



# AÇÕES COLETIVAS PARA PREVENÇÃO DE LER/DORT

## JOINT ACTIONS FOR RSI/WMSD PREVENTION

Claudio Cezar Peres

Auditor Fiscal do Trabalho da Delegacia Regional do Trabalho RS  
Engenheiro de Segurança do Trabalho

### RESUMO

Este artigo aborda algumas ações de auditoria do trabalho com abrangência coletiva que tiveram como objetivo a prevenção de LER/DORT. Descreve ações na atividade de caixa executivo bancário, de caixa de agência lotérica, de caixa de supermercado, de operador de telemarketing; faz referência às notas técnicas propostas pela Comissão Nacional de Ergonomia – CNE – do Ministério do Trabalho e Emprego, e apresenta recomendação para tornar mais efetivas essas ações coletivas.

### PALAVRAS-CHAVE

Ergonomia, saúde ocupacional, LER/DORT, medidas preventivas, condições de trabalho.

### ABSTRACT

This article discusses some comprehensive labor auditing actions aimed at the prevention of RSI/Workplace-related Osteomuscular Diseases. It describes actions regarding activities of bank tellers, lottery clerks, supermarket cashiers, telemarketing operators; it refers to the technical notes proposed by the Brazilian National Ergonomics Committee – CNE – of the Ministry of Labor and Employment, and presents a recommendation so as to make those collective actions more effective.

### KEY WORDS

Ergonomics, occupational health, RSI/WMSD, preventive measures, working conditions.

## INTRODUÇÃO

As LER/DORT referem-se a um conjunto de doenças que atingem, principalmente, os membros superiores e o pescoço, e incluem várias doenças, entre as quais, tenossinovite, epicondilite, tendinite, síndrome do túnel do carpo, cistos sinoviais, bursite, dedo em gatilho. Ocorrem, basicamente, em razão da sobrecarga no sistema músculo-esquelético, sendo ocasionadas pelo trabalho contínuo e repetitivo. Várias situações de trabalho favorecem o desencadeamento de LER/DORT, entre elas:

- ritmo intenso de trabalho;
- pressão explícita ou implícita para manter esse ritmo;
- metas estabelecidas sem a participação dos empregados colaboradores;
- patamares de metas de produção crescentes sem adequação das condições para atingi-las;
- incentivo à maior produtividade por meio de diferenciação salarial e prêmios, induzindo as pessoas a ultrapassar seus limites;
- jornadas de trabalho prolongadas;
- falta de possibilidade de realizar pequenas pausas espontâneas, quando necessário;
- manutenção de postura fixa por tempo prolongado;
- execução de elevado número de movimentos repetitivos por um longo período;
- monotonia e fragmentação de tarefas;

- mobiliário ergonomicamente mal projetado;
- ambiente de trabalho desconfortável: muito seco, muito frio, muito quente, pouco iluminado, barulhento, apertado, etc. (BRASIL, 2002).

Digno de nota é citar as lombalgias, tendo em vista a sua incidência. A lombalgia pode manifestar-se como dor na região inferior das costas. A região lombar da coluna é composta por cinco vértebras com discos, raízes nervosas, músculos e ligamentos. As vértebras desta região são maiores e suportam maior peso. Entre as situações que favorecem o desencadeamento de lombalgia no ambiente de trabalho, podemos destacar:

- trabalhos repetitivos;
- levantamento e manuseio de cargas;
- realização de movimentos com manuseio de cargas com o tronco inclinado ou em rotação;
- manutenção de posturas por longo tempo (sentado ou em pé);
- exposição a vibrações (em veículos ou máquinas);
- condições ambientais de trabalho adversas (climáticas, psicológicas, organizacionais, etc) (ESPANHA, 1998).

Os fatores de risco de LER/ DORT são reconhecidos como:

- fatores ligados às condições de trabalho: forças, posturas, ângulos, repetitividade, entre outros;

- fatores organizacionais: organização da empresa, clima social, relações interpessoais, etc.;
- fatores individuais: capacidade funcional, habilidade, enfermidades. (MALCHAIRE et al., 1998).

As ações de auditoria para prevenção de LER/ DORT buscam minimizar a exposição dos trabalhadores a esses fatores de risco. Assim, como rotina metodológica, os auditores do trabalho identificam os fatores de risco pertinentes em cada caso – valendo-se, inclusive, dos relatórios da própria empresa –, reportam os fatores de risco aos prepostos patronais e dos trabalhadores ou ao próprio trabalhador com o fim de conscientizá-los sobre a necessidade da redução dos fatores de risco e, finalmente, notificam o estabelecimento ou realizam acordo tripartite, conforme o caso. Os desdobramentos são acompanhados pela auditoria do trabalho e pelos representantes dos trabalhadores e, em alguns casos, podem demandar meses ou anos para ter sua total implantação, como observado neste artigo. A seguir, são apresentados resumos de algumas ações coletivas que foram objetos de publicação.

### **ACORDO TRIPARTITE PARA ADEQUAÇÃO ERGONÔMICA DE MOBILIÁRIO DE AGÊNCIAS DE BANCO COMERCIAL, NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, E SEUS DESDOBRAMENTOS**

Esta ação aborda um acordo tripartite relativo à adequação ergonômica do mobiliário das

agências de um banco comercial no estado do Rio Grande do Sul, lavrado na DRT- Delegacia Regional do Trabalho, em 1999, com prazo de cinco anos para cumprimento de seus termos a todas as agências do banco no estado. As desconformidades com a NR 17 – Ergonomia do MTE, encontradas no posto de caixa executivo, foram:

- plano da mesa planejado para trabalho em pé e sem regulagem, implicando flexão horizontal do ombro direito e atividade estática do membro superior direito;
- cadeira alta sem apoio adequado para os pés, gerando pressão na coxa posterior e resultando em isquemia ou redução do fluxo sanguíneo na artéria femural por falta de apoio adequado para os pés;
- gavetas sob o plano de trabalho pressionando os membros inferiores;
- cantos vivos nos bordos do mobiliário utilizado;
- iluminação insuficiente;
- ruído acima do nível de conforto;
- pressão da fila de clientes;
- organização rígida;
- monitoramento eletrônico;
- insegurança (assaltos), etc.

O acordo estabeleceu que os funcionários do auto e pré-atendimento alternariam o trabalho em pé a cada hora, ou seja, uma hora em pé e, pelo menos, uma hora em outra atividade na qual pudessem sentar-se. Determinou, ainda,

que o mobiliário existente seria trocado pelo mobiliário protótipo instalado em uma agência apresentada pelo banco, com as seguintes características:

- mobiliário sobre tablado, permitindo melhor comunicação entre o caixa e o cliente;
- mesa com regulagem de altura e bordas arredondadas, incorporando o porta-documentos e dispensando gavetas abaixo do plano de trabalho;
- assento com regulagem de altura, estofado, giratório, com rodízios e com regulagem de altura também do encosto e do semi-apoio de antebraços;
- apoio de pés;
- condições ambientais conforme NR 17.

O acordo tripartite de cinco anos, relativo à modificação ergonômica de mobiliário nas agências do banco signatário e do banco adquirido no prazo previsto pelo acordo, foi cumprido pela empresa. Em que pesem críticas relativas ao longo tempo ajustado para o cumprimento do acordo, considere-se haver ainda outros bancos comerciais inspecionados e autuados em 1999 que permanecem irregulares e sendo autuados. Apesar dos termos do acordo terem sido específicos sobre o mobiliário, o decorrer de reuniões tripartites e de inspeções nas agências, para acompanhamento do cumprimento do acordo, promoveu adequação de outros elementos não previstos nos termos originais (PERES; MARTEL; RIBEIRO, 2004).

## ATIVIDADE DE CAIXAS DE LOTERIAS

Atendendo a solicitação de informações relativas às condições de trabalho dos empregados das agências lotéricas, foram inspecionados dois estabelecimentos lotéricos distintos em instalações físicas e condições ambientais, caracterizando a variabilidade das instalações utilizadas. No procedimento, entrevistamos os funcionários, aplicamos questionários e utilizamos o diagrama proposto por Corlett e McAtamney (1992) para registrar dores, além de fotografarmos os locais de trabalho.

A atividade dos caixas de loteria consiste em registrar apostas de loteria diversas e pagamentos de contas bancárias, utilizando terminais *on line*, sendo sua jornada de trabalho de 6 a 8 horas por dia. Para o registro de dados, são utilizadas máquinas monobloco e terminais de computador OMIN. Para fins deste seminário estadual sobre LER/ DORT, será abordada a condição de trabalho na máquina monobloco (ISYS), levando em consideração o grande potencial dos fatores de risco de LER/ DORT relacionados com sua operação.

A máquina monobloco é um equipamento para processamento eletrônico de dados, composto por terminal de vídeo, teclado, leitor ótico de código de barras, central de processamento de dados embutida no conjunto, dispositivo mecânico para movimentação e perfuração de cartões de loteria embutido no conjunto e caneta para leitura de código de barras conectada ao conjunto. O pequeno monitor de vídeo fixo à máquina não tem regulagem de altura e livre movimentação. O teclado fixo ao corpo da máquina não tem regulagem de posicionamento frente

ao operador. Nestas condições, não há como adaptar a máquina ao homem e, por conseguinte, o empregado necessita se contorcer, assumindo posturas prejudiciais a sua saúde para adaptar-se à máquina monobloco imposta aos lotéricos. Portanto, o conjunto composto por todos estes mecanismos componentes da máquina tem dimensões que impedem a adequação da máquina às necessidades antropométricas e fisiológicas do organismo humano, forçando o operador a adaptar-se à máquina. A situação descrita confronta a NR 17- Ergonomia – com redação dada pela Portaria n.º. 3.751, de 23-11-1990, que estabelece, em seu item 17.4.3, que:

Os equipamentos utilizados no processamento eletrônico de dados com terminais de vídeo devem observar o seguinte:

- a) condições de mobilidade suficientes para permitir o ajuste da tela do equipamento à iluminação do ambiente, protegendo-a contra reflexos, e proporcionar corretos ângulos de visibilidade ao trabalhador;
- b) o teclado deve ser independente e ter mobilidade, permitindo ao trabalhador ajustá-lo de acordo com as tarefas a serem executadas;
- c) a tela, o teclado e o suporte para documentos devem ser colocados de maneira que as distâncias olho-tela, olho-teclado e olho-documento sejam aproximadamente iguais;
- d) serem posicionados em superfícies de trabalho com altura ajustável. (BRASIL, 2002).

O não-atendimento a esses requisitos do item 17.4.3 da NR 17 não tem implicação ape-

nas formal, mas sim implicação sobre a saúde dos seus usuários. Implica posturas forçadas do usuário para adaptar-se às dimensões do equipamento, implica esforços estáticos da musculatura para manter tais posturas, implica movimentos repetitivos em posturas inadequadas. O avanço tecnológico do *hardware* em informática, em nível internacional, foi norteadado exatamente pela separação da CPU dos microcomputadores do teclado e do monitor. Portanto, a automação da atividade dos caixas de loterias que realizam pagamento de contas bancárias não beneficiou os operadores com equipamentos mais ergonômicos, introduzindo importantes fatores de risco de LER/ DORT. Esses achados foram instruídos em ação, cujo desenlace foi notícia no caderno de economia do jornal *Correio do Povo* de 26 de agosto de 2003, sob a manchete: “Lotéricas vão manter os serviços bancários”. Dessa forma, a população de operadores de caixas de loteria permanece exposta aos importantes fatores de risco de LER/ DORT e, para fins deste seminário, recomendamos que a vigilância epidemiológica da rede de saúde pública realize investigação do adoecimento registrado nestes trabalhadores e notifique a DRT para que se instrua novo procedimento, associando-o aos fatores de risco de LER/ DORT, no intuito de subsidiar os procedimentos necessários. Seria também recomendável realizar levantamento epidemiológico com o fim de verificar se há diferença significativa entre o adoecimento de caixas bancários e caixas de loterias (PERES; OLIVEIRA, 2001).

## ATIVIDADE DE CAIXAS DE SUPERMERCADOS

Em ações fiscais da DRT/RS, foram encontradas, em supermercados, diversas situações

potencialmente desencadeadoras de LER/DORT e LOMBALGIA, como:

- manutenção de posturas em pé ou sentado;
- mobiliário de *checkout* não adaptado para a automação;
- disposição de equipamento de automação comercial fora da zona de alcance dos membros superiores do operador de caixa;
- ritmo de trabalho sem previsão de pausas adequadas, em certos casos, até para atender necessidades fisiológicas;
- repetitividade.

Devido às situações acima relatadas, desenvolveram-se ações específicas junto a empresas do seguimento, sendo que algumas foram objeto de publicação e resumimo-las a seguir.

### **Ações de fiscalização preventivas de LER/DORT na área do comércio**

Em ação fiscal em Porto Alegre, encontramos uma situação em que foi implantado um sistema de automação comercial, aproveitando o mobiliário planejado para a máquina registradora tradicional, com grande prejuízo para a saúde dos empregados, pois a leitora ótica foi implantada no *checkout* antigo, sem previsão de espaço para os membros inferiores do operador, obrigando-o a girar a coluna a cada leitura de preços de mercadoria. Isso gerou vários problemas, já que o teclado não está alinhado com o leitor ótico, proporcionando

uma postura inconveniente para o trabalho. Na rede de supermercados abordada neste caso, encontramos um total de 990 *checkouts* no Rio Grande do Sul nesta situação. Mediante entendimento tripartite, acordou-se um prazo de até seis meses para a adaptação de todo o mobiliário. Para a alteração do mobiliário, foi necessário dilatar o cronograma inicial em 18 meses.

Recomenda-se que o aumento de produtividade para a empresa com a implantação da automação comercial não deve se dar jamais com prejuízo para a saúde dos trabalhadores. A instalação dos equipamentos necessários à automação deverá ser precedida de uma análise ergonômica que oriente sobre a escolha dos equipamentos, sobre seu arranjo físico e sua organização, sobre o treinamento dos empregados, assegurando que o ganho de produtividade da empresa se dê com ganho de conforto e satisfação para os empregados que irão utilizá-los (PERES, 1999).

### **A multiprofissionalidade e a interinstitucionalidade necessárias em uma ação ergonômica complexa finalizada em 2000**

Este estudo de caso descreve as estratégias das instituições (Delegacia Regional do Trabalho, Procuradoria Regional do Trabalho, Tribunal Regional do Trabalho e Sindicato dos Trabalhadores do Comércio) e dos profissionais envolvidos (engenheiro de segurança, médico do trabalho, ergonomista, advogados e técnico de segurança) em uma ação ergonômica com o fim de modificar postos de trabalho em uma empresa com história de resistência à ação fiscal do trabalho na prevenção de DORT.

Conclui-se que a ação integrada dessas instituições foi elemento essencial na solução dos problemas identificados na demanda inicial do processo, finalizado com acordo homologado judicialmente. O acordo homologado previu as seguintes recomendações de ordem administrativa para os operadores de caixa:

- a) fornecer água potável de modo a permitir a ingestão mínima de 1 litro por dia para cada operadora;
- b) facilitar a ida ao banheiro para atender as necessidades fisiológicas mínimas;
- c) restringir o ensacolamento realizado pelas funcionárias das caixas somente aos clientes idosos, deficientes físicos e gestantes;
- d) implantar ginástica laboral com ênfase para os exercícios de alongamentos;
- e) recomendar estudo ergonômico para o sistema de caixas e balcões de *checkout* antes de qualquer investimento de compra.

Quanto ao posto de trabalho em si, conforme o protótipo homologado na Justiça do Trabalho, as modificações mediante reforma e implementação do protótipo foram as seguintes:

- a) gerar espaço físico de trabalho para o operador;
- b) retirar a botoeira (painel de controle) e a base do balcão. Retirar o suporte inferior da caixa de dinheiro, dando espaço para as pernas;
- c) ampliar o espaço onde fica o suporte da caixa de dinheiro em 10 cm de cada lado

e afastar o balcão que sustenta a caixa registradora em 20 cm, gerando um total de mais 40 cm que, somados aos 60 cm existentes, proporcionam 100 cm de largura na área de trabalho;

- d) retirar a banquetta pivotante existente, fornecendo assento que atenda a NR 17, com as características mínimas de ser regulável em altura e inclinação anterior posterior, giratório, sem apoio fixo em sua estrutura para os pés, com encosto e assento revestidos;
- e) fornecer apoio para os pés regulável em altura e inclinado, com base de sustentação mínima dos pés de 20 x 30 cm;
- f) todas as arestas devem ser aparadas, lixadas e revestidas com borracha na parte inferior dos balcões onde os membros inferiores das trabalhadoras farão contato físico.

Como demonstrado, podemos inferir que o resultado final do todo foi maior que o somatório das ações específicas de cada um dos órgãos envolvidos. Sem abrir mão de suas prerrogativas, Sindicato dos Trabalhadores, Procuradoria e Delegacia Regional do Trabalho, de forma articulada, conseguiram, com o sinergismo de seus esforços, ultrapassar as dificuldades iniciais e chegar ao acordo judicial, permitindo aos operadores de caixa de supermercado a possibilidade de trabalhar de forma menos desgastante e menos prejudicial à saúde.

Outro elemento importante é o que se refere à própria empresa, que conseguiu responder a uma demanda da sociedade, através de diversas de suas representações, sem a necessidade de comprar equipamentos. A partir



da construção e do teste de um protótipo, ela pôde implementar os postos de trabalho mais confortáveis a um custo financeiro menor. A conduta adotada permitiu o desenvolvimento de soluções viáveis e não necessariamente as mais caras.

A homologação do acordo judicial sobre os aspectos relacionados com a Ergonomia reconhece esta disciplina e o trabalho realizado por técnicos habilitados como ferramenta para a prevenção de DORT em níveis administrativo e judicial (PERES et al., 2000).

### ***Ergonomia de concepção como meta de auditoria do trabalho-estudo do posto de caixa de um supermercado de Fortaleza***

Este estudo de caso analisa as condições de trabalho dos operadores de caixa encontradas pela auditoria fiscal do Ceará, em 2001, em um supermercado em Fortaleza. A partir de entrevistas com 45% dos operadores, bem como da observação do local de trabalho e das atividades realizadas, verificou-se que o trabalho era desenvolvido permanentemente na posição de pé, com restrição a pausas para satisfação de necessidades fisiológicas e elevada prevalência de sintomas compatíveis com LER/DORT. Após discussões com os representantes da empresa, foi realizada a substituição dos *checkouts*, até então utilizados, por outros que permitissem o trabalho, com alternância de postura, sentada ou de pé, medida estendida a um novo estabelecimento do grupo empresarial, inaugurado durante o desenvolvimento da ação de auditoria (KHUORI; AMÂNCIO; PERES; 2001).

### **APLICABILIDADE DA NOTA TÉCNICA 060/2001 DO MTE: O CASO DA INDÚSTRIA CALÇADISTA**

Em meados da década de 90, muitas empresas de calçados do sul do Brasil migraram para o nordeste do Brasil. Com o intuito de otimizar os espaços de trabalho e reduzir as áreas construídas das fábricas, as empresas têm adotado a postura de trabalho ortostática para as costureiras, passadeiras de cola, bem como outras atividades em postos de trabalho fixo. Este estudo de caso relata a constatação da auditoria do trabalho do Ceará e do Rio Grande do Sul quanto à imposição do trabalho em postura ortostática, nas indústrias de calçado do Ceará, em contraposição às recomendações da NR 17 – Ergonomia e da Nota Técnica nº 060 do MTE. O artigo publicado descreve a metodologia utilizada pela auditoria e suas conclusões (PERES; ARAÚJO; OLIVEIRA, 2001).

Atualmente, está em andamento uma ação de auditoria da Comissão Nacional de Ergonomia no setor (OLIVEIRA et al., 2004).

### **A AÇÃO DA AUDITORIA DO TRABALHO NA ATIVIDADE DE CENTRAIS DE ATENDIMENTO E A NECESSÁRIA INTEGRAÇÃO COM A PESQUISA NA ABORDAGEM DA ERGONOMIA COGNITIVA E MACROERGONOMIA**

O artigo publicado relata os resultados das ações de auditoria em empresas de teleatendimento e telemarketing e seus desdobramentos dentro das ações do programa de



prevenção de LER/DORT da DRT/RS, iniciado em 1999. Com as ações de auditoria, obteve-se regularização de mobiliário em dois casos, de iluminação em três casos, de ruído em um caso, de equipamento (substituição de fone de gancho por *head-phone*) em um caso, controle da temperatura efetiva em dois casos, elaboração e implantação do PMOC – Programa de Manutenção e Operação de Ar Condicionado em quatro casos, limpeza de equipamentos de ar condicionado em dois casos, inserção de lâmpadas em luminárias difusoras em dois casos, manutenção de *head-phones* em dois casos, implantação de pausas em um caso, observação do limite de cinco horas de entrada de dados diárias em um caso, redução de excesso de horas extras em dois casos, emissão de CAT por parte da empresa em um caso de disфонia e em dois casos de túnel do carpo, sendo que houve o posterior reconhecimento do nexo pela perícia do INSS nestes casos. O conhecimento da organização das centrais de atendimento indicou questões a serem observadas que não foram abordadas nos PPRA – Programas de Prevenção de Riscos Ambientais, nos PCMSO – Programa de Controle Médico em Saúde Ocupacional e Laudos Ergonômicos apresentados pelas empresas. São questões relativas à modalidade de atendimento realizada, ao ritmo de trabalho imposto, ao conteúdo e à exigência do tempo, às ambigüidades de normas de produção e de qualidade, à tensão no trabalho, à usabilidade do software, ao controle informatizado do tempo de atendimento, à escuta dos atendimentos e a sua gravação e, enfim, à ergonomia cognitiva. A não consideração destas questões implica a não indicação de medidas preventivas específicas para as mesmas, tanto no PPRA e no PCMSO como nos laudos

ergonômicos. Nos casos observados de serviço de centrais de atendimento em empresa do ramo alimentício, não foi exigido o controle da pausa de dez minutos a cada cinquenta minutos trabalhados em função do ritmo pouco intenso e da possibilidade de regulação da atividade permitida pelo empregador em um caso (nos horários de menor demanda, observou-se tele-atendentes lendo periódicos ou realizando temas escolares), de alternância da tarefa com atividades de balcão e escritório em outro caso. Foi, entretanto, observado o tempo máximo de cinco horas em entrada efetiva de dados nos três casos. Nas outras empresas inspecionadas, a ausência de pausas foi autuada e sua implantação tem sido questionada por recurso administrativamente interposto pelas empresas. A não emissão de CATs também tem sido constatada nas auditorias. A emissão de CATs tem sido questionada pelas empresas inspecionadas mediante recurso administrativo, as quais têm afastado os empregados acometidos em benefício comum ou os demitido sumariamente. Em um serviço de empresa telefônica, houve notificação de emissão de CAT para 27 casos de empregados afastados em benefício comum e, entretanto, além de não atender a notificação, a empresa ainda demitiu 12 desses empregados no retorno do benefício. Por parte da auditoria, este caso foi oficiado ao Ministério Público do Trabalho (PRT – CODIN) para as providências cabíveis. Em algumas empresas, em especial nas de telefonia, a rotatividade é alarmante.

Verificou-se que a transformação ou a melhoria das condições de trabalho nas centrais de atendimento inspecionadas, no período entre 1999 e 2002, em Porto Alegre, ocorreram tão somente no âmbito do mobiliário, dos

equipamentos e do ambiente dos postos de trabalho, sem consideração do âmbito organizacional e cognitivo por parte da assessoria das empresas. A complexidade da atividade das centrais de atendimento requer estudos mais abrangentes e aprofundados que considerem as metodologias de ergonomia cognitiva e de macroergonomia, a fim de que as transformações implementadas sejam eficazes e realmente resguardem a saúde dos trabalhadores envolvidos dos riscos ocupacionais. A complexidade da atividade impõe abordagem multidisciplinar e multiprofissional, integração de instituições de ensino e pesquisa, em comum acordo com as empresas, e ação conjunta entre Ministério do Trabalho e Emprego e Ministério Público (PERES; GUIMARÃES, 2002).

A partir da constatação da necessidade de conhecimento mais aprofundado da atividade de tele-atendimento/ telemarketing para subsidiar as ações de auditoria nestas empresas, o tema foi objeto de estudo de mestrado, tendo em seu desfecho a defesa da dissertação: *Avaliação da satisfação com o sistema de pausas no trabalho de tele-atendimento/telemarketing* (PERES, 2003). A dissertação abordou a satisfação dos operadores de uma empresa de telemarketing, com filial no Rio Grande do Sul, com o sistema de pausas para descanso no trabalho. Foi feito um levantamento com base em observação direta, entrevistas e questionários respondidos por 170 tele-operadores dos três turnos da empresa. Ficou evidenciada a insatisfação com o sistema de pausas utilizado, principalmente pelos operadores com maior tempo de serviço, possivelmente pelo desgaste com o trabalho, conforme constatado pela baixa motivação e alta pressão psicológica informada por esses operadores. O sistema de pausas utilizado pela empresa

(uma pausa de cinco minutos, denominada particular) não satisfaz as necessidades dos tele-operadores, não é compatível com a natureza de sua atividade e não atende aos dispositivos da NR 17 – Ergonomia do MTE – Ministério do Trabalho e Emprego para trabalhadores ocupados com processamento eletrônico de dados. Levando-se em consideração o anseio por pausas sem horários pré-determinados, manifestado pela maioria dos tele-operadores entrevistados, propõe-se um regime de pausas mais flexível, desde que previamente acordado mediante convenção coletiva nos termos da NR 17 – Ergonomia do MTE.

A referida dissertação também aborda, em seu item 5.6.7, o desgaste dos tele-operadores com a rotina de trabalho (PERES, 2003), evidenciando, com significância estatística, o efeito desgastante do tempo de serviço na atividade.

Atualmente, a fim de encontrar soluções definitivas para a melhoria das condições de trabalho dos empregados do seguimento, está em discussão, no âmbito do MTE, uma nota técnica sobre a atividade.

## RECOMENDAÇÕES

Para prevenir situações desencadeadoras de LER/ DORT, atendendo a legislação em vigor, entendemos necessária uma maior aproximação e divulgação dos corretos procedimentos a serem adotados, a exemplo das notas técnicas em elaboração pela Comissão Nacional de Ergonomia – CNE (OLIVEIRA et al., 2004).

Torna-se conveniente estimular a parceria entre DRT, Sindicato de Trabalhadores

e Patronato, permitindo a formalização de acordos tripartites, pois os mesmos têm se demonstrado instrumento efetivo e eficaz para o desenlace de ações com o fim de minimizar os fatores de risco de LER/ DORT.

Imprescindível é a obtenção de dados epidemiológicos a serem fornecidos pela rede pública de vigilância em saúde, com a finalidade de instruir os processos, subsidiando informações necessárias à associação dos fatores de risco com as doenças notificadas, justificando as ações preventivas e corretivas propostas pelas DRT do MTE e pela PRT, inclusive na via judicial.

## REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério do Trabalho. **Cartilha do Trabalhador: LER/DORT: Lesões por Esforços Repetitivos/Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho**. São Paulo: SINDIPP; Brasília, DF: FUNDACENTRO, 1999.
- BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Memorando Circular nº 45 Brasília, 02 de março de 2001 que formaliza a Comissão Nacional de Ergonomia – CNE.
- \_\_\_\_\_. **Manual de aplicação da Norma Regulamentadora n. 17**. 2. ed. Brasília, DF, 2002. Disponível em: <http://www.mte.gov.br/Temas/SegSau/Publicacoes/default.asp>>
- \_\_\_\_\_. PERES, C. C.; OLIVEIRA, P. A. B. **Relatório de ação fiscal de 2001**: Processo nº 46218.011900/2001-27. Brasília, DF: Ministério do Trabalho e Emprego; Porto Alegre: Delegacia Regional do Trabalho, 2001. 11 p.
- ESPAÑA. Ministério de Trabajo y Seguridad Social. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Centro Nacional de Medios de Protección. **Dolor lumbar**: Critérios para su prevención en el ámbito laboral. Sevilla, 1998.
- GLINA, D. M. R.; ROCHA, L. E. Fatores de estresse no trabalho de operadores de centrais de atendimento telefônico de um Banco de São Paulo. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.31-39, jul./set. 2003.
- CORREIO DO POVO. Caderno de Economia. Porto Alegre, 26 ago. 2003.
- KHUORI, M. A.; AMÂNCIO, V. M.; PERES, C. C. Ergonomia de concepção como meta de auditoria do trabalho estudo do posto de caixa de um supermercado de Fortaleza. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA, 11., 2001, Gramado. **Anais...** Recife: ABERGO, 2001. 1 CD-ROM.
- MCATAMNEY, L.; CORLETT, E, N. **Reducing the risks work related upper limb disorders**: a guide and methods. Nottingham: Intitute for Occupational Ergonomics, 1992.
- MALCHAIRE, J. et al. **Lesões dos membros superiores por trauma cumulativo**. Bélgica: Universidade Católica de Louvain, 1998.
- OLIVEIRA, P. A. B. et al. Comissão Nacional de Ergonomia e Políticas Públicas: a implementação de procedimentos auxiliares à NR 17 (os casos da indústria de calçados, de telemarketing, de supermercados e de abate e processamento de carnes). In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA, 13., 2004, Fortaleza. **Anais...** Recife: ABERGO, 2004. 1 CD-ROM.
- PERES, C. C. Ações de fiscalização preventivas de LER/DORT na área do comércio. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA, 9., 1999, Salvador. **Anais...** Recife: ABERGO, 1999. 1 CD-ROM.
- PERES, C. C. et al. A multiprofissionalidade e a interinstitucionalidade necessárias em uma ação ergonômica complexa. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA, 10., 2000, Rio de Janeiro. **Anais...** Recife: ABERGO, 2000. 1 CD-ROM.
- PERES, C. C.; ARAÚJO, F. R.; OLIVEIRA, I. M. L. Aplicabilidade da Nota Técnica 060 / 2001 do Ministério do Trabalho

e Emprego: o caso da indústria calçadista. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA, 11., 2001, Gramado.

**Anais...** Recife: ABERGO, 2001. 1 CD-ROM.

PERES, C. C.; GUIMARÃES, L. B. de M. A ação da auditora do trabalho na atividade de centrais de atendimento e a necessária integração com a pesquisa na abordagem da ergonomia cognitiva e macroergonômica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA, 12., 2002, Recife.

**Anais...** Recife: ABERGO, 2002. 1 CD-ROM.

PERES, C. C. **Avaliação da satisfação com o sistema de pausas no trabalho de teleatendimento/telemarketing.** 2003. 166 f. Dissertação (Mestrado com ênfase em Ergonomia) – Escola de Engenharia da UFRGS. Porto Alegre, 2003. Disponível em: <http://www.producao.ufrgs.br>

PERES, C. C.; MARTEL, M. V.; RIBEIRO, L. W. S. Acordo tripartite para adequação ergonômica de mobiliário de agências de banco comercial no estado do Rio Grande do Sul: desdobramentos. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA, 13., 2004, Fortaleza. **Anais...** Recife: ABERGO, 2004. 1 CD-ROM.