

# PANORAMA DE ESTRESSE, SOBRECARGA E FATORES ERGONÔMICOS DE MOTOBOYS EM PERÍODO PANDÊMICO: ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE GUARAPUAVA-PR

Matheus Rech <sup>1</sup>

Rafael Henrique Mainardes Ferreira <sup>2</sup>

## RESUMO

O presente artigo tem como proposta analisar a sobrecarga de trabalho dos motoboys na cidade de Guarapuava-PR, diante de análise de estresse e fatores ergonômicos no período de pandemia. A pesquisa tornou-se fundamental, devido à crescente procura por *fast-food* e *delivery* em nível global, sendo necessária maior investigação sobre os aspectos salubres dos entregadores desse tipo de serviço. Com base nas pesquisas bibliográficas e qualitativas, foi realizado um questionário semiestruturado, composto com perguntas abertas e fechadas aos investigados. Os objetivos do trabalho podem ser classificados de forma exploratória e com pesquisa descritiva, utilizando-se da observação e contato direto com os indivíduos. Com os resultados desse estudo, foi possível observar que houve um aumento significativo na demanda de entregas em meio a pandemia, e, conseqüentemente um aumento da carga de estresse e desgaste mental, além dos indivíduos apresentarem algumas dores no corpo, em consequência de exercerem sua função, permanecendo sempre na mesma posição em longas jornadas de trabalho. Como possíveis conclusões dessa pesquisa, é importante frisar a necessidade de investigação desse tipo de trabalho e, posteriormente, sua adequação como melhoria de qualidade de vida aos entregadores dessa categoria de serviço.

**Palavras-chave:** Motoboys. Estresse. Sobrecarga de trabalho. Pandemia.

## STRESS, WORK OVERLOAD AND ERGONOMIC FACTORS' OVERVIEW OF MOTORCYCLE COURIERS IN A PANDEMIC PERIOD: A CASE STUDY IN THE CITY OF GUARAPUAVA-PR

### ABSTRACT

This article aims to analyze the workload of motorcycle couriers in the city of Guarapuava-PR in the face of stress analysis and ergonomic factors during the pandemic period. Research has become fundamental, due to the growing demand for fast food and delivery on a global level, requiring further investigation into the wholesome aspects of deliverers of this type of service. Based on bibliographic research and qualitative research, a semi-structured questionnaire was made, composed of open and closed questions to the investigated. The objectives of the work can be classified in an exploratory and descriptive way, using observation and direct contact with individuals. With the results of this study, it was possible to observe that there was a significant increase in the demand for deliveries in the midst of a pandemic, and, consequently, an increase in the stress load and mental wear, in addition to the individuals having some pain in the body, due to working in the same position on long working hours. As possible conclusions of the work, it is important to emphasize the need to investigate this type of work and, subsequently, its adequacy as an improvement in the quality of life for the deliverers of this type of service.

---

<sup>1</sup> eng-matheusrech@camporeal.edu.br – Engenharia de Produção – Centro Universitário Campo Real.

<sup>2</sup> prof\_rafaelferreira@camporeal.edu.br – Administração – Centro Universitário Campo Real.

**Keywords:** Motorcycle Couriers. Stress. Work overload. Pandemic period.

## 1 INTRODUÇÃO

A epidemia em decorrência do coronavírus trouxe modificações nos hábitos dos consumidores, onde a população modificou sua rotina de compras em lojas físicas, a fim de migrar para o *e-commerce*, não somente para aquisição de alimentos, mas remédios e outros produtos (SEBRAE, 2020).

Na literatura em geral, o que se trata é sobre o transporte de cargas e não especificamente sobre os motoboys, com isso, segundo Souza (2017), os condutores profissionais tem uma exigência muito grande por parte do corpo e da mente, pois precisam sempre estarem atentos nas estradas e também a tudo que acontece ao seu redor.

Dessa maneira, obteve-se um aumento no trabalho dos motoboys, ocasionando assim, por consequência, um aumento da estafa mental e sobrecarga de trabalho. Conforme Alvarenga (2013, p. 65) “o trabalho a ser executado pelo trabalhador deve ser digno em todos os sentidos [...], em especial, no aspecto imaterial, mental e social, de modo a assegurar-lhe um meio ambiente do trabalho sadio e equilibrado”. Com isso, as tarefas e os esforços dos motoboys, são realizadas por um tempo na mesma posição, tendo muito desconforto e conseqüentemente estresse com os consumidores.

O referido artigo tem como objetivo verificar a sobrecarga de trabalho dos motoboys na cidade de Guarapuava. A metodologia utilizada foi pautada primeiramente pelas análises bibliográficas de cunho qualitativo e posteriormente de pesquisa exploratória e explicativa.

A vigente pesquisa tem como hipótese: buscar se realmente está tendo sobrecarga de trabalho dos motoboys em Guarapuava? Assim, espera-se como que resultado, um aumento de entregas em meio a pandemia, relacionando com a carga de estresse, estafa mental e a intensidade das dores no corpo que os motoboys sentem.

## 2 DEMANDA DOS CONSUMIDORES NOS *DELIVERYS*

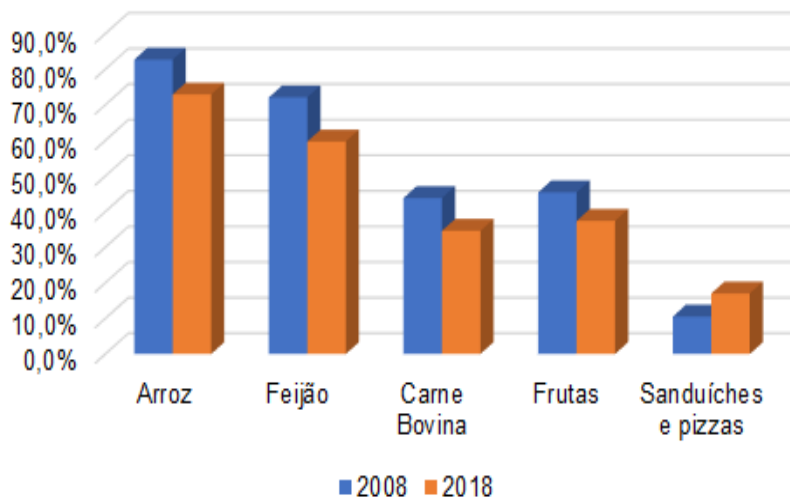
O meio de entrega virtual vem crescendo nos últimos anos, e, em decorrência disso, aumentando o número de entregadores. Além dos consumidores mudarem para o *delivery*, as empresas que tinham refeições em local físico, também acabaram optando pelos serviços de *delivery* e *take out/away*. Mas essa solução traz diferentes aspectos no meio socioeconômico brasileiro, pois a tecnologia em que a entrega domiciliar está inserida, não está disponível para toda a população (OLIVEIRA; ABRANCHES; LANA, 2020).

Segundo Redação (2020), o hábito que os brasileiros adotaram durante a pandemia, seguirá após ela, como pedir comida pronta, pizzas e refeições. Uma prova disso, é que 53%

da população que pediu uma refeição em casa, voltou a fazer esse pedido pelo menos 2 vezes na semana.

Uma pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2020), fez um levantamento de dados entre os anos de 2008 a 2018, demonstrando a diferença de consumo entre a população brasileira, conforme a Figura 1:

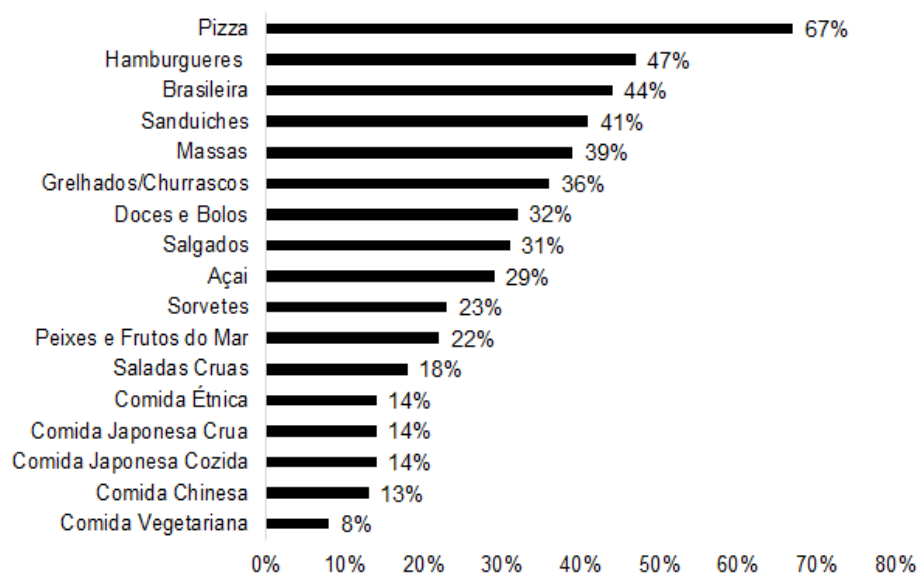
Figura 1 - Consumo de alimentos entre 2008 e 2018.



Fonte: Adaptado de IBGE (2020).

Conforme o gráfico, segundo IBGE (2020), o arroz e o feijão continuam sendo os alimentos mais consumidos pela população, embora com uma queda de 9,8% de 2008 até 2018. Houve também uma redução no consumo dos outros alimentos e um aumento de 6,5% de frequência na ingestão dos sanduíches e pizzas. O estudo feito por Galunion (2020), entrevistou 1086 pessoas em território brasileiro, com o objetivo de saber “qual culinária as pessoas gostariam de comprar durante a pandemia”, exemplificados na Figura 2:

Figura 2 - Culinária durante a pandemia.



Fonte: Adaptado de Galunion (2020).

A Figura 2, apresenta 17 culinárias que os entrevistados poderiam pedir durante a pandemia, e, como pode ser observado, os dois tipos de comida que teve mais votos pelos entrevistados, foram as pizzas, com 67% e os hambúrgueres com 47%, comprovando dessa forma o estudo realizado pelo IBGE.

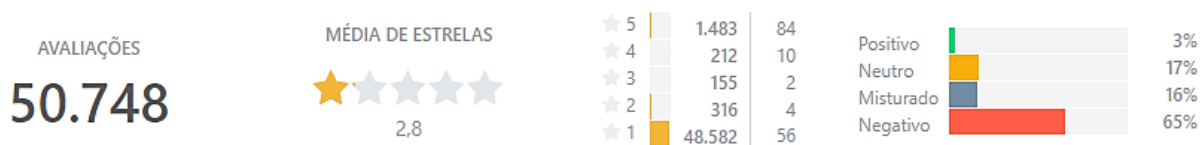
Em âmbito internacional, de acordo com a Betway (2020), a pizza também foi o alimento mais pesquisado em 55 países, dos 88 países que apareceram com dados disponíveis. Na Europa Oriental, o país que apresentou mais pesquisas no Google, com as palavras chaves “entrega de pizzas”, foi a Bielorrússia.

### 3 BREQUE NOS APLICATIVOS

Os entregadores dos aplicativos de *delivery*, das plataformas Rappi®, Ifood®, Uber Eats® e Loggi®, protestaram por melhores condições de trabalhos nas diversas capitais do Brasil, tendo como objetivo principal o fim de bloqueios indevidos nas rodovias, o reajuste de preços e mais segurança. Reivindicaram também Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), junto com as entregas. Esse protesto foi chamado como Breque dos Apps ou Greve dos Apps (OLIVEIRA, 2020).

O movimento gerado pelos entregadores chegou até a sociedade por meio das redes sociais, onde houve debates sobre a precarização do trabalho, tendo como consequência comentários em apoio aos trabalhadores devido às condições instáveis oferecidas aos mesmos e pedidos para não ter nenhuma movimentação nos aplicativos, além de avaliar o aplicativo com uma única estrela (ROGENSKI, 2020). Os dados estatísticos dessa greve, estão representados a seguir, na Figura 3:

Figura 3 - Dados dos aplicativos de *delivery*.



Fonte: Appbot (2020).

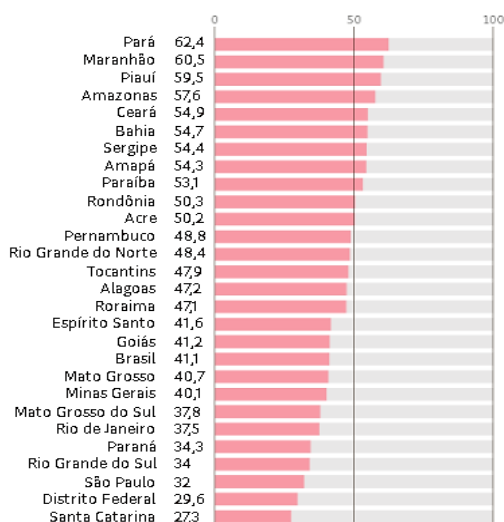
Conforme Appbot (2020), serviço de acompanhamento de avaliações em lojas de aplicativos, no dia do Breque dos Apps, o número de avaliações em um único dia, representou quase a metade de avaliações dos clientes no mês anterior, que teve 110.369 opiniões. Outro dado interessante, foi o número de pessoas que avaliaram os aplicativos com 1 estrela, obtendo um total de 65% de avaliações negativas.

### 3.1 Trabalho Informal

Os trabalhadores informais, principalmente os motoboys, estão mais expostos ao sistema de proteção social. Esse sistema é o conjunto de ações para defender os indivíduos dos riscos econômicos, sociais e naturais, com isso, um sistema de proteção social bem estruturado é muito importante para esse momento (MOSSI, 2020).

Essa proteção vem de encontro com o um aumento de 40% na demanda diária dos entregadores, fazendo-os, dessa maneira, alcançarem sua forma máxima de trabalho. Em consequência disso, houve um crescimento da concorrência no mercado atual. Por outro lado, os empregos formais diminuíram por conta da crise econômica, transformando as plataformas digitais em um dos principais recursos usados pelos desempregados nos últimos meses (VARGAS, 2020).

Figura 4 - Taxas de trabalhadores informais.



Fonte: Adaptado de IBGE (2020).

Conforme IBGE (2020), no ano de 2019, os trabalhos informais bateram recordes, atingindo 19 estados e o Distrito Federal e em 2020, 28 milhões de pessoas continuam sem registro na carteira de trabalho, totalizando uma média de 34,1%. A Figura 4, acima, demonstrou as taxas informais por estado brasileiro.

A informalidade é um fator que deve ser observada sob as transformações que o país e a sociedade contemporânea vêm sofrendo; assim, o trabalho informal que antes era visto como um sinônimo de atraso e subdesenvolvimento, com o passar do tempo aparece cada vez mais como “modernidade” e “futuro” (LEIBANTE, 2010).

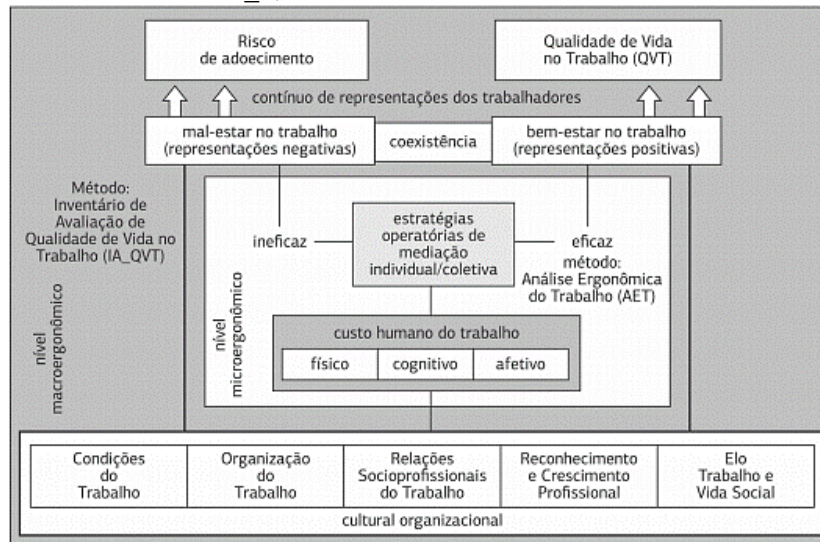
#### 4 SOBRECARGA DE TRABALHO

Trabalhar sob pressão para conseguir atingir as metas e as tarefas dentro do tempo estimado, exigidos pelo líder ou supervisor, esses aspectos geram uma demanda psicológica pelo trabalho muito grande, assim, essa demanda acarreta em uma sobrecarga (DANTAS, 2014).

A sobrecarga de trabalho pode se apresentar de duas formas: mental e física. A primeira está relacionada com os aspectos de sentimentos, emoções, afetos e cognições. Já a forma física é referente aos gestos, posturas dos colaboradores e o deslocamento dos indivíduos (FRUTUOSO; CRUZ, 2005).

Todos esses encargos, mentais ou físicos, estão diretamente relacionados com a qualidade de vida desses profissionais. Assim sendo, o modelo teórico da Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA\_QVT), que segundo Bittencourt (2004, p. 396), QVT é a “[...] qualidade de vida em relação ao que se passa em nossos ambientes de trabalho ou em nossa vida laboral”, ou seja, “é a integração entre o homem, as pessoas, e o meio ambiente, buscando uma forma física, social, psicológica e equilibrada para a sua existência”. Dessa maneira, a QVT traz vários níveis de análises que estão relacionados a qualidade de vida no trabalho sobre a visão da Ergonomia da atividade (FERREIRA, 2012).

Figura 5 - Modelo descritivo do EAA\_QVT.



Fonte: Ferreira (2012, p. 177).

Este modelo representado na Figura 5, não tem a intenção de substituir o real trabalho, mas mostrar de uma forma detalhada e descritiva os elementos para uma melhor avaliação da qualidade de vida no trabalho.

Acredita-se que não houver cuidado com a qualidade de vida e os aspectos individuais do trabalhador, acidentes de trabalho podem ocorrer (PEREIRA, SALLES e PASSO, 2010). Com o aumento na demanda do *delivery*, por exemplo, os entregadores ou motoboys, com o excesso de trabalho, podem não ser capazes de controlar o seu comportamento no trânsito, tendo mais chances de sofrer um acidente motociclístico (ANDRADE et al., 2009).

#### 4.1 Estresse e fadiga dos motoboys

Os acidentes de trabalho podem ser causados por conta das condições físicas dos motoboys e sua sobrecarga de trabalho, gerando pouca produtividade, erros humanos, doenças e transtornos. Assim sendo, a fadiga e o estresse são considerados os pilares para esses incidentes (IIDA; BUARQUE, 2016).

As situações de estresses, em razão do trânsito, vêm sendo analisadas com mais frequência, podendo essa condição ser julgada como grave. A exemplo dessa circunstância, o colaborador que apresentar mudanças biológica e física, social e psicológica, abalando sua saúde, como consequência, tende a dispor da perda de confiança no seu trabalho (GAZZANIGA; HEATHERTON, 2005).

Sobre a ergonomia nos Transporte Rodoviário de Cargas (TRC's), lida e Buarque (2005) discorre que:

No transporte de cargas, em caminhões e carretas, o motorista costuma passar muitas horas seguidas na direção. A tarefa de dirigir não permite muitas mudanças na postura, pois o motorista fica numa posição quase fixa no assento. A duração prolongada dessa tarefa produz fadiga muscular e leva à deterioração da atividade motora do organismo. Além disso, aumenta o tempo de reação. Esse quadro é agravado pela monotonia, pois o motorista viaja quase sempre sozinho, por estradas que parecem não ter fim.

Dessa forma, a profissão dos motoboys, têm um excesso de fadiga, pois exercem tarefas repetitivas e monótonas, originando carga mental, que de acordo com Lida e Buarque (2016, p. 607), o colaborador “começa a fazer uma simplificação de sua tarefa, eliminando tudo o que não for essencial, a força, velocidade e precisão dos movimentos tendem a diminuir. Os movimentos tornam-se descoordenados [...]”.

Todas essas razões podem alterar o desenvolvimento profissional do colaborador, quando ele exibir algum comportamento diferente do seu normal, principalmente em sua produtividade, dessa forma, a empresa deve buscar e solucionar os problemas encontrados, assim, diminuindo o estresse, a fadiga, os acidentes, os erros, dessa maneira, possibilitando segurança e conforto melhor.

## 5 METODOLOGIA

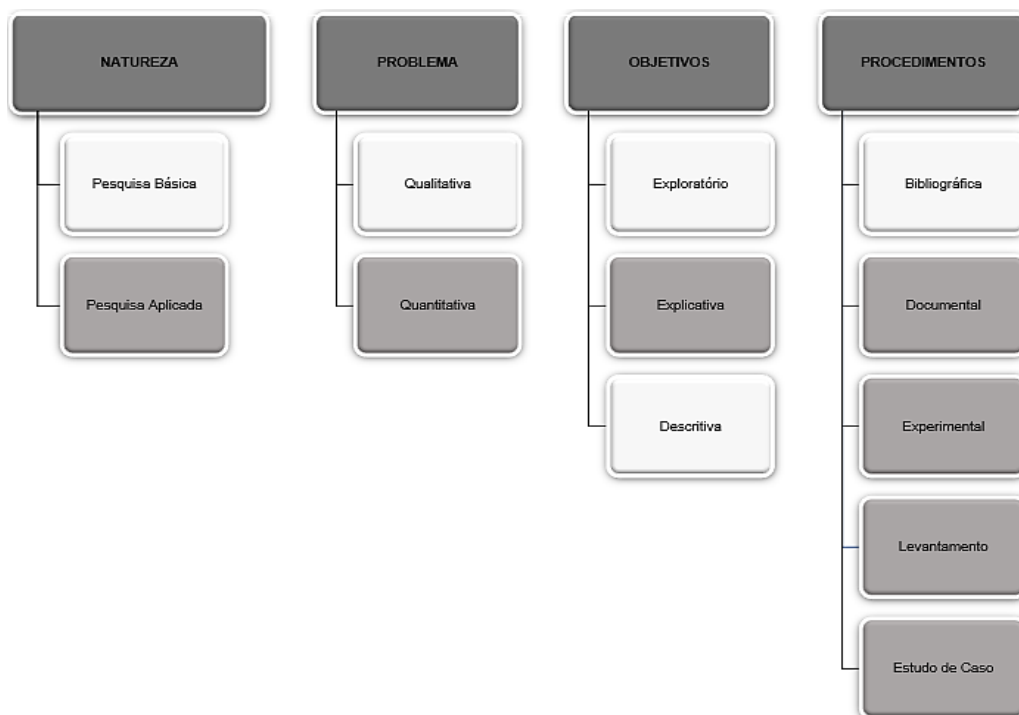
De acordo com Lakatos e Marconi (2003), a metodologia é importante para entender o que o artigo está descrevendo, sendo ele um método estruturalista ou um acontecimento material.

O presente estudo utilizou-se das análises do tipo bibliográfica e qualitativa, que segundo Gil (2008), a pesquisa bibliográfica é realizada por meio de livros e artigos científicos, tendo um panorama maior do assunto que já foi escrito, com um fundamento na revisão bibliográfica. As pesquisas qualitativas, seguindo a ideia do Gil (2002, p. 134), “é o conjunto inicial de categorias em geral é reexaminado e modificado sucessivamente, com vista em obter ideais mais abrangentes e significativos”.

Os objetivos da pesquisa são exploratórios e descritivos. Essa pesquisa traz novos conceitos sobre o assunto, possibilitando uma ligação mais ampla de uma transformação tecnológica, fazendo assim, com o que o estudo se torne mais compreensível e proporcione o surgimento de novos conceitos. Esse tema apresenta opiniões e fatos expostos em cima de resultados de forma mais simples e clara (GERHARDT; SILVEIRA, 2009). Ilustrado na Figura 6, a seguir.



Figura 6 - Classificação da pesquisa.



Fonte: Autores (2020).

Foi utilizado como ferramenta um questionário semiestruturado para a pesquisa, com dez questões fechadas de múltipla escolha e uma questão aberta. De acordo com Chaer, Diniz Ribeiro (2011, p, 262) “as perguntas abertas são aquelas que permitem liberdade ilimitada de respostas ao informante [...], já as perguntas fechadas trarão alternativas específicas para que o informante escolha uma delas”. Foram aplicados 10 questionários para os trabalhadores que se dispuseram a respondê-lo, em uma amostra de 20 pessoas. Essa amostra foi definida de acordo com a disponibilidade dos trabalhadores.

A aplicação do questionário foi realizada presencialmente nas pizzarias da cidade de Guarapuava-PR, entre os dias 25 de setembro de 2020 até 07 de outubro de 2020, durante a noite. Esse período não interferiu nos processos dos motoboys, pois foi solicitado que respondessem ao final do turno de trabalho.

## 6 RESULTADOS

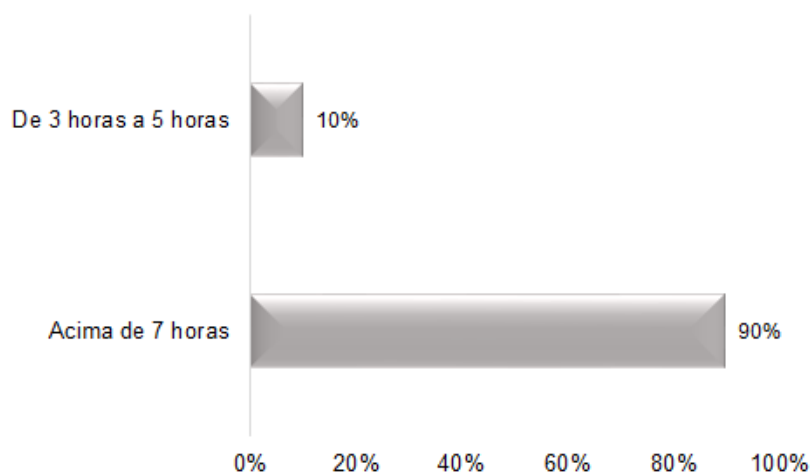
Tendo como panorama o aumento da demanda no *delivery*, conseqüentemente a carga de trabalho dos motoboys aumentou, gerando uma maior estafa mental e dores musculares. Os resultados a seguir, reforçam essa ideia, por meio da métrica utilizada nas respostas do questionário, representadas na Figura 7:

Figura 7 - Indicadores de escalas.



No primeiro momento, os entrevistados registraram um excesso na sua jornada de trabalho, que segundo Souza (2017), no lugar desse excesso, o trabalhador poderia estar no período de descanso, dedicando-se aos estudos, aos seus familiares e aos seus afazeres longe do trabalho. Esse aumento na carga horária, está indicado na Figura 8 a seguir:

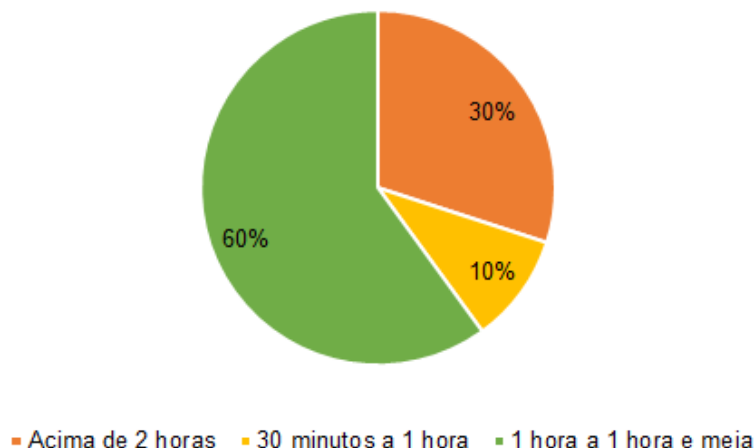
Figura 8 – Quantas horas é a sua jornada de trabalho?



Na presente pesquisa, 90% dos colaboradores exercem uma jornada de trabalho acima de 7 horas diárias. No estudo realizado por Silva et al. (2008), os motoboys relataram que trabalham até 10 horas por dia, sem interrupções, sofrendo quedas ou colisões, em consequência da sua estafa mental. Conforme o estudo de Mendes (2020), com a pandemia, as corridas triplicaram e assim houve um aumento da carga horária, passando de 10 horas por dia, para 15 horas.

Além do aumento das horas trabalhadas pelos motoboys, 60% deles ainda disponibilizaram por volta de 1 hora e 30 minutos a mais do seu tempo, fora do horário normal de serviço. Conforme visto na Figura 9.

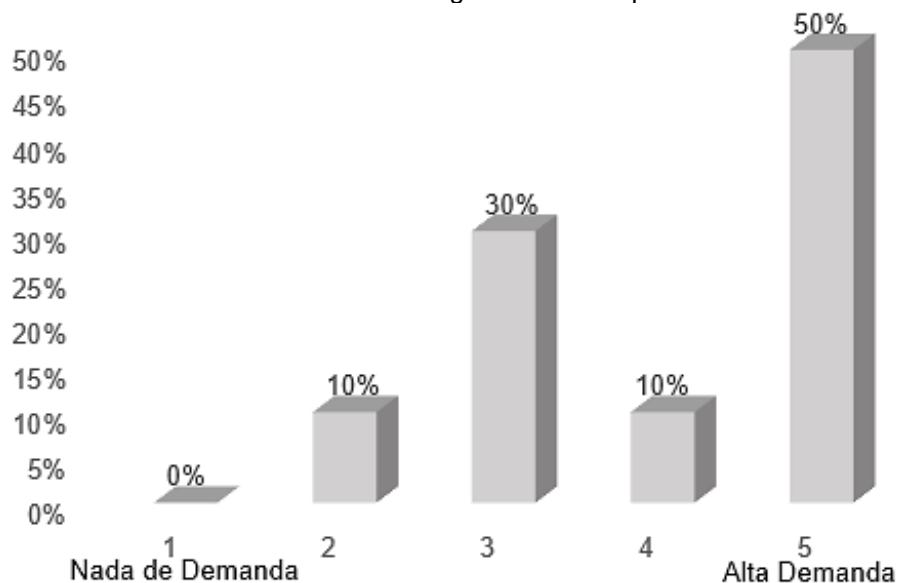
Figura 9 – Entregas por dia, fora do horário atual.



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Dessa maneira, é possível verificar o aumento da demanda de entregas em meio a pandemia, por meio dos depoimentos dos motoboys, onde a Figura 10 reforça essa questão.

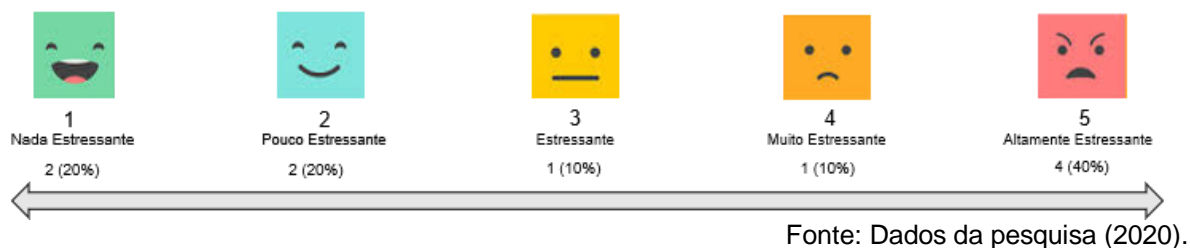
Figura 10 - Quanto aumentou a demanda de entregas em meio a pandemia?



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Como verifica-se, 60% dos entrevistados preferiram que obteve um aumento nas entregas, dessa forma esse aumento se relaciona ao nível de estresse e a carga mental dos colaboradores, assim, na Figura 11 a seguir, pode-se apurar o nível de estresse dos trabalhadores, por meio dos seus relatos.

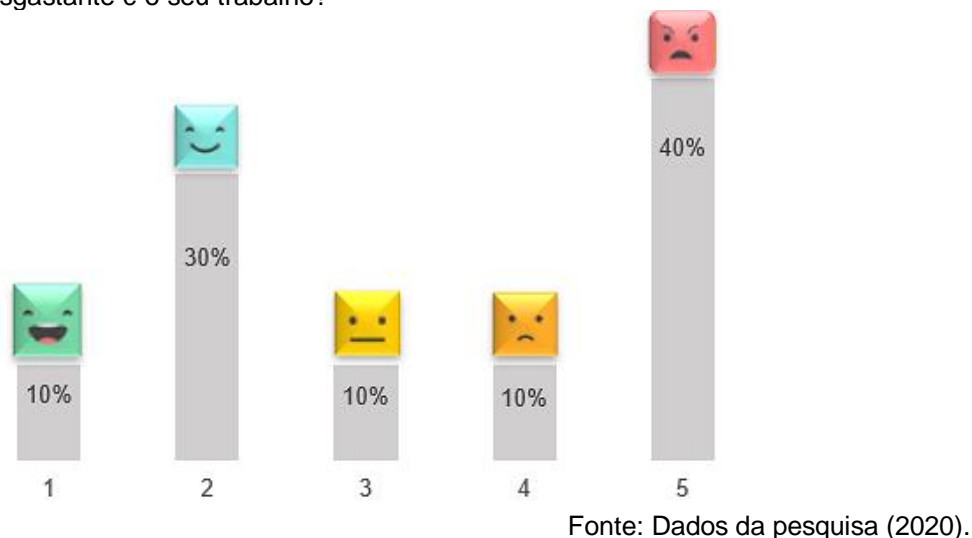
Figura 11 - Quão estressante é o seu trabalho?



Em suma, é possível perceber o quão extenuante é o trabalho dos motoboys, pois a figura mostra que 50% desses colaboradores adquirem essa sobrecarga. Um nível alto de estresse, pode estar relacionado com a pressão dos clientes para obter uma entrega rápida, tornando-se dessa forma, um trabalho contra o tempo (MENDONÇA, 2018).

O estresse e a estafa mental, são comprovados a seguir na Figura 12 , representando o desgaste dos colaboradores, obtidos no local de trabalho.

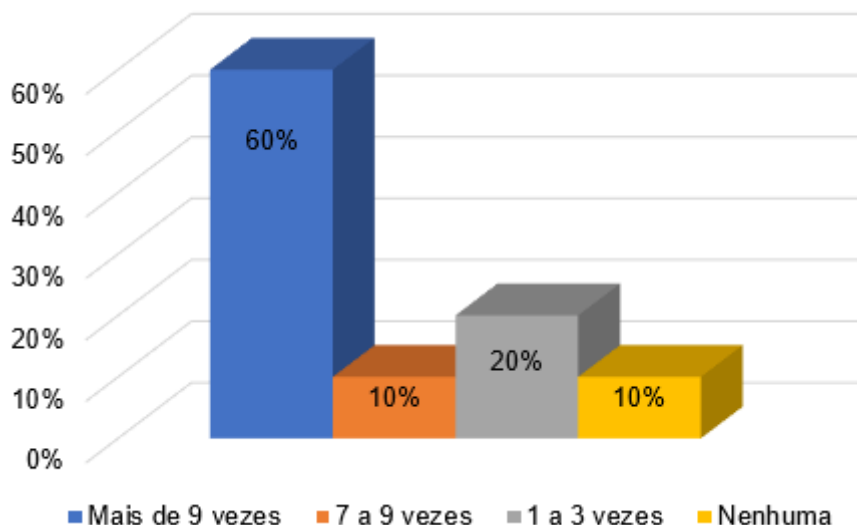
Figura 12 - Quão desgastante é o seu trabalho?



Se essas adversidades não forem tratadas com a devida atenção, o corpo pode sofrer muitos danos, como mudanças mentais, que podem ser vistas em vários aspectos, tais como falta de atenção no trânsito, podendo gerar acidentes, pensamento lento e falta de memória (BUENO, 2013).

O aumento das demandas em meio a pandemia, relacionado a estafa mental e ao estresse, mostrou que os colaboradores se irritam com suas entregas várias vezes durante a semana, conforme demonstrado na Figura 13.

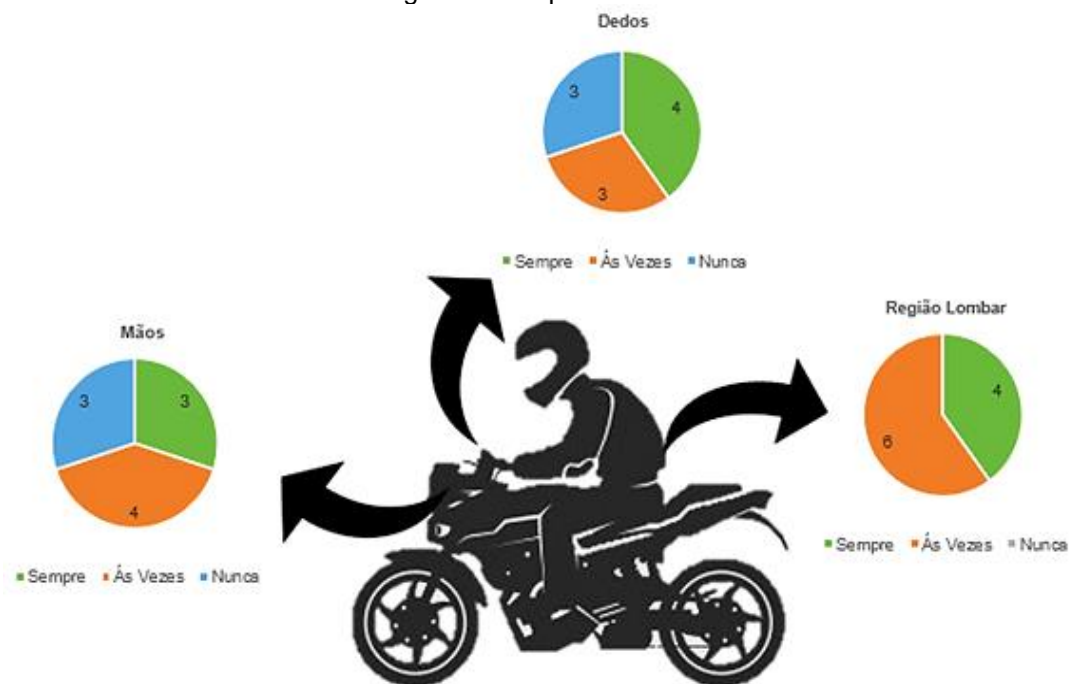
Figura 13 – Quantas vezes por semana, você se irrita ou se frustra com suas entregas?



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Desse modo, a Figura 14, ainda certifica os principais pontos de lesões e desconfortos musculares pelos motoboys e a idade média dos funcionários. Assim, as principais dores que a pesquisa teve como resultado, foram a região lombar, os dedos e as mãos.

Figura 14 - Intensidade de dores nas regiões do corpo.



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

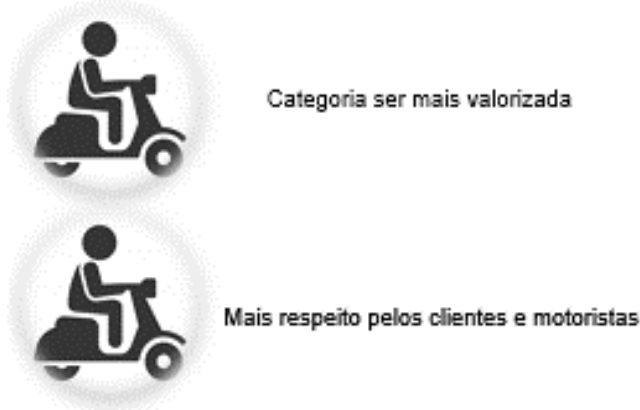
As dores podem ser causadas devido ao fato dos colaboradores exercerem trabalhos repetitivos e monótonos, com grande carga mental e física imposta pela função e pelos

líderes, pois, precisam cumprir os objetivos do trabalho. Dos 10 questionários aplicados, 6 motoboys responderam que às vezes sentem dores na região lombar, salientando que dessa forma os colaboradores devem permanecer atentos aos possíveis danos causados.

A lombalgia é uma das moléstias mais comuns em trabalhadores, constituindo uma das principais causas de absenteísmo em grandes centros industriais. Estima-se que cerca de 70 a 80% da população são atingidos em alguma época de sua vida laboral [...], esta patologia apresenta maior frequência em trabalhadores que se submetem a esforços físicos pesados, como levantamento de pesos, movimentos repetitivos e posturas estáticas mantidas (ARAÚJO DOS REIS et al., 2008, p. 99).

Conforme Lida e Buarque (2016), os esforços repetitivos podem prejudicar a saúde com o decorrer do tempo, além dos aspectos posturais que os colaboradores já adquiriram, que podem agravar as lesões. Já na pergunta aberta (questionário de respostas curta), foram verificados alguns depoimentos dos motoboys, como ilustra na Figura 15, logo abaixo:

Figura 15 - Melhoria no ambiente de trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Percebe-se, portanto, que os dois funcionários responderam de forma tranquila a pergunta aberta, demonstrando entender a respeito do que está acontecendo em sua volta. De acordo com Lida e Buarque (2016, p. 110) “o usuário é envolvido desde a etapa inicial [...]. Dessa forma os usuários fazem avaliações contínuas a cada etapa do projeto”. Com isso, os colaboradores estão a fim de buscar melhorar seu ambiente de trabalho.

Sugere-se, que os trabalhadores informais, como os motoboys sejam mais valorizados, pois os resultados demonstram a importância deles para a sociedade. Alvarenga (2013), reforça que é importante atender as insatisfações dos colaboradores, mesmo sendo elas insignificantes para os líderes e gestores, que estão inseridos na rotina, assim, podendo trazer proveitos aos processos da organização.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Junto ao progresso social, a sobrecarga no expediente, situações de cansaço e de estresse vêm sendo percebidas com maior frequência dentro das condições de trabalho e, conseqüentemente, estas têm originado um aumento de competitividade no trânsito (IIDA; BUARQUE, 2016).

Dessa forma, entre todas as atribuições do Engenheiro de Produção, compete a ele intervir nos processos em que se encontra, tanto no âmbito organizacional, quanto no produtivo, salientando que o objetivo é proporcionar melhores condições no ambiente de trabalho, fazendo com que o colaborador sinta-se seguro física e mentalmente, melhorando o desempenho de suas funções dentro da empresa (SOUZA, 2017).

Em síntese, os objetivos da pesquisa foram concluídos, verificando-se um grande aumento da demanda de entregas frente a pandemia, bem como a fatigante carga de estresse físico e mental entre os colaboradores e também as dores físicas ocasionadas pelo seu trabalho. Sendo assim, a hipótese de sobrecarga no trabalho dos motoboys em Guarapuava tornou-se real.

Precisamente, as maiores dificuldades encontradas no trabalho, foram a respeito da disponibilidade dos colaboradores em responder ao questionário, uma vez que foi solicitado pelos gerentes que os mesmos fossem preenchidos no encerramento do turno de trabalho. Outro ponto negativo verificado, foi no tocante aos gestores dos estabelecimentos, que em muitas situações não permitiram a liberação dos motoboys para responder às questões.

Visando dar continuidade futuramente a essa pesquisa, sugere-se aplicar um questionário também aos clientes, objetivando a maior valorização do trabalho dos motoboys, questão essa, considerada na resposta da pergunta aberta. Sendo assim, verificou-se o quão importante é o estudo e a investigação sobre a carga de estresse e sobrecarga de trabalho dos motoboys durante a pandemia.

### ***Agradecimentos***

Agradeço primeiramente à Deus, que sempre esteve presente em minha vida, colocando pessoas especiais, me dando energia e discernimento para escrever a dissertação de conclusão de curso.

Agradeço a minha família, por me incentivarem e me ajudarem por todos os anos do curso, sempre me apoiando e me dando ensinamentos.

Ao meu orientador que me ajudou com as suas precisas orientações e incisivas pontuações.

A todos os meus amigos que me apoiaram e estiveram torcendo para mim em todo esse período do curso.

## REFERÊNCIAS

ALVARENGA, Rubia Zanotelli. **Meio Ambiente do Trabalho Saudável e Equilibrado: Proteção à Saúde do Trabalhador**. 2013. Disponível em: <[https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/95514/2013\\_alvarenga\\_rubia\\_meio\\_ambiente.pdf?sequence=1](https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/95514/2013_alvarenga_rubia_meio_ambiente.pdf?sequence=1)>. Acesso em: 27 set. 2020.

ANDRADE, Luciene Miranda; LIMA, Maria Alzete; SILVA, Carlos Helano Cosmos; CAETANO, Joselany Afio. Acidentes de motocicleta: características das vítimas e dos acidentes em hospital de Fortaleza – CE, Brasil. **Rev. Rene**. Fortaleza, v. 10, n. 4, p. 52-59, out./dez.2009.

APPBOT. **Reviews**. 2020. Disponível em: <<https://app.appbot.co/>>. Acesso em: 14 set. 2020.

BETWAY. **Revelado: As comidas mais pedidas por delivery no mundo**. 2020. Disponível em: <<https://blog.betway.com/pt/cassino/revelado-as-comidas-mais-pedidas-por-delivery-no-mundo/>>. Acesso em: 15 set. 2020.

BITTENCOURT, Claudia. **Gestão Contemporânea de Pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

BUENO, Chris. **Esgotamento mental não é frescura**; saiba como combater o problema. 2020. Disponível em: <<https://noticias.uol.com.br/saude/ultimas-noticias/redacao/2013/05/31/esgotamento-mental-pode-causar-doencas-serias-avisam-medicos.htm>>. Acesso em: 29 set. 2020.

CHAER, Galdino; DINIZ, Rafael Rosa Pereira; RIBEIRO, Elisa Antônia. A técnica do questionário na pesquisa educacional. **Evidência**, Araxá, v. 7, n. 7, p. 251-266, 2011.

DANTAS, Julizar. Capítulo 11 – **Desgaste no trabalho in Trabalho & coração saudáveis aspectos psicossociais: impactos na promoção da saúde**. Belo Horizonte, 2014. 212 p: il.; 21cm.

FERREIRA, Mário César. **Qualidade de Vida no Trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores**. 2. ed. rev. e ampl. Brasília, DF: Paralelo 15, 2012.

FRUTUOSO, Joselma Tavares.; CRUZ, Roberto Moraes. Mensuração da carga de trabalho e sua relação com a saúde do trabalho. **Rev.Bras.Med.Trab**. v.3, n.1, p.29-36. jan-jul, 2005.

GALUNION. Galunion Consultoria para Foodservice. **Alimentação na Pandemia Como a COVID-19 impacta os consumidores e os negócios em alimentação**. 2020. Disponível em: <<https://galunion.com.br/>>. Acesso em 15 set. 2020.



GAZZANIGA, Michael; HEATHERTON, Todd. **Ciência Psicológica: mente, cérebro e comportamento**. 2. imp. rev. -Porta Alegre: Artmed, 2005.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**/Antônio Carlos Gil. 4. ed. - São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

IIDA, Itiro; BUARQUE, Lia. **Ergonomia: projeto e produção**. 2ª ed. São Paulo: Blucher, 2005.

IIDA, Itiro; BUARQUE, Lia. **Ergonomia: projeto e produção**. Itiro lida 3o edição - São Paulo: Blucher, 2016.

IBGE. **Pesquisa de orçamentos familiares 2017-2018: análise do consumo alimentar pessoal no Brasil**. Coordenação de Trabalho e Rendimento. - Rio de Janeiro. 2020.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LEIBANTE, Thiago. **Algumas considerações sobre o trabalho informal no capitalismo contemporâneo**. 2010. Disponível em: <<http://www.uel.br/grupo-pesquisa/gepal/terceirosimposio/tiagoleibante.pdf>>. Acesso em: 27 out. 2020.

MENDES, Beatriz. **Motoboys relatam aumento de demanda e medo de contaminação durante pandemia**. 2020. Disponível em: <<https://g1.globo.com/mg/sul-de-minas/noticia/2020/05/28/motoboys-relatam-aumento-de-demanda-e-medo-de-contaminacao-durante-pandemia.ghtml>>. Acesso em: 21 set. 2020.

MENDONÇA, Renata. **Você não presta para nada: a rotina de estresse, xingamentos e pressão dos atendentes de telemarketing**. 2018. Disponível em: <<https://www.bbc.com/portuguese/geral-44325034>>. Acesso em: 29 set. 2020.

MOSSI, Thays. **Impacto da pandemia no trabalho informal**. 2020. Disponível em: <<https://www.ufrgs.br/ifch/index.php/br/impacto-da-pandemia-no-trabalho-informal>>. Acesso em: 27 out. 2020.

OLIVEIRA, Felipe. **Breque dos apps" no sábado é menor, mas protestos ocorrem nas capitais**. 2020. Disponível em: <<https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2020/07/25/breque-dos-apps-no-sabado-e-menor-mas-protestos-ocorrem-nas-capitais.htm>>. Acesso em: 14 set. 2020.

OLIVEIRA, Tatiana Coura; ABRANCHES, Monise Viana; LANA, Raquel Martins. **(In)Segurança alimentar no contexto da pandemia por SARS-CoV-2.** 2020. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/csp/v36n4/1678-4464-csp-36-04-e00055220.pdf>>. Acesso em: 09 set. 2020.

PEREIRA, Caroline Aquino.; SALLES, Glauce Cristina Silva; PASSOS, Joanir Pereira. As condições de trabalho e sua relação com a saúde dos trabalhadores condutores de transporte. **Revista pesq: cuid. fundam. online**, v.2 (Ed. Supl.), p.904-907, out/dez., 2010

REDAÇÃO. **Brasileiros aumentam consumo de sanduíches e diminuem tempo de preparo de refeições.** 2020. Disponível em: <<https://www.abcdacomunicacao.com.br/brasileiros-aumentam-consumo-de-sanduiches-e-diminuem-tempo-de-preparo-de-refeicoes>>. Acesso em: 09 set. 2020.

REIS, Luciana Araújo; MASCARENHOS, Claudia Henrique Meira; MARINHO, Luiz Evandro Nunes; BORGES, Priscila Santos. Lombalgia na terceira idade: distribuição e prevalência na Clínica Escola de Fisioterapia da Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, vol. 11, n. 1, p. 93-103, 2008.

ROGENSKI, Renato. **Marcas se posicionam sobre greve dos apps de delivery.** 2020. Disponível em: <<https://www.meioemensagem.com.br/home/marketing/2020/07/01/marcas-se-posicionam-sobre-greve-dos-apps.html>>. Acesso em: 14 set. 2020.

SEBRAE. **Estudo mostra novo comportamento do consumidor diante da pandemia.** 2020. Disponível em: <<https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/estudo-mostra-novo-comportamento-do-consumidor-diante-da-pandemia,9388ad41eab21710VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 08 set. 2020.

SILVA, Daniela Wosiack; ANDRADE, Selma Maffei; SOARES, Darli Antonio; NUNES, Elisabete Fátima; MELCHIOR, Regina. Condições de trabalho e riscos no trânsito urbano na ótica de trabalhadores motociclistas. **Physis**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 2, p. 339-360, 2008.

SOUZA, Samira Mayda Merhi. Análise ergonômica do trabalho de um condutor de veículos de transporte rodoviário de cargas. 2017. 55 f. **TCC (Graduação)** - Curso de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Ouro Preto, Ouro Preto, 2017.

VARGAS, Bruna. **Essenciais no distanciamento, sem direitos e atolados de trabalho: a rotina dos motoboys na pandemia.** Disponível em: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/educacao-e-emprego/noticia/2020/07/essenciais-no-distanciamento-sem-direitos-e-atolados-de-trabalho-a-rotina-dos-motoboys-na-pandemia-ckcgp1700380147qr300jav.html>. Acesso em 21 set. 2020.