

## **Relato de experiência do Banco do Brasil na implantação de seu projeto de consultoria ergonômica**

### **Report of the experience of Banco do Brasil in the implementation of its ergonomic consulting project**

DOI:10.34119/bjhrv6n1-215

Recebimento dos originais: 23/12/2022

Aceitação para publicação: 27/01/2023

#### **Sheila de Castro Cardoso Toniasso**

Mestrado em Pesquisa Clínica do Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Instituição: Banco do Brasil

Endereço: Rua Uruguai, 185, 6º andar, Centro Histórico, Porto Alegre, CEP: 90010-901

E-mail: sheila.toniasso@bb.com.br

#### **Liziane da Silva Matte**

Pós-Graduação em Enfermagem do Trabalho

Instituição: Banco do Brasil

Endereço: Rua Uruguai, 185, 6º andar, Centro Histórico, Porto Alegre, CEP: 90010-901

E-mail: lizimatte@bb.com.br

#### **Karla Gripp Couto de Mello**

Mestrado em Clínica Médica pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

Instituição: Banco do Brasil

Endereço: Praça XV de Novembro, 329, 6º andar, Centro de Florianópolis – SC,  
CEP: 88010-400

E-mail: karlagcmello@bb.com.br

#### **Ana Luiza Santos de Souza**

Pós-graduada em Saúde Pública com ênfase em Saúde da Família

Instituição: Banco do Brasil

Endereço: Rua Uruguai, 185, 6º andar, Centro Histórico, Porto Alegre, CEP: 90010-901

E-mail: analuiza.souza@bb.com.br

#### **Janaina da Silva Martins**

Pós-Graduação em Engenharia de Segurança Trabalho

Instituição: Banco do Brasil

Endereço: Rua Uruguai, 185, 6º andar, Centro Histórico, Porto Alegre, CEP: 90010-901

E-mail: janainamartins@bb.com.br

#### **Audrei Cristina Bedene**

Pós-Graduação em Engenharia de Segurança do Trabalho

Instituição: Banco do Brasil

Endereço: Rua Rockefeller, 651, Prédio dos Fundos, Rebouças, Curitiba – PR,  
CEP: 80230-130

E-mail: audrei@bb.com.br

**Sebastião Machado**

Pós-Graduação em Engenharia de Segurança do Trabalho, MBA em Gestão da Construção.  
Instituição: Banco do Brasil  
Endereço: SAUN quadra 5, Lote B, Brasília, CEP: 70040-912  
E-mail: machadosebastiao@bb.com.br

**Juliana Padula Campello**

Pós-Graduação em Medicina do Trabalho, MBA em Gestão e Inovação em Saúde  
Instituição: Banco do Brasil  
Endereço: SAUN quadra 5, Lote B, Brasília, CEP: 70040-912  
E-mail: julianapcampello@bb.com.br

**1 INTRODUÇÃO**

Ergonomia é uma ciência que busca estudar a relação do homem e o trabalho visando atender parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características dos trabalhadores, de modo a proporcionar conforto, segurança e desempenho eficiente. Além disso, é um dos processos centrais para garantia de um bom ambiente de trabalho. O termo está muito associado a demandas físicas, como o mobiliário e equipamentos dos postos de trabalho. Só que, além disso, a ergonomia engloba todos os aspectos do trabalho, como as questões organizacionais (pausas, ritmo de trabalho) e cognitivas (atenção, memória, estresse). Ou seja, o objetivo da ergonomia é adaptar o trabalho às pessoas.

No Brasil, os transtornos osteomusculares e mentais representam uma das maiores causas de ausências e incapacidades para o trabalho<sup>1</sup>.

De acordo com a Organização Internacional do Trabalho, os fatores de risco ocupacionais resultam das interações entre o conteúdo do trabalho e condições ambientais e organizacional, com envolvimento das competências e necessidades dos trabalhadores.

Tanto as características do trabalhador quanto às inerentes ao processo de trabalho podem desencadear graus variáveis de intensidade de carga de trabalho (física e psíquica), com conseqüente maior ou menor sofrimento psíquico, dependendo da autonomia e do controle das atividades dos profissionais. Os processos de gestão no trabalho, característicos de cada organização, podem contribuir para o desencadeamento de sofrimento ou adoecimento.

A protocolização do trabalho, as relações interpessoais comprometidas, a cobrança de alto grau de polivalência, a exigência de alta performance e a intensa pressão temporal são fatores determinantes de sobrecarga mental e competitividade presentes em alguns cenários laborais<sup>2,3</sup>.

Cabe ressaltar que a intensificação do ritmo de trabalho, contribui para diminuição de controle/autonomia por parte dos trabalhadores, comprometendo a liberdade para executar determinada tarefa, em um cenário onde a criatividade deixa de estar presente.

A Organização Mundial da Saúde recomenda que sejam realizadas intervenções integradas no ambiente laboral, para que ocorra a análise e identificação dos fatores que repercutem sobre a saúde mental, visando a proposição de medidas preventivas mais efetiva. Cabe ressaltar que o Plano de Ação Global de Saúde do Trabalhador da OMS, (2015-2025), centra-se em linhas estratégicas de ação, objetivos específicos e indicadores voltados para proteger a vida e promover a saúde e o bem-estar dos trabalhadores, com ênfase naqueles que estão em condições de emprego iníquas e nos que estão expostos a condições de trabalho adversas. Além disso, tem como objetivo buscar diminuir os riscos do trabalho e as doenças não transmissíveis, incentivando uma abordagem que garanta o acesso e a cobertura universal de saúde, incluindo os determinantes sociais relacionados à saúde do trabalhador<sup>4</sup>.

## **2 OBJETIVO**

Descrever a estrutura e o processo de construção e de implementação do Projeto de Consultoria Ergonômica do Banco do Brasil.

## **3 JUSTIFICATIVA**

Ações estratégicas organizacionais de gestão de riscos ocupacionais são capazes de promover a prevenção do adoecimento relacionado ao trabalho. A avaliação e controle dos riscos ergonômicos acabam contribuindo para redução do absenteísmo, melhorando a saúde integral do trabalhador, com resultados positivos sobre a eficiência e produtividade, refletindo sobre a redução dos custos médicos que envolvem o processo de adoecimento.

Intervenções que envolvem ações em mais de um nível de atenção são mais eficazes. Por isso, recomenda-se envolvimento de ações com foco em saúde e na coordenação de serviços, que melhoram a prestação e o acesso a assistência, somado a intervenções que modificam e adaptam os processos de trabalhos às necessidades dos trabalhadores<sup>5</sup>.

## **4 DESENVOLVIMENTO**

Estudo descritivo, misto, com abordagens quantitativa e qualitativa, cuja obtenção de dados ocorreu a partir do sistema informatizado de saúde e segurança do trabalho da instituição, além revisão de literatura sobre o tema em revistas nas bases de dados do Pub Med e Scielo.

A estreita relação entre trabalho e adoecimento vem sendo objeto de estudo há várias décadas. Além da vulnerabilidade individual, algumas características do ambiente ocupacional e social contribuem para o adoecimento. Dentre os custos comuns à saúde do trabalhador, os transtornos osteomusculares e mentais encontram-se entre as principais causas de afastamentos do serviço.

Intervenções de promoção e recuperação da saúde, com programas planejados e implementados pela saúde ocupacional, são escassos na literatura.

Ainda em 2020 e com todos os desafios impostos neste período de pandemia, foi lançada uma pesquisa pelo Banco do Brasil, cujo objetivo era identificar os funcionários que estavam no home office, entender a situação sobre a atual condição de trabalho e orientar sobre a postura adequada, procedimentos para utilização da cadeira, acessórios ergonômicos e equipamentos do BB no trabalho em casa, entre outras orientações pertinentes com o assunto. A análise do resultado dessa pesquisa deu início ao piloto Ergonomia no Home Office, que logo se estendeu para o trabalho nas dependências do BB, dando origem ao Projeto de Consultoria ergonômica.

O Banco do Brasil lançou, em 20/04/2021, o Projeto de Consultoria Ergonômica. Para a construção dessa proposta, foram usados como subsídios:

- Número de trabalhadores em tele trabalho e em trabalho presencial.
- Índices de absenteísmo do BB, especificamente os afastamentos de funcionários por Cid “F” (transtornos mentais) e “M”(transtornos osteomusculares);
- O resultado do Exame Periódico de Saúde (EPS);
- O resultado da pesquisa de Clima Organizacional.

Tal iniciativa apresenta diversas frentes para trazer ferramentas e apoio a todos os funcionários.

A Organização Mundial da Saúde define saúde como o completo bem-estar físico, mental e social e não apenas ausência de doença. Esse é um conceito multidimensional, participativo e reflete da integralidade no cuidado com a saúde.

Saúde integral é a base de construção de um projeto maior lançado pelo Banco: Programa de Saúde Mental, ancorado em 5 pilares estruturantes, proporciona o cuidado com a saúde de forma integral atuando no bem-estar físico, mental e social. Esse programa disponibiliza material e atividades voltadas a hábitos saudáveis, qualidade de vida e bem-estar, educação em saúde, consultoria ergonômica do trabalho são disponibilizados.

O Pilar Ergonomia, como um dos pilares do Programa de Saúde Mental, faz parte das estratégias do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) do Banco do Brasil e tem o objetivo prevenir o adoecimento e melhorar a saúde e a qualidade de vida dos

funcionários (Figura 1). Além disso, envolve diferentes ações e níveis de atenção, para que seja possível tratar a saúde integral do indivíduo.

Figura 1. Pilares do Programa de Saúde Mental.

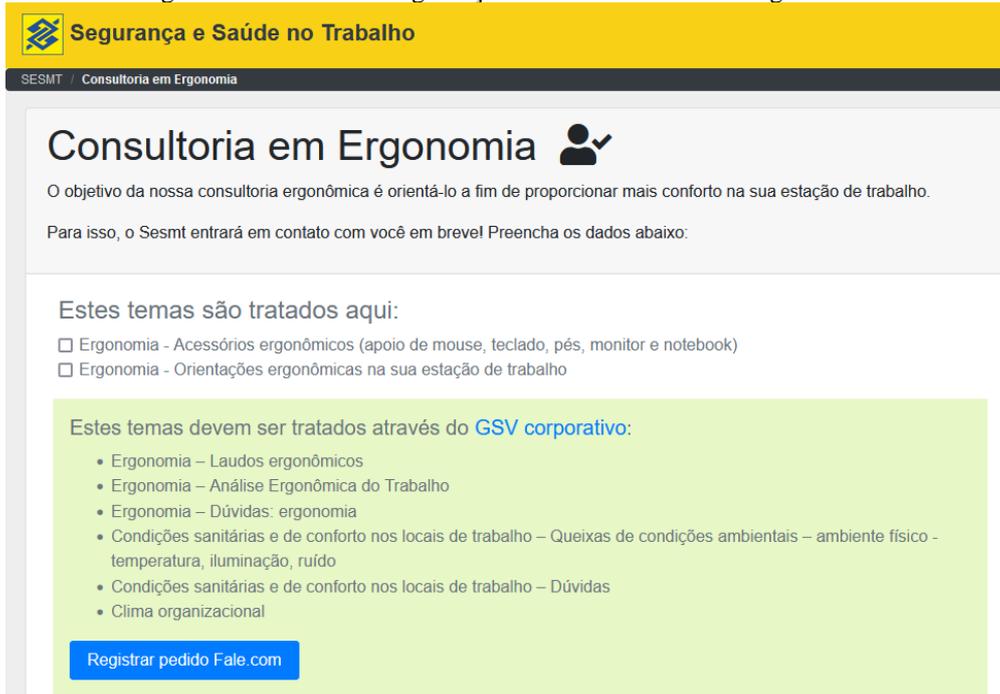


Fonte: Sistema Corporativo

Na prática, o projeto funciona da seguinte forma: você está trabalhando e tem dúvidas se o seu ambiente de trabalho está adequado à sua postura e bem-estar. Então, agora você pode solicitar uma consultoria virtual personalizada para analisar as condições do seu posto de trabalho, propondo pontos de melhorias quando necessários.

O funcionário interessado faz a solicitação no Portal Saúde e Segurança, informando se está em trabalho presencial ou remoto, e também melhor a forma de contato (celular/WhatsApp ou Microsoft Teams) (Figura 2 e 3). Em seguida, o Sesmt irá entrar em contato para a realização de uma visita virtual, onde será possível identificar pontos de melhoria no posto de trabalho, além de outras demandas ergonômicas. O Sesmt fará recomendações e acompanhará a implementação delas, quando necessário.

Figura 2. Portal Saúde Segurança/Pedido de Consultoria ergonômica.



Fonte: Sistema Corporativo

Figura 3. Consultoria Ergonômica



Fonte: Sistema Corporativo

Durante a consultoria são avaliados aspectos da postura durante os processos de trabalho, do mobiliário, das condições ambientais e dos equipamentos de trabalho. Avalia-se também se o funcionário já tem disponível e se já utiliza acessórios ergonômicos. Além disso, são abordados aspectos da percepção do funcionário frente a ergonomia organizacional (organização do trabalho, tempo de jornada, conteúdo das tarefas e relacionamento com demais colegas e lideranças) e da ergonomia cognitiva (trabalho intelectual, interrupções, distrações, erros, estresse e carga mental).

Outras ações de divulgação do Projeto também estão sendo realizadas pelas equipes de Saúde Ocupacional, com visitas às agências, para estimular o conforto no trabalho, com

melhorias ergonômicas, através dos recursos disponibilizados, nos diferentes pilares do programa, o que contribuirá na ampliação do número de funcionários beneficiados.

## 5 RESULTADOS

O marco de implementação da iniciativa ocorreu com a divulgação do Projeto de Consultoria Ergonômica na Agência de Notícias, página interna onde são divulgadas informações de destaque aos funcionários. A matéria de divulgação do Programa, em 20/04/2021, teve mais de 194 visualizações e 67 comentários.

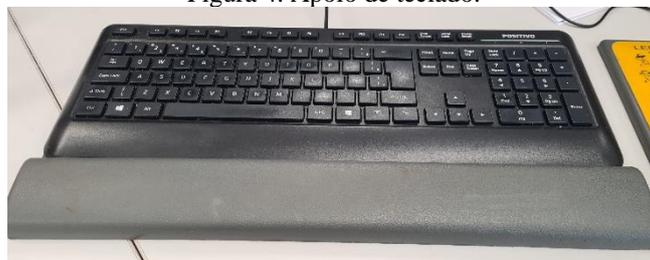
Pilar Ergonomia: Até o momento, foram realizadas quase 2 mil consultorias de ergonomia no sistema, trazendo mais conforto, segurança e eficácia para os funcionários. As consultorias foram muito bem avaliadas, tendo recebido nota 9,75 (máximo de 10) em termos de satisfação entre os funcionários.

Acessórios ergonômicos de apoio de teclado e de apoio para mouse, com orientações de alongamentos, são disponibilizados para todos os funcionários (figuras 4 e 5). Além disso, quando necessário, o SESMT pode recomendar e fornecer apoio para os pés, cadeiras com encosto mais amplo e apoio para regulagem de monitor, principalmente nos casos de monitores sem regulagem existente (Figuras 6 e 7).

O momento da consultoria ergonômica é o momento para o funcionário receber orientações posturais, sobre pausas para repouso muscular e alongamento, e também de verificar se todos os acessórios ergonômicos estão disponíveis para ele.

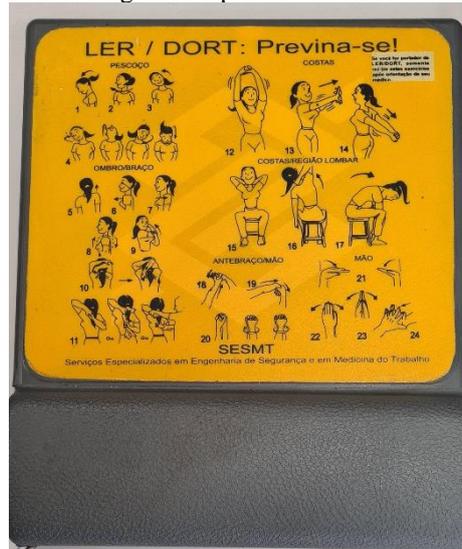
Para uma empresa capilarizada, com unidades espalhadas por todo o território nacional, a Consultoria ergonômica é uma forma fácil e rápida do funcionário buscar assessoria do SESMT, não importa onde ele esteja, sobre suas condições ergonômicas, e verificar se dispõe de todos os itens ergonômicos importantes para o bom trabalho.

Figura 4. Apoio de teclado.



Fonte: Próprio autor

Figura 5. Apoio de mouse.



Fonte: Próprio autor

Figura 6. Apoio de pés.



Fonte: Próprio autor

Figura 7. Apoio de monitor.



Fonte: Próprio autor

## 6 DISCUSSÃO

A pandemia de Covid-19 impactou a vida dos indivíduos, causando adoecimento, sofrimento psíquico e morte de milhares de pessoas. O que iniciou como uma metodologia de intervenção com objetivo de proporcionar conforto quando nos vimos obrigados a trabalhar em *homeoffice*, culminou com a criação de uma estrutura de assessoria em saúde, capaz de promover saúde aos funcionários do Banco, mesmo depois do contexto pandêmico mais intenso e do retorno às atividades presenciais habituais que é a Consultoria em Ergonomia.

Estudo recente sugere que ficar sentado por períodos prolongados pode ter consequências para desconforto musculoesquelético e função cognitiva em curto prazo e pausas para mudança de posição são recomendadas<sup>6</sup>.

Estudos já apontam que ações de promoção e prevenção da saúde, no nível das empresas, para apresentarem maior eficácia, precisam ser estabelecidas no nível primário (redução de estressores), secundário (redução de estresse percebido pelo indivíduo e suas estratégias de enfrentamento) e terciário (redução das consequências de longo prazo do estresse laboral e a reinserção dos trabalhadores adoecidos<sup>7,8</sup>.

Fatores individuais, características sociodemográficas, história patológica pregressa individual e percepção de cuidado, são variáveis que podem impactar na saúde mental de trabalhadores<sup>9</sup>.

Neste contexto, fica recomendável, que intervenções, no local de trabalho, com foco em análise ergonômica do trabalho, devem incluir ações que abordem educação em saúde, educação em saúde física, relaxamento e pausas, modificação da atividade e dos processos de trabalho, além de modificações no ambiente físico.

Além disso, é fundamental a adesão direta de gestores, coordenadores, funcionários e seus representantes na construção e participação de programas que estimulem a reflexão e a compreensão dos fatores que podem facilitar ou retardar um processo de melhoria do bem-estar em vários níveis dentro da organização. A empresa, a partir do segundo semestre de 2022, vai estimular rodas de conversas entre as lideranças e suas equipes, promovendo a discussão sobre o autocuidado na busca do equilíbrio necessário para promover a saúde mental, reforçando os recursos que a empresa disponibiliza em cada um dos pilares do programa.

Trata-se de um projeto organizacional inovador, de impacto nacional, e que envolve ações de intervenção e de promoção da saúde em nível primário, secundário e terciário.

## 7 CONCLUSÃO

Conclui-se que o projeto apresentado é um instrumento de abordagem inovador, com abrangência nacional e importante para a prevenção de agravos, para a promoção da saúde e do conforto no trabalho de todos os funcionários do Banco do Brasil. Através desse, houve a ampliação das ações em prol da melhoria ergonômica nos diversos processos de trabalho, estimulando o protagonismo dos trabalhadores na formação de ambientes mais saudáveis e de autocuidado. Dessa forma, buscamos inspirar, servindo de exemplo para que outras instituições desenvolvam projetos semelhantes, com foco na melhoria do conforto no trabalho. Por fim, informamos que o projeto é dinâmico e será constantemente reavaliado, para que possamos analisar o impacto deste sobre o ambiente laboral e sobre a saúde física e mental dos trabalhadores a longo prazo, viabilizando e estimulando novas metodologias de ação na avaliação e controle dos riscos ergonômicos.

**Palavras-chave:** ergonomia, teletrabalho, saúde, trabalhador.

## REFERÊNCIAS

- 1-Brasil. Ministério da Fazenda. Adoecimento mental e trabalho: a concessão de benefícios por incapacidade relacionados a transtornos mentais e comportamentais entre 2012 e 2016: 1º boletim quadrimestral sobre benefícios por incapacidade de 2017. Brasília: Ministério da Fazenda; 2017. Disponível em: <http://sa.previdencia.gov.br/site/2017/04/1%C2%BA-boletim-quadrimestral.pdf>
2. Baker R, Coenen P, Howie E, Williamson A, Straker L. The Short Term Musculoskeletal and Cognitive Effects of Prolonged Sitting During Office Computer Work. *Int J Environ Res Public Health*. 2018 Aug 7;15(8):1678. doi: 10.3390/ijerph15081678. PMID: 30087262; PMCID: PMC6122014.
3. Daniels K., Gedikli C., Watson D., Semkina A., Vaughn O. Job desing, employment practices and well-being: A systematic review of intervention studies. *Ergonomics*. 2017;
4. Hamouche S. COVID-19 and employees' mental health: stressors, moderators and agenda for organizational actions. *Emerald Open Research*. 2020 Apr 20; 2:15. doi: 10.35241/emeraldopenres.13550.1. PMCID: PMC7342058.
5. Joyce S, Modini M, Christensen H, Mykletun A, Bryant R, Mitchell PB, Harvey SB. Workplace interventions for common mental disorders: a systematic meta-review. *Psychol Med*. 2016 Mar;46(4):683-97. doi: 10.1017/S0033291715002408. Epub 2015 Dec 1. PMID: 26620157.
6. Kompier MAJ, Kristensen TS. Organizational work stress interventions in a theoretical, methodological and practical context. In: Dunham J. *Stress in the Workplace – Past, Present and Future*. London: Whurr Publishers; 2000. p.164-190.
7. Murta, SG. Programas de manejo de estresse ocupacional: uma revisão sistemática da literatura. *Rev. Bras. Ter. Comport. Cogn.*, São Paulo, v. 7, n. 2, p. 159-177, dez. 2005.
- 8.OMS. PLANO DE AÇÃO SOBRE A SAÚDE DOS TRABALHADORES.2015-2025
9. Paparelli R. Grupos de enfrentamento do desgaste mental no trabalho bancário: discutindo saúde mental do trabalhador no sindicato. *Rev Bras Saúde Ocup*. 2001;36(123):139-46).  
60:1177–1196. doi: 10.1080/00140139.2017.1303085.