



ação ergonômica, volume5, número1

APLICAÇÃO DA METODOLOGIA MACROERGONÔMICA NOS SETORES DE TELE-ATENDIMENTO E RECEPÇÃO DE UMA EMPRESA DE PLANOS DE SAÚDE EMPRESARIAIS

Cristiane Affonso de Almeida Zerbetto

Universidade Estadual de Londrina

Email: cra@uel.br

Bernadete de Lourdes da Silva Ferreira Stadler

Universidade Estadual de Londrina

Email: betastadler@pop.com.br

Giovan Macêdo Fregonezi

Universidade Estadual de Londrina

Email: giovan_86@hotmail.com

Silvia de Toledo Gomes

Universidade Estadual de Londrina

Email: siltgomes@yahoo.com.br

Resumo: Este artigo trata da coleta e análise de dados, sob a abordagem macroergonômica, em uma empresa responsável pela prestação de serviços em planos de saúde empresarial. Buscando compreender o ponto de vista dos trabalhadores em questão, foram estudados os setores de recepção e tele-atendimento, elementos fundamentais de toda a estrutura organizacional da empresa.

Palavra Chave: macroergonomia, recepção, tele-atendimento

Abstract: This paper deals with the data collection and analysis, within approach of macroergonomic, in a company responsible for services in business health plans. Trying to understand the worker's point of view, we studied the reception and call center sectors, main elements of the whole company organization

Keywords: macroergonomic, reception, call center

1. INTRODUÇÃO

Atualmente se discute muito sobre a qualidade de vida no ambiente de trabalho, mesmo que se tenha um enfoque financeiro implícito. Segundo Pires e Rio (2001) a ergonomia surge como principal vertente para a saúde ocupacional e fator determinante para desempenho e produtividade ótimos.

A abordagem macroergonômica mostra que aspectos de ordem social, política, psicológica e organizacional são tão importantes quanto aspectos de ordem física e ambiental. Como explica Guimarães (2004) é importante buscarmos a fusão de tais fatores, permeados, sempre que possível, pela participação ativa dos funcionários no sistema organizacional da empresa.

A empresa avaliada nesta pesquisa presta serviços de planos de saúde empresariais, atuando na parte de solução e prevenção de doenças ocupacionais. O presente estudo realiza a análise macroergonômica dos setores de tele-atendimento e recepção para compreender e melhorar sua participação no contexto geral da empresa.

2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa é de administração familiar e atua há 23 anos no mercado de planos de saúde empresariais, atendendo diversos segmentos da região do norte do Paraná.

Divide-se em 16 setores, sendo estes: tele-atendimento, centro de processamento de dados (CPD), recursos humanos, administração,

financeiro, laboratório, liberação de exames e procedimentos, digitação de ultra-sonografia, recepção de plano médico-assistencial, enfermagem, consultórios médicos, recepção de medicina do trabalho, sala de ultra-sonografia, sala de audiometria, sala de eletroencefalograma, limpeza e segurança.

São 56 funcionários, envolvendo 14 homens (25%) e 42 mulheres (75%). O horário de funcionamento da empresa é 24h, todos os dias da semana, com plantões aos finais de semana. Na rotina de trabalho dos funcionários são utilizados materiais de escritório e médico-hospitalares.

A estruturação da empresa e seu processo de funcionamento podem ser visualizados conforme organograma e fluxograma a seguir.

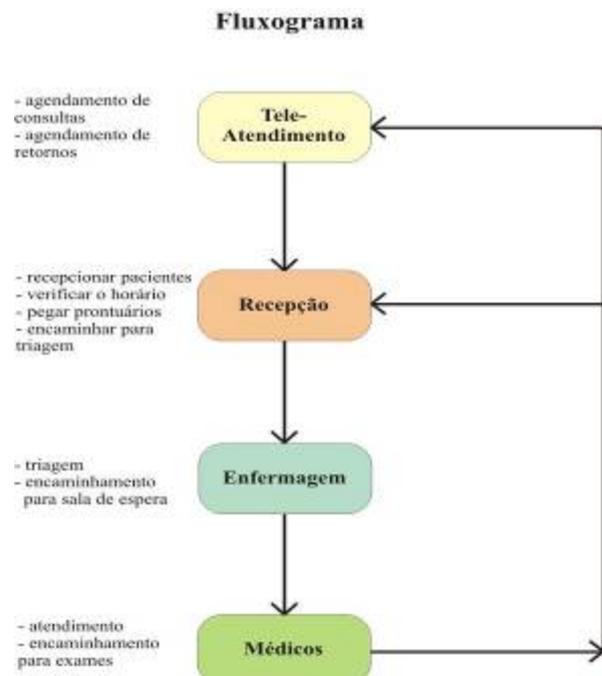


Figura 1 - Fluxograma da empresa.

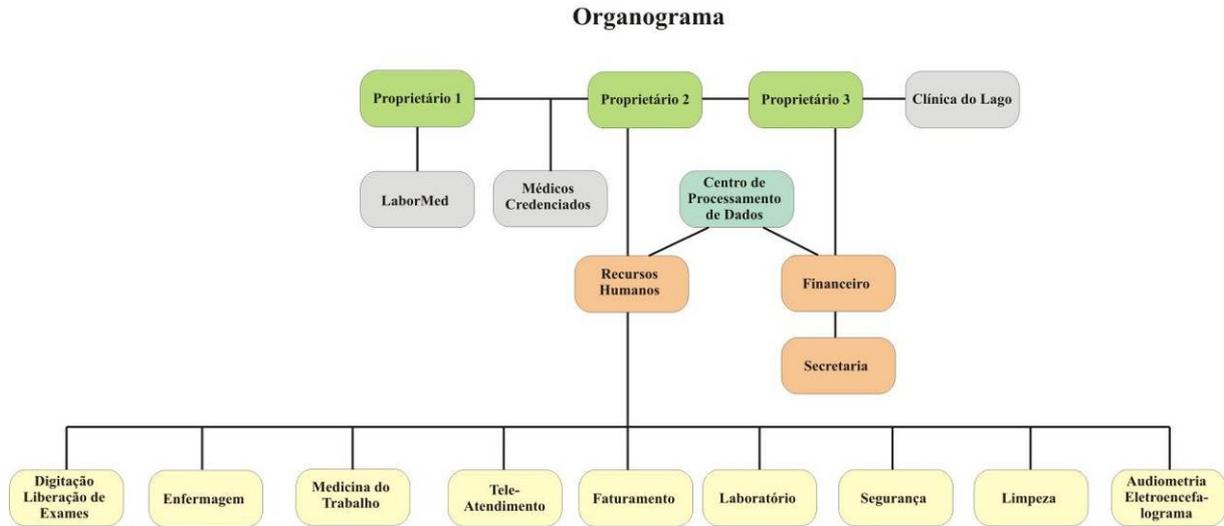


Figura 2 - Organograma da empresa.

2.1 Os setores estudados

Os setores abordados em nossa pesquisa foram a recepção e o tele-atendimento. Esta escolha se deu com base na interação direta entre os setores e a importância de suas tarefas na organização geral da empresa e desencadeamento de todos os procedimentos realizados na mesma.

A recepção atua com 4 funcionários no período da manhã (das 07:00h às 13:00h) e 4 funcionários no período da tarde (das 13:00h às 19:30h). A faixa etária encontra-se entre 18 e 35 anos de idade, sendo 1 homem e 3 mulheres em cada turno. A média de tempo de serviço é em torno de 1 ano.

Dentro do universo de 8 funcionários da recepção, foi possível coletar dados com 6 deles. Com relação às funções desempenhadas pelos mesmos está o atendimento de pacientes, liberação de consultas e exames, preparação e organização de agendas, arquivamento de prontuários e exames, atendimento de telefone,

preenchimento de guias, fechamento de caixa, digitação de prontuários, liberação de consultas para os conveniados, encaminhamento de pacientes para a triagem, recebimento de pagamentos de consultas não inclusas no plano e anexação de exames complementares da consulta.

O setor de tele-atendimento funciona com 4 funcionárias no período da manhã (das 7:00h às 13:00h) e 3 funcionárias no período da tarde (das 13:00h às 19:30h). A faixa etária vai de 20 à 40 anos de idade e são todas mulheres. A média do tempo de serviço é de 3 anos.

Em um universo de 7 funcionárias foi possível a coleta de dados com todas. As funções atribuídas às mesmas compreendem as tarefas de atendimento de telefone, confirmação de agendas, transferência de ligações, marcação de procedimentos, anotação de recados, orçamentos de consultas e procedimentos, ligações internas e externas, localização de prontuários e controle de plantões.



3. METODOLOGIA

A metodologia utilizada neste trabalho seguiu as fases descritas nas etapas de descrição e projeção da Análise Macroergonômica do Trabalho (AMT) proposta por Guimarães (1999). A fase de apreciação consistiu de um levantamento inicial com a participação direta de funcionários, com base em entrevistas e questionários. A entrevista aberta com os funcionários permitiu coletar os itens de demanda ergonômica (IDE'S) de uma amostra dos usuários (13 funcionários). Estes foram questionados coletivamente no posto de trabalho sobre o desenvolvimento de sua função e individualmente sobre os aspectos (organizacional, físico, ambiental e interpessoal) que os incomodavam nas suas atividades diárias. Foram realizadas perguntas como: “Como é o seu trabalho”, “Quais as tarefas que você precisa executar?” e “O que mais o incomoda no trabalho?”. A partir da priorização destes itens, foi elaborado um questionário estruturado, aplicado a toda a amostra de funcionários dos setores analisados, tendo por objetivo avaliar o nível de satisfação no setor. Foram elaborados dois questionários, um para a recepção e outro para o setor de tele-atendimento. As questões foram desenvolvidas baseadas no ranking de IDE's e foram respondidas pela marcação de um “X” em uma escala contínua de 15 cm, com duas âncoras, uma no início e outra no final da linha. A marcação seguiu um critério de total

insatisfação (0) e total satisfação (15). Para cada item avaliado foi obtido um valor a partir da média aritmética das respostas de toda a amostra de funcionários. Desta forma, foi possível tabular os dados por meio de gráficos em ordem de prioridade.

4. ANÁLISE DOS DADOS

Durante a fase de apreciação ergonômica foi levantada a hipótese de que o tele-atendimento é de fundamental importância para a realização da tarefa da recepção. Tal hipótese foi comprovada, visto que o trabalho em conjunto dos dois setores determina o ritmo de todo o sistema de trabalho da empresa avaliada.

Os resultados obtidos a partir dos questionários estruturados em escala contínua de 15cm aplicados aos funcionários foram organizados em forma de gráficos, por ordem decrescente de importância. Sendo assim, os fatores mais críticos e carentes de melhorias, sob o ponto de vista dos funcionários participantes, são aqueles que atingiram pontuação mais baixa, mais próxima do critério de insatisfação (0).

Em ambos os setores os fatores de ordem organizacional representaram a maior parte dos itens a serem melhorados dentro da empresa. No setor de tele-atendimento itens como a ausência de funcionário auxiliar no setor de Recursos Humanos, falta de padronização dos serviços externos e falta de organização geral da empresa, entre outros, foram os mais críticos sob esse ponto de vista. Sob o foco da

ergonomia física e ambiental, este setor apontou como fatores problemáticos o ruído (item com pontuação mais baixa), temperatura, mobiliário, usabilidade do fone e o alerta de ligações a serem atendidas, com funcionamento sonoro intermitente enquanto a chamada está em espera.

No setor de recepção os principais problemas organizacionais estão relacionados à falta de treinamentos, problemas de relacionamento com pacientes e entre colegas, baixo salário, falta de organização geral, entre outros. Com relação às questões físicas e ambientais, as principais reclamações se referem aos mosquitos, principalmente no período da tarde, a estrutura física geral insuficiente da empresa e a usabilidade da máquina de escrever.



Gráfico 1 – Ranking dos IDE's no setor de tele-atendimento.



Gráfico 2 – Ranking dos IDE's no setor de recepção.



Figura 3 – Setor de tele-atendimento.



Figura 4 – Setor de recepção.

Os itens organizacionais e físicos, em conjunto, acabam por influenciar diretamente o



desempenho cognitivo dos funcionários, bem como a qualidade do serviço oferecido. Conforme afirmação de Moraes e Pequini (2000), o trabalho mental gera fadiga psíquica frente às tensões decorrentes da rápida interpretação de informações, resolução de problemas e tomada de decisão, geralmente em situações de emergências.

Com esses dados em mãos, pode-se visualizar um paradoxo: sérios problemas macroergonômicos presentes em uma empresa que se dedica a cuidar dos planos de saúde e promoção da qualidade de vida no ambiente de trabalho de outras empresas. Uma empresa que busca prestar serviços em saúde ocupacional deveria, primeiramente, se preocupar em aplicar tais medidas em sua própria estrutura.

5. SUGESTÕES DE MELHORIAS

De acordo com os resultados obtidos, propõem-se as seguintes sugestões de melhorias:

5.1. Fatores Ambientais

- Alteração na localização do aparelho de ar condicionado da sala de tele-atendimento, colocando-o na parte superior da parede e melhorando a distribuição do fluxo de ar resfriado. Assim, é possível favorecer a troca de calor por convecção que acontece por meio do movimento da camada de ar próxima à pele, substituindo o ar quente pelo ar frio, de acordo com Iida (2005).
- Observou-se que, a tarde principalmente, o sol atinge os balcões e o rosto dos funcionários da recepção. Tal problema poderia ser contornado com a utilização de um *brise-soleil* na fachada do edifício ou aplicação de película de proteção (insulfilm) nas portas e janelas de acordo com a orientação solar do edifício e períodos de insolação direta.
- Instalação de dispositivos repelentes para combater os mosquitos que causam desconforto tanto nos atendentes, como nos pacientes.
- Revisão geral do *layout* e estrutura ambiental da empresa para melhor adequação do quadro de funcionários e suas tarefas na estrutura do edifício. A definição do *layout* apropriado relaciona-se diretamente com as áreas de arquitetura, *design* e antropometria, entre outras, e deve prever distanciamento entre pessoas para que elas se sintam confortáveis, conforme explicação de Pires e Rio (2001).
- Manutenção regular dos fones no setor de tele-atendimento.
- Mudança no sistema de alerta de ligações no setor de tele-atendimento. Um dispositivo visual para indicar as chamadas a serem atendidas seriam mais confortáveis para as funcionárias, comparado ao desempenho do dispositivo sonoro.



5.2. Posto de Trabalho

- Modificação do *layout* do posto de trabalho do setor de tele-atendimento, com a instalação de divisórias entre as bancadas de trabalho, buscando minimizar o ruído e as interferências externas, organizando melhor o espaço de trabalho individualmente. Segundo Moraes e Pequini (2000), o nível de fala sobe conforme o aumento do ruído de fundo. Níveis de ruído abaixo ou acima dos limites de captação do ouvido humano resultam em uma grande diminuição da percepção auditiva.
- Troca das mesas fixas atuais por mesas reguláveis, ou com suporte regulável para o monitor do computador. A altura das mesas deve ser ajustada pela posição do cotovelo, determinada após o ajuste da altura da cadeira, segundo Iida (2005). As cadeiras do setor de recepção deveriam ter apoio para os braços. Segundo Brandimiller (1999), trabalhar em posições inadequadas gera sintomas de desconforto, dores e distúrbios na coluna cervical e músculos do pescoço, a longo prazo.
- Instalação de *head-set* no arquivo da recepção, evitando a flexão lateral do pescoço para o uso do telefone com abdução de ombros para a organização dos prontuários. De acordo com Iida (2005), a melhoria postural auxilia na redução da fadiga, dores corporais,

afastamentos do trabalho e doenças ocupacionais.

5.3. Fatores Organizacionais

- Distribuição das tarefas de forma objetiva e padronizada para ambos os setores. De preferência, com apoio e respaldo do setor de Recursos Humanos.
- Oferecimento de treinamentos e reciclagens periodicamente.
- Ampliação do quadro de funcionários do setor de Recursos Humanos, favorecendo o suporte aos procedimentos e tomada de decisão.
- Revisão o quadro de funcionários de forma geral.
- Promoção de um sistema de bonificação/premiação para o desempenho dos funcionários, como forma de motivação e reconhecimento.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a participação ativa dos funcionários no desenvolvimento do trabalho, torna-se possível identificar os problemas reais e mais críticos dentro da organização. Um item, a princípio, pode ser considerado pelo ergonômista como principal fator prejudicial ao trabalho e, após a aplicação da metodologia da Análise Macroergonômica, este pode não ser o ponto mais negativo para quem vive aquela rotina de fato.

Sendo assim, percebe-se a importância de todo esse processo de descoberta ser promovido em clima de total respeito e



confiança mútuos, com a boa-vontade e participação tenaz dos funcionários. Para uma coleta de dados mais fiel à realidade, o incentivo dos superiores para que os funcionários contribuam deve ser muito evidente, evitando assim possíveis constrangimentos e temores.

A visão macroergonômica só pode acontecer em sua plenitude de forma colaborativa. Mesclando todos os campos da ergonomia (física, cognitiva e organizacional) em parceria com o foco de toda a discussão: o ser humano.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRANDIMILLER, Primo A. *O corpo no trabalho: guia de conforto e saúde para quem trabalha em microcomputadores*. São Paulo: SENAC, 1999.
- FIGUEIREDO, Aline Kirsch; GUIMARÃES, Lia Buarque de Macedo; KMITA, Silvério Fonseca; Wichrowski, Rosa. Análise macroergonômica em um setor administrativo de uma indústria de máquinas agrícolas. In: CONGRESSO LATINO AMERICANO DE ERGONOMIA, 7., 2002, Recife, **Anais...** Recife: ABERGO, 2002.
- FOGLIATTO, Flávio Sanson; GUIMARÃES, Lia Buarque de Macedo; ROSSI, Silvana Teresinha; KMITA, Silvério Fonseca; SILVA, Eloísa Monteiro. Aplicação da metodologia do design macroergonômico no setor de rebites de uma empresa de palmilhas. In: CONGRESSO LATINO AMERICANO DE ERGONOMIA, 7., 2002, Recife, **Anais...** Recife: ABERGO, 2002.
- FOGLIATTO, Flávio Sanson; GUIMARÃES, Lia Buarque de Macedo; CAMPELLO, Jaqueline Cunha; PETERSEN, Silvia Helena Tornatis; SILVA, Simone Antunes da. Aplicação da ferramenta de design macroergonômico em setor de malotes de uma instituição bancária. In: CONGRESSO LATINO AMERICANO DE ERGONOMIA, 7., 2002, Recife, **Anais...** Recife: ABERGO, 2002.
- GUIMARÃES, Lia Buarque de Macedo. *Ergonomia de processo*. 4.ed. Porto Alegre: FEENG/UFRGS, 2004.
- GUIMARÃES, Lia Buarque de Macedo. *Abordagem ergonômica: o método macro*. 2.ed. Porto Alegre: FEENG/UFRGS, 1999.
- GRANDJEAN, Etienne. *Manual de ergonomia: adaptando o trabalho ao homem*. 4.ed. Porto Alegre: Brookman, 1998.
- IIDA, Itiro. *Ergonomia: projeto e produção*. 2.ed. São Paulo: Edgard Blücher, 2005.
- MORAES, Anamaria de; MONT'ALVÃO, Cláudia. *Ergonomia: conceitos e aplicações*. 2.ed. Rio de Janeiro: 2AB, 2000.
- PIRES, Licínia; RIO, Rodrigo Pires do. *Ergonomia: fundamentos da prática ergonômica*. 3.ed. São Paulo: LTr, 2001.