

Envelhecimento: Como pensar o trabalho, a sociedade e as cidades?



VI Workshop de Análise Ergonômica do Trabalho
III Encontro Mineiro de Estudos em Ergonomia
VIII SIMPOPET Simpósio do Programa de Educação Tutorial em Economia Doméstica

18 de julho de 2013 Auditório da Biblioteca Central



Atendimento ao público sob uma visão ergonômica: Uma análise da unidade informatizada de atendimento ao trabalhador do Sistema Nacional de Emprego (SINE) de Viçosa

Liliany Barros de Souza

Estudante de Secretariado Executivo Trilíngue - UFV - liliany.barros@gmail.com

Emília Pio da Silva

D. S. Ciência Florestal, Pós-doutoranda em Economia Doméstica – (UFV) – emiliapiosilva@yahoo.com.br

Simone Caldas Tavares Mafra

D. S. Engenharia de Produção, Professora Associada do Departamento de Economia Doméstica - (UFV) - sctmafra@ufv.br

Vania Eugênia da Silva

M. Sc. Economia Doméstica. Pesquisadora vinculada ao ERGOPLAN/UFV. Coordenadora Técnica do IPC-Viçosa/UFV – vania.eugenia@ufv.br

Resumo: Neste estudo analisou-se os aspectos ergonômicos de uma unidade informatizada de atendimento ao público do Sistema Nacional de Emprego (SINE) de Viçosa, MG, bem como a qualidade de vida dos funcionários que trabalhavam no setor. Para tanto, utilizou-se a metodologia da Análise Ergonômica do Trabalho (AET), sendo a coleta de dados feita através de uma entrevista semi-estruturada e de observação in loco. Constatou-se que, apesar de ser um órgão diretamente ligado ao Ministério do Trabalho e Emprego, o SINE ainda apresenta restrições ergonômicas que afetam a produtividade do trabalho e a qualidade de vida do trabalhador. Dentre as sugestões propostas, figurou-se a melhoria de alguns itens do mobiliário, mudança para um espaço físico maior e, conseqüente, mudança de layout, implementação de ginástica laboral durante os intervalos, e o desenvolvimento de uma educação ergonômica por meio de capacitação para os funcionários, a fim de conscientizar os envolvidos sobre a importância da ergonomia.

Palavras-chave: Atendimento ao Público, Sistema Nacional de Emprego; Qualidade de Vida, Análise Ergonômica do trabalho (AET).

Abstract: In this paper, the ergonomics aspects of a computerized public customer service unit of the Sistema Nacional de Emprego (SINE) of Viçosa, MG, were analyzed, as well as the life quality of the employees working in the sector. Therefore, the Ergonomic Work Analysis (EWA) Methodology was used and the data were collected from a semi-structured interview and from free observation at the place. It was noticed that, although the sector is directly linked to Ministério do Trabalho e Emprego, SINE still presents ergonomic constraints that affect labor productivity and the quality of worker's life. Among the suggestions, it was figured out the improvement of some items of furniture, moving to a larger space and

Envelhecimento: Como pensar o trabalho, a sociedade e as cidades?



VI Workshop de Análise Ergonômica do Trabalho
III Encontro Mineiro de Estudos em Ergonomia
VIII SIMPOPET Simpósio do Programa de Educação Tutorial em Economia Doméstica

18 de julho de 2013 Auditório da Biblioteca Central



consequent change of layout, an implementing of labor gymnastics during the breaks and developing ergonomic education through training the employees in order to acquire knowledge on the importance of ergonomics.

Key-words: Customer Service; Sistema Nacional de Emprego; Quality of life; Ergonomic Work Analysis (EWA).

1. Introdução

A sociedade, cada vez mais exigente e ciente de seus direitos, procura nos serviços de atendimento ao público, principalmente naqueles oferecidos pelo Estado, a satisfação de suas necessidades com qualidade, eficiência e eficácia.

Entretanto, nem sempre é possível atingir as expectativas do cidadão-usuário, uma vez que o atendimento ao público é um serviço complexo que se desenrola num contexto organizacional específico, com gestão e condições de trabalho singulares, envolvendo diferentes sujeitos: o gestor, o atendente e o cidadão-usuário (HOSTENSKY, 2004; MENEZES, 2003; FREIRE, 2002 *apud* PRADO, 2006).

Para Ferreira (2000), o atendimento ao público é multidimensional e pode ser definido como:

[...] um processo resultante da sinergia de diferentes variáveis: o comportamento do usuário, a conduta dos funcionários envolvidos (direta ou indiretamente) na situação, a organização do trabalho e as condições físico-ambientais/instrumentais. Tais fatores funcionam como propulsores desse processo, alimentando a dinâmica de transformações internas e externas das situações de atendimento sob a base de regulações permanentes (FERREIRA, 2000, p.134-135).

Portanto, nessa específica situação de trabalho, o atendente age como mediador do atendimento face a face, sendo ele responsabilizado pelo desfecho do atendimento. Essa circunstância acarreta desgaste cognitivo, físico e emocional ao funcionário atendente, que como peça chave do processo do atendimento público deveria ter condições de trabalho que favorecessem seu bem-estar e sua qualidade de vida.

Assim sendo, neste estudo, foi proposto analisar, sob o ponto de vista ergonômico, quais fatores que afetam a qualidade de vida dos funcionários da unidade informatizada de atendimento ao trabalhador do Sistema Nacional de Emprego (SINE) da Secretaria Municipal de Viçosa - MG.

A unidade de atendimento ao trabalhador do SINE foi escolhida para este estudo devido ao fato de que nela são realizados um grande número de atendimentos por dia, considerado o seu porte, e também por ser ligada diretamente ao Ministério do Trabalho e

Envelhecimento: Como pensar o trabalho, a sociedade e as cidades?

VI Workshop de Análise Ergonômica do Trabalho
III Encontro Mineiro de Estudos em Ergonomia
VIII SIMPOPET Simpósio do Programa de Educação Tutorial em Economia Doméstica

18 de julho de 2013 Auditório da Biblioteca Central

Emprego, órgão federal responsável pela Norma Regulamentadora NR17 que concerne todos os parâmetros referentes à Ergonomia do trabalho.

2. Referencial Teórico

2.1 Ergonomia

A Ergonomia é ainda uma área que causa muitos erros de interpretação, uma vez que pode ser definida incorretamente como uma ciência que lida apenas com problemas de natureza reumatismal e patologias advindas do trabalho industrial. Essa visão reducionista e simplista da ergonomia foi ilustrada por Rebelo (2004), ao afirmar que o termo ergonômico é comumente relacionado à ideia de conforto.

Para Barreiros (2005), a Ergonomia deve ser entendida como uma área científica multidisciplinar que trata das condições de trabalho em geral.

A Associação Internacional de Ergonomia (IEA) apresenta a seguinte definição oficial, segundo o site da Associação Brasileira de Ergonomia (ABERGO, 2012).

A Ergonomia (ou Fatores Humanos) é uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos e outros elementos ou sistemas, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos a fim de otimizar o bem estar humano e o desempenho global do sistema. Os ergonomistas contribuem para o planejamento, projeto e a avaliação de tarefas, postos de trabalho, produtos, ambientes e sistemas de modo a torná-los compatíveis com as necessidades, habilidades e limitações das pessoas (ABERGO, 2012).

Com a informatização do trabalho, houve uma nova organização social, cultural e profissional. Essa evolução tem causado o desenvolvimento de novos recursos tecnológicos com o intuito de facilitar a vida das pessoas, entretanto, esses mesmos recursos podem trazer armadilhas pois podem causar níveis altos de desconforto, fadiga corporal e visual, *stress*, Lesões por Esforço Repetitivo (LER) e Distúrbios Osteomusculares relacionados ao Trabalho (DORTs) (BRANDIMILLER, 2002; REBELO, 2004; ROCHA, 2006).

Rebelo (2004) ilustra bem a relação das novas tecnologias e do novo sistema organizacional com o trabalho do homem:

Uma das consequências da automatização e da sociedade de informação tem sido a alteração das profissões. Atualmente, 75% dos postos de trabalho envolvem a utilização com maior ou menor frequência de computadores. Isto implica que passamos mais tempo sentados e menos tempo em deslocamentos com ou sem manipulação de cargas. [...] Na maior parte das situações esses problemas estão relacionados com a utilização de equipamento de escritório inadequado ou mal desenhado que, após algum tempo de utilização pode ser responsável pela ocorrência de dores no sistema músculo esquelético. A existência de tarefas repetitivas e as pressões devidas a requisitos organizacionais podem também ser responsáveis por *stress* no trabalho,



Envelhecimento: Como pensar o trabalho, a sociedade e as cidades?

VI Workshop de Análise Ergonômica do Trabalho
III Encontro Mineiro de Estudos em Ergonomia
VIII SIMPOPET Simpósio do Programa de Educação Tutorial em Economia Doméstica

18 de julho de 2013 Auditório da Biblioteca Central

Universidade Federal de Viçosa

lesões no sistema músculo-esquelético e diminuição da produtividade (REBELO, 2004, p.83).

No Brasil, em 1978, foi promulgada a Norma Regulamentadora NR17, pelo Ministério do Trabalho e Emprego, cujo título é Ergonomia, esta Norma visa estabelecer parâmetros que permitem a adaptação das condições de trabalho às condições psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.

Dentro do contexto de qualidade de vida, a Ergonomia também engloba os aspectos cognitivos do trabalhador, como a memória, tratamento de informações, carga mental de trabalho, desempenho especializado, interação homem-computador, dentre outros. Fatores esses que podem ocasionar o *stress* mental:

O *stress* mental pode apresentar vários sintomas tais como tensão, dores de cabeça, irritabilidade, ansiedade, insônia, diminuição da concentração, aumento do número de erros e depressão. Normalmente, o *stress* mental no trabalho decorre das exigências não serem adequadas às capacidades dos trabalhadores. As dificuldades de relacionamento com os colegas no trabalho são também um fator que influencia a ocorrência deste problema (REBELO, 2004, p. 90).

Almeida (1998) relata que fatores socioculturais e características pessoais devem ser considerados, assim como as condições de trabalho e execução de trabalho e interações que se processam entre o homem e o sistema para o diagnóstico ergonômico.

Por fim, é inferido que para a Ergonomia o homem é o principal recurso dentro de um sistema, e a avaliação de todos os fatores organizacionais (mobiliário, arranjos, carga mental, fluxo de trabalho, sistemas de produção, etc.), ou seja, o trabalho em si, deve ser feito embasado no homem.

2.2 O atendimento público

Ao longo da história, na literatura, o servidor público tem sido alvo de severas críticas por parte da sociedade. Sua imagem social é atrelada a estereótipos pejorativos que generalizam o trabalho no setor público, principalmente de atendimento ao público, construindo uma visão de um trabalho simples, porém que é realizado de forma ineficiente e disfuncional por seus responsáveis (MEDEIROS, 2011).

Entretanto, o serviço de atendimento ao público é em sua essência, um trabalho de complexidade ímpar, como argumenta Medeiros (2011):

[...] a atividade do atendente não se resume a uma mera repetição, como uma engrenagem de transmissão de regras estabelecida em outras instâncias da organização. Os estudos apontam para elevada exigência cognitiva dessa atividade, ressaltando algumas solicitações implícitas nas atividades dos atendentes: memória para armazenar dados, códigos, senhas, informações



Envelhecimento: Como pensar o trabalho, a sociedade e as cidades?

VI Workshop de Análise Ergonômica do Trabalho
III Encontro Mineiro de Estudos em Ergonomia
VIII SIMPOPET Simpósio do Programa de Educação Tutorial em Economia Doméstica

18 de julho de 2013 Auditório da Biblioteca Central

Universidade Federal de Viçosa

recorrentes, modo de funcionamento de sistemas informatizados, regras, normas e a capacidade de detectar, discriminar e interpretar o conteúdo das demandas dos usuários, com o intuito de transmitir-lhes uma resposta satisfatória. Um rol de exigências que em nada caracteriza uma atividade simples (ABRAHÃO; TORRES, 2004; PRADO, 2006; VERAS; FERREIRA, 2006 *apud* MEDEIROS, 2011, p. 61-62)

Para Ferreira (2000), o serviço de atendimento constitui o ponto de união entre diferentes lógicas que se inscrevem (lógica do usuário, lógica do atendente e lógica da instituição), por sua vez, dentro de determinadas condições físico-ambientais (espaço, luz, ruído, calor, temperatura) e instrumentais (material, mobiliário, equipamentos, *softwares*, sistemas). Por isso, quando há desequilíbrios e incompatibilidades existentes entre as lógicas, eles aparecem sob a forma de indicadores críticos (tempo de espera, reclamações dos usuários, erros, retrabalho, dentre outros).

E nesse contexto, a Análise Ergonômica do Trabalho (AET) entra como um suporte para avaliar esses desequilíbrios e incompatibilidades, identificando a raiz dos problemas instaurados na atividade do atendimento ao público e as condições de trabalho dos atendentes, como descreve Ferreira (2000:142).

A utilização da AET resultará na elaboração de um conjunto de recomendações buscando transformar as condições de atendimento existentes na perspectiva de garantir o bem-estar dos sujeitos envolvidos direta e indiretamente nas situações, bem como, a melhoria da qualidade do serviço prestado pela empresa/instituição (FERREIRA, 2000, p. 142).

3. Procedimentos Metodológicos

3.1 Análise Ergonômica do Trabalho (AET)

Neste estudo foi utilizada a metodologia da Análise Ergonômica do Trabalho (AET) AET, que é uma intervenção no ambiente de trabalho para estudo dos desdobramentos e consequências físicas e psicofisiológicas (custo humano) decorrentes da atividade humana no meio produtivo.

Segundo Vasconcelos e Camarotto (2001), a AET tem por objetivo tomar conhecimento dos problemas relacionados ao trabalho e transformá-los a partir da sua compreensão, além de possibilitar a tomada de consciência dos agentes envolvidos durante o processo de transformação.

A AET baseia-se em três fases: análise da demanda, análise da tarefa e análise da atividade, além de diagnóstico e elaboração de Caderno de Encargos e Recomendações Ergonômicas (C.E.R.E.):

Análise da demanda: etapa em que são definidos os problemas, é conduzida a partir de hipóteses, de dados concretos fornecidos pelo trabalhador/funcionário;

Envelhecimento: Como pensar o trabalho, a sociedade e as cidades?



VI Workshop de Análise Ergonômica do Trabalho
III Encontro Mineiro de Estudos em Ergonomia
VIII SIMPOPET Simpósio do Programa de Educação Tutorial em Economia Doméstica

18 de julho de 2013 Auditório da Biblioteca Central



Análise da tarefa: nesta etapa será feita uma investigação sobre as condições de trabalho, baseada nas hipóteses, e dados obtidos junto no campo da etapa anterior;

Análise das atividades: levantamento e análise das condições operativas, também conduzido a partir das hipóteses e dados já conhecidos das etapas anteriores.

3.2 Entrevista semi-estruturada

Primeiramente, para que fosse determinada a demanda ergonômica, foi utilizada a entrevista semi-estruturada. Todos os funcionários do SINE foram entrevistados, totalizando oito participantes: 5 atendentes, 1 coordenadora e 2 secretárias.

A entrevista trata-se de uma técnica de pesquisa cujo objetivo básico é entender e compreender o significado que os entrevistados atribuem a questões e situações, em contextos que não foram estruturados anteriormente, com base nas suposições e conjecturas do pesquisador (MARTINS, 2008, p. 27).

É um procedimento metodológico cujo objetivo é determinar as opiniões que as pessoas envolvidas têm dos fatos, no caso das condições gerais de conforto e bem-estar do ambiente de trabalho (MARCONI; LAKATOS, 2010).

3.3 Observação

A seguir, também para a coleta de dados, foram realizadas as observações *in loco*, durante 15 dias, para verificar as condições ergonômicas, “[...] a observação é uma técnica de coleta de dados que utiliza os sentidos para obtenção de determinados aspectos da realidade” (MARTINS, 2008, p.24).

Segundo Marconi e Lakatos (2010), a observação é um método que vai além de apenas ver e ouvir, mas compõe-se também do exame dos fatos ou fenômenos que se deseja estudar. Dessa forma, ajuda o pesquisador a identificar e a obter provas e evidências a respeito dos objetivos do estudo, sobre os quais os indivíduos envolvidos não tem consciência, mas que orientam seu comportamento.

A técnica da observação não estruturada ou assistemática, também denominada espontânea, informal, ordinária, simples, livre, ocasional e acidental, consiste em recolher e registrar fatos da realidade sem que o pesquisador utilize meios técnicos especiais ou precise fazer perguntas diretas (MARCONI; LAKATOS, 2010: 77).

3.4 Pesquisa Bibliográfica

E, por fim, para a análise de dados e fundamentação teórica, foi utilizada a pesquisa bibliográfica:

A pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange toda a bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas,

Envelhecimento: Como pensar o trabalho, a sociedade e as cidades?



VI Workshop de Análise Ergonômica do Trabalho
III Encontro Mineiro de Estudos em Ergonomia
VIII SIMPOPET

Simpósio do Programa de Educação Tutorial em Economia Doméstica



18 de julho de 2013 Auditório da Biblioteca Central

monografias, teses, material cartográfico etc. [...] Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 57).

Por meio de artigos, monografias, teses, dissertações e publicações, foi possível embasar todo o estudo, explorando o assunto sob uma nova perspectiva de caso produzindo resultados e discussões que serão demonstrados no item a seguir.

4. Resultados e Discussões

4.1 Caracterização do órgão, ambiente de trabalho e sujeitos envolvidos

O Sistema Nacional de Emprego (SINE) é um programa do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), criado em 1975, com atuação em todo o território nacional, e implantado em Minas Gerais desde 1977 (BRASIL, 2012).

Atualmente, existem mais de 100 Unidades de Atendimento ao Trabalhador, credenciadas pelo MTE em todo o estado de Minas Gerais, que prestam serviços totalmente gratuitos de intermediação de mão de obra (cadastro de empresas para oferta de vagas e cadastro e encaminhamento de trabalhadores para oportunidades de trabalho); habilitação e postagem do seguro-desemprego; apoio operacional ao pagamento deste exercício; cadastro e encaminhamento do trabalhador para programas de qualificação profissional e também de competências básicas para o trabalho; emissão das carteiras de trabalho e previdência social. (BRASIL, 2012).

Em Viçosa, a unidade de atendimento do SINE é ligada à Secretaria Municipal de Desenvolvimento, Ciência e Tecnologia, estando organizada no organograma da seguinte forma na Figura 1:



FIGURA 1 – Organograma da Instituição.

Fonte: Prefeitura Municipal de Viçosa, 2012.

A sala da unidade de atendimento fica dentro de um grande Centro Comercial da cidade, e é situada ao lado de outros setores que não eram correlacionados com a atividade,

Envelhecimento: Como pensar o trabalho, a sociedade e as cidades?

VI Workshop de Análise Ergonômica do Trabalho
III Encontro Mineiro de Estudos em Ergonomia
VIII SIMPOPET Simpósio do Programa de Educação Tutorial em Economia Doméstica

18 de julho de 2013 Auditório da Biblioteca Central




como por exemplo os setores de controladoria e financeiro. A Figura 2 mostra uma planta baixa do *layout* do ambiente de trabalho. No corredor fica a secretaria que é responsável por encaminhar os usuários para o atendimento, e a sala com três postos de trabalho é o espaço onde acontecem os atendimentos. As portas laterais no corredor indicam salas de outros setores.

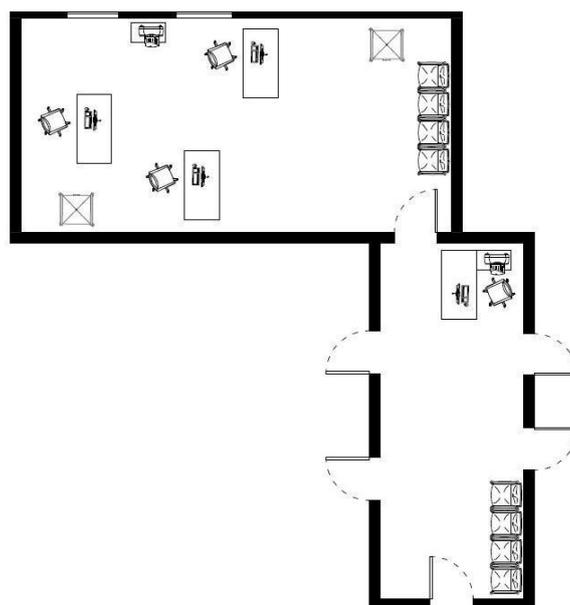


FIGURA 2 – *Layout* do ambiente de trabalho

Fonte: Dados da Pesquisa, 2012.

Na sala do posto de atendimento trabalham 6 funcionários, sendo cinco atendentes e uma coordenadora do programa. Os atendentes se dividem em dois funcionários efetivos e três estagiários. No corredor, trabalham as 2 secretárias que recepcionam os usuários do serviço. Elas são estagiárias que trabalham em turnos diferentes, contratadas para atender a Secretaria de Desenvolvimento, entretanto, como estão localizadas entre vários setores, elas dão suporte para todos, principalmente para o SINE que é o setor que promove mais atendimentos dentre os que ali operam.

Os usuários para serem atendidos precisam agendar horários. Esses atendimentos têm a duração de 30 minutos por pessoa. O SINE Viçosa faz em média, segundo a coordenadora do programa, 100 atendimentos diários, dentre atendimentos agendados, não-agendados e telefônicos.

Após a análise da demanda, da tarefa e da atividade, foram encontrados problemas diferentes para a secretaria e para o próprio posto de atendimento do SINE. Por isso, os

Envelhecimento: Como pensar o trabalho, a sociedade e as cidades?

VI Workshop de Análise Ergonômica do Trabalho
III Encontro Mineiro de Estudos em Ergonomia
VIII SIMPOPET Simpósio do Programa de Educação Tutorial em Economia Doméstica

18 de julho de 2013 Auditório da Biblioteca Central




resultados e discussões serão divididos entre os dois ambientes: Secretaria e Posto de atendimento do SINE.

4.2 Secretaria

4.2.1 Mobiliário e equipamentos

Foi identificado que o mobiliário e os equipamentos estão parcialmente adequados. A cadeira está de acordo com as recomendações da NR17, com apoio para os antebraços, apoio para as costas, altura regulável, almofadas firmes e cinco pés (REBELO, 2004). Entretanto, as estagiárias não adotam posturas adequadas, o que pode acarretar problemas na coluna lombar e dorsal.

Além disso, não são disponibilizados apoios reguláveis para os pés e suportes para os pulsos (mouse e teclado), que seriam ideais, pois encorajam as posturas corretas, que evitam os problemas físicos causados pelas atividades repetitivas.

O monitor, apesar de ser de LCD (evitando a reflexão de luz), não é ajustável e fica abaixo da altura dos olhos dos trabalhadores, contrariando o recomendado por Brandimiller (2002).

A mesa é pequena para a quantidade de equipamentos e materiais utilizados, por isso a impressora é instalada sobre o armário de arquivo (Figura 3). Apesar de as mesas apresentarem bordas arredondadas, elas não estão totalmente de acordo com as recomendações da NR17.

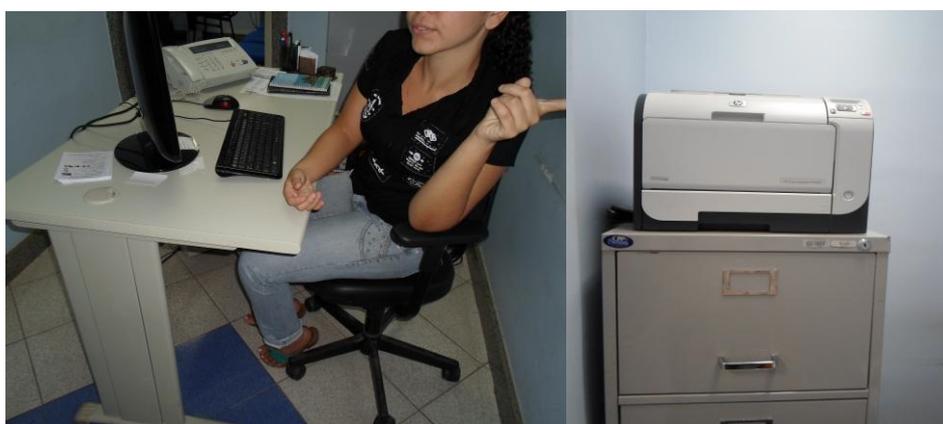


FIGURA 3 – Estagiária com postura incorreta (na ponta dos pés) e impressora sobre o arquivo.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2012.

4.2.2 Espaço Físico

Durante as observações, foi possível notar que o espaço na secretaria é reduzido, tanto para os usuários, quanto para os funcionários (Figura 4). Em horário de pico, muitas pessoas

Envelhecimento: Como pensar o trabalho, a sociedade e as cidades?



VI Workshop de Análise Ergonômica do Trabalho

III Encontro Mineiro de Estudos em Ergonomia

VIII SIMPOPET Simpósio do Programa de Educação Tutorial em Economia Doméstica

18 de julho de 2013 Auditório da Biblioteca Central



ficam de pé. O corredor formado pela parede e pelo posto de trabalho da secretária é estreito e causa transtornos na hora da passagem de algum usuário e de algum atendimento.

“É muito estreito, tenho medo de alguém de enroscar nos fios.” (Depoimento de uma estagiária/secretária).

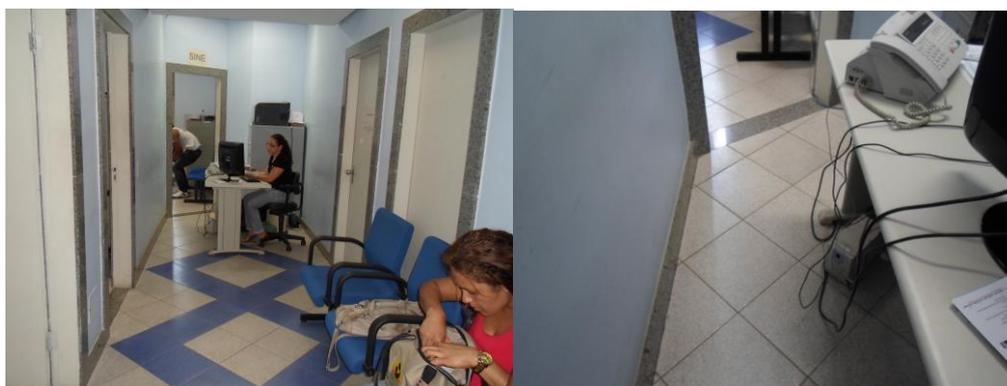


FIGURA 4 – Espaço físico do posto de trabalho para o fluxo de pessoas.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2012.

4.2.3 Ruídos

As funcionárias da secretaria reclamaram muito do ruído externo, causado por obras, pelo trânsito e, principalmente, por um colégio situado no mesmo prédio. A conversa paralela também foi uma das queixas feitas na entrevista.

4.2.4 Tarefa versus Atividade

As secretárias são funcionárias ligadas à Secretaria de Desenvolvimento da Prefeitura, entretanto, elas atendem a todos os órgãos que estão alocados no mesmo espaço físico. Portanto, algumas vezes há acúmulo de atividades, devido ao grande número de pessoas a quem elas devem se reportar. Dessa forma, foi identificada uma diferença entre a tarefa prescrita e a real atividade realizada, o que pode ocasionar conflitos e *stress* durante o trabalho.

4.3 Posto de Atendimento do SINE

4.3.1 Mobiliário e equipamentos

Como na secretaria, a unidade de atendimento também tinha seu mobiliário e seus equipamentos parcialmente adequados. Toda a sala do SINE foi mobiliada pelo Ministério do Trabalho e Emprego, órgão que decretou a NR17.

Os monitores atendem perfeitamente às normas (tela em LCD e com ajuste na altura) assim como as cadeiras (com apoio para os antebraços, apoio para as costas, altura regulável, almofadas firmes e cinco pés). Entretanto não são usados de forma correta pelos atendentes.

Envelhecimento: Como pensar o trabalho, a sociedade e as cidades?



VI Workshop de Análise Ergonômica do Trabalho

III Encontro Mineiro de Estudos em Ergonomia

VIII SIMPOPET

Simpósio do Programa de Educação Tutorial em Economia Doméstica



18 de julho de 2013 Auditório da Biblioteca Central

As mesas possuem bordas arredondadas, mas em alguns casos são pequenas para o fluxo de trabalho.

Bem como a secretaria, nenhum dos postos de trabalho dentro da unidade de atendimento possuem suporte para os pés, nem para os punhos (Figura 5).

“Meu sonho é ter um apoio para os pés! Acho que vou mandar fazer um.” (Depoimento da coordenadora do programa).



FIGURA 5 – Pés apoiados nos pés da própria cadeira.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2012.

4.3.2 Espaço físico

Existem mais funcionários do que postos de trabalho, isso gera constrangimentos para os funcionários e um ócio improdutivo. Enquanto um atendente está ouvindo um usuário, o outro esperava sem poder fazer nada, uma vez que não há espaço físico para alocar outra mesa. Além disso, a sala também já não comporta o número atual de atendimentos (Figura 6).

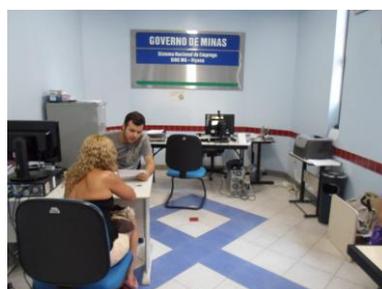


FIGURA 6 - Visão parcial da sala de atendimento do SINE.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2012.

4.3.3 Ruídos

Envelhecimento: Como pensar o trabalho, a sociedade e as cidades?

VI Workshop de Análise Ergonômica do Trabalho
III Encontro Mineiro de Estudos em Ergonomia
VIII SIMPOPET Simpósio do Programa de Educação Tutorial em Economia Doméstica

18 de julho de 2013 Auditório da Biblioteca Central

Universidade Federal de Viçosa

Assim como na secretaria, os ruídos externos (colégio, obras e trânsito) incomodam maioria dos funcionários. Nenhum ruído interno foi identificado ou relatado pelos participantes do estudo.

4.3.4 Pressão/*Stress*

Trechos da entrevista como: *“Mexemos com o dinheiro de gente que precisa muito, isso é sério. Temos que prestar bastante atenção e “Lá pela quinta-feira já vai começando a pesar”*, demonstram o nível de pressão e *stress* acometido pelos funcionários. De maneira geral, eles se dizem satisfeitos, embora tenham algumas ressalvas a fazer. Uma das reclamações mais comuns foi a de que usuários que têm pouca informação, muitas vezes, São rudes e mal-educados e não entendem a situação-problema.

4.3.5 Sistema utilizado

O Sistema utilizado pelo SINE de Viçosa é um sistema nacional, padrão, ou seja, todos os postos de atendimento do SINE no Brasil utilizam o mesmo sistema. Porém, esse sistema ainda apresenta restrições, caindo algumas vezes por mês, impedindo que o trabalho seja efetuado e acarretando conflitos entre os funcionários/atendentes e os cidadãos-usuários.

5. Recomendações

Neste item, serão feitas propostas para o SINE de Viçosa, com o intuito de melhorar a qualidade de vida e o bem-estar dos atendentes e, conseqüentemente, a melhoria da relação usuário-funcionário. Lembrando que:

uma intervenção ergonômica num envolvimento de escritório, não é limitada à aplicação de um conjunto de regras e recomendações. Para que a intervenção ergonômica seja eficaz, deve envolver a entidade empregadora, os trabalhadores e o desenvolvimento de um programa integrado de aquisição de equipamentos e procedimentos organizacionais do trabalho. Em Ergonomia não existem soluções genéricas. Para que a intervenção seja eficaz deve ser estudada em função das características específicas de um posto de trabalho, tendo sempre em mente constantes mudanças de uma situação de trabalho (REBELO, 2004, p.143).

Foi identificado que um dos maiores problemas tanto da secretaria quanto da sala de atendimento ao público é o espaço físico. Portanto, aconselha-se que o setor mude para uma sala maior que aporte somente o setor. Dessa forma, outros problemas também seriam resolvidos, como a questão do ruído e da alta demanda de atividades das secretárias.

Quanto à questão da pressão/*stress*, propõe-se a implementação de ginástica laboral durante os intervalos dos atendimentos. Essa ginástica tem que ser preparada por um

especialista que avaliará quais são os movimentos específicos para a melhoria da qualidade de vida e bem-estar dos atendentes do SINE.

Aquisição de equipamentos complementares ao mobiliário como o suporte para os pés e o apoio para os punhos, para prevenir doenças físicas como LER/DORT.

Por fim, e talvez o mais importante, recomenda-se o desenvolvimento de uma consciência ergonômica nos funcionários. Durante os dias de observação e entrevistas foi possível perceber que os funcionários tinham conhecimento sobre ergonomia, mas não davam a devida importância para o assunto. Por isso, um curso de orientação postural e ergonômica seria ideal para incutir nos funcionários que a mudança de hábitos pode melhorar a qualidade de vida e as vivências no trabalho.

6. Considerações Finais

Após observação criteriosa, concluiu-se que o espaço físico do SINE ainda possui restrições ergonômicas, mesmo sendo um órgão diretamente ligado ao Ministério do Trabalho e Emprego. Essa situação demonstra o quanto a ergonomia ainda precisa ser difundida nos vários setores da sociedade, sejam públicos ou privados.

Além disso, foi verificado que o atendimento ao cliente é uma situação que gera muito *stress* para todos os envolvidos, mas principalmente para os atendentes que recebem todas as críticas referentes ao seu trabalho diretamente, e, muitas vezes, de forma indelicada.

Por isso, ao prezar pela qualidade de vida e bem-estar ergonômico dos funcionários, as instituições poderão reverter essa situação/problema no atendimento ao público, e tornar as condições ambientais, cognitivas e emocionais agradáveis a todos os atores envolvidos, trazendo maior produtividade, eficiência e eficácia.

Referências

ALMEIDA, E.H.R. *A polêmica questão do nexo*. In: OLIVEIRA, C.R. *et al.* Manual Prático de LER. 2 ed. Belo Horizonte: Health, 1998.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ERGONOMIA. *O que é Ergonomia?* 2012. Disponível em: <http://www.abergo.org.br/internas.php?pg=o_que_e_ergonomia>. Acesso em: 2 out. 2012.

BARREIROS, L. *Nota introdutória à edição portuguesa*. In: CASTILLO, J. J.; VILLENNA, J. (org.). *Ergonomia: Conceitos e Métodos*. Lisboa: Dinalivro, 2005.

BRANDIMILLER, P. A. *O corpo no trabalho: Guia de conforto e saúde para quem trabalha em microcomputadores*. 2 ed. São Paulo: Editora SENAC, 2002.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *NR 17 – Ergonomia*. Disponível em: <<http://portal.mte.gov.br/legislacao/normas-regulamentadoras.htm>>. Acesso em: 6 out. 2012.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *O que é o SINE?* Disponível em: <<http://www.mte.gov.br/sine/oquee.asp>> Acesso em 6 out. 2012.

FERREIRA, M. C. Serviço de Atendimento ao Público: O que é? Como analisá-lo? Esboço de uma Abordagem Teórica Metodológica em Ergonomia. n.16, p. 128- 144. *Revista Multitemas*, Campo Grande: UCDB 2000.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. *Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisa, amostragens*

Envelhecimento: Como pensar o trabalho, a sociedade e as cidades?

VI Workshop de Análise Ergonômica do Trabalho
III Encontro Mineiro de Estudos em Ergonomia
VIII SIMPOPET Simpósio do Programa de Educação Tutorial em Economia Doméstica

18 de julho de 2013 Auditório da Biblioteca Central

Universidade Federal de Viçosa

e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, G. A. *Estudo de Caso: Uma estratégia de Pesquisa*. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MEDEIROS, L. F. R. *Ergonomia da Atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho no Contexto do Serviço Público Municipal*. Brasília: ErgoPublic, 2011.

PRADO, D. I. *O foco é no cidadão e o atendente como fica? Contexto de Atendimento Presencial, Custo Humano da Atividade e Qualidade de Vida no Trabalho*. Monografia. Universidade de Brasília –UNB, Brasília, 2006.

REBELO, F. *Ergonomia no Dia a Dia*. Lisboa: Sílabo, 2004.

ROCHA, G. C. *Trabalho, Saúde e Ergonomia: Relação entre Aspectos Legais e Médicos*. Curitiba: Juruá, 2006.

Vasconcelos, R. C., & Camarotto, J. A. *Análise ergonômica do trabalho na prática: um estudo de caso*. *Anais ABERGO*. Gramado, 2001.

APÊNDICE A – Entrevista

1. DADOS GERAIS

Sexo:

Idade:

Cargo:

Forma de admissão:

Escolaridade:

Tempo de empresa:

2. DADOS SOBRE O CARGO

Quais atividades você exerce no cargo?

Houve treinamento para que você exercesse essas atividades?

Considera o ambiente de trabalho favorável ao exercício de suas atividades?

Qual a sua carga horária?

Envelhecimento: Como pensar o trabalho, a sociedade e as cidades?



VI Workshop de Análise Ergonômica do Trabalho
III Encontro Mineiro de Estudos em Ergonomia
VIII SIMPOPET Simpósio do Programa de Educação Tutorial em Economia Doméstica

18 de julho de 2013 Auditório da Biblioteca Central



Usa algum sistema no seu posto de trabalho?

Existem benefícios associados ao trabalho? (Plano de saúde, Ticket Alimentação, Programas de Qualidade de vida, etc.)

Quantas pessoas trabalham com você no mesmo setor?

Como é feita a comunicação dentro do setor?

Existe alguma atividade repetitiva?

Como é a relação com outros funcionários?

3. DADOS SOBRE O AMBIENTE DE TRABALHO

Fale-me sobre a pressão no seu trabalho. (Considera o trabalho estressante?)

Fale-me sobre ruídos no seu trabalho. (Quais barulhos te incomodam durante a jornada de trabalho?)

Envelhecimento: Como pensar o trabalho, a sociedade e as cidades?



VI Workshop de Análise Ergonômica do Trabalho
III Encontro Mineiro de Estudos em Ergonomia
VIII SIMPOPET Simpósio do Programa de Educação Tutorial em Economia Doméstica

18 de julho de 2013 Auditório da Biblioteca Central



Fale-me sobre a iluminação no seu trabalho. (Considera satisfatória? Pouca? Muita?)

Fale-me sobre a temperatura, ventilação e umidade no seu trabalho.

Fale-me sobre sua postura no trabalho.

Fale-me sobre o espaço no ambiente de trabalho. (Sua mesa tem espaço suficiente para você trabalhar? E a sala? O modo como ela é organizada favorece o trabalho?)

4. OUTROS

Sente alguma dor no fim da jornada de trabalho?

De maneira geral, qual a sua satisfação no seu ambiente de trabalho? Dê uma nota de 0 a 10.
