



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

Curso de Graduação em Administração a distância

PAULO SERGIO LUZES CHAGAS

**ESTUDO COMPARATIVO ENTRE  
A FALTA DE INFORMAÇÃO PREVENCIÓNISTA  
E O DESENVOLVIMENTO DE DOENÇA OCUPACIONAL  
ENTRE BANCÁRIOS**

Brasília – DF

2011

PAULO SERGIO LUZES CHAGAS

**ESTUDO COMPARATIVO ENTRE  
A FALTA DE INFORMAÇÃO PREVENCIÓNISTA  
E O DESENVOLVIMENTO DE DOENÇA OCUPACIONAL  
ENTRE BANCÁRIOS**

Monografia apresentada à Universidade de Brasília (UnB) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Douglas Schneider de Fries

Brasília – DF

2011

Chagas, Paulo Sergio Luzes

Estudo Comparativo entre a Falta de Informação Prevencionista  
e o Desenvolvimento de Doença Ocupacional entre Bancários /  
Paulo Sergio Luzes Chagas

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento  
de Administração – EAD, 2011.

Orientador: Douglas Schneider de Fries

1. Informação. 2. Higiene e Segurança do Trabalho. 3. Ergonomia

**PAULO SERGIO LUZES CHAGAS**

**ESTUDO COMPARATIVO ENTRE A FALTA DE  
INFORMAÇÃO PREVENCIÓNISTA E O  
DESENVOLVIMENTO DE DOENÇA OCUPACIONAL ENTRE  
BANCÁRIOS**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do aluno

**Paulo Sergio Luzes Chagas**

**Douglas Schneider de Fries**

Professor-Orientador

Josivania Silva Farias,  
Professora-Examinadora

Giovanni Carluccio  
Professor-Examinador

Brasília, 19 de setembro de 2011

Ao meu pai,  
Antonio Correa Chagas (*in memoriam*),  
verdadeiramente o maior incentivador de meus  
estudos;  
A minha mãe,  
Maria Dalva Luzes Chagas, que sempre acreditou  
em mim;  
A minha esposa,  
Vanessa, que tanto me apoiou durante todo o curso;  
Aos meus filhos,  
Roberta e Rodrigo, com os quais pude aprimorar  
conhecimentos.

## **AGRADECIMENTOS**

Quero agradecer aos meus tutores e colegas virtuais, pessoas maravilhosas que encontrei durante o curso e com quem convivi no dia-a-dia, participando reciprocamente dos momentos de alegrias e tristezas.

## RESUMO

O presente estudo pretende examinar como o desenvolvimento de Lesões por Esforço Repetitivo está relacionado com a ausência de informação sobre ergonomia e a intensidade com que incidem sobre os usuários de computador, mais especificamente na categoria dos bancários. O estudo setorial tem como objetivo retratar um quadro em que o processo de reestruturação de um dos fatores críticos de sucesso dos bancos – a utilização de computadores – foi mais intensamente atingido pelas transformações da economia mundial e como a intensificação de seu uso está afetando a saúde e as relações de trabalho. Na realização do presente estudo, utilizou-se uma abordagem qualitativo-interpretativa por apresentar uma forma essencialmente descritiva. A importância do estudo está no fato de que, apesar da grande relevância do setor de Segurança e Higiene do Trabalho, existem poucos estudos a respeito da importância da informação para evitar que o fenômeno social das Lesões por Esforços Repetitivos acometam os colaboradores da organização com a consequente redução de resultados econômicos positivos.

Palavras-chave: Lesões por Esforço Repetitivo, Ergonomia, Informação

## **ABSTRACT**

The present study aims to analyse how the increase of Repetitive Strain Injury is related with lack of information on ergonomics and the intensity on which it reaches the computer users, specially bank employees. The purpose is to show a panorama where the restructure process of one of the successful critical elements at bank institutions – the use of computers – was deeply affected by the world economy changes and how the intensification of its use has been affecting working health and relations. A qualitative-interpretative method was applied, as it presents a descriptive way. Its importance is based on the fact that, in spite of the relevance of working security and health, there are a few reports about the importance of information to prevent that a social question like Repetitive Strain Injury affect bank employees and the consequent decrease of positive economic results.

Key words: Repetitive Strain Injury, Ergonomics, Information.



## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	9
1.1	Contextualização.....	10
1.2	Formulação do problema .....	11
1.3	Objetivo geral .....	12
1.4	Objetivos específicos .....	12
1.5	Justificativa .....	12
2	REFERENCIAL TEÓRICO .....	15
2.1	Histórico .....	15
2.2	Cultura de segurança do trabalho.....	16
2.3	LER/DORT .....	17
2.4	Teorias da Administração .....	19
2.5	Gestão da informação.....	24
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA .....	26
3.1	Caracterização da organização, setor ou área .....	26
3.2	Participantes do estudo.....	28
3.3	Caracterização dos instrumentos de pesquisa .....	28
3.4	Procedimentos de coleta e de análise de dados.....	29
3.5	Informações sobre o resultado apurado no questionário .....	31
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	36
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	37
	REFERÊNCIAS.....	39



## 1 INTRODUÇÃO

O tema “acidente de trabalho”, conforme a ótica do fenômeno social das Lesões por Esforço Repetitivo/Doença Ocupacional Relacionada ao Trabalho (LER/DORT) tem exigido tanto das organizações quanto do Estado, constantes ações preventivas a fim de atenuar ou eliminar os riscos de lesões e doenças ocupacionais provenientes de inadequações no ambiente de trabalho. O conceito estampado no art. 20, inciso I, Lei nº. 8.213/91, aponta como doença profissional aquela que é “produzida ou desencadeada pelo exercício de trabalho peculiar a determinada atividade”; igualmente, recebe tratamento legal no inciso II do artigo supracitado, caracterizando-a como condição “adquirida ou desencadeada em função de condições especiais em que o trabalho é realizado e com ele se relacione diretamente”.

Atualmente, as organizações necessitam estar preparadas para sobreviver à competitividade dentro da nova realidade sistêmica, estrutural e empresarial estabelecida pela globalização nos últimos anos (SANTOS, 2004, p. 5-6); ao mesmo tempo, devem cumprir as normas de segurança e higiene estabelecidas para o ambiente laboral, visando diminuir a probabilidade da ocorrência de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais. Tal obrigação possui duas vertentes: por um lado, é trabalhista - visa preservar a integridade física e moral do empregado; por outro lado, possui matiz econômico - os reflexos da violação de normas relacionadas à medicina e à segurança do trabalho refletem-se diretamente nos resultados econômicos financeiros da empresa e nos cofres previdenciários.

No que tange ao sistema financeiro, a atuação dos bancos desenvolveu-se bastante nas últimas décadas. As relações entre clientes e bancos, no mundo globalizado em questão, tem-se dado via automação do sistema bancário (HOFF, s/d). Em virtude do alto grau de informatização, fator necessário para o melhor desempenho das ações de sucesso da área bancária, o computador passou a ser a principal ferramenta de trabalho, obrigando o funcionário a ficar a maior parte de seu tempo sentado no posto de trabalho. Muitas vezes desconhecendo ou se esquecendo da maneira correta de posicionar seu corpo ou não dispondo do

mobiliário disponível no ambiente de suas atividades, a fim de evitar lesões físicas e/ou psíquicas.

Conforme o exposto, um Sistema de Gestão de Segurança e Higiene do Trabalho Integrado ganha importância, pois se torna ferramenta essencial nas práticas gerenciais das organizações, permitindo reavaliar modelos já existentes ou a criação de novos modelos condizentes com o novo cenário empresarial atual. Conseqüentemente, o sistema oferece melhoria sistêmica e contínua no desempenho das organizações por intermédio da redução e/ou eliminação dos impactos negativos do trabalho sobre seus empregados e sobre o meio ambiente.

Nesse contexto, o presente estudo tem por objetivo verificar a falta de informação como fator preponderante para desencadeamento das várias formas de LER/DORT entre os bancários que, comprovadamente, estiveram afastados por doença ocupacional diagnosticada, bem como o modelo de gestão de segurança e higiene do trabalho adotado para a área.

## **1.1 Contextualização**

A prevenção das doenças ocupacionais em ambiente de trabalho, de per si, fortalece a construção positiva de qualquer organização bem como serve de estratégia para alavancar vantagem competitiva no mercado. As metas e os lucros que toda organização almejam estão intimamente ligados aos processos realizados no seu interior. Assim, faz-se necessário que determinados condicionantes sejam observados para o bom funcionamento da empresa. Nem sempre a atitude prevencionista é percebida por todos e, muitas vezes, não existe informação sobre a importância do assunto entre os vários níveis hierárquicos.

O ritmo intenso de determinados processos de trabalho, que negligenciam a necessidade de realizá-los sem danos ao ser humano minimizam a qualidade nos serviços e o bem-estar de quem os produz, com reflexos negativos nos resultados econômicos. Além disso, a responsabilidade de produzir sem provocar danos à saúde dos colaboradores deve ser um compromisso social assumido por todos os envolvidos.

A legislação trabalhista brasileira reconhece a importância do tema abordado, dedicando uma Norma Regulamentadora específica (NR-17). Tal norma estabelece parâmetros no sentido de adaptar as condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar o máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente. Entre os riscos ergonômicos, aqueles que têm maior relação com o uso de computadores são: postura inadequada, utilização de mobiliário impróprio, imposição de ritmos excessivos de produtividade, trabalho em mais de um turno, jornadas de trabalho prolongadas, monotonia e repetitividade, dentre outros. Entre os riscos supracitados, é possível incluir a questão da falta de informação sobre as normas adequadas de trabalho que devem prevalecer em qualquer organização.

É fundamental o conhecimento da existência de procedimentos básicos a serem seguidos por usuários de computadores a fim de evitar o desenvolvimento de LER e DORT, mesmo quando o trabalho, aparentemente, encontra-se moldado na relação “homem-máquina” isenta de riscos.

Portanto, apesar da existência de diversas fontes de informação sobre o tema em questão, observa-se a inexistência de um programa sistematizado capaz de difundir a informação precisa que contribua para a geração de resultados concretos no ambiente da instituição em análise, pertencente ao sistema financeiro.

## **1.2 Formulação do problema**

Mesmo com as informações disponíveis na literatura existente, os maus hábitos de alguns funcionários em relação à postura corporal nas estações de trabalho prejudicam a saúde e, conseqüentemente, o andamento dos trabalhos com reflexos na realização de metas previamente estabelecidas pela organização. Conforme Carvalho e Serafin (2002, p. 296), a higiene no trabalho “é, hoje, reconhecida como uma ciência do reconhecimento, avaliação e controle dos riscos de saúde, na empresa, visando à prevenção de doenças ocupacionais”.

Logo, faz-se importante que as pessoas sejam bem cuidadas e orientadas justamente por serem as responsáveis pela perenidade da organização. Ao valorizar o lado humano e observar, com olhar técnico, a realidade das condições de trabalho,

verifica-se que a maioria dos colaboradores desconhece as noções básicas de postura correta na bancada de trabalho e de ergonomia.

A partir da referida situação e não encontrando estudos comparativos na área de segurança no trabalho que relacione a doença ocupacional com a falta de informação sobre o assunto, questiona-se:

Há evidências que o desenvolvimento das várias formas de LER E DORT é mais intenso entre aqueles que não possuem informação sobre o assunto?

### **1.3 Objetivo geral**

Avaliar e comparar a relação entre a ausência de informação e o desenvolvimento das várias formas de LER/DORT entre os bancários afastados com diagnóstico de doença do trabalho.

### **1.4 Objetivos específicos**

- Analisar conceitos de LER/DORT existentes na literatura;
- Caracterizar a área de Gestão da Informação de Segurança do Trabalho;
- Buscar nas Comunicações de Acidente de Trabalho (CATs) emitidas nos últimos cinco anos os dados primários da pesquisa;
- Verificar nas CATs os tipos de LER/DORT que ocorreram com maior frequência no ambiente da empresa e relacioná-las ao nível de informação dos funcionários acometidos.

### **1.5 Justificativa**

Analisar, como aspecto de relevante importância junto aos colaboradores do sistema financeiro, as informações sobre a prevenção de doenças ocupacionais ocorridas em ambiente de trabalho, uma vez que os usuários são obrigados a ter

contato permanente com o computador, devendo valer-se de atitudes racionais positivas a fim de conter os hábitos errôneos que provocam a enfermidade em análise. Segundo Robbins (2002, p. 66), as atitudes são afirmações avaliadoras – favoráveis ou desfavoráveis – em relação a objetos, pessoas ou eventos. Refletem como um indivíduo se sente em relação a alguma coisa.

No contexto organizacional, a racionalidade exige que o indivíduo ajuste seu comportamento a um sistema integrado para a sua tomada de decisão, por intermédio de uma visão panorâmica das alternativas comportamentais disponíveis, devendo considerar as consequências de determinada opção entre as disponíveis. Assim, é interessante investigar a percepção que o indivíduo carrega sobre o assunto, como ele digere a informação e de que forma ela é repassada.

Durante muitos anos, a responsabilidade primária do empregador diante das questões relativas à segurança e à saúde do trabalhador foi mascarada. Diversos artifícios, tais como avaliações simplistas e reducionistas que atribuíam ao comportamento do trabalhador a principal causa de acidentes e doenças, eram bastante comuns. Toda a responsabilidade era repassada para a parte mais fraca da relação capital versus trabalho, estando ainda alicerçada na cultura do tempo presente.

Na hierarquia de nossa legislação, a começar pela Constituição Federal (CF), no seu título III, quando trata dos Direitos Sociais, o art. 7º, assegura:

Art. 7º São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros, que visem à melhoria de sua condição social.

[...]

XXIII - Redução dos riscos inerentes ao trabalho por meio de normas de saúde, higiene e segurança.

[...]

Inciso XXVIII-“Seguro contra acidentes de trabalho, a cargo do empregador, sem excluir, a indenização a que este está obrigado, quando incorrer em dolo ou culpa.

O art. 157, inciso I, da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) estabelece que cabe às empresas “Cumprir e fazer cumprir as normas de Segurança e Medicina do Trabalho”. Já o art. 19 da Lei nº. 8.213, de 24 de julho de 1991, que trata dos benefícios da Previdência Social, estabelece em seu parágrafo primeiro:

Art. 19 [...]

§ 1º A empresa é responsável pela adoção e uso das medidas coletivas e individuais de proteção e segurança da saúde do trabalhador e no seu

parágrafo terceiro que “É dever da empresa prestar informações pormenorizadas sobre os riscos da operação a executar e do produto a manipular.

Para Daft (2002, p. 11), as “organizações são entidades sociais que são dirigidas por metas, são desenhadas como sistemas de atividades deliberadamente estruturados e coordenados, e são ligadas ao ambiente externo”. Mas o principal elemento da organização são as pessoas que a compõem e seus relacionamentos. Uma organização só existe quando as pessoas interagem para realizar funções essenciais que objetivam alcançar metas. E, “é a maneira como essas pessoas agem na organização que vai determinar o alcance dessas metas” (DECENZO; ROBBINS, 2001, p. 3).

Chiavenato (1999, p. 4) afirma: “Em vez de investirem diretamente nos produtos e serviços, elas estão investindo nas pessoas que os entendem e que sabem como criá-los, desenvolvê-los, produzi-los e melhorá-los”.



## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Histórico

Doenças e acidentes sempre acompanharam o homem no seu ambiente de trabalho. Segundo Fernandes (2000), as primeiras referências sobre a associação entre trabalho e doença provêm de papiros egípcios e, posteriormente, no mundo greco-romano. Plínio, o Velho, mencionou doenças que ocorriam em trabalhadores expostos a poeiras em minas e a utilização de membranas de bexiga de carneiros como máscaras. Cruz (1998) apresenta outros acontecimentos históricos relativos ao surgimento da segurança e saúde do trabalho:

- Hipócrates aconselhou a limpeza após o trabalho, referindo-se a doenças entre trabalhadores das minas de estanho;
- Aristóteles referiu-se a doenças profissionais dos corredores e a maneira de evitá-las;
- Platão associou certas deformações do esqueleto ao exercício de certas profissões;

Conforme Cruz (1998), o primeiro trabalho realmente importante sobre doenças profissionais foi escrito em 1700 pelo médico italiano Bernardino Ramazzinni, hoje considerado o “pai da Medicina do Trabalho”. Em sua obra, “*De morbis artificum diatriba*”, foram descritas cem profissões diferentes e, por meio de perguntas de rotina realizadas junto ao doente, foram detectados os riscos inerentes a cada uma.

Atualmente, o objetivo principal de um Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (SGSST) é incorporar à estrutura gerencial da organização iniciativas para implementação de um programa de gerenciamento de riscos, a fim de mantê-los em limites aceitáveis e contribuir para que o trabalho não venha a ser a causa de mortes, doenças e mutilações (BENITE, 2004).

## 2.2 Cultura de segurança do trabalho

A cultura da segurança do trabalho compreende comportamento, capacitação, investimentos, manutenção, fiscalização, participação, tecnologia, enfim, uma série de fatores que dependem de ações contínuas e do acúmulo de experiência. Educação para a prevenção e respeito aos trabalhadores, ao público e ao meio ambiente é um exercício de cidadania.

O indivíduo realiza suas opções baseado em uma imagem simplificada da situação, considerando apenas os fatores que julga relevantes e fundamentais. Observa-se, por outro lado, que as organizações buscam influenciar o comportamento dos indivíduos, a fim de assegurar em suas atividades a eficiência e a eficácia capazes de alcançar os resultados esperados. Tal situação passou a exigir das organizações habilidades em interagir e lidar, dinamicamente, com as mudanças e exigências da era da informatização. Dessa forma, uma das atribuições implícitas das organizações é a criação de uma racionalidade que recubra sua existência com significados socialmente aceitos e neutralize a ação devastadora que as doenças ocupacionais causam ao seu funcionário, à empresa e ao país.

A empresa, permanentemente, procura valer-se de técnicas administrativas e métodos de gestão para tornar seus membros mais propensos a aderir aos objetivos organizacionais e a exibir uma disposição mais colaborativa. Para tanto, os agentes decisores concebem um "estado desejado" ou visão do negócio, compatível com a missão empresarial; mas esse quadro de referências futuras não é uma opção livre, porquanto é condicionado pela situação existente em termos dos fatores limitantes e facilitadores associados às transformações desejadas.

O nível de abrangência e o grau de complexidade da mudança organizacional variam em conformidade com a natureza das modificações pretendidas. Se a área de transformação se refere ao setor técnico-operacional da empresa, os resultados poderão consolidar-se em um menor período de tempo, a partir da utilização de novos equipamentos ou tecnologias e o desenvolvimento de um programa de treinamento específico. Na esfera administrativa, a mudança geralmente ocorre em curto-médio prazo, por meio da gradual adoção de novos procedimentos, da redefinição de tarefas e da capacitação do pessoal para a disseminação do novo método de trabalho; e no âmbito da cultura da empresa, por

envolver crenças, valores, símbolos, mitos e rituais, o processo é mais lento e imprevisível (ALVES, 1997).

Braccialli e Vilarta (2001) descrevem que o homem é um ser constantemente influenciado por estímulos externos e internos, biológicos, sociais e/ou culturais, momentâneos ou definitivos, os quais desencadeiam constantes adaptações.

As organizações poderiam sobreviver, apesar de apresentarem baixo desempenho, o que, dentro de uma perspectiva racional pura, estaria em completo desacordo. Ao legitimar e dar consistência a um conjunto de significados, o homem apreende a realidade e age racionalmente: logo, um sentido precisa ser construído, uma formação de resposta deve ser perseguida. A legitimidade de um programa informativo está associada à habilidade em como agir para obter os resultados esperados e criar uma cultura que se oriente logicamente para a consecução consciente de um fim: mudança para o paradigma de vigilância em saúde, que depende da revisão de perfis profissionais e da implementação ostensiva de novos mecanismos de formação, atualização e educação permanente.

Quando se fala da implantação, seja de um sistema de gestão ou então de uma cultura voltada à segurança do trabalho, o primeiro passo está relacionado ao estabelecimento de uma política de segurança e saúde no trabalho, que pode ser definida como “a linha de conduta adotada pela empresa para o desenvolvimento, o desempenho e os objetivos das suas atividades preventivas de infortúnios do trabalho” (ZOCCHIO, 1980, p. 21).

## **2.3 LER/DORT**

A denominação Lesões por Esforços Repetitivos (LER) é a tradução do termo Repetition Strain Injuries (RSI), definida por Browne (1984, p. 330) como doenças-músculotendinosas dos membros superiores, ombros e pescoço, causadas pela sobrecarga de um grupo muscular particular, devido ao uso repetitivo ou pela manutenção de posturas contraídas, que resultam em dor, fadiga e declínio do desempenho profissional.

A utilização do termo LER gera grandes dificuldades para o entendimento e condução de casos, já que é um termo genérico e não traz consigo nenhuma referência sobre a estrutura acometida, condição mínima necessária para se fazer um diagnóstico adequado. Esse termo foi usado como o nome de uma doença, o que causa confusão entre médicos e trabalhadores; esclarecendo: lesões por esforços repetitivos é uma denominação de um mecanismo de lesão, e não um diagnóstico.

O termo Distúrbios Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho (DORT) é mais adequado ao que se percebe na prática, pois distúrbios como fadiga, peso dos membros e dolorimento ocorrem numa fase precoce, e lesões aparecem numa fase mais tardia.

Intimamente ligados à ergonomia do ambiente de trabalho, LER e DORT surgem como sendo a consequência última de um ambiente de trabalho inadequado.

Martins et al (2002) define tais distúrbios da seguinte forma:

São transtornos funcionais, mecânicos e lesões de músculos [...] ocasionados pela utilização biomecanicamente incorreta dos membros superiores, que resultam em dor, fadiga, queda de *performance* no trabalho, incapacidade temporária e, conforme o caso, podem evoluir para uma síndrome dolorosa crônica, nesta fase agravada por todos os fatores psíquicos (inerentes ao trabalho ou não) capazes de reduzir o limiar de sensibilidade dolorosa do indivíduo.

O Instituto Nacional de Seguro Social (INSS) define DORT, por meio da Ordem de Serviço nº 606/98, como sendo:

[...] uma síndrome clínica caracterizada por dor crônica acompanhada ou não por alterações objetivas e que se manifesta principalmente no pescoço, cintura escapular e/ou membros superiores em decorrência do trabalho [...] que se instalam insidiosamente em determinados seguimentos do corpo em consequência de trabalho realizado de forma inadequada.

LER/DORT estão presentes como um desafio nas empresas que tem o trabalho manual com repetitividade.

Pesquisas conduzidas por Armstrong et al (1994) evidenciaram que:

- Os membros superiores constituem um complexo anatômico funcional altamente preciso, porém delicado. Essas estruturas se desgastam com a atividade e encontram a possibilidade de recuperação nas pausas e também durante o período de sono, quando a ação de hormônios refaz a integridade dos tecidos;

- A mão pode fazer força com apenas um tipo de movimento (o de preensão), mas, se o fizer com os outros cinco tipos de movimentos possíveis, haverá grande chance de lesões;
- Os músculos são organizados para movimentos de grande velocidade, de grande amplitude, de alta precisão, porém, contra pequena resistência;
- O ombro apresenta anatomicamente diversos pontos de vulnerabilidade, podendo sofrer danos por movimentos forçados. Há também outros pontos de vulnerabilidade no cotovelo e no punho, especialmente nesse, onde um determinado nervo 12 (denominado nervo mediano) adentra a mão num espaço relativamente apertado;
- Os nervos, como estruturas frágeis, podem sofrer compressões diversas ao longo de todo o seu trajeto nos membros superiores;
- Os tendões são capazes de suportar movimentos com certa velocidade, porém, caso ela seja acima dos limites de tolerância, haverá fricção nas respectivas bainhas, podendo aparecer a inflamação de ambos; essa condição poderá ocorrer simplesmente em decorrência da movimentação excessiva, pois, pela própria natureza visco elástica dos tendões, o tempo de recuperação da integridade das suas estruturas fica comprometido caso a velocidade seja excessiva e não seja possível a existência de pausas.

## **2.4 Teorias da Administração**

A história da administração pode ser lembrada desde os tempos da antiguidade, como, por exemplo, a construção de pirâmides, a estrutura de uma cidade como Atenas e a administração de um império tão vasto como o Império Romano.

O motivo de alguns autores não se referirem à história da administração dessa época se deve ao preconceito, em relação ao trabalho, a tal ponto de ser considerada uma atividade desprezível. “Uma das principais razões desse preconceito foi a escravidão, que na época era legalizada, oferecendo solução fácil aos problemas práticos e, ao mesmo tempo, criando uma inevitável correlação entre trabalho e escravo” (KWASNICKA, 2004, p. 27).

Na Idade Média, apesar de ter sido mais rica e eficiente no domínio da técnica do que na Antiguidade, as condições ainda não permitiam desenvolver uma abordagem racional do trabalho. “A crença religiosa e o misticismo assumiam grande importância social. [...] Tanto a posição social do indivíduo como a própria natureza seriam imutáveis pelo homem” (KWASNICKA, 2004, p. 28).

Durante o Renascimento observa-se uma nova ordem social baseada na racionalidade e objetividade. “Os preconceitos em relação ao trabalho são esquecidos, e inicia-se uma transformação de tratamento ao trabalho, que culminará séculos depois com Taylor e Fayol” (KWASNICKA, 2004, p. 28).

A partir do final do séc. XVIII, com a invenção da máquina a vapor por James Watt (1736-1819), começam a surgir mudanças econômicas e sociais significativas, com profundas transformações na cultura material do Ocidente. Até o século XVII o mundo utilizava os mesmos utensílios, as mesmas práticas, as mesmas formas de comunicação usadas desde os primórdios.

A Revolução Industrial nasce ao final do século XVIII, na Inglaterra, e posteriormente espalha-se pelo mundo mudando as relações econômicas, sociais e políticas. As empresas crescem, novas máquinas são criadas, grande número de pessoas são empregadas, muda-se a escala de produção para atender mercados maiores e mais distantes e, com o aumento da concorrência, a disputa por mercados torna-se mais acirrada. Segundo Silva (2002, p. 101), tal acontecimento desencadeou a necessidade emergente do desenvolvimento de novas tecnologias que proporcionassem auxiliar o trabalho humano, tendo o seu primeiro período, de 1780 a 1860, sido marcado pela implantação do maquinário a vapor, seguida pelo segundo período, de 1860 a 1914, com a fabricação do aço e o uso da eletricidade nas indústrias.

Nesse momento de crescimento e mudança nas empresas e a necessidade de melhor aproveitamento das máquinas e equipamentos, surge o Estudo da Administração. A primeira escola nasce no século XX, provocada pelo avanço da mecanização, da automação, da produção e do consumo em massa proporcionados pela Revolução Industrial. Muniz (2001) aponta que entre as afirmações da Escola Clássica em relação ao trabalho e a natureza do homem, sustenta-se que o homem é um ser eminentemente racional não participativo, pois cada um teria como meta individual a satisfação de sua necessidade de segurança no sentido do salário

Frederick W. Taylor (1856-1915), um dos primeiros teóricos a perceber os problemas da administração, reconheceu que, essencialmente, eram os trabalhadores que moviam as fábricas e seu objetivo principal era resolver o problema dos salários. Se a administração pudesse estabelecer padrões de desempenho fixos, o trabalhador seria forçado a fazer um bom dia de trabalho para receber salários razoáveis. Taylor se projeta no método, intitulado estudo do tempo-base e a introdução de padrões diferenciais. O efeito desse projeto foi o pagamento de salários substancialmente mais altos aos trabalhadores mais eficientes.

Na Teoria Clássica, os autores jamais procuraram estudar as características e a dinâmica das organizações. A abordagem foi sempre mais prática e direta, uma vez que tal teoria era calcada pela divisão do trabalho hierárquico, com a implementação da prestação de serviços e de consultoria para garantir a harmonia e a eficiência (CHIAVENATO, 2000, p. 98).

Chegando a um sistema formal, apresentando uma estrutura linear de níveis de autoridade hierarquizada em unidades de comando e de direção, uma divisão do trabalho em unidades departamentais e um sistema de comunicação vertical simples (MUNIZ, 2001, p. 25).

Outro grande precursor da ciência administrativa foi Henry Laurence Gantt (1861-1919). Pode-se dizer que duas foram as grandes contribuições do autor: desenvolvimento de um plano salarial e de incentivos para os operários e auxílio no planejamento do trabalho do indivíduo, com o desenvolvimento de um gráfico de distribuição de carga de trabalho, chamado de 'Gráfico de Gantt'.

Já no campo de gerência e administração, quem ganhou destaque foi o trabalho do francês Henri Fayol. Muniz (2001) descreve o autor como sendo um dos teóricos a determinar e classificar, pela primeira vez na história do conhecimento, as qualidades pessoais. Foi Fayol quem enunciou cinco elementos primários do processo administrativo que vêm sendo utilizados até hoje: planejamento, organização, direção, coordenação e controle.

Fayol também enumerou quatorze princípios administrativos: divisão de trabalho; autoridade e responsabilidade; disciplina; unidade de comando; unidade de direção; subordinação do interesse individual para o interesse geral; remuneração do pessoal; centralização; rede escalar; ordem; equidade; estabilidade; iniciativa; *esprit de corps*.

Logo depois das contribuições da teoria clássica, surge o modelo burocrático de Max Weber. A burocracia, primeiramente descrita como tipo ideal de estrutura

organizacional, enfatizava o profissionalismo para o sistema funcionar eficientemente, e para isso deveria ser provido de pessoas competentes e especializadas.

Outros autores, como Elizabeth e Gifford Pinchot, são mais radicais em relação a esse tipo de modelo. Para eles, a burocracia funcionava para a produção em massa de produtos básicos, mas gerava organizações lentas e inflexíveis para lidar com o ritmo de mudanças.

Max Weber iniciou o estudo sistemático da burocracia à medida que o seu papel na sociedade ocidental começou a explodir, no final do século XIX. Viu nela o sistema mais eficiente possível contra as ameaças às liberdades básicas que tanto prezava. “A burocracia criou um sistema capaz de gerir, eficazmente, os maciços investimentos, a divisão de trabalho e a produção mecanizada e de grande escala do capitalismo” (PINCHOT, 1995, p. 24).

Mas, a história da Administração enquanto ciência continua evoluindo. Segundo Kwasnicka (2004), pode-se considerar 1945, com o final da II Guerra Mundial, outro marco para a teoria organizacional. Nasce a preocupação com o indivíduo e a empresa deixa de ser vista como máquina e passa a ser vista como um conjunto de pessoas, com necessidades, interesses, relacionamentos, grupos. Três indivíduos são marcantes nessa época: Abraham Maslow; Peter Drucker e Herbert Simon.

Surge a escola do comportamento do indivíduo, classificada em três níveis de análise: comportamento do indivíduo na organização, concentrando-se em tópicos, como a personalidade, mudança, aprendizagem, motivação, atitudes e estilos de liderança; comportamento do grupo; nível de complexo organizacional da instituição. O objetivo da teoria é entender, predizer e controlar o comportamento humano na organização.

Logo depois é criada por Nobert Wiener a ‘Abordagem Sistêmica’. Trata-se de uma abordagem integrativa. Ela tenta combinar os vários elementos da ciência comportamental, administrativa e clássica. Sua definição encontra-se na seguinte frase: “Um sistema é um grupo de elementos inter-relacionados e integrados de forma a obter determinado resultado”. O biólogo Ludwig Von Bertalanffy contribuiu para essa abordagem, na década de cinquenta, criando a Teoria Geral dos Sistemas, em que relaciona dinamicamente elementos entre si, formando uma



atividade para atingir um objetivo, operando sobre entradas (informação, energia, matéria) e fornecendo saídas (informação, energia, matéria) processadas.

A abordagem sistêmica contribui para o surgimento da teoria 'contingencial', cuja abordagem tem como princípio básico que não basta considerar as várias relações internas e externas à organização; é necessário também que a organização esteja pronta para adaptar-se às diferentes situações que esses ambientes possam apresentar. Trata-se de uma abordagem que trabalha os elementos dos sistemas a cada evento emergente e suas inter-relações.

As teorias da Administração foram de grande importância para definir e modelar novos conceitos que são empregados hoje na gestão moderna de empresas. Para o entendimento da importância do homem no ambiente de trabalho, tais abordagens administrativas são fundamentais para que se entenda como as organizações interagem com o grupo de pessoas que a compõem e como devem aprimorar os métodos de gestão que visem preservar a saúde do capital humano, principal bem de uma organização.

O que se verifica nas empresas, atualmente, é uma mudança nas relações entre o capital e o trabalho. Está surgindo uma nova percepção que trata os funcionários de uma empresa como capital humano, oferecendo-lhes benefícios mais atraentes, sistemas de controle mais modernos, estímulos ao aumento da produtividade, acesso mais amplo a vários tipos de informação em ambientes flexíveis e saudáveis.

As empresas que estão conseguindo percorrer esse caminho estabelecem canais de comunicação mais eficientes com o público interno, mais direcionados para a consecução dos objetivos estratégicos. Nesse sentido, de acordo com Bekin (2003), a importância de manter um atento grau não só de informação, mas também de comunicação com o público interno é o que determina a direção da empresa. "A importância da comunicação deve ser sempre valorizada, não só no sentido hierárquico, verticalizado, mas também na própria estrutura organizacional, no sentido horizontal" (BEKIN, 2003, p. 46).

## 2.5 Gestão da informação

Com o avanço constante dos meios de propagação da informação, a quantidade de novos dados com que as empresas convivem diariamente cresce cada vez mais e toma uma dimensão cada vez mais significativa. Esse grande volume de informação com o qual se deve conviver tem aspectos positivos e negativos no mundo empresarial.

Em recente trabalho, Evgeniou e Cartwright (2005) ressaltam que, no atual contexto organizacional de excesso de dados, as empresas e seus gestores devem desenvolver a capacidade de usar seus recursos informacionais de forma bem sucedida. Denominam essa capacidade de inteligência informacional e pode ser descrita como a habilidade de buscar, agrupar informação de diferentes fontes, analisar e efetivamente usar apenas informação relevante para as iniciativas gerenciais.

Alguns gestores constatam que seus problemas de informação resultam mais do excesso de informação do que de sua falta (BOONE e KURTZ, 1998). Informações, quando oferecidas com clareza, qualidade e objetividade, proporcionam uma boa diretriz para a tomada de decisão. Do contrário, se oferecidas de forma excessiva, não precisa e dispersa, provoca perda de tempo e confusão. Surgem então as diferentes demandas por sistemas de informação, baseadas no tipo de atividade desenvolvida e que atenda aos objetivos específicos de diferentes setores.

Nesse contexto, a realidade do Setor de Segurança e Higiene do Trabalho, no que diz respeito ao modelo de gestão de informação, ganha grande importância em virtude de ser capaz de avaliar soluções mais direcionadas à finalidade específica de prevenção de acidentes, para transmiti-las ao sistema de gestão da informação com a finalidade de criar, por intermédio de realimentação, um ambiente de aprendizado constante e uma estrutura flexível que consiga se adaptar aos objetivos de reduzir, assim, os índices de afastamento por doença do trabalho.

A informação é um poderoso instrumento de trabalho para atender as necessidades dos gestores. Para isso, deve ter um conjunto de características capaz de compor um sistema ágil e confiável, com várias partes trabalhando juntas para a obtenção de um objetivo comum. As principais vantagens desse sistema são:

acesso rápido a informações, integridade e veracidade da informação, garantia de segurança de acesso a informação. Diversos aspectos devem ser observados, como a criação da informação (coleta), a comunicação da informação (transmissão), tratamento da informação (interpretação) e a memorização da informação (arquivamento).

Devido à crescente importância da informação nos aspectos citados acima, destacam-se, entretanto, algumas barreiras de diversas naturezas dentro das organizações bancárias que impedem um fluxo da informação voltada para resultados. Dentre elas este estudo demonstrou que as características pessoais de gestores e tomadores de decisão, pressionados constantemente para atingir metas, impactam no contexto, por considerarem a estrutura, os grupos internos e as peculiaridades de funcionamento de um banco como entraves para uma conscientização do problema.

Resultados da pesquisa realizada demonstram que uma parcela dos entrevistados recebe informações sobre o assunto; contudo, nenhum dos entrevistados considera que a forma atual de levar a informação esteja em um patamar ideal para apoiar o seu desempenho no trabalho de forma segura.

Isso pode ser visto como uma boa oportunidade de expansão para desenvolvedores deste tipo de pesquisa, que poderiam agregar mais um benefício aos bancários que consideram importante a melhoria na comunicação interna.

Muitos dos fracassos em relação aos projetos de comunicação podem ser explicados pela lacuna existente entre a expectativa dos usuários em relação a um sistema de informação e o quanto essa expectativa é de fato atendida pelo sistema. Essa lacuna pode, muitas vezes, ser traduzida pela falta de sincronia entre o que usuários idealizam e necessitam e o que os desenvolvedores percebem sobre esse mesmo aspecto.

### **3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA**

Na realização do presente estudo, utilizou-se uma abordagem qualitativo-interpretativa por apresentar uma forma essencialmente descritiva, conforme Triviños (1987, p. 128). A interpretação dos resultados baseou-se na percepção de um fenômeno em um determinado contexto. O objetivo foi verificar a relação entre os preceitos da gestão autônoma e a segurança do trabalho no ambiente organizacional bancário. Segundo Neves (1996):

Em virtude da participação direta do pesquisador no processo, a pesquisa qualitativa se configura ideal, pois neste tipo de estudo é frequente que o pesquisador procure entender os fenômenos, segundo a perspectiva dos participantes da situação estudada e, a partir, daí situe a interpretação dos fenômenos estudados (NEVES, 1996, p. 1).

A participação do pesquisador no processo foi desenvolvida tanto na formulação quanto na aplicação das ferramentas de pesquisa. Sobre a questão, Triviños (1987, p. 128) destaca: “A pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte direta dos dados e o pesquisador como instrumento-chave.”

A pesquisa descritiva teve como proposta correlacionar fatos e descrever as características observadas. Segundo Roesch (1999), esse tipo de pesquisa trata de levantamentos de atitudes dentro das empresas, podendo estar relacionada com as inovações porventura introduzidas na organização.

#### **3.1 Caracterização da organização, setor ou área**

Pode-se estabelecer como características gerais do sistema bancário brasileiro a elevada participação do setor financeiro no Produto Interno Bruto (PIB), o que expressa o grande crescimento obtido pelo setor no período de alta da inflação - uma importante participação do segmento público no sistema bancário, tanto de bancos federais quanto de estaduais. Tais características estiveram, até antes da implantação do Plano Real, em 1994, associadas à adaptação do sistema bancário brasileiro ao quadro de alta inflação no contexto da moeda indexada, revelando o setor bancário grande capacidade de extrair vantagens de uma conjuntura de

instabilidade macroeconômica (alta inflação, crise fiscal/financeira do Estado, fracasso dos planos de estabilização etc.), o que fez com que alcançasse elevadas receitas com a escalada inflacionária.

A desregulamentação financeira efetuada pela reforma bancária de 1988 ocasionou uma grande proliferação de novos bancos de pequeno e médio porte e uma conseqüente diminuição na participação do segmento público no sistema bancário. A estrutura atual do sistema bancário brasileiro é resultado, em boa medida, das modificações institucionais ocorridas no sistema e, mais recentemente, pela diminuição nas barreiras legais à entrada dos bancos estrangeiros no país e das mudanças observadas na conjuntura econômica, em especial o contexto macroeconômico geral, marcado antes e depois do Plano Real.

Para exemplificar o tamanho desse segmento, temos o Banco do Brasil, primeiro banco a operar no país que, em seus mais de duzentos anos de existência, acumulou experiências e pioneirismos, participando vivamente da história e da cultura brasileira. Sua marca é uma das mais conhecidas e valiosas em todo o mundo.

Em 2009, a instituição consolidou sua posição como o maior banco brasileiro em ativos e o maior da América Latina, contando com uma ampla rede de agências no Brasil e no exterior e uma robusta base de clientes. É um dos principais parceiros do governo federal na implementação de políticas públicas e ações voltadas para o desenvolvimento social e econômico do país, atuando em todos os segmentos da indústria bancária. Em 30 de novembro de 2009, a Assembléia Geral aprovou a incorporação do Banco Nossa Caixa, antes pertencente ao Estado de São Paulo. Segundo o site do Banco do Brasil, para manter sua atuação em todos os segmentos do mercado financeiro, a instituição conta com a maior rede de atendimento do país, com 17,9 mil pontos de atendimento espalhados por mais de 3,5 mil municípios. É o banco brasileiro que conta com a maior rede própria de atendimento no exterior, está presente em mais de vinte e três países e utiliza uma rede de 1,4 mil bancos correspondentes em cento e quarenta e quatro países.

Sediado em Brasília-DF, o Banco do Brasil reúne, além de suas operações como banco múltiplo, dezessete empresas controladas e uma entidade fechada de previdência complementar que compõem o conglomerado econômico-financeiro e que possibilitam a oferta de um amplo portfólio de produtos e serviços. Por meio de seu banco de investimento, a instituição detém participações em dez empresas

coligadas. Atualmente conta com 103.923 funcionários e 10.019 estagiários, perfazendo um total de 113.942 colaboradores.

### **3.2 Participantes do estudo**

Os participantes do estudo foram escolhidos mediante seleção de Comunicação de Acidente de Trabalho (CATs) emitidas para os bancários do Banco XY, no Distrito Federal, nos últimos cinco anos. A seleção foi feita entre aquelas emitidas com tipo 2 (doença). A partir daí, foram agendadas as entrevistas.

### **3.3 Caracterização dos instrumentos de pesquisa**

Os dados primários foram obtidos por intermédio de entrevistas, com observação direta do pesquisador. O questionário (definida pelas ocorrências dos últimos quatro meses) foi direcionado para quarenta pessoas que desenvolveram alguma doença do trabalho e foi composta por vinte perguntas semi-estruturadas (combinando perguntas fechadas e abertas, o que possibilitou ao entrevistado discorrer sobre o proposto), destinadas a verificar a percepção dos funcionários frente aos aspectos ligados à segurança do trabalho, particularmente relacionados ao desenvolvimento das Lesões por Esforço Repetitivo/Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (LER/DORT) e aos preceitos da gestão da informação. A percepção foi considerada como a forma pela qual os indivíduos constroem o conhecimento das coisas, pessoas e situações, conforme suas necessidades, valores e expectativas.

Os dados secundários foram retirados de literatura concernente (livros, manuais de legislação, revistas especializadas, teses, dissertações), internet e documentos disponíveis na empresa (laudos ergonômicos, relatórios, normas, conteúdos de treinamentos, dados estatísticos, ordens de serviços, análise ergonômica de postos de trabalho, mapas de risco e Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), todos direcionados para servir como complementos ao estudo proposto.

### **3.4 Procedimentos de coleta e de análise de dados**

Pelo fato de a pesquisa ser semi-estruturada, o pesquisador seguiu um conjunto de questões previamente definidas, em um contexto semelhante ao de uma conversa informal. O entrevistador atentou para a necessidade de direcionar o questionário, no momento oportuno, para o assunto de interesse do projeto, realizando perguntas adicionais questões que não haviam ficado claras ou que ajudariam a recompor o contexto da entrevista. Essa maneira de direcionamento delimitou o volume de informações e permitiu o alcance dos objetivos

O questionário seguiu a seguinte ordem:

- Que tipo de lesão foi diagnosticado pelo médico?
- Durante quanto tempo ficou afastado do serviço?
- A que você atribui o fato de desenvolver uma doença ocupacional?
- Você sabe o que significa ergonomia, SESMT, LER, DORT e CAT?
- Exercia algum tipo de trabalho ou existia uma situação que possa ter contribuído para o desenvolvimento da doença ou, fora do ambiente de trabalho, desempenhava alguma atividade que exigisse movimentos repetitivos?
- Alguma vez foi orientado pela empresa ou por médicos sobre a forma correta de posicionar o seu corpo durante o trabalho?
- Sempre escolheu livremente sua postura conforme as exigências da tarefa?
- Antes do retorno ao trabalho, foi realizada uma análise ergonômica no seu posto de trabalho para a correção de eventual erro de postura?
- Já participou de algum programa para construção de ações coletivas preventivas e educativas sobre LER/DORT?
- Se afirmativo, que tipo de informação foi repassada e que ações foram efetivamente realizadas?
- Existia ginástica laboral no período anterior ao acometimento da lesão?
- Você tem conhecimento da forma correta de como posicionar seu corpo frente a uma bancada de trabalho com computador?
- Conhece algum tipo de acessório ergonômico?  
Apoios de punho para teclado e mouse e apoio de pé, que só conheci após a lesão.
- Já usou ou usa algum acessório (apoio para os pés, apoio de punho para uso de mouse e teclado, porta-textos, suporte para monitores, outros) que adéque sua postura ao mobiliário existente?
- Houve alguma orientação na forma de utilizar esses acessórios?
- Você acha que a falta de informação sobre a postura correta foi preponderante para o agravamento de seu quadro clínico?
- De que forma obteve a informação a respeito do assunto?
- Como você classifica os métodos existentes na empresa para difundir práticas corretas sobre o assunto?



- De que forma você acha que informações sobre o assunto deveriam ser repassadas?

### **3.5 Informações sobre o resultado apurado no questionário**

A relação entre a informação e os resultados da pesquisa comparativa demonstrou grande evidência de veracidade ao estudo proposto e que, independentemente do tipo de lesão, a principal causa para o desenvolvimento das diversas patologias foi, preponderantemente, a falta de informação.

Constatou-se ainda que o tipo de trabalho desenvolvido pelos bancários que na maior parte do tempo trabalham sentados, além da cobrança para atingir metas, contribui, sobremaneira, para o desenvolvimento dos diversos tipos de LER.

Os principais resultados específicos foram:

- Dentre aqueles que tiveram CAT emitida, o trabalho causa aos bancários dores nos braços e ombro (55% - tendinite, bursite e epicondilite);
- O maior tempo de afastamento foi entre 30 e 45 dias (34%);
- A falta de informação foi o fator preponderante para o desenvolvimento de lesões (31%);
- O conhecimento sobre o assunto é muito baixo (8%);
- Falta de orientação sobre posicionamento correto do corpo (75%);
- A grande maioria desconhece a necessidade de avaliação do posto de trabalho após o retorno ao trabalho – análise ergonômica (82%);
- Os métodos de difusão da informação foram considerados ineficazes por 50% dos entrevistados.

## TIPOS DE LESÃO

Que tipo de lesão foi diagnosticado pelo médico?	Síndrome do Túnel do Carpo	11%
	Tendinites dos Extensores dos Dedos	8%
	Tenossinovite dos Flexores dos Dedos	10%
	Tenossinovite Estenosante (Dedo em Gatilho)	12%
	Epicondilite	14%
	Bursite	13%
	Tendinite	28%
Não recordam		4%

## TEMPO DE AFASTAMENTO DO SERVIÇO

Durante quanto tempo ficou afastado do serviço?	Menos de 15 dias	17%
	Entre 15 e 30 dias	23%
	Entre 30 e 45 dias	34%
	Entre 45 e 90 dias	11%
	Mais de 90 dias	15%

## FATOR DESENCADEANTE PREPONDERANTE

A que você atribui o fato de desenvolver uma doença ocupacional?	Ao tipo de trabalho	25%
	À falta de prevenção	23%
	À falta de informação	31%
	À postura incorreta	11%
Não possuem opinião formada		10%

### CONHECIMENTO SOBRE O ASSUNTO

Você conhece o significado de ERGONOMIA, SESMT, LER, DORT e CAT?	Todos os termos	8%
	ERGONOMIA	14%
	SESMT	6%
	LER	80%
	DORT	10%
	CAT	5%

### SITUAÇÃO EXTRA BANCO

Exercia algum tipo de trabalho ou existia uma situação que possa ter contribuído para o desenvolvimento da doença ou, fora do ambiente de trabalho, desempenhava alguma atividade que exigisse movimentos repetitivos?	SIM	9%
	NÃO	91%

### ORIENTAÇÃO MÉDICA

Alguma vez foi orientado pela empresa ou por médicos sobre a forma correta de posicionar o seu corpo durante o trabalho?	Pela empresa	17%
	Pelo médico	3%
	Pelos dois	5%
	Por nenhum deles	75%

### AUTONOMIA

Sempre escolheu livremente sua postura conforme as exigências da tarefa?	Sim	100%
	Não	0%

### RETORNO AO TRABALHO

Antes do retorno ao trabalho, foi realizada uma análise ergonômica no seu posto de trabalho para a correção de eventual erro de postura?	Não sabe o que significa	82%
	Sim	8%
	Não	10%

## PARTICIPAÇÃO EM PALESTRAS OU EVENTOS

Já participou de algum programa para construção de ações coletivas preventivas e educativas sobre LER/DORT?	Dentro do banco	17%
	Fora do banco	3%
	Sim	5%
	Não	75%

## INFORMAÇÃO RECEBIDA

Se afirmativo, que tipo de informação foi repassada e que ações foram efetivamente realizadas?	Sim	15%
	Não	35%
	Tipos de doença do trabalho	12%
	Como se desenvolve	12%
	Como evitá-las	9%
	Exercícios de alongamento	17%

## PROCEDIMENTOS PREVENTIVOS

Existia ginástica laboral no período anterior ao acometimento da lesão?	Sim	22%
	Não	42%
	Eventualmente	36%

## NOÇÕES DE ERGONOMIA

Você tem conhecimento da forma correta de como posicionar seu corpo frente a uma bancada de trabalho com computador?	Sim	20%
	Não	34%
	Acha que sabe	46%

## CONHECIMENTO SOBRE ACESSÓRIOS ERGONOMICOS

Conhece algum tipo de acessório ergonômico?	Sim	85%
	Não	15%

## USO DE ACESSÓRIOS

Já usou ou usa algum acessório (apoio para os pés, apoio de punho para uso de mouse e teclado, porta textos, suporte para monitores, outros) que adéque sua postura ao mobiliário existente?	Apoio de punho - teclado	32%
	Apoio de punho - mouse	42%
	Apoio para os pés	7%
	Porta textos	2%
	Outros	15%

## AVALIAÇÃO SOBRE INFORMAÇÕES RECEBIDAS

Você acha que a falta de informação sobre a postura correta foi preponderante para o agravamento de seu quadro clínico?	Sim	87%
	Não	13%

## FORMA COMO RECEBEU AS INFORMAÇÕES

De que forma obteve a informação a respeito do assunto?	Palestras	9%
	Jornais, revistas, folders	25%
	Programas internos	15%
	Sindicato	10%
	Internet	35%
	Profissionais da área	5%

## IMPRESSÃO PESSOAL

Como você classifica os métodos existentes na empresa para difundir as práticas corretas sobre o assunto?	Inexiste	45%
	Insuficiente/superficial	50%
	Adequado	5%

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Como pôde ser verificado nas entrevistas, existem vários fatores que demonstram a precariedade da informação sobre a postura correta como um todo

A começar pelo próprio questionário, que evidenciou a falta de informação (87%) como o fator preponderante para o desenvolvimento/agravamento das diversas lesões, apenas 14% dos trabalhadores entrevistados sabem o significado de ergonomia. A maioria desses, 75%, nunca obteve orientação de médicos ou da própria empresa sobre postura correta. A totalidade afirmou que era livre para escolher, conforme a exigência da tarefa, o modo de posicionar o corpo na bancada de trabalho. A seguir, somente 8%, entre aqueles que ficaram afastados do serviço por doença do trabalho, receberam algum tipo de orientação após o retorno ao trabalho. Desses, 91%, não desenvolviam atividades fora do ambiente de trabalho que pudessem ter contribuído para o aparecimento das lesões, o que evidencia o nexo causal entre a atividade laboral e as doenças ocupacionais. O dado mais relevante dessa pesquisa é a confirmação de que 95% dos entrevistados classificam os métodos existentes para disseminar a informação como insuficientes/superficiais (50%) ou inexistentes (45%).

Obviamente a própria pesquisa teve algumas limitações impostas na delimitação do estudo. O levantamento dos entrevistados restringiu-se às CATs emitidas em um determinado período na empresa XY. Assim, não foi possível aplicar os questionários e realizar entrevistas com outros trabalhadores e em outras empresas. No entanto, considera-se que as limitações mencionadas não chegaram a comprometer os resultados da pesquisa e podem auxiliar a gestão de organizações da instituição no que tange a futuras mudanças na transmissão de informações sobre ergonomia aos seus colaboradores.

Ao término, é possível afirmar que o objetivo final do trabalho foi alcançado, pois evidenciou a relação entre a ausência de conhecimento e as Lesões por Esforços Repetitivos (LER).

## 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As organizações contemporâneas devem privilegiar o oferecimento de condições necessárias para que o trabalhador tenha o mínimo de riscos possíveis no exercício de sua função; instruí-los sobre a importância da prevenção de acidentes, tanto para a preservação da integridade física e mental do colaborador, quanto aos danos materiais ao valioso patrimônio das empresas. A higiene e segurança no trabalho são parte do processo de gestão, cujo objetivo maior é reconhecer que o trabalhador é muito mais do que uma mão-de-obra descartável, é um ser que pensa, que tem sonhos, desejos, expectativas, inteligência e vontade. Por isso, é importante que nas ações originadas pela gestão das pessoas os movimentos voltados para a transmissão de conhecimento sejam possíveis de avaliação estatística para que, ao dimensionar os tipos de acidentes de trabalho são mais frequentes em relação a acidentes de trabalho, novas ações racionais sejam propostas.

Partindo dessa premissa e, conforme as estruturas formais existentes na organização, aliadas a capacidades internas de gerar informações, é possível atingir determinados objetivos concretos e posicionar a empresa numa relação custo/benefício que favoreça tanto os resultados econômicos quanto a saúde do funcionário. Ao perceber a vantagem do trabalho amparado por programas de proteção à saúde, aumentam a predisposição à parceria e desejo mútuo de crescimento e conseqüentemente de alcance dos resultados propostos pela instituição, pois, afinal, o sucesso de uma organização está, também, no entusiasmo das pessoas.

Logo, para manter-se no mercado, toda e qualquer organização deve estar capacitada para planejar e desenvolver continuamente ações que satisfaçam as próprias necessidades e as dos seus colaboradores. Por intermédio da gestão da área de Segurança e Higiene do Trabalho, o trabalhador se sentirá valorizado, mais seguro e respeitado e, por conseqüência, o seu rendimento será maior.

Assim, um sistema de informação para instruir o funcionário é de extrema necessidade e deve ser gerido pelo setor capacitado, como o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), que possui

afinidade com a questão e é capaz de criar um saudável ambiente de trabalho, o que facilita o planejamento da comunicação interna.

A pesquisa sugere que a informação para ser produzida deve, preliminarmente, analisar as condições de trabalho na percepção ergonômica e considerar que todo e qualquer trabalho possui dois componentes, o físico e o mental, que necessitam de equilíbrio para proporcionar bem-estar. As pessoas possuem características distintas que devem ser consideradas no planejamento do sistema de gestão da informação e, para subsidiá-las, é necessária a realização de análise ergonômica individual para corrigir eventuais erros de posicionamento no posto de trabalho.

Os novos paradigmas para evitar as doenças ocupacionais devem adotar como referência a prevenção com parceria, conscientização e educação, que se expressam, na prática, por intermédio dos setores de Segurança do Trabalho em conjunto com os de saúde, meio ambiente, engenharia, o que irá gerar ações baseadas na conscientização de todos os envolvidos, com a ampliação da educação e a permanente busca pela melhoria da informação.

Os resultados da coleta de todas as informações bibliográficas e documentais analisadas auxiliaram no desenvolvimento do trabalho, evidenciando ser fundamental para as empresas do setor financeiro o treinamento dos funcionários e o alerta para os riscos que as posturas inadequadas no ambiente de trabalho significam no dia-a-dia. Se, eventualmente, um funcionário apresentar algum problema de saúde em período posterior ou sofrer alguma lesão proveniente da atividade laboral, a responsabilidade poderá recair sobre a empresa por não tê-lo orientado a seguir os procedimentos adequados de segurança para o desempenho de sua função.

Para evitar tal situação, a informação deve ser precisa e pontual, sempre no sentido da prevenção; produzida para, concretamente, mudar os hábitos errados e as condições inadequadas nos postos de trabalho até que se tornem condizentes com a boa técnica ergonômica. Para tanto, a informação deve, necessariamente, resgatar o valor humano, estimulando o contato social entre os funcionários e demonstrar o quanto a organização está preocupada com a sua segurança no trabalho e o quanto é valorizado como pessoa.



## REFERÊNCIAS

ALVES, S. **Revigorando a cultura da empresa**. São Paulo: Makron Books, 1997.

**BANCO do Brasil**. Disponível em:

<<http://www45.bb.com.br/docs/ri/ra2009/read.html#/5.4/redeAtendimento/>>. Acesso em: 27 jun 2010.

BARBOSA FILHO, A. N. **Segurança do trabalho e gestão ambiental**. São Paulo: Atlas, 2001.

BENITE, Anderson Glauco. **Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho para empresas construtoras**. 2004. Dissertação (Mestrado em Engenharia). Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. Universidade de São Paulo. São Paulo, 2004.

BOONE, L. E.; KURTZ, D. L. **Marketing contemporâneo**. Rio de Janeiro: Editora LTC, 1998.

BRACCIALLI, L. M. P.; VILARTA, R. Postura corporal: reflexões teóricas. **Revista Fisioterapia em Movimento**, v. 14, n. 1, p. 65-71, Abr./Set. 2001.

BROWNE CD, Nolan BM, Faithfull DK. Occupational repetition strain injuries. Guidelines for diagnosis and management. *Med. J. Aust.* 1984

CARVALHO, Antônio Vieira de; SERAFIM, Oziléia Clen Gomes. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando pessoas**. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

\_\_\_\_\_. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

\_\_\_\_\_. **Introdução à teoria geral da administração**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campos, 2000.

\_\_\_\_\_. **Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2000.

CRUZ, S. M. S. **Gestão da Segurança e saúde ocupacional nas empresas de construção civil**. 1998. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 1998.

DAFT, Richard L. **Organizações – Teoria e projetos**. Pioneira Thomson Learning, 2002.

DECENZO, David A.; ROBBINS, Stephen P. **Administração de Recursos Humanos**. Rio de Janeiro: LTC, 2001.

EVGENIOU, T.; CARTWRIGHT, P. Barriers to Information Management. **European Management Journal**, v. 23, n. 3, p. 293-299, 2005.

FERNANDES, F. C. **Análise de vulnerabilidade como ferramenta gerencial em saúde ocupacional e segurança do trabalho**. 2000. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2000.

HOFF, Walmir. **Automação bancária**: informatização no Banco do Brasil S/A. Instituto Catarinense de Pós-Graduação. Florianópolis, s/d.

MARTINS, Caroline de Oliveira; MICHELS, Glaycon; SANTOS, Josenei Braga dos; BARBOSA, Jorge Luis; LIMA, Carla Cristina Souza; ALVAREZ, Bárbara Regina; WAINSTEIN, Suzi. Prevenção dos DORTs e redes semânticas. **Rev. Ter. Ocup. Univ. São Paulo**, São Paulo, v. 13, n. 2, Ago. 2002.

NEVES, J.L. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. **Caderno de Pesquisa em Administração**, São Paulo, v. 1, n. 3, 2º sem./1996.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

ROESCH, Sylvia M. A. Projetos de estágio e pesquisa em administração. **Guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. São Paulo: Atlas, 1999

SANTOS, M. dos. **A informação como fator de competitividade**: desafios para as pequenas e médias empresas. 2004. Dissertação (Mestrado). Pontifícia Universidade Católica. São Paulo, 2004.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001. 121p.

SILVA, Reinaldo O. **Teorias da administração**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

TANAKA, C.; FARAH, E. **Anatomia funcional das cadeias musculares**. São Paulo: Ícone, 1997.

TRIVINOS, A.N.S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VASCONCELLOS, L. C. Fadel; RIBEIRO, Fátima S. N. Investigação epidemiológica e intervenção sanitária em saúde do trabalhador: o planejamento segundo bases operacionais. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 2, p. 269-275, 1997.

WEBER, M. **Economia e sociedade**. Vol. 1. Brasília: UNB.

ZOCCHIO, A. **Prática da prevenção de acidentes: ABC a segurança do trabalho**. 4 ed. São Paulo, Atlas, 1980.