saúde ocupacional como área da saúde pública que busca promover e manter o mais alto nível possível de bem-estar dos trabalhadores em diferentes ocupações (World Health Organization - WHO, 2022).

No plano da gestão, diretrizes internacionais apontam que a SSO deve ser organizada como um sistema de gestão, com definição de responsabilidades, participação dos trabalhadores, avaliação de riscos, implementação de controles e melhoria contínua (Forastieri, 2014). Nessa mesma direção, a International Organization for Standardization (ISO, 2018), por meio da ISO 45001, destaca que a adoção de um sistema estruturado de gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) fornece um arcabouço para reduzir riscos, prevenir lesões e adoecimentos e aprimorar o desempenho organizacional em segurança e saúde (ISO, 2018).

Para Mendes e Castro (2025), a importância da SSO nas organizações relaciona-se não apenas ao cumprimento legal, mas também aos ganhos estratégicos derivados da sua implementação, como redução de acidentes, afastamentos e rotatividade, além de melhorias na produtividade, no clima organizacional e na imagem institucional. Complementarmente, diretrizes internacionais enfatizam que ações de promoção da saúde no trabalho são mais efetivas quando integradas às práticas de SSO, evitando a fragmentação entre “proteção” e “promoção” e fortalecendo a prevenção de agravos e doenças ocupacionais (Forastieri, 2014). Assim, uma gestão de SSO consistente tende a produzir resultados mais sustentáveis quando incorpora liderança, planejamento, controles operacionais e aprendizagem organizacional, em vez de se limitar a ações pontuais (International Organization for Standardization - ISO, 2018; Forastieri, 2014).

No contexto de postos de combustíveis, a literatura e os órgãos técnicos destacam riscos relevantes, sobretudo pela exposição a agentes químicos presentes na gasolina. A Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho (Fundacentro) chama atenção para o benzeno que é uma substância reconhecidamente carcinogênica como fonte importante de risco ocupacional no setor (Fundacentro, 2021). Do ponto de vista normativo, a Norma Regulamentadora nº 20 (NR-20) estabelece diretrizes de segurança e saúde no trabalho para atividades com inflamáveis e combustíveis, incluindo exigências de capacitação e requisitos operacionais aplicáveis ao segmento (Brasil, 2025). Além disso, o Anexo IV da NR-20 especifica requisitos de segurança e saúde para atividades com exposição ocupacional ao benzeno em postos

revendedores, contemplando procedimentos operacionais, medidas de controle coletivo, uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI), capacitação e avaliação ambiental (Brasil, 2025a). Evidências científicas também descrevem a exposição de trabalhadores de postos ao benzeno e seus determinantes ocupacionais, reforçando a necessidade de controles preventivos e vigilância em saúde (Skamvetsakis *et al.*, 2017).

Apesar dos benefícios, alcançar excelência em SSO envolve desafios significativos, especialmente quando há precarização das relações de trabalho, insuficiência de treinamentos, baixa adesão ao uso de Equipamentos de Proteção Coletiva (EPC) e EPI e priorização de metas produtivas em detrimento da saúde do trabalhador (Mendes; Castro, 2025). Diretrizes internacionais reforçam que a efetividade da SSO depende de competência, treinamento e participação ativa dos trabalhadores, bem como de mecanismos permanentes de avaliação e melhoria dos controles implementados (Forastieri, 2014). Em postos de combustíveis, tais desafios podem ser agravados por pressões operacionais e pela exposição contínua a agentes químicos, o que exige integração entre medidas organizacionais, controles técnicos e acompanhamento sistemático das condições de trabalho (Fundacentro, 2021; Brasil, 2025a).

No ambiente de trabalho, os riscos ocupacionais podem ser compreendidos como a combinação da probabilidade de ocorrência e da gravidade de danos à saúde decorrentes de perigos presentes nas atividades laborais (Brasil, 2025). De modo geral, classificam-se em riscos físicos (por exemplo, ruído, calor e vibração), químicos (como vapores de combustíveis e benzeno), biológicos (contato com resíduos orgânicos e agentes infecciosos), ergonômicos (posturas prolongadas em pé, movimentos repetitivos e levantamento de cargas), de acidentes (atropelamentos na área de abastecimento, quedas, incêndios e explosões) e psicossociais (pressão por metas, exigências emocionais, baixa autonomia, assédio e insegurança/violência no trabalho). Esses fatores, quando não gerenciados, podem desencadear ou agravar adoecimentos físicos e mentais, exigindo abordagem sistemática no GRO e articulação com ações de prevenção e promoção da saúde (Brasil, 2025; Ferreira; Rodolpho, 2018; Mendes; Castro, 2025).

Para a identificação, avaliação e controle desses riscos, as organizações podem utilizar ferramentas como o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), que consolida o inventário de riscos e o plano de ação; a Análise Ergonômica do Trabalho (AET), para adequar tarefas e postos de trabalho; e auditorias e inspeções periódicas, que verificam conformidade e oportunidades de melhoria. Recomenda-se, ainda, o uso de indicadores proativos (ex.: número de inspeções

realizadas, participação em treinamentos e relatos de quase-acidentes), bem como a gestão de desvios e incidentes (desvios: não conformidades observadas; incidentes: eventos que poderiam ou não resultar em lesão/doença), com investigação de causas e ações corretivas. Em complemento, a liderança pelo exemplo (quando gestores demonstram, na prática, o compromisso com a segurança e o respeito às regras) e a aprendizagem organizacional contínua fortalecem a cultura de prevenção e a adesão dos trabalhadores às medidas de controle, aspecto especialmente relevante em postos de combustíveis devido à coexistência de riscos químicos, de acidentes e psicossociais (Lafraia, 2011; Mendes; Castro, 2025).

Diante da diversidade de riscos presentes nos postos de combustíveis e da necessidade de gerir, de forma integrada, aspectos físicos, químicos e psicossociais, a discussão conceitual sobre SSO precisa ser articulada ao embasamento legal que orienta o Gerenciamento de Riscos Ocupacionais. Continuadamente será aprofundado nesta pesquisa as principais normas e diretrizes aplicáveis com ênfase na NR-1 atualizada e sua interface com a NR-17 (Brasil, 2023) evidenciando implicações, benefícios e desafios de implementação.

2.2 Legislação voltada para riscos psicossociais e NR-1 atualizada

A legislação brasileira de Saúde e Segurança Ocupacional (SSO) é composta por dispositivos constitucionais, pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e, especialmente, pelas Normas Regulamentadoras (NRs), que definem requisitos mínimos de prevenção e controle de riscos. No âmbito do Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO), a NR-1 passou a explicitar a inclusão dos fatores de riscos psicossociais no processo de identificação de perigos, avaliação de riscos e implementação de medidas de prevenção, em consonância com a interface prevista com a NR-17 (Norma Regulamentadora nº 17 – Ergonomia) e com orientações técnicas divulgadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) por meio de guias e notas interpretativas (Brasil, 2025; MTE, 2023).

Com a nova redação da NR-1, as organizações são orientadas a estruturar um processo contínuo de gerenciamento, iniciando pela preparação do processo (definição de responsabilidades, cronograma e participação de trabalhadores), seguido da identificação de perigos (fontes, situações e fatores que podem causar danos), avaliação de riscos (estimativa de probabilidade e severidade, com metodologias adequadas e cientificamente fundamentadas, como

checklists, entrevistas, observação de tarefas e matrizes de risco), e implementação/monitoramento das medidas de prevenção. O MTE (Ministério do Trabalho e Emprego) recomenda que esse ciclo seja documentado e revisado periodicamente, garantindo evidências, rastreabilidade e melhoria contínua, inclusive para os fatores psicossociais (Brasil, 2025; MTE, 2023).

O passo a passo para a implementação da NR-1 no que se refere aos riscos psicossociais envolve a preparação do processo, a identificação de perigos, a avaliação e classificação dos riscos, a adoção de medidas de prevenção e o acompanhamento contínuo das ações implementadas. O Guia do MTE destaca a importância da participação dos trabalhadores, da comunicação transparente e da definição clara de responsabilidades, além da utilização de metodologias adequadas e cientificamente fundamentadas (Brasil, 2025).

Entre os benefícios esperados da implementação adequada da Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1) atualizada, destacam-se a ampliação do escopo preventivo do Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO) ao incluir expressamente os fatores de risco psicossociais relacionados ao trabalho, o que tende a fortalecer o planejamento de medidas de prevenção e a melhoria das condições de trabalho (Brasil, 2025; Brasil, 2024). Nessa perspectiva, o próprio Ministério do Trabalho e Emprego orienta que a inclusão desses fatores no GRO deve apoiar processos práticos de identificação, avaliação e controle, favorecendo o aperfeiçoamento do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e a consolidação de ambientes de trabalho mais saudáveis (Brasil, 2025).

Em termos de resultados organizacionais, diretrizes internacionais e normas técnicas também indicam que a gestão sistemática de riscos psicossociais contribui para reduzir danos à saúde, melhorar o clima organizacional e sustentar ações de promoção do bem-estar no trabalho, especialmente quando integrada ao sistema de gestão de segurança e saúde ocupacional (International Organization for Standardization - ISO, 2021; OIT, 2001). Em postos de combustíveis, tal enfoque pode ser ainda mais relevante, considerando a coexistência de pressões por metas, escalas extensas e exposição a agentes químicos, fatores que podem ampliar o desgaste emocional e o sofrimento psíquico, exigindo medidas preventivas compatíveis com o risco e com a realidade do trabalho (Mendes; Castro, 2025; Brasil, 2025).

Por outro lado, os desafios associados à implementação da NR-1 atualizada incluem resistência organizacional, limitações de conhecimento técnico para operacionalizar a avaliação,

escassez de profissionais capacitados e dificuldades de mensuração e monitoramento contínuo dos fatores psicossociais, sobretudo quando a gestão de riscos é tratada de forma documental e não como processo permanente de melhoria (Mendes; Castro, 2025; Brasil, 2025). O texto consolidado da NR-1 reforça que a organização deve considerar as condições de trabalho, incluindo os fatores de risco psicossociais relacionados ao trabalho, o que demanda participação dos trabalhadores, consulta sobre percepção de riscos e adoção de medidas de prevenção compatíveis com a classificação do risco (Brasil, 2025). Assim, o descumprimento das disposições normativas pode resultar em autuações e penalidades previstas na legislação trabalhista, além de potencializar impactos sociais e organizacionais decorrentes do adoecimento, o que evidencia que a conformidade não deve ser compreendida apenas como obrigação legal, mas como estratégia de prevenção e de proteção à saúde do trabalhador (Brasil, 2024; Brasil, 2025).

Diante desse cenário, torna-se necessário aprofundar a compreensão conceitual e prática dos riscos psicossociais no trabalho, analisando como eles se formam, quais dimensões os caracterizam e de que modo se relacionam com o adoecimento e com a saúde do trabalhador. Essa discussão é essencial para interpretar os efeitos da atualização da NR-1 e sustentar a proposição de medidas preventivas consistentes no âmbito do GRO/PGR, especialmente em contextos ocupacionais complexos, como os postos de combustíveis (Brasil, 2025; International Organization for Standardization (ISO), 2021; Organização Internacional do Trabalho (OIT), 2001).

2.3 Riscos Psicossociais no Trabalho e sua Interface com a Saúde do Trabalhador

Os riscos psicossociais no trabalho compreendem fatores associados à forma como o trabalho é concebido, organizado, gerido e vivenciado nas relações socioprofissionais, podendo desencadear ou agravar sofrimento psíquico, estresse crônico e adoecimento mental. Esses riscos incluem, por exemplo, demandas excessivas, jornadas prolongadas, pressão por produtividade, baixa autonomia, conflitos interpessoais, assédio moral e insegurança no emprego, os quais afetam o equilíbrio entre exigências e recursos disponíveis para a realização das atividades (Robbins, 2009).

No campo da Saúde do Trabalhador, tais elementos são reconhecidos como determinantes relevantes do processo saúde-doença e devem ser incorporados às estratégias de vigilância, análise situacional e planejamento de ações preventivas, considerando tanto o contexto produtivo quanto as condições concretas de trabalho e vida (Brasil, 2025). Nessa perspectiva, a gestão dos riscos psicossociais exige abordagem preventiva integrada às políticas e práticas de Saúde e Segurança Ocupacional (SSO), evitando tratar o problema apenas como fenômeno individual e reforçando intervenções centradas na organização do trabalho (Brasil, 2025).

Estudos e diretrizes recentes reforçam que ambientes caracterizados por alta exigência e baixa previsibilidade tendem a elevar a ocorrência de ansiedade, depressão, distúrbios do sono e afastamentos do trabalho, sobretudo quando se mantêm por longos períodos sem medidas de controle organizacional adequadas (World Health Organization (WHO), 2022; World Health Organization (WHO); International Labour Organization (ILO), 2022). Esse cenário se agrava quando há desequilíbrio persistente entre o esforço exigido e as recompensas percebidas (modelo esforço–recompensa, isto é, muito esforço com retorno insuficiente) e quando coexistem altas demandas com baixo controle sobre como executar o trabalho (modelo demanda–controle, isto é, muita cobrança com pouca autonomia), condições frequentemente associadas ao aumento do sofrimento psíquico e ao desgaste ocupacional (WHO, 2022; International Organization for Standardization - ISO, 2021).

Além disso, a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA) sinaliza a magnitude do problema ao registrar, em levantamentos recentes, a presença de estresse, ansiedade ou depressão associada ou agravada pelo trabalho em parcela expressiva de trabalhadores, o que reforça a necessidade de ações estruturadas de prevenção e monitoramento (WHO, 2022).

No caso de postos de combustíveis, a discussão torna-se ainda mais sensível, pois os riscos psicossociais podem coexistir com exposições físicas e químicas, como o contato com combustíveis e seus componentes, além de pressões por agilidade no atendimento e trabalho em turnos prolongados, muitas vezes com pausas insuficientes. Nesse contexto, evidências nacionais apontam que a exposição cotidiana a combustíveis e a percepção de risco entre trabalhadores do setor demandam tanto controles técnicos quanto ações organizacionais e educativas, pois a sobreposição de fatores tende a intensificar o desgaste e a vulnerabilidade à adoção de estratégias defensivas e ao adoecimento (Ferla *et al.*, 2022; Skamvetsakis *et al.*, 2017).

A Vigilância em Saúde do Trabalhador (VISAT) destaca que os riscos psicossociais devem ser analisados de forma integrada aos demais riscos ocupacionais, considerando o território, o processo de trabalho e as relações organizacionais. A experiência da rede de vigilância da exposição ao benzeno em postos de combustíveis demonstra que intervenções eficazes são aquelas que articulam avaliação ambiental, organização do trabalho e escuta qualificada dos trabalhadores, fortalecendo a prevenção dos agravos à saúde física e mental (Moura-Corrêa *et al.*, 2014).

Dessa forma, a incorporação dos riscos psicossociais às políticas de SSO representa um avanço conceitual e prático, exigindo das organizações uma visão ampliada da prevenção, que ultrapasse o enfoque exclusivamente técnico e inclua aspectos humanos, organizacionais e culturais do trabalho, conforme orientam marcos da Saúde do Trabalhador no Brasil, a exemplo da Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora (PNSTT), da Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador (RENAST), dos Centros de Referência em Saúde do Trabalhador (CEREST) e das diretrizes de Vigilância em Saúde do Trabalhador (VISAT) no SUS (Brasil, 2012; Brasil, 2023).

Para melhor contextualizar a problemática e o objetivo desta pesquisa, o Quadro 1 reúne evidências recentes sobre agravos e exposições associadas ao trabalho em geral e, quando disponível, sobre a realidade de postos de combustíveis. Esses dados reforçam a relevância de investigar como as diretrizes de SSO incluindo a gestão de riscos psicossociais têm sido operacionalizadas no contexto organizacional estudado.

Quadro 1 – Dados nacionais sobre Saúde, Segurança Ocupacional e riscos psicossociais relacionados ao trabalho em postos de combustíveis

Indicador	Dados Nacionais	Implicações para a SSO e riscos psicossociais	Fonte
Afastamentos por transtornos mentais relacionados ao trabalho	Em 2023, foram registrados mais de 288 mil afastamentos por transtornos mentais e comportamentais; em 2024, o número ultrapassou 470 mil, indicando aceleração do problema.	Evidencia o impacto dos riscos psicossociais na saúde do trabalhador e a necessidade de políticas preventivas de SSO	Brasil (2023); TRT17 (2025)
Exposição ocupacional ao benzeno	Estudos recentes apontam exposição relevante a vapores de gasolina/benzeno em postos e	Confirma elevada exposição a agente químico cancerígeno, exigindo vigilância contínua e	Moura-Corrêa <i>et al.</i> (2014); Fundacentro

Quadro 1 – Dados nacionais sobre Saúde, Segurança Ocupacional e riscos psicossociais relacionados ao trabalho em postos de combustíveis (Continuação)

	necessidade de monitoramento contínuo (ambiental e biológico), com variação conforme tarefas e ventilação.	controle rigoroso	(2021); Borges <i>et al.</i> (2025)
Sintomas associados à exposição ocupacional	Relatos e achados de sintomas compatíveis com exposição a vapores (cefaleia, tontura, fadiga, irritação), além de preocupação com efeitos hematológicos em exposições prolongadas.	Demonstra efeitos diretos do risco químico e sua associação com desgaste físico e mental	Moura-Corrêa <i>et al.</i> (2014); Borges <i>et al.</i> (2025)
Treinamento e uso de EPIs por frentistas	Mais de 60% dos frentistas relataram treinamento insuficiente e uso inadequado de EPIs	Indica falhas na gestão de SSO e aumento da vulnerabilidade a riscos físicos e psicossociais	Ferla <i>et al.</i> (2022)
Percepção de risco ocupacional	Parte significativa dos trabalhadores subestima riscos psicossociais, priorizando apenas riscos físicos visíveis	Evidencia necessidade de ações educativas e fortalecimento da cultura de SSO	Ferla <i>et al.</i> (2022)
Organização do trabalho e sofrimento psíquico	Jornadas extensas, pressão por metas e baixa autonomia associam-se a maior estresse ocupacional	Reforça a importância da liderança, da cultura organizacional e do cumprimento da NR-1 atualizada	Brasil (2023); Robbins (2009)
Percepção de risco no local de abastecimento	Em estudo recente, frentistas e não frentistas reportaram alta percepção de risco no local da bomba de combustíveis (maioria classificando como local de alto risco para danos à saúde).	Sinaliza necessidade de comunicação de risco, treinamento e medidas de controle visíveis, para fortalecer adesão e prevenção.	Borges <i>et al.</i> (2025)
Inclusão de fatores psicossociais no GRO/NR-1	A NR-1 passou a explicitar os fatores de riscos psicossociais no GRO, com apoio de guias orientativos do MTE.	Impõe necessidade de diagnóstico, registro e controle de fatores organizacionais (metas, jornadas, assédio), integrando SSO e gestão de pessoas.	Brasil (2025)

Fonte: elaborado com base nos autores mencionados no quadro (2025)

Os dados apresentados no Quadro 1 evidenciam que os riscos psicossociais e químicos estão fortemente presentes no trabalho em postos de combustíveis, reforçando a necessidade de uma abordagem integrada de Saúde e Segurança Ocupacional, conforme preconizado pela legislação vigente e pelos estudos nacionais sobre o tema (Brasil, 2025).

À luz desses indicadores, torna-se evidente que a prevenção depende não apenas de normas e treinamentos, mas também de mecanismos de vigilância capazes de identificar padrões

de adoecimento, investigar causas e induzir intervenções nos processos de trabalho. Nesse sentido, a Vigilância em Saúde do Trabalhador (VISAT) se apresenta como estratégia essencial para articular informação, inspeção, acompanhamento e melhoria contínua, conectando a gestão interna de riscos às políticas públicas de saúde e trabalho.

2.4 Vigilância em Saúde do Trabalhador e Gestão Integrada de Riscos em Postos de Combustíveis

Na prática, a operacionalização da VISAT nas organizações pode seguir um roteiro integrado: (1) levantamento de informações e indicadores (registros de acidentes, afastamentos, queixas, rotatividade, jornadas e demandas); (2) identificação participativa de perigos e fatores de risco (incluindo psicossociais), por meio de entrevistas, grupos e observação do trabalho real; (3) priorização de problemas a partir de critérios de gravidade, frequência e possibilidade de prevenção; (4) planejamento de intervenções com definição de responsáveis, prazos e recursos (ex.: revisão de metas, pausas, dimensionamento, treinamentos, melhoria de EPC/EPI e protocolos de apoio psicossocial); (5) monitoramento e avaliação de efetividade com indicadores proativos e de resultado; e (6) retroalimentação do PGR/GRO com revisão periódica e transparência na comunicação. Esse fluxo é compatível com orientações do MTE e com materiais do SUS sobre VISAT, que enfatizam a análise do processo de trabalho e a participação dos trabalhadores na vigilância (MTE, 2023; Brasil, 2023).

A Vigilância em Saúde do Trabalhador (VISAT) constitui um eixo estruturante das políticas públicas brasileiras voltadas à proteção da saúde nos ambientes laborais, atuando sobre os determinantes e condicionantes dos agravos relacionados ao trabalho. Seu foco ultrapassa a identificação de doenças, abrangendo a análise dos processos produtivos, dos riscos ocupacionais e das condições organizacionais que afetam a saúde dos trabalhadores (Brasil, 2023).

No caso de postos de combustíveis, há experiências organizadas de VISAT da exposição ao benzeno que ilustram “como fazer” (passo a passo) em rede: as ações descritas incluem capacitação de equipes, uso de instrumentos padronizados (como roteiros de inspeção), inspeções em ambientes e processos de trabalho, recomendações técnicas, articulação intersetorial e reavaliação para verificar cumprimento e efetividade das medidas. Em uma experiência de rede, a vigilância foi estruturada para integrar informação, intervenção e avaliação contínua, conectando

serviços e atores institucionais; em nível local, um relato do CEREST/Itaberaba (Bahia) descreve inspeções em etapas e estratégias de acompanhamento que favorecem melhoria das conformidades após a intervenção (Moura-Correa *et al.*, 2014; Sousa; Cardoso, 2017).

A gestão integrada de riscos pressupõe a identificação sistemática dos perigos, avaliação dos riscos e implementação de medidas de controle, conforme o Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO). Essa abordagem demanda a utilização de ferramentas como mapeamento de riscos, inspeções periódicas, análise de incidentes e indicadores proativos de segurança, além da participação ativa dos trabalhadores no processo preventivo (Brasil, 2025).

Moura-Corrêa *et al.* (2014) menciona que embora existam normas específicas para postos de combustíveis, como a NR-20, a efetividade das ações de prevenção ainda é limitada pela fragmentação entre vigilância sanitária, vigilância ambiental e vigilância em saúde do trabalhador. A integração dessas áreas é fundamental para superar práticas pontuais e promover intervenções contínuas e estruturadas, alinhadas à realidade do trabalho cotidiano (Moura-Corrêa *et al.*, 2014).

Nesse sentido, a VISAT contribui não apenas para o controle dos riscos físicos e químicos, mas também para a identificação de fatores psicossociais que impactam o bem-estar dos trabalhadores. Ao incorporar a dimensão organizacional e relacional do trabalho, a vigilância fortalece a gestão de SSO e amplia a capacidade das organizações de prevenir adoecimentos e afastamentos laborais, especialmente em setores de alta vulnerabilidade, como os postos de combustíveis (Brasil, 2023).

Além de produzir informação e orientar intervenções, a VISAT tende a gerar mudanças sustentáveis quando se articula a uma cultura organizacional de prevenção. Ou seja, a vigilância identifica problemas e aponta prioridades, mas a consolidação das medidas depende de valores, rotinas e comportamentos compartilhados, com liderança engajada, comunicação efetiva e participação dos trabalhadores (Brasil, 2023). Por este motivo, nesta pesquisa discute-se também como a cultura e liderança influenciam a prevenção de riscos psicossociais.

2.5 Cultura Organizacional, Liderança e Prevenção de Riscos Psicossociais

A cultura organizacional influencia diretamente a forma como a Saúde e Segurança Ocupacional (SSO) é compreendida e praticada no cotidiano, pois define “o que é aceitável” em

termos de prioridades, comportamentos e decisões inclusive quando há pressão por metas e produtividade; em abordagens contemporâneas, a cultura de segurança é entendida como um fenômeno atravessado por relações de poder e por escolhas de gestão, o que reforça que prevenção não depende apenas de regras, mas de coerência institucional e governança do trabalho (Rocha; Pucci; Walter, 2023).

Nessa perspectiva, a liderança tem papel estruturante: quando gestores demonstram compromisso com segurança, respeito, justiça organizacional e escuta ativa, eles fortalecem confiança e engajamento, reduzindo subnotificação de incidentes e favorecendo comunicação de riscos inclusive riscos psicossociais, assim abrangendo as diretrizes internacionais que enfatizam que intervenções organizacionais (por exemplo, ajustes de desenho do trabalho, apoio gerencial e gestão do desempenho) são mais eficazes do que ações isoladas focadas apenas no indivíduo, especialmente para proteção da saúde mental no trabalho (OMS, 2022).

Os riscos psicossociais não devem ser tratados como “fragilidade pessoal”, mas como resultados de condições de trabalho, organização e gestão (ex.: sobrecarga, baixa autonomia, conflitos, assédio, insegurança no emprego e recompensas percebidas como injustas). Estudos brasileiros chamam atenção para limitações de abordagens que individualizam o problema e defendem uma leitura ampliada, integrando fatores organizacionais, relações socioprofissionais e políticas institucionais como determinantes centrais do adoecimento mental relacionado ao trabalho (Pereira *et al.*, 2020; Vieira; Santos, 2024).

Além disso, evidências de revisão mostram que apoio social de pares e chefias, autonomia e previsibilidade das rotinas podem atuar como fatores protetivos do bem-estar, enquanto ambientes com alta exigência e baixo controle tendem a intensificar estresse e sofrimento psíquico. Isso é especialmente relevante para postos de combustíveis, nos quais podem ser observados os seguintes aspectos: pressão por agilidade no atendimento, interação constante com público, escalas extensas e exposição a situações de tensão, exigindo liderança preparada para prevenir desgaste emocional e conflitos cotidianos (Hirschle; Gondim, 2020; Vieira; Santos, 2024).

No campo normativo brasileiro, a Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1) reforça a lógica de prevenção integrada ao Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO), com exigência de considerar condições de trabalho incluindo fatores de risco psicossociais relacionados ao trabalho, o que amplia a responsabilidade organizacional sobre o tema. A atualização formal foi

publicada por meio de norma do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e orienta a inclusão desses fatores no inventário de riscos e no plano de ação preventivo (Brasil, 2024, Portaria nº 1.419; Brasil, 2025, NR-1).

Para apoiar a implementação, o MTE publicou um guia operacional com passos e exemplos para identificação, avaliação e controle desses fatores (preparação do processo, coleta de informações, participação de trabalhadores, documentação e acompanhamento). Na prática, isso implica transformar “boas intenções” em rotinas verificáveis: definir responsáveis, registrar evidências, estabelecer critérios de priorização e monitorar resultados alinhando prevenção psicossocial ao mesmo rigor aplicado aos riscos físicos, químicos e ergonômicos (Brasil, 2025; Guia NR-1; Brasil, 2025, Nota do MTE).

No nível organizacional, a prevenção exige um conjunto articulado de medidas: avaliação periódica de clima e carga de trabalho; revisão de metas e dimensionamento; clareza de papéis; fortalecimento de apoio gerencial; e canais seguros para relato e apuração de assédio e violência (OMS, 2022). Recomendações internacionais ressaltam que programas eficazes combinam prevenção (eliminar/mitigar fontes de risco), proteção (reduzir exposição e impactos) e suporte (acolhimento, retorno ao trabalho e encaminhamentos), evitando responsabilizar o trabalhador por problemas produzidos pela organização do trabalho (OMS, 2022).

Como referência técnica complementar, a ISO 45003 orienta a gestão de riscos psicossociais dentro de sistemas de gestão de SSO, destacando a importância de liderança, participação dos trabalhadores, comunicação, melhoria contínua e integração com políticas internas de pessoas. Para o contexto do estudo (postos de combustíveis), essa integração é estratégica porque permite alinhar rotinas de operação (escalas, pausas, atendimento ao público, gestão de conflitos) com práticas de prevenção, reduzindo afastamentos e fortalecendo desempenho sustentável (ISO, 2021; Brasil, 2025, Ministério do Trabalho: Guia NR-1, 2025).

Por fim, a efetividade dessas ações depende de monitoramento e articulação com políticas públicas: a Vigilância em Saúde do Trabalhador (Visat) oferece diretrizes para análise de situação de saúde, indicadores e planejamento de ações no território, favorecendo intervenções mais consistentes e baseadas em evidências (Brasil, 2023, Coleção Visat; Brasil, 2025, Ministério do Trabalho Guia NR-1, 2025).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa caracteriza-se como exploratória e descritiva, conforme Gil (2019), de abordagem predominantemente quantitativa, na qual os resultados obtidos são numéricos, quantificáveis e o tratamento analítico realizado por meio de estatística.

Quanto aos procedimentos técnicos, trata-se de uma pesquisa bibliográfica e de campo, estruturada em duas etapas complementares. Inicialmente, foi realizada a pesquisa bibliográfica, a partir de livros, artigos científicos e documentos normativos obtidos na biblioteca digital da UFRPE, no Google Acadêmico e em outras fontes confiáveis, com o objetivo de fundamentar teoricamente o estudo e possibilitar a extração das categorias e indicadores do instrumento de pesquisa.

Em um segundo momento, foi desenvolvida a pesquisa de campo, por meio da aplicação de questionário estruturado, possibilitando a confrontação entre o referencial teórico e a realidade organizacional estudada (Gil, 2019; Vergara, 2015). As questões desenvolvidas têm relação com os seguintes aspectos: condições de trabalho, percepção de riscos ocupacionais, treinamentos recebidos, uso de equipamentos de proteção individual e fatores psicossociais. Foi realizado um pré-teste do instrumento de pesquisa.

O local do estudo foi um posto de combustíveis (localizado do Estado de Pernambuco), escolhido por se tratar de um ambiente laboral caracterizado pela presença de múltiplos riscos ocupacionais, incluindo riscos físicos, químicos, ergonômicos, de acidentes e psicossociais, além de estar submetido a normas específicas de SSO, como a NR-20 e a NR-1.

Participaram da pesquisa frentistas e demais colaboradores diretamente envolvidos nas atividades operacionais. A amostra foi definida de forma não probabilística, por conveniência, considerando os trabalhadores que aceitaram participar voluntariamente do estudo e que estiveram em exercício no período da coleta de dados. Essa estratégia metodológica mostra-se adequada para pesquisas de caráter descritivo, cujo foco está na compreensão das práticas e percepções dos sujeitos acerca da operacionalização das diretrizes de SSO na empresa (Richardson, 2017).

Os dados foram coletados no período de 7 a 9 de janeiro de 2026. Do total de nove colaboradores do nível operacional, seis participaram da pesquisa, o que corresponde a uma

amostra válida de 67% de colaboradores. O nível operacional foi selecionado, tendo em vista a compreensão mais detalhada sobre aspectos relacionados à operacionalização de SSO.

Quanto ao procedimento analítico, os dados quantitativos foram analisados por meio de estatística descritiva, utilizando frequências, média e desvio padrão, sendo estas técnicas estatísticas adequadas para tratamento de dados captados em escala de frequência e escala numérica.

No que se refere aos procedimentos éticos, foi solicitada formalmente, por meio de carta de anuência, autorização para realização da pesquisa. Tendo sido autorizada a pesquisa, os participantes foram informados sobre os objetivos do estudo, riscos e benefícios, voluntariedade e possibilidade de desistência a qualquer momento, mediante Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), e os resultados foram apresentados de forma agregada.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISES DOS RESULTADOS

4.1 Condições de trabalho e uso de EPI/EPC

Este quadro examina, em termos de frequência, como condições de trabalho, recursos e práticas preventivas (incluindo uso de EPI e EPC) são vivenciadas pelos trabalhadores do posto de combustíveis, componente central da SSO em ambientes com inflamáveis. (Lafraia, 2011; Brasil, 2025).

Tabela 1 - Condições de trabalho e uso de EPI/EPC

Item	N	R	AV	MV	S
1. O posto de combustíveis disponibiliza equipamentos de proteção individual (EPI).	16,7%	83,3%	0,0%	0,0%	0,0%
2. O posto de combustíveis disponibiliza todos os recursos (materiais, equipamentos, ferramentas etc.) que preciso para realizar minhas tarefas.	16,7%	16,7%	16,7%	50,0%	0,0%
3. O posto de combustíveis dá autonomia para realizar minhas tarefas, sem interferências do meu chefe ou de colegas de trabalho.	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%

Legenda: N=Nunca | R=Raramente | AV=Algumas Vezes | MV=Muitas Vezes | S=Sempre

Indicador Verde: Estado Favorável (ação de reforço) – avaliação positiva =>70%

Indicador amarelo: Estado de Alerta (ação corretiva não urgente) – avaliação negativa =>40%

Indicador vermelho: Estado Crítico (ação corretiva urgente) – avaliação negativa =>60% (exemplo: somatório das frequências vermelhas).

* Indicador vermelho: Estado Crítico (ação corretiva urgente) – avaliação negativa =>50% (risco à integridade física e psicológica)

Tabela 1 - Condições de trabalho e uso de EPI/EPC (Continuação)

Legenda: N=Nunca | R=Raramente | AV=Algumas Vezes | MV=Muitas Vezes | S=Sempre
Indicador Verde: Estado Favorável (ação de reforço) – avaliação positiva =>70%
Indicador amarelo: Estado de Alerta (ação corretiva não urgente) – avaliação negativa =>40%
Indicador vermelho: Estado Crítico (ação corretiva urgente) – avaliação negativa =>60% (exemplo: somatório das frequências vermelhas).
* Indicador vermelho: Estado Crítico (ação corretiva urgente) – avaliação negativa =>50% (risco à integridade física e psicológica)

Item	N	R	AV	MV	S
4. O posto de combustíveis possui políticas e diretrizes claras que orientam como os funcionários devem se comportar e conduzir as próprias atividades.	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5. O posto de combustíveis conscientiza os funcionários quanto ao uso adequado e contínuo dos Equipamentos de Proteção Individual e Equipamento de Proteção Coletiva.	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%
6. O posto de combustíveis disponibiliza mapa de riscos.	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%
7. O posto de combustíveis disponibiliza matriz de risco.	0,0%	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%
8. O posto de combustíveis esclarece os tipos de riscos no ambiente de trabalho.	50,0%	16,7%	16,7%	16,7%	0,0%
9. Os frentistas do posto de combustíveis utilizam vestimentas com tecidos antichamas.	50,0%	0,0%	33,3%	16,7%	0,0%
10. Os frentistas do posto de combustíveis utilizam calçados impermeáveis, com biqueira de aço.	16,7%	66,7%	16,7%	0,0%	0,0%
11. Os frentistas do posto de combustíveis utilizam luvas adequadas para proteger a pele do contato com produtos como combustíveis ou solventes.	33,3%	16,7%	16,7%	33,3%	0,0%
12. Os frentistas do posto de combustíveis utilizam óculos para proteger contra respingos de produtos químicos.	33,3%	33,3%	16,7%	16,7%	0,0%
13. Os frentistas do posto de combustíveis usam máscaras com filtro para vapores orgânicos.	16,7%	33,3%	16,7%	33,3%	0,0%
14. Os frentistas do posto de combustíveis usam avental impermeável para proteger o corpo e o uniforme.	83,3%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%
15. A gestão do posto de combustíveis solicita sugestões ou críticas construtivas dos funcionários, com o objetivo de melhorar o funcionamento das atividades.	33,3%	33,3%	16,7%	16,7%	0,0%
16. A gestão do posto de combustíveis coloca em prática as sugestões dos funcionários.	33,3%	16,7%	50,0%	0,0%	0,0%
17. Acidente(s) no posto de combustíveis.	33,3%	16,7%	50,0%*	0,0%	0,0%
18. Incidentes (quase acidente sem dano patrimonial ou físico) no posto de combustíveis.	0,0%	50,0%	16,7%*	16,7%*	16,7%*
19. Funcionários são pressionados para alcance de metas no posto de combustíveis.	66,7%	16,7%	0,0%	16,7%	0,0%
20. Funcionários são pressionados para atendimento rápido no posto de combustíveis.	33,3%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%
21. Os funcionários são submetidos à jornada de trabalho extensa, ou seja, que dura muito tempo, sem pausas adequadas.	16,7%	33,3%	16,7%	33,3%	0,0%
Desvio padrão	0,2	0,3	0,1	0,1	0,1

Fonte: dados da pesquisa (2026)

Com base na Tabela 1, a situação do posto de combustíveis estudado é crítica em sua quase totalidade, tendo em vista que de um total de 21 indicadores, 19 estão em estado crítico (necessitando de mudança urgente) e 2 estão em estado de alerta (requerendo mudança não urgente). Sendo assim, a empresa objeto de estudo encontra-se em situação de elevado risco operacional, risco elevado à integridade física e psicológica dos trabalhadores, apresentado péssimas condições de trabalho, estando, nessas condições atuais, sujeita a sérios problemas técnicos e jurídicos.

Os achados para o tópico condições de trabalho e uso de EPI's são consensuais, homogêneos, considerando os baixos desvios-padrão encontrados nas respostas. Quanto mais próximos de zero os desvios, mais homogêneas as respostas, ou seja, os participantes da pesquisa apresentaram entendimento semelhante. Esses resultados sinalizam urgente oportunidade de fortalecimento do GRO/PGR, com rotinas de verificação e capacitação (International Organization for Standardization - ISO, 2018; Brasil, 2025).

Além das condições de trabalho e uso de EPI's, buscou-se compreender sobre as sequelas físicas, psicológicas e orgânicas em decorrência do trabalho na empresa objeto de estudo.

4.2 Sequelas físicas, psicológicas e orgânicas

A Tabela 2 identifica manifestações de saúde relatadas com diferentes frequências, permitindo discutir possíveis relações entre organização do trabalho, exposição e adoecimento, de acordo com a perspectiva da Saúde do Trabalhador (Brasil, 2023; Organização Mundial da Saúde, 2022).

Tabela 2 - Sequelas físicas, psicológicas e orgânicas

Item (Indicador)	N	R	AV	MV	S
1. Insônia (falta de sono) motivada pelo trabalho no posto de combustíveis.	16,7%	33,3%	16,7%*	16,7%*	16,7%*
2. Ânsia de vômito (vontade de vomitar) causada pelo trabalho no posto de combustíveis.	0,0%	33,3%	33,3%	16,7%	16,7%
3. Dor no estômago causada pelo trabalho no posto de combustíveis.	50,0%	0,0%	16,7%	33,3%	0,0%

Legenda: N=Nunca | R=Raramente | AV=Algumas Vezes | MV=Muitas Vezes | S=Sempre

Indicador Verde: Estado Favorável (ação de reforço) – avaliação positiva =>70%

Indicador amarelo: Estado de Alerta (ação corretiva não urgente) – avaliação negativa =>40%

Indicador vermelho: Estado Crítico (ação corretiva urgente) – avaliação negativa =>60%

Indicador vermelho: Estado Crítico (ação corretiva urgente) – avaliação negativa =>60%

* Indicador vermelho: Estado Crítico (ação corretiva urgente) – avaliação negativa =>50% (risco à integridade física e/ou psicológica)

Tabela 2 - Sequelas físicas, psicológicas e orgânicas (Continuação)

Legenda: N=Nunca | R=Raramente | AV=Algumas Vezes | MV=Muitas Vezes | S=Sempre
Indicador Verde: Estado Favorável (ação de reforço) – avaliação positiva =>70%
Indicador amarelo: Estado de Alerta (ação corretiva não urgente) – avaliação negativa =>40%
Indicador vermelho: Estado Crítico (ação corretiva urgente) – avaliação negativa =>60%
Indicador vermelho: Estado Crítico (ação corretiva urgente) – avaliação negativa =>60%
* Indicador vermelho: Estado Crítico (ação corretiva urgente) – avaliação negativa =>50% (risco à integridade física e/ou psicológica)

Item (Indicador)	N	R	AV	MV	S
4. Dor nas pernas e pés causada pelo trabalho no posto de combustíveis.	33,3%	16,7%	16,7%*	16,7%*	16,7%*
5. Dor nos braços e ombros causada pelo trabalho no posto de combustíveis.	0,0%	0,0%	33,3%*	33,3%*	33,3%*
6. Dor de barriga causada pelo trabalho no posto de combustíveis.	16,7%	33,3%	0,0%	33,3%	16,7%
7. Ardência/coceira nos olhos causada pelo trabalho no posto de combustíveis.	0,0%	16,7%	16,7%	50,0%	16,7%
8. Dor na coluna causada pelo trabalho no posto de combustíveis.	0,0%	0,0%	16,7%	33,3%	50,0%
9. Dor de cabeça causada pelo trabalho no posto de combustíveis.	16,7%	0,0%	0,0%	16,7%	66,7%
10. Dor muscular causada pelo trabalho no posto de combustíveis.	0,0%	0,0%	16,7%	66,7%	16,7%
11. Estresse causado pelo trabalho no posto de combustíveis.	0,0%	16,7%	16,7%	33,3%	33,3%
12. Ansiedade causada pelo trabalho no posto de combustíveis.	0,0%	16,7%	33,3%	33,3%	16,7%
13. Depressão causada pelo trabalho no posto de combustíveis.	33,3%	50,0%	0,0%	0,0%	16,7%
14. Já me afastei do trabalho no posto de combustíveis devido problemas de saúde psicológica (transtorno de ansiedade, depressão, síndrome do pânico etc.).	16,7%	50,0%	0,0%	33,3%	0,0%
15. Outras dores causadas pelo trabalho no posto de combustíveis.	16,7%	33,3%	33,3%	16,7%	0,0%
16. Ocorrência de assédio moral durante jornada de trabalho no posto de combustíveis.	33,3%	50,0%	0,0%	16,7%	0,0%
17. Ocorrência de xingamentos durante jornada de trabalho no posto de combustíveis.	33,3%	33,3%	0,0%	33,3%	0,0%
Desvio padrão	0,2	0,2	0,1	0,2	0,2

Fonte: dados da pesquisa (2026)

Conforme Tabela 2, a organização estudada encontra-se em situação crítica quanto às sequelas de ordem física e psicológica, tendo em vista que a maioria dos colaboradores expressou problemas de saúde física e mental e falta de conscientização, relacionando-os às condições de trabalho no posto de combustível. Nessa perspectiva, vale salientar que sintomas musculoesqueléticos e psicológicos sugerem carga de trabalho e estressores organizacionais relevantes, reforçando a necessidade de medidas preventivas combinadas (técnicas e organizacionais) (World Health Organization; International Labour Organization, 2022; International Organization for Standardization - ISO, 2021).

Esses resultados da Tabela 02 complementam os achados da Tabela 01, nos quais os colaboradores estão submetidos às inadequadas condições de trabalho, observadas no não cumprimento das diretrizes das normas regulamentadoras voltadas para atividades em postos de combustíveis. Nesse contexto de trabalho, os colaboradores estão expostos a uma situação incontrolada de riscos elevados, podendo acarretar em implicações graves para as partes, sobretudo, considerando a portaria 1.419 do Ministério do Trabalho e Emprego (Brasil, 2024), a qual aponta que o gerenciamento de riscos deve focar aspectos físicos, químicos, biológicos, riscos de acidentes, riscos ergonômicos e riscos psicossociais.

Conforme Portaria MTE nº765, o prazo para adequação ao disposto na portaria 1.419 do Ministério do Trabalho e Emprego é 25 de maio de 2026 (Brasil, 2025). As organizações que não se adequarem à portaria 1.419 do Ministério do Trabalho e Emprego dentro do prazo estabelecido poderão ser penalizadas, conforme Norma Regulamentadora - NR 28 (Brasil, 2025).

Analisadas as sequelas físicas, psicológicas e orgânicas no posto de combustível, buscou-se compreender mais detalhes sobre a ocorrência de acidentes na empresa estudada.

4.3 Ocorrência de acidentes

A Tabela 3 sintetiza a percepção dos colaboradores quanto à ocorrência de acidentes (próprios e de terceiros) na empresa objeto de estudo. Em atividades com inflamáveis, recomenda-se interpretar acidentes em conjunto com indicadores proativos (desvios/quase acidentes) e com a cultura de registro (Lafraia, 2011; Ceratto, 2018). Ainda que a distribuição aponte baixa frequência de acidentes, recomenda-se cautela interpretativa, considerando possível subnotificação e a necessidade de investigar incidentes e quase acidentes como estratégia preventiva no GRO/PGR (Ceratto, 2018; Brasil, 2025).

Tabela 3 - Ocorrência de acidentes (A interpretação dos indicadores está baseada na orientação de ISO (2018) e Brasil (2025), por isso não foi inserida a legenda para as frequências).

Item (Indicador)	N	R	AV	MV	S
1. Acidentes individuais no trabalho no posto de combustíveis.	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%
2. Acidentes de terceiros (colegas de trabalho, clientes, fornecedores etc.) no trabalho no posto de combustíveis.	50,0%	33,3%	0,0%	16,7%	0,0%
Desvio padrão	0,1	0,0	0,2	0,1	0,0

Fonte: dados da pesquisa (2026)

Com base na Tabela 3 e considerando a orientação anterior, o fato de ser verificada alguma frequência de acidentes na empresa, é algo preocupante e que necessita medidas urgentes nesse quesito. Os achados da Tabela 3 apontam acidentes de colaboradores e terceiros (clientes, fornecedores, colegas de trabalho etc.). Os desvios padrão baixos reforçam o consenso das respostas dos participantes da pesquisa.

Além de compreender a frequência de acidentes na empresa estudada, é importante identificar as ações que a mesma realiza para prevenir acidentes.

4.4 Atitudes proativas da organização

A Tabela 4 apresenta avaliação das iniciativas organizacionais de natureza proativa (orientação, apoio, prevenção e melhoria) da empresa estudada, sendo estas dimensões consideradas estruturantes para cultura de segurança e para prevenção de riscos psicossociais (Organização Mundial da Saúde, 2022; International Organization for Standardization, 2021).

Tabela 4 - Atitudes proativas da organização

Item (Indicador)	N	R	AV	MV	S
1. Disponibilidade de profissionais capacitados no posto de combustíveis para orientar funcionários sobre questões relativas à saúde e segurança no trabalho.	16,7%*	16,7%*	50,0%*	0,0%	16,7%
2. Disponibilidade de profissionais capacitados no posto de combustíveis para orientar e/ou atender e/ou escutar ativamente funcionários sobre questões relativas à saúde mental.	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
3. Orientações oferecidas pelo posto de combustíveis aos funcionários sobre a NR (Norma Regulamentadora) - 20.	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4. Orientações oferecidas pelo posto de combustíveis aos funcionários sobre a NR (Norma Regulamentadora) - 17.	66,7%	16,7%	16,7%	0,0%	0,0%
5. Orientações oferecidas pelo posto de combustíveis aos funcionários sobre a NR (Norma Regulamentadora) - 1 atualizada.	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
6. Frequência dos treinamentos oferecidos aos funcionários pelo posto de combustíveis sobre saúde e segurança ocupacional.	50,0%	16,7%	33,3%	0,0%	0,0%
7. Treinamento disponibilizado pelo posto de combustíveis sobre a Norma Regulamentadora – NR 17.	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%

Legenda: N=Nunca | R=Raramente | AV=Algumas Vezes | MV=Muitas Vezes | S=Sempre

Indicador Verde: Estado Favorável (ação de reforço) – avaliação positiva =>70%

Indicador amarelo: Estado de Alerta (ação corretiva não urgente) – avaliação negativa =>40%

Indicador vermelho: Estado Crítico (ação corretiva urgente) – avaliação negativa =>60%

Indicador vermelho: Estado Crítico (ação corretiva urgente) – avaliação negativa =>60%

* Indicador vermelho: Estado Crítico (ação corretiva urgente) – avaliação negativa =>50% (risco à integridade física e/ou psicológica)

Tabela 4 - Atitudes proativas da organização (Continuação)

Legenda: N=Nunca R=Raramente AV=Algumas Vezes MV=Muitas Vezes S=Sempre					
Indicador Verde: Estado Favorável (ação de reforço) – avaliação positiva =>70%					
Indicador amarelo: Estado de Alerta (ação corretiva não urgente) – avaliação negativa =>40%					
Indicador vermelho: Estado Crítico (ação corretiva urgente) – avaliação negativa =>60%					
* Indicador vermelho: Estado Crítico (ação corretiva urgente) – avaliação negativa =>50% (risco à integridade física e/ou psicológica)					
Item (Indicador)	N	R	AV	MV	S
8. Treinamento disponibilizado pelo posto de combustíveis sobre a Norma Regulamentadora – NR 20.	33,3%	16,7%	50,0%	0,0%	0,0%
9. Treinamento disponibilizado pelo posto de combustíveis sobre direitos e deveres dos frentistas.	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%
10. Treinamento disponibilizado pelo posto de combustíveis sobre direitos e deveres dos demais funcionários do posto de combustível (não frentistas).	66,7%	16,7%	16,7%	0,0%	0,0%
11. Treinamento disponibilizado pelo posto de combustíveis sobre explosões, incêndios.	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%
12. Treinamento disponibilizado pelo posto de combustíveis sobre como realizar manutenção em partes elétricas do posto de combustível, se necessário.	66,7%	0,0%	16,7%	16,7%	0,0%
13. Treinamento disponibilizado pelo posto de combustíveis sobre como realizar manutenção em partes altas do posto de combustível, se necessário.	50,0%	33,3%	16,7%	0,0%	0,0%
14. Treinamento disponibilizado pelo posto de combustíveis sobre cuidados relacionados ao manuseio de tanques de armazenamento de combustível.	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Desvio padrão	0,2	0,2	0,2	0,0	0,0

Fonte: dados da pesquisa (2026)

Os achados da pesquisa, quanto às atitudes proativas da organização, como escuta ativa, treinamentos, orientações e conscientização dos funcionários quanto às normas de saúde e segurança ocupacional para postos de combustíveis, apresenta-se em estado crítico, mostrando que a empresa estudada não realiza nenhuma ação voltada para prevenção de acidentes de trabalho, posicionando os colaboradores em uma situação de elevada vulnerabilidade a acidentes de trabalho, considerando, inclusive, os achados anteriores sobre condições de trabalho e uso de EPIs/EPCs, bem como identificação de acidentes de trabalho na empresa. Os desvios padrões baixos identificados indicam homogeneidade das respostas, ou seja, consenso quanto ao entendimento dos participantes sobre os aspectos analisados.

Conforme é possível observar na Tabela 4, todos os indicadores estão em estado crítico, requerendo mudanças urgentes, pois, nessas condições, colaboradores e empresa estão expostos a elevados riscos de saúde e segurança ocupacional. Uma organização que opera nestas condições está colocando em risco a vida dos colaboradores e a segurança do próprio patrimônio, estando sujeita a enfrentar problemas de ordem legal trabalhista. Com base em Brasil (2025) e World

Health Organization (2022), a referida empresa está em situação de fragilidade de institucionalização de práticas proativas, diretrizes atuais ressaltam que prevenção psicossocial requer estratégias formais, participação dos trabalhadores e melhoria.

Como forma de proporcionar robustez aos achados, além desses resultados baseados em escala de frequência, pediu-se aos participantes que atribuíssem uma nota variando de zero a dez para aspectos como: condições de trabalho, percepção de riscos ocupacionais, atitude proativa quanto aos riscos psicossociais, qualidade das orientações e equipe de treinamento, cuidados e esforço para seguir regras de SSO, e as ferramentas que o posto de combustível possui e utiliza.

4.5 Condições de trabalho

Na Tabela 5, os respondentes avaliaram aspectos relativos às condições de trabalho, o que permite identificar pontos fortes e fragilidades para orientar o plano de ação no PGR (Brasil, 2025; ISO, 2018, World Health Organization, 2022).

Tabela 5 - Condições de trabalho (média das notas atribuídas aos indicadores)

Item (Indicador)	M	DP
1. Conforto no meu ambiente de trabalho.	5,83	2,14
2. Recursos disponíveis (materiais, equipamentos, ferramentas etc.) para realizar minhas tarefas.	4,17	2,99
3. Limpeza no meu ambiente de trabalho.	6,33	2,25
4. Organização no meu ambiente de trabalho.	5,67	1,37
5. Relacionamento com a chefia/supervisão.	4,83	0,75
6. Relacionamento com meus colegas de trabalho.	8,00	1,26
7. Comunicação com meu (minha) chefe/supervisor(a).	8,17	0,75
8. Comunicação com meus (minhas) colegas de trabalho.	9,00	1,10
9. Meu salário.	6,17	2,04
10. Benefícios disponíveis para funcionários (vale alimentação, plano de saúde etc.).	4,50	1,05
11. Cuidado da organização com a saúde e o bem estar do colaborador no ambiente de trabalho.	3,33	1,37
12. Equipamentos de Proteção Individual disponibilizados para colaboradores.	1,50	0,55
13. Equipamentos de Proteção Coletiva disponibilizados para colaboradores.	1,67	0,52
14. Instalações da organização.	3,00	0,63
15. Sanitários disponíveis para colaboradores.	3,00	0,89
16. Limpeza dos sanitários disponíveis para funcionários.	3,83	3,13
17. Chuveiro disponível para banho dos funcionários.	2,50	0,55
18. Papel higiênico, sabonete e papel toalha disponíveis nos sanitários para colaboradores.	3,00	1,10

Tabela 5 - Condições de trabalho (média das notas atribuídas aos indicadores) (Continuação)

Legenda: M – Média das notas (0 – 10)
 DP: desvio padrão (quanto mais próximo de zero, mais homogêneas as respostas).
 Indicador com média $\geq 8,0$: estado favorável (cor verde).
 Indicador com média variando de 6,0 a 7,9: estado de alerta (necessita melhorias) (cor amarela).
 Indicador com média variando de 3,6 a 5,9: estado crítico (necessita melhorias urgentes) (cor laranja).
 Indicador com média variando de 0,0 a 3,5: estado crítico – situação péssima (necessita melhorias imediatas) (cor vermelha).

Item (Indicador)	M	DP
19. Sanitários disponíveis para clientes.	2,50	0,84
20. Limpeza dos sanitários disponíveis para clientes.	4,00	3,03
21. Chuveiro disponível para banho dos clientes.	3,33	1,21
22. Papel higiênico, sabonete e papel toalha disponíveis nos sanitários para clientes.	4,17	2,99
23. Limpeza dos sanitários disponíveis para clientes.	2,83	0,75
24. Bebedouros disponíveis para colaboradores.	2,33	1,03
25. Bebedouros disponíveis para clientes.	3,00	3,10
26. Extintores de incêndio.	7,33	3,44
27. Copa/cozinha disponível para colaboradores realizarem refeições/lanche/pausas para descanso.	1,67	0,82
28. Tempo disponível para refeições/lanche.	2,50	1,76
29. Tempo disponível para pausas/descanso dos funcionários.	2,50	2,07
30. Possibilidade de crescer dentro da empresa, ou seja, melhorar de cargo e remuneração.	3,00	2,10
31. Prevenção de acidentes de trabalho na empresa.	3,83	1,47
32. Preocupação da empresa com a segurança dos funcionários.	3,50	1,38
33. Equilíbrio na distribuição das tarefas para que uns não trabalhem mais que outros, ganhando a mesma remuneração.	3,00	1,10
34. Clima organizacional (bem estar e satisfação dos funcionários na empresa).	4,00	2,45
35. Clareza quanto à divisão do trabalho na empresa, ou seja, cada funcionário entende claramente o que deve fazer na empresa.	4,83	1,47
36. Clareza quanto às normas que devem ser seguidas na empresa, ou seja, cada funcionário entende as normas da empresa.	6,17	2,14
37. Sistema de punições adotado pela empresa em situações nas quais os funcionários apresentam comportamentos inadequados ou fora dos padrões de comportamento adotados pela empresa.	7,67	1,63
38. Meios de segurança utilizados pela empresa para proteger os funcionários da violência urbana (assaltos, agressão de terceiros etc.) no local de trabalho.	6,17	2,04

Fonte: dados da pesquisa (2026)

Com base na Tabela 5, a empresa estudada apresenta um ponto favorável que envolve os relacionamentos e comunicação entre os colaboradores do nível operacional. A média obtida para os relacionamentos entre colaboradores foi 8,0. A comunicação entre colaboradores, média 9,0, e média 8,0 para comunicação entre colaboradores e chefe. Apesar da comunicação com o chefe/supervisor ter apresentado média favorável, os resultados apontam que o relacionamento dos colaboradores com o supervisor apresenta estado crítico com média 4,83 e desvio padrão 0,75, indicando homogeneidade das respostas.

Outros indicadores em estado crítico, com médias variando de 3,6 a 5,9 e que requerem mudança emergencial são os seguintes: conforto no ambiente de trabalho, recursos disponíveis para realizar as tarefas, organização do ambiente de trabalho, benefícios sociais disponíveis para os funcionários, limpeza dos sanitários disponíveis para funcionários e clientes, bem como papel

higiênico, sabonete e papel toalha disponíveis nos sanitários para clientes, prevenção de acidentes de trabalho e clareza quanto à divisão do trabalho na empresa estudada. Nessas condições, a organização apresenta altos riscos físicos, ergonômicos, biológicos e psicológicos.

Quanto aos indicadores em estado crítico (com média das notas variando de 0,0 a 3,5), indicando situação péssima, demandando mudança imediata, têm-se os seguintes itens: cuidado da organização com a saúde e o bem estar do colaborador no ambiente de trabalho, EPIs e EPCs disponibilizados pelos colaboradores, instalações da organização, sanitários disponíveis para colaboradores, chuveiro disponível para banho dos funcionários, bem como papel higiênico, sabonete e papel toalha disponíveis nos sanitários para colaboradores. Além desses, outros indicadores em péssimas condições são: sanitários disponíveis para clientes, chuveiro disponível para clientes, bebedouros disponíveis para clientes e colaboradores, Copa/cozinha disponível para colaboradores realizarem refeições/lanche/pausas para descanso, tempo disponível para refeições/lanche e para pausas/descanso dos colaboradores, a possibilidade de crescer dentro da empresa (melhorar de cargo e remuneração), a prevenção de acidentes de trabalho na empresa, a preocupação da empresa com a segurança dos funcionários e o equilíbrio na distribuição das tarefas para que uns não trabalhem mais que outros, ganhando a mesma remuneração. Vale ressaltar que os piores indicadores, com as piores notas dos funcionários participantes da pesquisa, foram: disponibilização de EPIs e EPCs pela empresa e a Copa/cozinha disponível para colaboradores realizarem refeições/lanche/pausas para descanso (médias 1,5; 1,67 e 1,67, respectivamente).

Itens com médias baixas devem ser priorizados no inventário de riscos e no plano de ação, especialmente quando relacionados a recursos, pausas e equipamentos de proteção (Brasil, 2025; World Health Organization, 2022).

Esses achados mostram que a organização está suscetível a sérias penalidades, conforme legislação trabalhista apontada anteriormente, pois a mesma não está cumprindo com as recomendações básicas para operação segura das suas atividades.

A percepção dos riscos ocupacionais também fez parte dos aspectos para os quais se pediu que os participantes atribuíssem uma nota variando de zero a dez.

4.5.1 Percepções de riscos ocupacionais

A Tabela 6 apresenta a avaliação do conhecimento e da percepção de riscos (físicos, químicos, ergonômicos e psicossociais) dos colaboradores. O conhecimento e a percepção de riscos são essenciais para comunicação de risco e treinamento contínuo em ambientes com combustíveis (Fundacentro, 2021; Brasil, 2025).

Tabela 6 - Percepções de riscos ocupacionais pelos colaboradores

Afirmativa	M	DP
1. Meu nível de conhecimento sobre os riscos no meu ambiente de trabalho.	9,17	0,98
2. Meu nível de conhecimento sobre a matriz de riscos.	7,83	0,75
3. Meu nível de conhecimento sobre o mapa de riscos.	7,33	1,86
4. Meu nível de conhecimento sobre saúde e segurança no trabalho.	8,67	0,52
5. Meu nível de conhecimento sobre o impacto do benzeno na minha saúde.	8,17	1,72
6. Meu nível de conhecimento sobre o uso de extintores de incêndio.	9,50	0,55
7. Meu nível de conhecimento sobre os perigos que existem no meu ambiente de trabalho.	8,33	1,97
8. Meu nível de conhecimento sobre o adequado uso dos equipamentos de proteção individual no meu ambiente de trabalho.	5,67	1,37
9. Meu nível de conhecimento sobre o adequado uso dos equipamentos de proteção coletiva no meu ambiente de trabalho.	6,83	2,64
10. Meu nível de conhecimento sobre os riscos químicos que existem no meu ambiente de trabalho.	7,00	2,68
11. Meu nível de conhecimento sobre os riscos físicos que existem no meu ambiente de trabalho.	5,33	3,01
12. Meu nível de conhecimento sobre os riscos biológicos que existem no meu ambiente de trabalho.	4,17	2,40
13. Meu nível de conhecimento sobre os riscos psicossociais que existem no meu ambiente de trabalho.	3,17	1,33
14. Meu nível de conhecimento sobre os riscos ergonômicos que existem no meu ambiente de trabalho.	2,83	0,98
15. Meu nível de conhecimento sobre como devo proceder para controlar os riscos químicos que existem no meu ambiente de trabalho.	3,83	2,64
16. Meu nível de conhecimento sobre como devo proceder para controlar os riscos físicos que existem no meu ambiente de trabalho.	4,67	2,73
17. Meu nível de conhecimento sobre como devo proceder para controlar os riscos biológicos que existem no meu ambiente de trabalho.	5,17	2,14
18. Meu nível de conhecimento sobre como devo proceder para controlar os riscos ergonômicos que existem no meu ambiente de trabalho.	7,00	2,61
19. Meu nível de conhecimento sobre como devo proceder para controlar os riscos psicossociais que existem no meu ambiente de trabalho.	4,67	2,94
Desvio Padrão		

Fonte: dados da pesquisa (2026)

Os dados da Tabela 6 mostram que, embora os colaboradores tenham atribuído notas altas para três indicadores que abordam o conhecimento sobre riscos e perigos no ambiente de trabalho, bem como sobre saúde e segurança ocupacional, nove indicadores referentes ao conhecimento sobre os riscos e controle de riscos químicos, físicos, biológicos e psicossociais no ambiente de trabalho apresentaram médias baixas, estando em estado crítico, sendo crítico (situação péssima) o estado de três indicadores voltados para percepção dos colaboradores sobre riscos ergonômicos, químicos e psicossociais, pois os indicadores apresentaram notas médias variando de 0,0 a 3,5. A maioria dos desvios padrões é alta, apontando heterogeneidade ou falta de consenso nas notas atribuídas pelos participantes da pesquisa.

Apresentaram altas médias (estado favorável) nível de conhecimento sobre o impacto do benzeno na saúde (desvio padrão 1,72) e nível de conhecimento sobre o uso de extintores de incêndio, com desvio padrão de 0,55, expressando consenso nas respostas. Esses achados sobre o benzeno e extintores são positivos para a empresa, porém, de uma maneira geral (considerando a totalidade dos indicadores), a situação sobre a percepção de riscos ocupacionais pelos colaboradores é desfavorável e requer medidas emergenciais. Lacunas em ergonomia e riscos psicossociais, quando presentes, indicam necessidade de ampliar a educação em SSO e integrar avaliações ao GRO/PGR com participação dos trabalhadores (ISO, 2021; Brasil, 2025).

Além da percepção sobre os riscos ocupacionais, buscou-se compreender as notas dos colaboradores sobre as atitudes proativas da empresa quanto aos riscos psicossociais na empresa objeto de estudo.

4.5.2 Atitudes proativas quanto a riscos psicossociais

A Tabela 7 apresenta as notas médias sobre como os trabalhadores percebem o cuidado organizacional e a resposta gerencial diante de sinais de sofrimento psíquico, tema central nas recomendações recentes de saúde mental no trabalho (World Health Organization, 2022).

Tabela 7 - Atitudes proativas quanto a riscos psicossociais

Legenda: M – Média das notas (0 – 10)
 DP: desvio padrão (quanto mais próximo de zero, mais homogêneas as respostas).
 Indicador com média $\geq 8,0$: estado favorável (cor verde).
 Indicador com média variando de 6,0 a 7,9: estado de alerta (necessita melhorias) (cor amarela).
 Indicador com média variando de 3,6 a 5,9: estado crítico (necessita melhorias urgentes) (cor laranja).
 Indicador com média variando de 0,0 a 3,5: estado crítico – situação péssima (necessita melhorias imediatas) (cor vermelha).

Item (Indicador)	M	DP
1. Cuidado da empresa para manter a saúde mental dos colaboradores.	4,67	2,50
2. Atitude da gestão da empresa ao perceber um(a) funcionário(a) triste, desanimado(a).	5,17	0,98
3. Atitude da supervisão da empresa ao perceber um(a) funcionário(a) triste, desanimado(a).	3,50	1,76
4. Disponibilidade da empresa para ouvir os funcionários.	5,17	3,97

Fonte: dados da pesquisa (2026)

Como é possível observar na Tabela 7, a percepção dos colaboradores quanto às atitudes para prevenir riscos psicossociais no ambiente de trabalho é crítica, com um indicador sobre a atitude do supervisor apresentando nota média 3,5 (situação péssima), bem como três indicadores em situação crítica relacionados à capacidade de escuta ativa dos funcionários, cuidado da empresa com a saúde mental dos funcionários e atitude da gestão quando percebe um funcionário desmotivado, tendo este último apresentado baixo desvio padrão, destacando consenso entre os participantes. Valores médios abaixo do ponto médio sugerem necessidade de formalizar políticas e capacitar lideranças imediatas, criando canais seguros e medidas preventivas incorporadas ao GRO/PGR (ISO, 2021; Brasil, 2025).

Também se procurou saber as notas que os participantes atribuiriam à qualidade das orientações relativas à SSO e equipe de treinamento.

4.5.3 Qualidade das orientações e equipe de treinamento

A Tabela 8 mostra a percepção dos participantes sobre a qualidade das orientações e treinamentos oferecidos pela empresa, sendo estes componentes críticos para transformar norma em prática e reduzir variabilidade operacional (Organização Internacional do Trabalho, 2001; Ceratto, 2018).

Tabela 8 - Qualidade das orientações e equipe de treinamento

Legenda: M – Média das notas (0 – 10)		
DP: desvio padrão (quanto mais próximo de zero, mais homogêneas as respostas).		
Indicador com média =>8,0: estado favorável (cor verde).		
Indicador com média variando de 6,0 a 7,9: estado de alerta (necessita melhorias) (cor amarela).		
Indicador com média variando de 3,6 a 5,9: estado crítico (necessita melhorias urgentes) (cor laranja).		
Indicador com média variando de 0,0 a 3,5: estado crítico – situação péssima (necessita melhorias imediatas) (cor vermelha).		
Item (Indicador)	M	DP
1. Qualidade das orientações oferecidas pela empresa sobre saúde e segurança no trabalho.	3,83	1,17
2. Qualidade das orientações oferecidas pela empresa sobre Norma Regulamentadora 17.	3,00	1,55
3. Qualidade das orientações oferecidas pela empresa sobre Norma Regulamentadora 20.	2,33	0,82
4. Qualidade das orientações oferecidas pela empresa sobre Norma Regulamentadora 1 atualizada.	2,67	0,52
5. Qualidade da equipe disponibilizada pela empresa para treinamento dos funcionários quanto às questões de saúde e segurança ocupacional.	3,60	1,14

Fonte: dados da pesquisa (2026)

Observando-se a Tabela 8, percebe-se que a empresa estudada apresenta estado crítico para todos os indicadores considerados, sendo que os itens relacionados às normas específicas da atividade em postos de combustíveis expressaram os piores resultados, o que é substancialmente desfavorável, sobretudo, porque duas das piores médias foram acompanhadas de baixos desvios, destacando consenso entre participantes da pesquisa quanto à qualidade das orientações sobre SSO e aspectos específicos para postos de combustíveis. A pior de todas as notas médias foi sobre a qualidade das orientações oferecidas pela empresa sobre a NR20, específica para postos de combustíveis. Notas baixas indicam fragilidade de capacitação e sugerem necessidade de planejamento, registro de evidências e avaliação de efetividade, especialmente para normas aplicáveis ao setor (NR-20 e NR-1) (Brasil, 2025; Organização Internacional do Trabalho, 2001).

Também se buscou entender sobre o cuidado e o esforço de todos na empresa para seguir regras de SSO.

4.6 Cuidados e esforço para seguir regras de SSO

Esta questão identifica quem exerce maior influência sobre o cuidado e o esforço para seguir regras de SSO, oferecendo evidências sobre cultura, liderança e responsabilidade percebida (Lafraia, 2011; ISO, 2018). Nessa perspectiva, os resultados obtidos constam na Tabela 9.

Tabela 9 - Cuidados e esforço para seguir regras de SSO

Legenda:
M: Média das notas (0 – 10)
DP: desvio padrão (quanto mais próximo de zero, mais homogêneas as respostas).
Indicador com média =>8,0: estado favorável (cor verde).
Indicador com média variando de 6,0 a 7,9: estado de alerta (necessita melhorias) (cor amarela).
Indicador com média variando de 3,6 a 5,9: estado crítico (necessita melhorias urgentes) (cor laranja).
Indicador com média variando de 0,0 a 3,5: estado crítico – situação péssima (necessita melhorias imediatas) (cor vermelha).

Item (Indicador)	M	DP
1. Você mesmo(a).	9,17	0,75
2. Proprietária do posto de combustíveis.	8,00	2,10
3. Colegas de trabalho.	8,00	0,89
4. Chefe/Supervisor(a).	7,50	1,87
5. Clientes.	4,00	2,00
6. Fornecedores.	5,50	1,05
7. Outros(as) públicos (pessoas) (Especifique).	3,00	0,00

Fonte: dados da pesquisa (2026)

Ao observar os dados da Tabela 9, percebe-se que quase metade dos indicadores apresentou nota média favorável. Nesse sentido, a percepção dos participantes é que eles mesmos, a gestão da empresa e os colegas de trabalho se esforçam para seguir as regras de SSO, o que foi constatado com notas médias altas e baixos desvios para autoavaliação e avaliação dos colegas, sugerindo consenso entre os participantes da pesquisa. Contudo, como evidenciado anteriormente, a empresa estudada apresentou situação crítica na quase totalidade dos aspectos referentes à operacionalização das diretrizes de SSO, mostrando vários desvios e não conformidades. Sendo assim, é possível que tanto a gestora quanto os colaboradores não tenham as devidas competências de SSO para operar o posto de combustíveis.

Observou-se também na Tabela 9 um indicador em estado de alerta, referente aos cuidados e esforço da supervisão para seguir as regras de SSO. Esse é um resultado preocupante, considerando que, conforme Lafraia (2011), o desempenho favorável quanto aos aspectos relacionados à SSO estão diretamente relacionados à atuação do líder, ou seja, o líder deve liderar pelo próprio exemplo.

Quanto aos indicadores em estado crítico, os participantes da pesquisa atribuíram as piores notas para clientes, fornecedores e outros públicos, o que também requer atenção da gestão para conscientização e seguimento de regras obrigatórias para todos os públicos que se relacionam direta ou indiretamente com as atividades do posto, pois problemas que ocorrerem nas dependências do estabelecimento podem influenciá-lo negativamente. É importante

considerar que excelência em SSO depende de um trabalho em equipe, conforme Lafraia (2011). Quando a responsabilidade é percebida como predominantemente individual, recomenda-se reforçar ações organizacionais (recursos, treinamento e supervisão) para evitar a individualização da prevenção, em linha com diretrizes contemporâneas de saúde mental e segurança (World Health Organization, 2022; Brasil, 2025).

Para finalizar, pesquisou-se a frequência que os participantes atribuiriam à disponibilidade e utilização de ferramentas que podem contribuir para SSO no posto de combustíveis.

4.7 Ferramentas que o posto possui e utiliza

As ferramentas pesquisadas foram organograma, fluxogramas, manuais e fichas de funções, as quais são ferramentas que podem auxiliar na redução de alguns riscos ocupacionais. Esta questão verifica a presença de instrumentos de organização (organograma, fichas, fluxogramas e manuais), importantes para padronização, clareza de papéis e prevenção de erros operacionais, com impactos também sobre estressores organizacionais (Rocha; Pucci; Walter, 2023; ISO, 2018).

Tabela 10 - Ferramentas que o posto possui e utiliza

Indicador Verde: Estado Favorável (ação de reforço) – avaliação positiva =>70%		
Indicador amarelo: Estado de Alerta (ação corretiva não urgente) – avaliação negativa =>40%		
Indicador vermelho: Estado Crítico (ação corretiva urgente) – avaliação negativa =>60%		
* Indicador vermelho: Estado Crítico (ação corretiva urgente) – avaliação negativa =>50%		
Ferramenta/afirmativa	Sim	Não
1. Organograma apresentando os cargos, a hierarquia da empresa.	100%	0,0%
2. Fichas de funções esclarecendo as responsabilidades dos colaboradores em seus respectivos setores.	50%	50,0%
3. Fluxogramas descrevendo o passo a passo que deve ser seguido pelos funcionários em tarefas ou apresentando outros procedimentos a serem realizados.	33,3 %	66,7%
4. Manuais de normas e procedimentos ou outros tipos de manuais que sirvam de auxílio para os funcionários.	50%	50,0%

Fonte: dados da pesquisa (2026)

Como é possível observar nos dados da Tabela 10, a organização dispõe de organograma e também utiliza esta ferramenta. Em contrapartida, os indicadores referentes aos fluxogramas e manuais (ferramentas importantes para descrição de procedimentos, regras etc.) apresentam estado crítico, demandando ações corretivas urgentes, as quais podem envolver cursos, capacitações e controle de utilização de tais ferramentas. A adoção parcial de fluxogramas e

manuais sugere oportunidade de aprimorar a padronização, o que pode reduzir ambiguidades, falhas de processo e tensões no trabalho, fortalecendo a prevenção no GRO/PGR (Ceratto, 2018; Brasil, 2025).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo evidenciou a importância de analisar a relação entre gestão de pessoas e bem-estar emocional no contexto de postos de combustíveis, pois se trata de um ambiente de trabalho permeado por demandas intensas, contato constante com o público e presença de riscos ocupacionais que exigem prevenção contínua. Ao deslocar o foco de uma leitura individualizante para uma compreensão organizacional do bem-estar, a pesquisa reforçou que práticas de gestão, condições de trabalho e cultura interna influenciaram diretamente a forma como os trabalhadores perceberam proteção, suporte e segurança no cotidiano.

O objetivo proposto foi alcançado ao examinar como elementos da gestão de pessoas associados às percepções sobre segurança, condições laborais e fatores associados ao bem-estar emocional. A integração entre os dados empíricos e a fundamentação teórica permitiu interpretar que decisões sobre comunicação, treinamentos, rotinas, recursos e apoio gerencial repercutiram no modo como os trabalhadores enfrentaram pressões, riscos e exigências operacionais.

Os resultados apontaram que, apesar de terem sido identificados aspectos favoráveis em dimensões relacionais e em algumas práticas de comunicação, persistiram fragilidades relevantes em componentes considerados essenciais para uma prevenção consistente. Essas fragilidades concentraram-se, principalmente, na baixa sistematização de ações proativas, na insuficiência de capacitação contínua, na ausência de suporte organizacional estruturado e na limitada padronização de procedimentos, fatores que tenderam a ampliar vulnerabilidades ao desgaste físico e emocional e a dificultar a consolidação de um ambiente de trabalho psicologicamente seguro.

Verificou-se, ainda, que a prevenção de riscos psicossociais demandou ser tratada como prática formal e integrada à gestão, com responsabilidades definidas, participação dos trabalhadores, acompanhamento e melhoria contínua. Nesse sentido, ações como revisão de metas e escalas, fortalecimento de canais seguros de escuta e relato, qualificação de lideranças para manejo de conflitos e sinais de adoecimento, além da ampliação de rotinas preventivas e de

treinamento, mostraram-se caminhos viáveis para produzir impactos positivos na proteção do trabalhador e na sustentabilidade das atividades.

Para o avanço dessa perspectiva de pesquisa, recomendam-se ampliar o número de participantes e considerar comparações entre unidades, funções e regimes de trabalho, de modo a aumentar a robustez das análises. Também se sugere a adoção de métodos mistos, com inclusão de entrevistas e observação do trabalho real, bem como a realização de estudos longitudinais que avaliassem, antes e depois, a implementação de intervenções organizacionais, permitindo identificar quais estratégias apresentaram maior efetividade na redução do desgaste e na promoção do bem-estar emocional em contextos ocupacionais semelhantes.

REFERÊNCIAS

BORGES, Bruna Barbosa *et al.* Exposição ao benzeno em postos de combustíveis: percepções de risco entre os trabalhadores. **Vigilância Sanitária em Debate: Sociedade, Ciência & Tecnologia**, Rio de Janeiro, v. 13, e02435, 2025. DOI: 10.22239/2317-269X.02435. Disponível em: <https://visaemdebate.incqs.fiocruz.br/index.php/visaemdebate/article/view/2435/1748>.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Coleção Visat: guia para análise da situação de saúde do trabalhador e da trabalhadora**. v. 1. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/svsa/saude-do-trabalhador/colecao-visat-volume-1.pdf/view>

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora – PNSTT**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2012. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt1823_23_08_2012.html

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Guia de fatores de riscos psicossociais relacionados ao trabalho**. Brasília, DF: MTE, 2025. Disponível em: <https://cdn.protecao.com.br/wp-content/uploads/2025/04/Guia-Fatores-de-Riscos-Psicossociais-MTE.pdf>.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Norma Regulamentadora nº 1 – Disposições gerais e gerenciamento de riscos ocupacionais**. Brasília, DF: MTE, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/normas-regulamentadora/normas-regulamentadoras-vigentes/nr-1>

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Norma Regulamentadora nº 20 – Segurança e saúde no trabalho com inflamáveis e combustíveis**. Brasília, DF: MTE, 2025a. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselhos>

e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/normas-regulamentadora/normas-regulamentadoras-vigentes/norma-regulamentadora-no-20-nr-20

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Norma Regulamentadora nº 17 (Nr-17) – Ergonomia**. Brasília, DF: MTE, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/normas-regulamentadora/normas-regulamentadoras-vigentes/norma-regulamentadora-no-17-nr-17?>

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Portaria nº 1.419, de 27 de agosto de 2024**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 28 ago. 2024. Aprova a nova redação do capítulo 1.5 da NR-1 – Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais. Disponível em: [file:///C:/Users/PROFESSOR/OneDrive/%C3%81rea%20de%20Trabalho/Portaria%20MTE%20n%C2%BA%201.419%20\(NR-01%20GRO%20-%20nova%20reda%C3%A7%C3%A3o\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PROFESSOR/OneDrive/%C3%81rea%20de%20Trabalho/Portaria%20MTE%20n%C2%BA%201.419%20(NR-01%20GRO%20-%20nova%20reda%C3%A7%C3%A3o)%20(1).pdf)

CERATTO, Renan. **ISO 45001:2018: Novo padrão da gestão da SST proposto**. OnSafety, 11 jun. 2018. Disponível em: <https://onsafety.com.br/iso-45001-2018-novo-padrao-proposto/>

CRESWELL, John W.; CLARK, Vicki L. P. **Pesquisa de métodos mistos**. 2. ed. Porto Alegre: Penso, 2013. E-book. ISBN 9788565848411.

EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK. **Psychosocial risks and mental health at work**. [S. l.]: Eu-osh, 2022. Disponível em: <https://osha.europa.eu/en/themes/psychosocial-risks-and-mental-health?>

FERLA, Larissa Guerino; *et al.*. Percepção sobre o risco de intoxicações por combustíveis automotivos em frentistas. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, São Paulo, v. 20, n. 3, p. 422-429, 2022. DOI: 10.47626/1679-4435-2022-745. Disponível em: <https://www.rbmt.org.br/Content/pdf/v20n3a11.pdf>

FERREIRA, Jonas Gomes; RODOLPHO, Daniela. Saúde e segurança no trabalho em posto de combustível. **Interface Tecnológica**, Taquaritinga, v. 15, n. 2, p. 255-264, 2018. DOI: 10.31510/infa.v15i2.488.

FLICK, Uwe. **Introdução à metodologia de pesquisa**. Porto Alegre: Penso, 2012. E-book. ISBN 9788565848138.

FORASTIERI, Valentina. **Improving health in the workplace: ILO's framework for action**. Genebra: OIT, 2014. Disponível em: <https://www.ilo.org/publications/improving-health-workplace-ilos-framework-action?>

FUNDACENTRO. **Benzeno em postos de combustíveis**. São Paulo: Fundacentro, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/fundacentro/pt-br/centrais-de-conteudo/pesquisa-intervencao/benzeno-em-postos-de-combustiveis>.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2019. E-book. ISBN 9788597020991.

HIRSCHLE, Ana Lucia Teixeira; GONDIM, Sônia Maria Guedes. Estresse e bem-estar no trabalho: uma revisão de literatura. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 7, p. 2721-2736, 2020. DOI: 10.1590/1413-81232020257.27902017.

INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION (ILO). **Guidelines on mental health at work**. Geneva. ILO, 2022. Disponível em: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_856976.pdf

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISO 45001:2018: occupational health and safety management systems — requirements with guidance for use**. Geneva: ISO, 2018. Disponível em: <https://www.iso.org/standard/63787.html>

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISO 45003:2021: occupational health and safety management — psychological health and safety at work — guidelines for managing psychosocial risks**. Geneva: ISO, 2021. Disponível em: <https://www.iso.org/standard/64283.html>.

LAFRAIA, João Ricardo Barusso. **Liderança para SMS: segurança, meio ambiente e saúde**. 1. ed. 189 p. [S. l.]: Qualitymark, 2011.

MENDES, Tatiana de Medeiros Carvalho; CASTRO, Janete Lima de. Riscos ocupacionais, adoecimentos e vigilância em saúde do trabalhador: o que dizem os trabalhadores de postos de combustíveis. **IOSR Journal of Humanities and Social Science**, v. 30, n. 3, p. 38-46, 2025. DOI: 10.9790/0837-3003063846. Disponível em: <https://www.iosrjournals.org/iosr-jhss/papers/Vol.30-Issue3/Ser-6/F3003063846.pdf>

MILKOVICH, George T.; BOUDREAU, John W. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 1999.

MOURA-CORRÊA, Maria Juliana *et al.* Exposição ao benzeno em postos de revenda de combustíveis no Brasil: Rede de Vigilância em Saúde do Trabalhador. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 12, p. 4637-4648, 2014. DOI: 10.1590/1413-812320141912.12772014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/HpMyPHpJFTRQmxQjJKvznYc/?format=pdf&lang=pt>

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO; ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Mental health at work: policy brief**. Geneva: OIT; Oms, 2022. Disponível em: https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40ed_protect/%40protrav/%40safework/documents/publication/wcms_856976.pdf?

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO – OIT. **Diretrizes Sobre Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho**. São Paulo: Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho, 2005.

PEREIRA, S. S. *et al.* Fatores de riscos psicossociais no trabalho: limitações para uma abordagem integral da saúde mental relacionada ao trabalho. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 45, e18, 2020. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/1005/100562956027/100562956027.pdf>

RICHARDSON, Roberto J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 4. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2017. E-book. ISBN 9788597013948.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

ROCHA, R.; PUCCI, F.; WALTER, J. Cultura de segurança e relações de poder nas organizações. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 48, 2023. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/ghnrhMFyqSssFxFFSMfQbXd/?format=pdf&lang=pt>

SKAMVETSAKIS, A. *et al.* Exposição ao benzeno em postos de serviços revendedores de combustíveis automotivos: elementos para a vigilância do trabalhador. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 42, supl. 1, e12s, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/7hwWMLVTL9RQLmtZVJfdCVP/?format=pdf&lang=pt>

SOUSA, F. N. F. de; CARDOSO, M. de C. B. Vigilância da exposição ao benzeno em ambientes e processos de trabalho de postos de combustíveis: relato de experiência do Cerest/Itaberaba, Bahia. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/xBkRBVJkvMjq6qxPPN3qfcb/?format=pdf&lang=pt>

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 17ª REGIÃO (Espírito Santo). **Atenção à saúde mental cobra novas práticas de gestão e combate a ambientes de trabalho tóxicos**. Vitória: TRT-17, 2025. Disponível em: <https://www.trt17.jus.br/web/comunicacao/w/aten%C3%A7%C3%A3o-%C3%A0-sa%C3%BAde-mental-cobra-novas-pr%C3%A1ticas-de-gest%C3%A3o-e-combate-a-ambientes-de-trabalho-t%C3%B3xicos?>

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração**. 6. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2015. E-book. ISBN 9788522499052.

VIEIRA, Carlos Eduardo Carrusca; SANTOS, Nayara Cristina Teixeira. Fatores de risco psicossociais relacionados ao trabalho: uma análise contemporânea. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 49, p. edsmsubj1, 2024. DOI: 10.1590/2317-6369/35222pt2024v49edsmsubj1.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **WHO guidelines on mental health at work**. Geneva: WHO, 2022. Disponível em: <https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/6152a556-6893-4c4e-9ed8-094478bb25eb/content>

Apêndice

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
UNIDADE ACADÊMICA DE SERRA TALHADA
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

QUESTIONÁRIO

O presente questionário constitui-se de uma pesquisa com fins meramente acadêmicos, necessária à elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso da discente Andresa Laiane de Oliveira Santos.

Contamos com a sua colaboração!

- 1) Para cada afirmação do quadro abaixo, marque um X para responder com qual frequência ocorrem as seguintes ações ou situações:

	Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Muitas Vezes	Sempre
	N	R	AV	MV	S
1.O posto de combustíveis disponibiliza equipamentos de proteção individual (EPI).	N	R	AV	MV	S
2.O posto de combustíveis disponibiliza todos os recursos (materiais, equipamentos, ferramentas etc.) que preciso para realizar minhas tarefas.	N	R	AV	MV	S
3.O posto de combustíveis dá autonomia para realizar minhas tarefas, sem interferências do meu chefe ou de colegas de trabalho.	N	R	AV	MV	S
4.O posto de combustíveis possui políticas e diretrizes claras que orientam como os funcionários devem se comportar e conduzir as próprias atividades.	N	R	AV	MV	S
5.O posto de combustíveis conscientiza os funcionários quanto ao uso adequado e contínuo dos Equipamentos de Proteção Individual e Equipamento de Proteção Coletiva.	N	R	AV	MV	S
6.O posto de combustíveis disponibiliza mapa de riscos.	N	R	AV	MV	S
7.O posto de combustíveis disponibiliza matriz de risco.	N	R	AV	MV	S
8.O posto de combustíveis esclarece os tipos de riscos no ambiente de trabalho.	N	R	AV	MV	S
9.Os frentistas do posto de combustíveis utilizam vestimentas com tecidos	N	R	AV	MV	S

antichamas.					
10.Os frentistas do posto de combustíveis utilizam calçados impermeáveis, com biqueira de aço.	N	R	AV	MV	S
11.Os frentistas do posto de combustíveis utilizam luvas adequadas para proteger a pele do contato com produtos como combustíveis ou solventes.	N	R	AV	MV	S
12.Os frentistas do posto de combustíveis utilizam óculos para proteger contra respingos de produtos químicos.	N	R	AV	MV	S
13.Os frentistas do posto de combustíveis usam máscaras com filtro para vapores orgânicos.	N	R	AV	MV	S
14.Os frentistas do posto de combustíveis usam avental impermeável para proteger o corpo e o uniforme.	N	R	AV	MV	S
15.A gestão do posto de combustíveis solicita sugestões ou críticas construtivas dos funcionários, com o objetivo de melhorar o funcionamento das atividades.	N	R	AV	MV	S
16.A gestão do posto de combustíveis coloca em prática as sugestões dos funcionários.	N	R	AV	MV	S
17.Acidente (s) no posto de combustíveis.	N	R	AV	MV	S
18.Incidentes (quase acidente sem dano patrimonial ou físico) no posto de combustíveis.	N	R	AV	MV	S
19.Funcionários são pressionados para alcance de metas no posto de combustíveis.	N	R	AV	MV	S
20.Funcionários são pressionados para atendimento rápido no posto de combustíveis.	N	R	AV	MV	S
21.Os funcionários são submetidos à jornada de trabalho extensa, ou seja, que dura muito tempo, sem pausas adequadas.	N	R	AV	MV	S
1.Insônia (falta de sono) motivada pelo trabalho no posto de combustíveis.	N	R	AV	MV	S
2.Ânsia de vômito (vontade de vomitar) causada pelo trabalho no posto de combustíveis.	N	R	AV	MV	S
3.Dor no estômago causada pelo trabalho no posto de combustíveis.	N	R	AV	MV	S
4.Dor nas pernas e pés causada pelo trabalho no posto de combustíveis.	N	R	AV	MV	S
5.Dor nos braços e ombros causada pelo trabalho no posto de combustíveis.	N	R	AV	MV	S
6.Dor de barriga causada pelo trabalho no posto de combustíveis.	N	R	AV	MV	S
7.Ardência/coceira nos olhos causada pelo trabalho no posto de combustíveis.	N	R	AV	MV	S
8.Dor na coluna causada pelo trabalho no posto de combustíveis.	N	R	AV	MV	S
9.Dor de cabeça causada pelo trabalho no posto de combustíveis.	N	R	AV	MV	S
10.Dor muscular causada pelo trabalho no posto de combustíveis.	N	R	AV	MV	S
11.Estresse causado pelo trabalho no posto de combustíveis.	N	R	AV	MV	S
12.Ansiedade causada pelo trabalho no posto de combustíveis.	N	R	AV	MV	S
13.Depressão causada pelo trabalho no posto de combustíveis.	N	R	AV	MV	S
14.Já me afastei do trabalho no posto de combustíveis devido problemas de saúde psicológica (transtorno de ansiedade, depressão, síndrome do pânico etc.).	N	R	AV	MV	S
15.Outras dores causadas pelo trabalho no posto de combustíveis.	N	R	AV	MV	S
16.Ocorrência de assédio moral durante jornada de trabalho no posto de combustíveis.	N	R	AV	MV	S
17.Ocorrência de xingamentos durante jornada de trabalho no posto de combustíveis.	N	R	AV	MV	S

1.Acidentes individuais no trabalho no posto de combustíveis.	N	R	AV	MV	S
2.Acidentes de terceiros (colegas de trabalho, clientes, fornecedores etc.) no trabalho no posto de combustíveis.	N	R	AV	MV	S
1.Disponibilidade de profissionais capacitados no posto de combustíveis para orientar funcionários sobre questões relativas à saúde e segurança no trabalho.	N	R	AV	MV	S
2.Disponibilidade de profissionais capacitados no posto de combustíveis para orientar e/ou atender e/ou escutar ativamente funcionários sobre questões relativas à saúde mental.	N	R	AV	MV	S
3.Orientações oferecidas pelo posto de combustíveis aos funcionários sobre a NR (Norma Regulamentadora) - 20	N	R	AV	MV	S
4.Orientações oferecidas pelo posto de combustíveis aos funcionários sobre a NR (Norma Regulamentadora) -17	N	R	AV	MV	S
5.Orientações oferecidas pelo posto de combustíveis aos funcionários sobre a NR (Norma Regulamentadora) 1 - atualizada	N	R	AV	MV	S
6.Frequência dos treinamentos oferecidos aos funcionários pelo posto de combustíveis sobre saúde e segurança ocupacional.	N	R	AV	MV	S
7.Treinamento disponibilizado pelo posto de combustíveis sobre a Norma Regulamentadora – NR 17.	N	R	AV	MV	S
8.Treinamento disponibilizado pelo posto de combustíveis sobre a Norma Regulamentadora – NR 20.	N	R	AV	MV	S
9.Treinamento disponibilizado pelo posto de combustíveis sobre direitos e deveres dos frentistas.	N	R	AV	MV	S
10.Treinamento disponibilizado pelo posto de combustíveis sobre direitos e deveres dos demais funcionários do posto de combustível (não frentistas).	N	R	AV	MV	S
11.Treinamento disponibilizado pelo posto de combustíveis sobre explosões, incêndios.	N	R	AV	MV	S
12.Treinamento disponibilizado pelo posto de combustíveis sobre como realizar manutenção em partes elétricas do posto de combustível, se necessário.	N	R	AV	MV	S
13.Treinamento disponibilizado pelo posto de combustíveis sobre como realizar manutenção em partes altas do posto de combustível, se necessário.	N	R	AV	MV	S
14.Treinamento disponibilizado pelo posto de combustíveis sobre cuidados relacionados ao manuseio de tanques de armazenamento de combustível.	N	R	AV	MV	S
	N	R	AV	MV	S

- 2) Para cada afirmação do quadro abaixo, marque um X no número que representa sua resposta. Considere que 0 (zero) é a pior nota e 10 (dez) é a melhor nota que você pode atribuir para cada afirmativa.

1.Conforto no meu ambiente de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.Recurso disponíveis (materiais, equipamentos, ferramentas etc.) para realizar minhas tarefas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.Limpeza no meu ambiente de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.Organização no meu ambiente de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.Relacionamento com a chefia/supervisão.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.Relacionamento com meus colegas de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.Comunicação com meu (minha) chefe/supervisor (a).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.Comunicação com meus (minhas) colegas de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.Meu salário.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10.Benefícios disponíveis para funcionários (vale alimentação, plano de saúde etc.).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11.Cuidado da organização com a saúde e o bem estar do colaborador no ambiente de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.Equipamentos de Proteção Individual disponibilizados para colaboradores.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13.Equipamentos de Proteção Coletiva disponibilizados para colaboradores.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.Instalações da organização.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15.Sanitários disponíveis para colaboradores.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.Limpeza dos sanitários disponíveis para funcionários.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17.Chuveiro disponível para banho dos funcionários.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18.Papel higiênico, sabonete e papel toalha disponíveis nos sanitários para colaboradores.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19.Sanitários disponíveis para clientes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20.Limpeza dos sanitários disponíveis para clientes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21.Chuveiro disponível para banho dos clientes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22.Papel higiênico, sabonete e papel toalha disponíveis nos sanitários para clientes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23.Limpeza dos sanitários disponíveis para clientes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24.Bebedouros disponíveis para colaboradores.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25.Bebedouros disponíveis para clientes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26.Extintores de incêndio.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27.Copa/cozinha disponível para colaboradores realizarem refeições/lanche/pausas para descanso.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28.Tempo disponível para refeições/lanche.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29.Tempo disponível para pausas/descanso dos funcionários.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30.Possibilidade de crescer dentro da empresa, ou seja, melhorar de cargo e remuneração.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
31.Prevenção de acidentes de trabalho na empresa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
32.Preocupação da empresa com a segurança dos funcionários.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

33.Equilíbrio na distribuição das tarefas para que uns não trabalhem mais que outros, ganhando a mesma remuneração.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
34.Clima organizacional (bem estar e satisfação dos funcionários na empresa).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
35.Clareza quanto à divisão do trabalho na empresa, ou seja, cada funcionário entende claramente o que deve fazer na empresa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
36.Clareza quanto às normas que devem ser seguidas na empresa, ou seja, cada funcionário entende as normas da empresa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
37.Sistema de punições adotado pela empresa em situações nas quais os funcionários apresentam comportamentos inadequados ou fora dos padrões de comportamento adotados pela empresa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
38.Meios de segurança utilizados pela empresa para proteger os funcionários da violência urbana (assaltos, agressão de terceiros etc.) no local de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.Meu nível de conhecimento sobre os riscos no meu ambiente de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.Meu nível de conhecimento sobre a matriz de riscos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.Meu nível de conhecimento sobre o mapa de riscos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.Meu nível de conhecimento sobre saúde e segurança no trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.Meu nível de conhecimento sobre o impacto do benzeno na minha saúde.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.Meu nível de conhecimento sobre o uso de extintores de incêndio.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.Meu nível de conhecimento sobre os perigos que existem no meu ambiente de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.Meu nível de conhecimento sobre o adequado uso dos equipamentos de proteção individual no meu ambiente de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.Meu nível de conhecimento sobre o adequado uso dos equipamentos de proteção coletiva no meu ambiente de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10.Meu nível de conhecimento sobre os riscos químicos que existem no meu ambiente de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11.Meu nível de conhecimento sobre os riscos físicos que existem no meu ambiente de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.Meu nível de conhecimento sobre os riscos biológicos que existem no meu ambiente de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13.Meu nível de conhecimento sobre os riscos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

psicossociais que existem no meu ambiente de trabalho.												
14.Meu nível de conhecimento sobre os riscos ergonômicos que existem no meu ambiente de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
15.Meu nível de conhecimento sobre como devo proceder para controlar os riscos químicos que existem no meu ambiente de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
16.Meu nível de conhecimento sobre como devo proceder para controlar os riscos físicos que existem no meu ambiente de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
17.Meu nível de conhecimento sobre como devo proceder para controlar os biológicos que existem no meu ambiente de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
18.Meu nível de conhecimento sobre como devo proceder para controlar os riscos ergonômicos que existem no meu ambiente de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
19.Meu nível de conhecimento sobre como devo proceder para controlar os riscos psicossociais que existem no meu ambiente de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.Cuidado da empresa para manter a saúde mental dos colaboradores.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2.Atitude da gestão da empresa ao perceber um (a) funcionário (a) triste, desanimado (a)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
3.Atitude da supervisão da empresa ao perceber um (a) funcionário (a) triste, desanimado (a)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
4.Disponibilidade da empresa para ouvir os funcionários.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.Qualidade das orientações oferecidas pela empresa sobre saúde e segurança no trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2.Qualidade das orientações oferecidas pela empresa sobre Norma Regulamentadora 17.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
3.Qualidade das orientações oferecidas pela empresa sobre Norma Regulamentadora 20.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
4.Qualidade das orientações oferecidas pela empresa sobre Norma Regulamentadora 1 – Atualizada.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
5.Qualidade da equipe disponibilizada pela empresa para treinamento dos funcionários quanto às questões de saúde e segurança ocupacional.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

- 3) Sobre os cuidados e o esforço de todos os funcionários do posto para seguir regras relativas e contribuir para saúde e segurança no trabalho, em uma escala de zero a dez, qual nota você dá para:

1.Você mesmo (a)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.Proprietária do posto de combustíveis	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.Colegas de trabalho	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.Chefe/Supervisor (a)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.Clientes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.Fornecedores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.Outros (as) públicos (pessoas) (Especifique):	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- 4) Considerando o conhecimento que você possui sobre o posto de combustíveis, marque com um X as ferramentas que o posto possui e utiliza no dia a dia:

1.()	Organograma apresentando os cargos, a hierarquia da empresa.
2.()	Fichas de funções esclarecendo as responsabilidades dos colaboradores em seus respectivos setores.
3.()	Fluxogramas descrevendo o passo a passo que deve ser seguido pelos funcionários em tarefas ou apresentando outros procedimentos a serem realizados.
4.()	Manuais de normas e procedimentos ou outros tipos de manuais que sirvam de auxílio para os funcionários.