



ERGONOMIA PARTICIPATIVA EM AGENCIA BANCÁRIA: OUVINDO O TRABALHADOR

IVO DANIEL BASSANI ⁽¹⁾; PAULO CIDADE ⁽²⁾

(1) Engenharia de Segurança do Trabalho – Unisinos – danielbassany@hotmail.com;

(2) Engenharia de Segurança do Trabalho – Unisinos – CIDADE@sobanebrasil.org;

RESUMO

Condições de trabalho inapropriadas, pressão por metas, ameaças dos gestores são fatores que afetam a saúde do trabalhador nas agencias bancárias. Setor este que a cada ano contrata menos pessoas e terceiriza muitas funções que antes eram ocupados por funcionários. Propor melhorias nas instituições financeiras, que piora ano após ano, é o objetivo deste estudo, onde se utilizou uma ferramenta da ergonomia participativa chamada método déparis que analisa vários ambientes e situações do trabalho com a participação e sugestões de melhorias dos próprios empregados. Das dezoito situações analisadas, cinco foram de risco moderado, onde se necessita de pequenas atuações de rotina e treinamentos para melhorar o ambiente de trabalho. Já outras quatro foram mais relevantes e obtiveram uma análise de risco grave, são situações de extremo stress diário, relacionado com as pressões por metas abusivas, ambientes que afetam a segurança do trabalho dos empregados, muitos relatam doenças psicológicas, insônias e problemas gastrointestinais. Através do método déparis foi possível melhorar o processo de trabalho, realizou-se reuniões mais frequentes e constantes treinamentos para adequar a demanda diária com a jornada de trabalho. Sugerem-se estudos e aplicação da ergonomia participativa não só no setor bancários, mas em todas as áreas de atividade econômica onde se tem prazos curtos e pressões constantes.

Palavras-chave: ergonomia participativa, método déparis, agência bancária, segurança no trabalho.

Participatory ergonomics in banking agency: listening to the worker

ABSTRACT

Conditions of inappropriate work , pressure targets , threats of managers are factors that affect the health of workers in bank branches . This sector every year hires fewer people and outsource many functions that were previously occupied by employees. Propose improvements in financial institutions , which worsens year after year, is the goal of this study , in which we used a tool of participatory ergonomics call Deparis method that analyzes various environments and situations in the workplace with the participation and suggestions for improvement of own employees. The eighteen cases examined , five were of moderate risk ,



where it requires little routine performances and training to improve the work environment. Already four others were more relevant and obtained a serious risk analysis, are situations of extreme daily stress related to the pressures for abusive targets environments that affect the job security of employees, many report psychological disorders , insomnia and gastrointestinal problems. By Deparis method was possible to improve the work process , it was held more frequent meetings and constant training to suit the daily demand with the workday. Suggest up studies and ergonomics of the application participating not only in the banking sector, but in all areas of economic activity where you have tight deadlines and constant pressures.

Key-words: partipatory ergonomics, deparis method, bank branch, safety at work.



1. INTRODUÇÃO

O setor bancário, assim como setores comerciais e industriais, sofreu grandes transformações a partir da década de 90. Com os avanços da tecnologia a automação bancária se reestruturou, aumentando cada vez mais os lucros das instituições financeiras. Desta maneira ocasionando a substituição do homem por máquinas, ou seja, menos trabalhadores empregados. Esta ameaça da perda do emprego origina empregados sempre tensos com o comprimento das metas e sobrecarregados de trabalho. Jornadas de trabalho excessivas acarreta um alto risco para a saúde física e mental desses funcionários (CAMPELLO, 2004).

Em 1997, o sindicato dos bancários do Rio Grande do Sul, realizou um Censo Bancário com o objetivo de ouvir o trabalhador, por meio de um questionário, em relação ao ambiente de trabalho e os processos de trabalho. Participaram da pesquisa aproximadamente 12.500 trabalhadores, com dados obtidos entre os anos de 1994 a 1996. Os resultados demonstraram uma relevante relação entre a atividade bancária e patologias do trabalho. Os sintomas apontados pelos trabalhadores foram cansaço, estresse, nervosismo, desconforto de membros superiores (costas, pescoço), ansiedade, ardência visual, queimação no estômago, gastrite, úlcera, dificuldades para dormir, depressão e dor de cabeça frequente. O Censo, que mais precisamente foi uma amostragem, concluiu que há fatores de morbidade relacionados ao trabalho bancário, como: estresse e doenças psicológicas, sofrimento mental, distúrbios visuais e osteomusculares (DORT/LET).

Ameaças, pressão por metas, instalações físicas inadequadas fazem parte do cotidiano nas unidades do banco. Os movimentos sindicais e associativos pressionam para que a empresa ofereça condições dignas de trabalho. Conforme a Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal, não é de hoje que as entidades sindicais e movimentos associativos cobram do banco melhorias das condições do trabalho. Devido à política de expansão da rede (criação de novas agências) o problema piorou. O déficit de pessoal atinge novas e antigas agências, fazendo com que os empregados se sobrecarreguem de trabalho, façam jornadas de trabalho excessivas para cumprir as metas impostas, sofrendo assédio moral com ameaça de



perda de função. O reflexo deste cenário ocasiona funcionários estressados e vítimas de doenças físicas e psicológicas (FENAE, 2014).

Números do anuário estatístico da Previdência Social de 2012 demonstram que na Caixa foram registrados 72 casos de afastamento por Doença do Trabalho em todo o Brasil. O mesmo relatório do INSS (Instituto Nacional do Seguro Social) registra que houve 334 casos considerados como acidente de trabalho, nos quais a empresa deixou de emitir a Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), ou seja, a doença do trabalho está sendo camuflada como doença comum (FENAE, 2014).

Frente ao exposto, este trabalho busca através de uma reunião com os trabalhadores uma melhora nas condições de trabalho, usando a ergonomia participativa para ouvir o trabalhador, aplicando a ferramenta de diagnóstico Déparis.

2. METODOLOGIA

2.1. Referencial teórico

Segundo Abrahão e Pinho (2002), a Ergonomia aborda um grupo de conhecimentos científicos decorrentes de várias áreas (antropometria, fisiologia, psicologia, sociologia, engenharia, entre outras) e os aplica em virtude das transformações do trabalho com o objetivo de garantir o conforto e a segurança dos trabalhadores no ambiente de trabalho.

Para Taveira Filho (1993), Ergonomia Participativa engloba uma participação dos usuários finais no desenvolvimento da análise ergonômica, ou seja, participação dos trabalhadores em todo processo de análise onde se determina a satisfação, qualidade de vida, transformações, alterações, sugestões e apoio as modificações a serem implementadas. Esta ferramenta da macroergonomia vê o usuário final como uma fonte de solução de problemas, pois ele, por conhecer bem o processo de trabalho, indica os fatores a serem melhorados. Desta forma, o ergonomista pode relacionar o seu conhecimento técnico com as sugestões dos funcionários de cada setor a ser analisado.



Já Bugliani (2007) entende que a macroergonomia estuda a melhoria dos processos das empresas como um todo, tendo um foco global e dentro disto está à ergonomia participativa, onde os próprios usuários possuem o controle para identificação e análise dos riscos ergonômicos, onde se envolvem na avaliação do ambiente de trabalho. A participação é considerada como ponto principal para a implementação das melhorias organizacionais.

2.2. Ferramenta déparis

A guia de diálogo Dépares permite um prévio diagnóstico participativo dos riscos ergonômicos, o qual foi feito para utilização dos trabalhadores em conjunto com os supervisores, colocando em prática os princípios gerais da prevenção: evitar os riscos, avaliar os riscos que não podem ser evitados, combater os riscos na fonte, adaptar o trabalho ao homem. A ênfase da ferramenta é abordar uma análise de risco para todas as situações de trabalho dentro do cotidiano e que um plano de ação seja elaborado com o objetivo de implantar as melhorias para todos os colaboradores e processos e também desenvolver a cultura da ergonomia relacionada à segurança no trabalho (MALCHAIRE, 2010).

Seu uso abrange diferentes áreas, podendo ser aplicada em escritórios, ou, em linhas de produção de grandes corporações, como em qualquer outro ramo de atividade econômica de uma empresa. Os resultados do método geram um maior conforto no ambiente de trabalho e aumentam a produtividade.

Conforme Machaire (2010), tanto pequenas empresas como médias e grandes empresas são alvo de aplicação da estratégia SOBANE, não há restrições para o seu uso.

A ferramenta foi apresentada na agência bancária em uma reunião com todos os funcionários, entre eles gerentes, assistentes e supervisores, além dos técnicos bancários. Abaixo, há o resultado obtido, relacionando os diferentes temas que fazem parte da situação de trabalho.



Tabela 1 – Estudo Déparis em uma agência bancária.

Riscos da Situação de trabalho		Sugestões de melhorias	Status(risco)		
			☺ Satisfatória	☹ Melhorar assim que possível	☹ Insatisfatória, perigosa
1. Locais e áreas de trabalho	O atual ambiente de trabalho é adequado quanto às questões ergonômicas? Não, as estações de trabalho e cadeiras não são adequadas.	Estudar melhor as condições dos mobiliários a disposição.			☹
2. A organização do trabalho	O procedimento nas agências bancárias, independentemente do setor é organizado, precisa de melhorias? Melhorias de processos, menos sistemas, menos papel. Menos burocracia.	Necessita de melhorias, pois há processos que não são tratados com a devida atenção por falta de tempo, correria e pressão de terceiros. Verificar processos		☹	
3. Os acidentes de trabalho	Não há registro		☺		
4. Os riscos elétricos e de incêndio.	Não há registro. Manter PPCL e alvará atualizado	É eleito um funcionário da agência como representante da CIPA, o mesmo participa de treinamentos anuais, durante o horário de trabalho.	☺		
5. Os comandos e sinais	N/A	N/A			
6. O material de trabalho, os instrumentos, as máquinas	Computadores, armários, mobiliário em geral da agência, está em bom uso? 80% do mobiliário estão em boas condições. Computadores (60%) obsoletos.	Atualização de computadores, verificar tecnologia disponível para aplicar a uma agência bancária (novos softwares)		☹	
7. As posições de trabalho	É considerável alguma mudança no posto de trabalho? Algumas agências têm postos de trabalho em locas inapropriadas, como salas sem janelas, tamanho de 1,5m x 2m.	Verificar postos de trabalhos de acordo com a quantidade de pessoas para cada posto.		☹	
8. Os esforços e as movimentações	N/A	N/A			
9. A iluminação	O nível de iluminação artificial e natural é ideal para o desempenho do trabalho diário? Sim, porém no final do dia a	Quando houver necessidade, mexer nas abas externas para conter	☺		



	iluminação natural gera desconforto devido ao reflexo no vidro fosco.	a iluminação natural excessiva, o que gera desconforto.	☺		
10. Ruído	N/A	Eventualmente há obras nas instalações internas, orientar para ser fora do horário de atendimento.	☺		
11. A higiene atmosférica	N/A	Manter os filtros dos ar condicionados em bom uso.	☺		
12. Os ambientes térmicos	O ar condicionado está em perfeito funcionamento? O ar condicionado não consegue manter uma temperatura constante e agradável durante o verão. Algumas agências possuem ar central, o que gera ruído nas áreas de retaguarda.	Estudar melhor posicionamento dos ar condicionados. Limpeza dos filtros, etc.		☹	
13. As vibrações	N/A	N/A			
14. A autonomia e as responsabilidades individuais	As pressões individuais e coletivas por metas, tanto para crédito e produtos, estão em um nível que não refletem na saúde mental dos funcionários? As expectativas estão acima do que deveriam ser, diante da quantidade e perfil dos funcionários, mas alguns gestores abusam do poder.	Treinamento de gestão para os líderes de equipe e eventuais substitutos e todo quadro de funcionários em geral.			☹
15. O conteúdo do trabalho	Como um todo, há algum risco psicossocial, em relação à saúde mental dos bancários? Sim. Trabalhos estafantes, pressões anormais por metas e, por vezes, ambientes “insalubres” aniquilam com a saúde mental dos colaboradores.	Estudar procedimentos para evitar o stress no ambiente de trabalho. Condições que evitem o afastamento do trabalhador.			☹
16. Os constrangimentos de tempos ou pressões de tempo	Como você avalia as pressões internas para finalizar um procedimento? Seja sobre o gestor ou pelo cliente? Por vezes demasiadas	A comunicação entre a equipe seria o ideal para evitar essa situação.			☹
17. As relações de trabalho com a hierarquia	Como é avaliado dentro da agência as questões de conflitos internos entre os colegas de trabalho, a hierarquia é respeitada? Há treinamentos sobre melhoria nas relações de trabalho? Não há avaliação. Nunca participei de nenhum treinamento do TI. Treinamentos são poucos, sempre via EAD, questões de conflitos internos existem, mas há relativo respeito à hierarquia.	Fazer um programa de treinamento interno.		☹	
18. O ambiente	Cite alguma melhora para evitar transtorno	Atuação do SESMT mais			☹



psicossocial	<p>os psicológicos durante o ambiente de trabalho dos bancários.</p> <p>Procedimentos e equipamentos de segurança mais eficazes, processos menos burocráticos e mais rápidos, estações de trabalho mais atualizadas. Reuniões propondo ideias de melhorias no processo do trabalho.</p>	<p>eficaz, única contribuição anual do mesmo é através do sipat. Reuniões periódicas sobre os processos e desenvolvimento do trabalho e metas.</p>			⊗
--------------	--	--	--	--	---

Nota: Tabela de autoria do autor do artigo.

A tabela 1 acima demonstra o resultado obtido com a utilização da ferramenta déparis, as cores no quadro status demonstram o nível de satisfação dos funcionários com a situação de trabalho analisada, é possível visualizar também as sugestões de melhorias a serem implantadas.

Abaixo, segue as ações a serem realizadas, como também as melhorias propostas e os aspectos a estudar mais profundamente.

Tabela 2 – Síntese das melhorias propostas.

Nº	Quem?	O que?	Custo	Quando	
				Projetado	Realizado
1	Gerente geral	Estudar melhor as cadeiras, mesas, disposição.	NA	30/11	ok
2	Gerente Geral	Verificar com a TI novos sistemas, automação, etc...	NA	25/11	-
6	Gerente Geral	Requisição para TI sobre upgrade de equipamentos	NA	12/12	-
7	Gestor do segmento	Encaminhar uma solicitação pra melhoria através de um estudo do layout	NA	30/11	-
12	Gerente Geral	Verificar disposição dos ar condicionados, limpeza dos filtros, etc. Algumas agencias possuem ar central, e há muito ruído nas áreas de retaguarda.	NA	10/12	ok
14	Gestor do Segmento	Treinamentos de gestão para os líderes de equipe.	NA	15/12	ok
15	Gerente Geral	Stress no ambiente de trabalho Comunicar CIPA, SESMT			
16	Gestor do segmento	A comunicação entre a equipe seria o ideal para evitar esse tipo de situação.	NA	24/11	ok



17	Gestor do segmento	Fazer um programa de treinamento interno.	NA	15/12	ok
18	Gerente Geral	Atuação do SESMT mais eficaz, única contribuição anual do mesmo é através do sipat.	NA	15/12	ok

Nota: Tabela de autoria do autor do artigo.

As situações de melhoria citadas acima foram analisadas pelos gestores em decorrência da viabilidade de realizar na agência.

Os procedimentos de ajustes de mobiliário foram feitos através da abertura de chamado interno, onde uma empresa terceirizada vai até a agência bancária e efetua as correções. Este procedimento se repete quando há necessidade de limpeza de ar condicionado e troca de filtro.

Nas ocasiões onde a atuação do gestor era requerida, foram feitas reuniões para melhorar o procedimento interno de trabalho, como planilhas de controle de processos, ajustes de prazos, sugestões dos subordinados, etc.

3. RESULTADOS E CONCLUSÕES

Foi aplicada uma ferramenta de análise ergonômica em dezoito situações consideradas de possíveis riscos no ambiente de trabalho, onde se constatou, com a participação dos trabalhadores, riscos em determinados pontos. É possível ver o nível de gravidade à saúde física e mental do empregado pelo status da análise, diferenciando-se por cores: vermelho mais grave, amarelo moderado e verde ambiente adequado.

Nos locais e áreas de trabalho analisou-se o mobiliário, mesas, cadeiras, apoio para os pés, se são confortáveis e ergonômicos. O resultado mostra relato de insatisfação, mobiliários antigos e a necessidade de melhorias e troca de algumas cadeiras. Em decorrência disso, foi repassado para o gestor de cada segmento para efetuar a abertura de chamado para conserto das cadeiras.

Cinco situações foram consideradas moderadas, com uma simples organização e conversa sobre os processos de trabalho podem ser melhoradas.

Outras quatro situações analisadas tiveram um resultado relevante (grave) e todas são relacionadas com o psicossocial do trabalhador, stress, pressão para cumprir as metas



são exemplos da indignação dos funcionários. A autonomia e as responsabilidades individuais, o conteúdo do trabalho, os constrangimentos de tempos ou pressões de tempo e o ambiente psicossocial são os riscos mais consideráveis dentro de uma agência bancária. Dentro deste cenário os funcionários sugeriram maior comunicação entre gestores e subordinados para tentar adequar a demanda de trabalho com o processo e a realização das metas que todos as consideram abusivas. Os empregados veem a necessidade de contratação de novos funcionários e diminuição da jornada de trabalho, pois muitas vezes são obrigados fazer hora extra semanalmente pela grande demanda de trabalho, o que gera pressões internas dos gestores e externas dos clientes. Este tipo de ambiente torna-se estressante e ocasiona, em alguns casos, o afastamento de funcionários por doença ocupacional.

Um estudo feito por Campello (2004) analisou a interferência da hierarquia como fatores para o desgaste e adoecimento de trabalhadores do setor bancário. Nos bancos analisados constataram-se ambientes precários para a realização do trabalho e utilização de estagiários e terceirizados. Devido ao custo desses trabalhadores serem menores ocasiona a diminuição na contratação de novos bancários e aumento do desemprego na categoria.

Já para Koltermann et. al (2011), existe um alto índice de estresse ocupacional entre os bancários, o que gera a necessidade de mudanças no atual ambiente organizacional, com reconhecimento e valorização profissional, pois desta maneira o funcionário produzirá mais.

4. CONCLUSÃO

No presente estudo, fica evidente que as instituições financeiras carecem de práticas adequadas de melhoria no ambiente de trabalho do bancário, embora o mobiliário seja de boa qualidade e adequado às condições diárias de trabalho, o fator psicológico não é devidamente considerado.

Através do método aplicado constatou-se que o maior risco nas agências bancárias são as pressões por metas e situações abusivas durante o expediente. Os bancos não se preocupam como deveriam com o psicossocial de seus empregados, mesmo que



cumpram o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional onde fazem os exames periódicos, há necessidades de investimento em ergonomia cognitiva, acompanhamento psicológico, maior interação dos gestores com os subordinados e treinamentos.

A garantia da saúde e segurança dos bancários não está apenas no mobiliário ou no ambiente climatizado, passa pelo psicossocial dos empregados e questões fisiológicas e psicológicas, pois muitos têm crises de pânico e doenças gastrointestinais como resultado do stress ocupacional que estão expostos.

Sugere-se estudos e aplicação de melhorias no setor bancário, uma ergonomia participativa que seja aplicada de fato, não fique apenas nas estatísticas.



REFERÊNCIAS

- ABRAHÃO, J. I.; PINHO, D. L. M. As transformações do trabalho e desafios teórico-metodológicos da Ergonomia. *Estudos de Psicologia*, n -7 (número especial), p. 45-52, 2002.
- BUGLIANI, R. de, O. Macroergonomia: Um programa do cenário brasileiro. Dissertação (Mestrado) – Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, Bauru, 2007.
- CAMPELLO, Jaqueline C. Cargas de trabalho e evidência em seu impacto sobre a saúde de trabalhadores em bancos: um estudo de caso em quatro instituições financeiras em porto alegre. 2004. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.
- FENAE, FEDERAÇÃO NACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DO PESSOAL DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. Edição nº83 – ano 17 – mai/jun 2014.
- KOLTERMANN, I.T.A.P., et al. *Saúde (Santa Maria), Ahead of Print v.37,n.2, p. 3348,2011.*
- MALCHAIRE, J. La estrategia SOBANE y la guía Déparis para la gestión participativa de los riesgos ocupacionales. *Salud de los Trabajadores*, Dic 2010, vol.18, no.2, p.153-163. ISSN 1315-0138
- SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE PORTO ALEGRE; FEDERAÇÃO DOS BANCÁRIOS DO RIO GRANDE DO SUL. Censo bancário: avaliação de saúde dos bancários do Rio Grande do Sul. Porto Alegre: Sindicato dos Bancários de Porto Alegre, 1997.
- TAVEIRA FILHO, Alvaro Divino. Ergonomia participativa: uma abordagem efetiva em macroergonomia. *Prod.*, São Paulo , v. 3, n. 2, p. 87-95, dez. 1993 . Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65131993000200002&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 05 out. 2015. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-65131993000200002>.