

Questões contemporâneas de saúde mental: um estudo da ergonomia cognitiva nas relações de trabalho

Cristiane Queiroz B. Lima

Química, Mestre em Engenharia, Especialista em Ergonomia de Sistemas de Produção, Pesquisadora no Campo da Saúde do Trabalhador

São Paulo - Junho de 2024

Este material está sujeito a atualização e é permitido seu uso mediante referencia.

Conceitos de ergonomia

Ergonomia (ou fatores humanos) é a disciplina científica preocupada com a compreensão das interações entre humanos e outros elementos de um sistema, e a profissão que aplica teoria, princípios, dados e métodos para projetar a fim de otimizar o bem-estar humano e o desempenho geral do sistema.

ABERGO/ IEA (2020).

Análise da atividade – Ergonomia da atividade

Transformar o trabalho, e as situações de trabalho adaptando-o às características e aos limites do ser humano.

ACÇÃO MULTIDISCIPLINAR

Visa reduzir os danos à saúde do trabalhador.

Guérin, F. Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia/ F. Guérin et.al. Trad. Fundação Vanzolini, 2001

... a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente no trabalho.

NR 17-ERGONOMIA

Conceitos de ergonomia - destaques

Considerações de base:

- **Atividade**
- Variabilidade do trabalho: Inter e intra - individual
- Dependência entre tarefas e processos de regulação desenvolvido pelos trabalhadores.
- Trabalho real x trabalho prescrito



- Intensificação do trabalho

Trabalhar – uso de volumes variáveis de energias físicas e ou mentais

(Intelectuais e emocionais)

Intensidade

Grau de dispêndio de energias realizado pelo **trabalhador** na atividade concreta

Intensificação

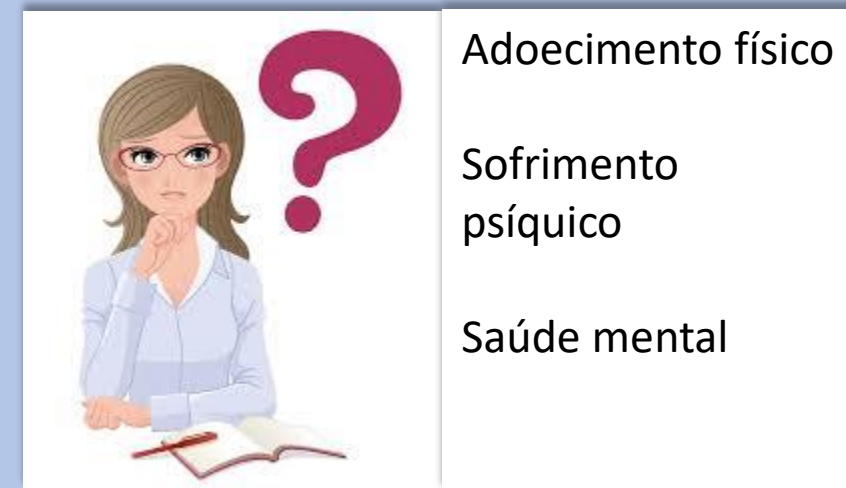
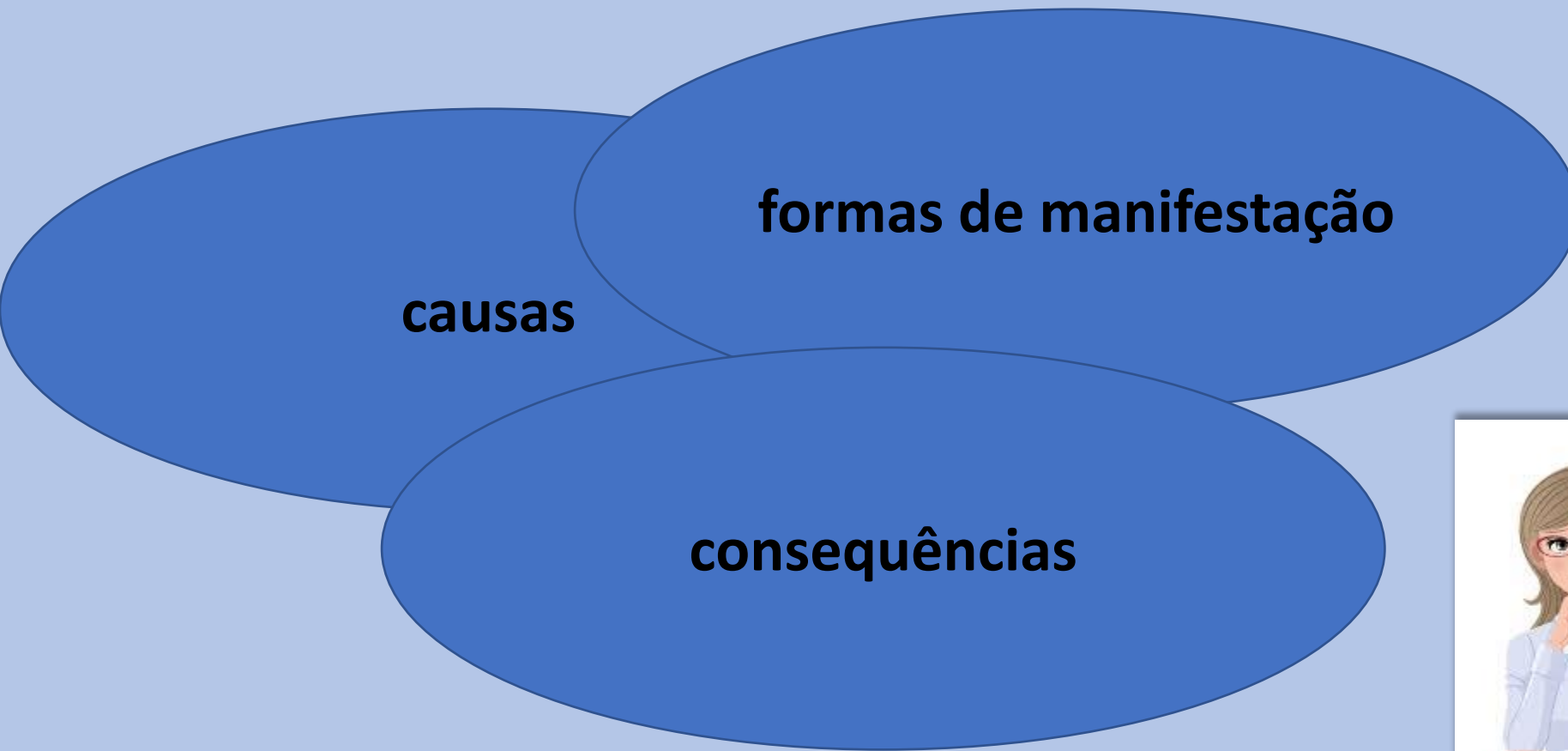
Processos de quaisquer naturezas que resultam em maior dispêndio das capacidades físicas, **cognitivas e emotivas** do trabalhador com o objetivo de eleva quantitativamente ou melhorar qualitativamente os resultados.

Tempo

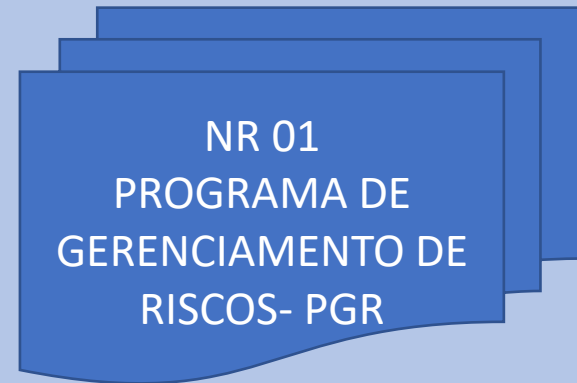


Dal Rosso, Sadi. *Mais trabalho!: a intensificação do labor na sociedade contemporânea* -São Paulo: Boitempo, 2008.

Dimensão da intensidade



NR 17- ERGONOMIA – PRINCIPAIS MARCOS



03 de janeiro de 2022

Diretrizes e requisitos

2021

17.3.1.1 A avaliação ergonômica preliminar das situações de trabalho

17.3.1.2 A avaliação ergonômica preliminar pode ser contemplada nas etapas do processo de identificação de perigos e de avaliação dos riscos descrito no item 1.5.4 da Norma Regulamentadora nº 01 (NR 01) – Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais.

NR 36
2013



ANEXO II- TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING

2007

ANEXO I - TRABALHO DOS OPERADORES DE CHECKOUT

Parâmetros

1990

17.2. Levantamento, transporte e descarga individual de materiais.

17.3. Mobiliário dos postos de trabalho.

17.4. Equipamentos dos postos de trabalho.

17.5. Condições ambientais de trabalho.

17.6. Organização do trabalho

17.1.2 ANÁLISE ERGONÔMICA DO TRABALHO- AET

1978

NR

17.1- Levantamento, transporte e descargas de materiais

17.2- Bancadas, mesas, escrivaninhas e painéis

17.3- Assentos ajustáveis

EMPREGADOR



ORGANIZAÇÃO

NR17- Ergonomia

(Redação dada pela Portaria MTP n.º 423 de 07 de outubro de 2021)

17.4 - Organização do trabalho

17.5- Levantamento, transporte e descarga individual de cargas

17.6- Mobiliário dos postos de trabalho

17.7- Trabalho com máquinas, equipamentos e ferramentas manuais

17.8- Condições de conforto no ambiente de trabalho

ANEXOS

Trabalho dos Operadores de Checkout

Trabalho em Teleadendimento/Telemarketing

NR 36 - SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO EM EMPRESAS DE ABATE E PROCESSAMENTO DE CARNES E DERIVADOS (Portaria MTE n.º 555, de **18/04/2013**)

Sumário

36.1 Objetivos

36.2 **Mobiliário e postos de trabalho**

36.3 Estrados, passarelas e plataformas

36.4 **Manuseio de produtos** (esforços musculares)

36.5 **Levantamento e transporte de produtos e cargas**

36.6 **Recepção e descarga de animais**

36.7 **Máquinas**

36.8 **Equipamentos e ferramentas**

36.9 **Condições ambientais de trabalho**

36.10 **Equipamentos de proteção individual - EPI e Vestimentas de Trabalho**

36.11 **Gerenciamento dos riscos**

36.12 **Programas de Prevenção dos Riscos Ambientais e de Controle Médico de Saúde Ocupacional**

36.13 **Organização temporal do trabalho**

36.14 **Organização das atividades – 36.14.8 Aspectos psicossociais**

36.15 **Análise Ergonômica do Trabalho**

36.16 **Informações e Treinamentos em Segurança e Saúde no Trabalho**

Anexo I – Glossário

Anexo II - Requisitos de segurança específicos para máquinas utilizadas nas indústrias de abate e processamento de carnes e derivados destinados ao consumo humano, com a redação constante no Anexo desta Portaria. (Inserido pela Portaria MTPS n.º 511, de 29 de abril de 2016)



Foto Brasil de Fato

*Ver: Manual de Auxílio na
Interpretação e Aplicação da
Norma Regulamentadora nº 36
(2017)*

Organização do trabalho

DESTAQUES

NR 17-Ergonomia- Portaria MTP n.º
423/07/10/2021

17.4.7 Os superiores hierárquicos diretos dos trabalhadores devem ser orientados para buscar no exercício de suas atividades:

- a) facilitar a compreensão das atribuições e responsabilidades de cada função;
- b) manter aberto o diálogo de modo que os trabalhadores possam sanar dúvidas quanto ao exercício de suas atividades;
- c) facilitar o trabalho em equipe; e
- d) estimular tratamento justo e respeitoso nas relações pessoais no ambiente de trabalho.

NR-36 - SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO EM EMPRESAS DE ABATE E PROCESSAMENTO DE CARNES E DERIVADOS - (Redação dada pela Portaria MTE n.º 555, de 18/04/2013) - 36.14.8 Aspectos psicossociais

ANEXO II TRABALHO EM
TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING
(texto aprovado pela Portaria SIT/n.º 09/
30/03/2007- Atualizado pela Portaria MTP n.º
423/07/10/2021)

6.13. É vedada a utilização de métodos que causem **assédio moral, medo ou constrangimento**, tais como: **a) estímulo abusivo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho;** b) exigência de que os trabalhadores usem, de forma permanente ou temporária, adereços, acessórios, fantasias e vestimentas com o objetivo de punição, promoção e propaganda; **c) exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores.**

5.14. Com a finalidade de reduzir o estresse dos operadores, devem ser minimizados os conflitos e ambiguidades de papéis nas tarefas a executar, **estabelecendo-se claramente as diretrizes quanto a ordens e instruções de diversos níveis hierárquicos**, autonomia para resolução de problemas, autorização para transferência de chamadas e consultas necessárias a colegas e supervisores.

Perícia multidisciplinar: relato de experiência no setor bancário

Início dos trabalhos de perícia: março de 2008

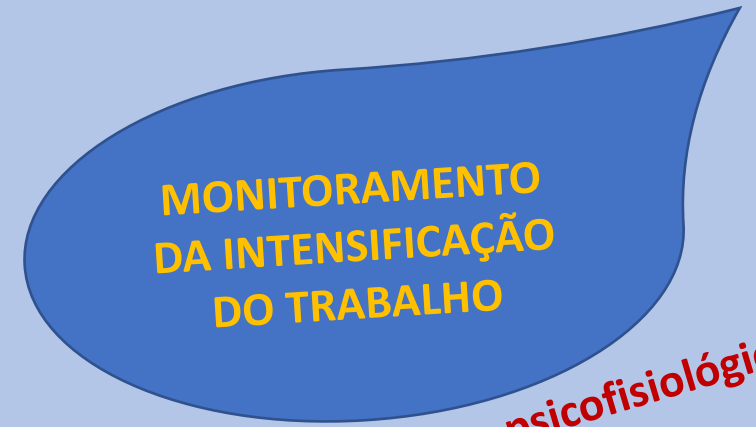
Ação Civil Pública /MPT em março de 2005

Alegações:

1. Documentos legais para gerenciamento de saúde e segurança no trabalho (PPRA/NR9; PCMSO/NR 7 e laudos ergonômicos/ergonomia NR 17) padronizados e não específicos.
2. Riscos ergonômicos inerentes a função, principalmente quanto à organização do trabalho não considerados pelo réu.
3. Quantidade significativa de horas extras.
4. Emissão de CATs em caso de LER/DORT não compatível com os benefícios concedidos pela Previdência Social/ título ocupacional.
5. Perfis profissiográficos não elaborados /atualizados.
6. Ocorrem discriminação e assédio moral com trabalhadores diagnosticados com LER/DORT.

Organização do trabalho

- Distribuição das tarefas;
- **Exigência de tempo: Horário de trabalho/jornadas;**
- Tempo de execução das tarefas;
- Modos operatórios;
- Cadência – (velocidade de movimentos que se repetem em uma dada unidade de tempo);
- Ritmo – (maneira das cadências: se livre ou imposta - autonomia)
- **Pausas**
- Normas explícitas ou implícitas;
- Produção e produtividade; **Metas**
- Conteúdo e exigências das tarefas e os meios disponíveis



Abordagem psicofisiológica e psicocognitiva



**Intervenção na
Saúde física e mental**

NR17- Ergonomia

(Redação dada pela Portaria MTP n.º 423 de 07 de outubro de 2021)

Atividades contínuas e repetitivas- fatores biomecânicos

17.4 Organização do trabalho

- a) as normas de produção;
- b) o modo operatório, quando aplicável;
- c) a exigência de tempo;
- d) o ritmo de trabalho;
- e) o conteúdo das tarefas e os instrumentos e meios técnicos disponíveis; e
- f) os aspectos cognitivos que possam comprometer a segurança e a saúde do trabalhador.

- sobrecarga muscular

- posturas extremas ou nocivas

- movimentos bruscos de impacto dos membros superiores

- uso excessivo de força muscular

- frequência de movimentos dos membros superiores ou inferiores

- exposição a vibrações - Anexo I NR 09

- exigência cognitiva

- sistema de avaliação de desempenho para efeito de remuneração ou vantagens (17.4.4)

- dimensões dos espaços de trabalho e de circulação

- superiores hierárquicos diretos dos trabalhadores (17.4.7)



saúde mental e física

Perícia multidisciplinar: relato de experiência no setor bancário

Método/orientação:

1. **Equipe multidisciplinar** - formada por uma especialista em gestão de segurança e saúde no trabalho; dois médicos e uma psicóloga com especialização em ergonomia.
2. **Os laudos distintos:** gestão da segurança e saúde e assédio moral “todavia os peritos devem se empenhar de modo a fazer as constatações em conjunto”.
3. **Perícia de discriminação e assédio:** apresentando conclusão “separando, o quanto possível, os aspectos subjetivos dos objetivos”.

Junho de 2008: são indicados pelo MPT os locais /unidades a serem periciadas

Perícia multidisciplinar: relato de experiência no setor bancário

Desenvolvimento do trabalhos

1. Leitura do Processo - 38 volumes

Início do processo em 2005 com dados de 1998 a 2003 – 7 a 2 anos

Contestação da empresa em 2005 , principalmente com documentos de 2004 e 2005 .

Situação: 2008/2009

Gestão da segurança e saúde (parte 1)- Análise de documentos que subsidiaram a abertura do processo - **1998 a 2003**

Gestão da segurança e saúde (parte 2) – Análise de documentos que subsidiaram a contestação da empresa - **2004 e 2005**

Gestão da segurança e saúde (parte 3) – Análise de documentos solicitados pela equipe de pericial mais averiguações locais (seção de amostras) para conhecer a situação no momento da perícia. **2008/2009**

Relatório sobre o assédio moral – Análise de documentos e dados (1994 a 2003 e 2008/2009) e entrevistas 2009.

2. Análise (com 27 quesitos a responder)

Perícia multidisciplinar: relato de experiência no setor bancário

Destaque das conclusões - período de 1998 a 2003 2009:

- 1- Documentos legais de segurança e saúde no trabalho irregulares e incompletos.
- 2- Não foram encontradas evidências de que aspectos inadequados e identificados eram corrigidos.
- 3- As análises ergonômicas específicas não levavam em consideração o tempo de trabalho em determinadas posições, em conjunto com ritmo de produção e outros fatores da organização do trabalho.
- 4- Não foram apresentados estudos sobre repercussões à saúde dos trabalhadores diante dos prêmios por produtividade.

Perícia multidisciplinar: relato de experiência no setor bancário

Destaque das conclusões :

- 5- No PCMSO havia protocolo para verificação e providências para o sistema osteomuscular, mas **não para avaliação do sistema psicocognitivo.**
- 6- Análise /discussão sobre **pausas espontâneas x cobrança de resultados .**
- 7- Análise das CATs/ casos de suspeita.
- 8- PPP sem detalhes da exposição aos aspectos relacionados a ergonomia.

Destaque das conclusões – período 2004 e 2005- contestação da empresa:

- Em 2004, a empresa demonstrou reação aos aparecimentos de LER/DORT com a implantação de um Programa de Reabilitação Profissional, um Programa formal de padronização de mobiliários e de orientações posturas nas atividades de trabalho, incluindo treinamentos. Entretanto, sem evidências de discussões a respeito do conteúdo do trabalho, ritmo, da forma de estímulo a produtividade e demais aspectos da organização do trabalho.
- O controle dos riscos do aparecimento de LER/DORT privilegiava posturas e exercícios físicos.
- Demais documentos de segurança e saúde analisados ainda incompletos, principalmente com relação a descrição da atividades (trabalho real) e com citações genéricas ficando subentendida a existência ou não dos riscos.

Perícia multidisciplinar: relato de experiência no setor bancário

Destaque das conclusões – período 2008/2009 - situação encontrada no momento da perícia

- Os documentos legais solicitados (PPRA, PCMSO e Análises Ergonômicas) não estavam disponíveis para apresentação nos locais periciados.
- PPRA/NR 9 abordando riscos ergonômicos (mobiliário e posturas) e de acidentes.
- PCMSO- abordava movimentos repetitivos para a função de caixa bancário não constantes nos demais documentos legais que deveriam identificar os riscos.
- Os laudos ergonômicos (atender ações trabalhistas) e os relatórios ergonômicos continuavam com descrição prescrita das atividades e não integrados com as demais análises de riscos à saúde. Ainda sem abordar por completo as questões de organização do trabalho necessárias para as estudo das atividades .
- Foram identificados postos de trabalho com projetos inadequados.

Exemplo, a função de caixa da agencia bancária periciada: mobiliário provocando torção do tronco, em conjunto com o controle do tempo de atendimento do cliente, metas de vendas e a necessidade de atenção e concentração constante – controle de dinheiro.

Perícia multidisciplinar: relato de experiência no setor bancário

Destaque das conclusões – período 2008/2009 - situação encontrada no momento da perícia

- Horas extras :

*15 min antes da jornada

*Jornada de trabalho – Prescrita: 10h/16h Real= 9h45/ 18h ainda em 10 dias no mês iniciava as 8h45. 20 minutos para almoço.

* Horas a compensar e horas pagas

- Dificuldades em cumprir pausas (cobrança por resultados/metras)
- Experimentação de pausa e acompanhamento da saúde ocupacional.
- Rotatividade de profissionais nas agencia bancárias, demissões e transferências.

Assédio moral e violências no trabalho: caracterização em perícia judicial.

Relato de experiência no setor bancário

Cristiane Queiroz Barbeiro Lima; Cristiane Maria Galvão Barbosa;
Renata Wey Berti Mendes; Cesar Augusto Patta

Desafios:
- tempo entre eventos e perícia
- medo das declarações diante de uma grande empresa

Estabelecimento de indicadores

a) Aspectos relacionados à organização e gestão do trabalho

- Programa de produtividade e estabelecimento de metas. (hierarquia de cobrança de metas/ participação dos trabalhadores/ abusos, quadro comparativo).
- Sistemas de recompensas e punições. (prêmios, incentivos individualizados, advertências, promoção sem levar em conta capacitação, mas somente o resultado de vendas).
- Sistema de avaliação de desempenho (somente por resultados/ acessibilidade hierárquica / capacitação)
- Sistemas de motivação (ambiente de trabalho enfeitado, comemorações, ranking)
- Rotatividade e critérios de transferências.

b) Aspectos referentes às relações interpessoais e subjetividade

- Deterioração proposital das condições de trabalho;
- Isolamento e recusa da comunicação/discriminação;
- Atentado contra a dignidade;
- Violência verbal, física e sexual

Indicadores diretamente relacionados aos portadores de LER/DORT • Procedimentos associados à emissão de CAT - Comunicação de Acidentes do Trabalho e recorrências. • Procedimentos referentes ao encaminhamento/ acompanhamento dos funcionários junto ao INSS- Instituto Nacional do Seguro Social. • Demissões, em particular das pessoas portadoras de doença ocupacional. Procedimentos de reabilitação.

- Orientações para o “feedback”:

“Ouvir sem discutir, não ficar na defensiva, entender o que deve se adaptar, aceitar o que deve ser adaptado do posto de vista do gestor, e ainda agradecer e pedir mais avaliações”

- Ranqueamento de produtividade explícito

- Programa “Atendimento exemplar”

Mesmo que esses procedimentos não tenham em vista especificamente alguém especial, aproxima-se do assédio moral uma vez que a intenção é colocar os indivíduos sob domínio a fim de submetê-los (HIRIGOYEN, 2002).

DESTAQUES

17.4.3.2 Para que as pausas possam propiciar descanso e recuperação psicofisiológica dos trabalhadores, devem ser observados os requisitos mínimos:

a) a introdução das pausas não pode ser acompanhada de aumento da cadência individual; e

b) as pausas devem ser usufruídas fora dos postos de trabalho.

17.4.3.3 Deve ser assegurada a saída dos postos de trabalho para satisfação das **necessidades fisiológicas dos trabalhadores** nos termos do item 24.9.8 da Norma Regulamentadora nº 24 (NR 24) - Condições Sanitárias e de Conforto nos Locais de Trabalho, **independentemente da fruição das pausas.**

17.4.5 A concepção dos postos de trabalho deve levar em consideração os fatores organizacionais e ambientais, a natureza da tarefa e das atividades e **facilitar a alternância de posturas.**

NR17- Ergonomia

(Redação dada pela Portaria MTP n.º 423 de 07 de outubro de 2021)

NR 01_ PGR
1.5.4.2.1 O levantamento preliminar de perigos deve ser realizado:
a) antes do início do funcionamento ou novas instalações;
b) para as atividades existentes; e
c) nas mudanças e introdução de novos processos ou atividades de trabalho.

Avaliação das situações de trabalho

1. Avaliação ergonômica preliminar

- qualitativas, semiquantitativas, quantitativas ou combinação dessas.

2. Análise ergonômica do trabalho AET

Método

- análise da demanda;
- análise do funcionamento da organização, dos processos, das situações de trabalho e da atividade;
- descrição e justificativa para definição de métodos, técnicas e ferramentas adequados para a análise;
- estabelecimento de diagnóstico;
- recomendações para as situações de trabalho analisadas; e
- restituição dos resultados, validação e revisão das intervenções efetuadas, quando necessária, com a participação dos trabalhadores.

Identificar e reconhecer as situações em que os aspectos ergonômicos podem levar as possíveis lesões ou agravos, bem como as medidas de prevenção existentes

- Necessidade de análise aprofundada
- Inadequações ou insuficiência das ações adotadas
- Sugerida pelo acompanhamento de saúde dos trabalhadores (PCMSO)
- Análise de acidentes e doenças relacionadas às condições de trabalho

A desestatização de uma empresa de infraestrutura aeroportuária e as repercussões nas atividades de fiscais de pátio e pista em dois aeroportos situados no município de São Paulo.

Márcia Fajer, Cristiane Queiroz B. Lima, Elizeth Tavares de Lacerda, Jânio César Mendes Ferreira, Mauro Santos Matias, Talita da Silveira Campos Teixeira, Frida Marina Fischer.

A atividade dos fiscais foi estudada através de dois métodos de análise do trabalho, a Análise Ergonômica do Trabalho - AET e a Análise Coletiva do Trabalho- ACT

O estudo contemplou conhecimentos sobre a empresa estatal responsável pela infraestrutura aeroportuária, sua forma de funcionamento, como ocorrem as relações entre os aeroportos e a estatal, os processos técnicos operacionais, os contextos econômicos, históricos e sociais que possibilitaram identificar os constrangimentos e dificuldades no qual as atividades de trabalho dos fiscais de pátio e pistas estavam sendo realizados. Por meio desse processo de compreensão das atividades dos fiscais de pátio e pista que o contexto da desestatização se revelou como impactante na rotina de trabalho destes trabalhadores.

O processo interferiu diretamente nas atividades que envolvem segurança operacional, devido à falta de pessoas para suprir os efetivos necessários e à condição de como os funcionários lidam com o medo da perda do emprego, das mudanças em sua vida decorrentes das decisões que necessitam tomar.