

A análise do trabalho num armazém de papel: elementos para a gestão da segurança.

Santos, M. (FCPCE-UP) e Diales, C. (Médica do Trabalho)
Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto
Rua do Campo Alegre, 1055
4150 Porto
Tel:609844102.
Fax:6005883
marta@psi.up.pt

1. Objectivo

Este estudo foi desenvolvido numa empresa produtora de papéis industriais, mais especificamente, na produção e comercialização de papel *Kraftliner* (papel para embalagem em cartão canelado), onde se procurou analisar, numa 1ª fase, as práticas instituídas/valorizadas na gestão da higiene e segurança e na medicina do trabalho desta empresa. Numa 2ª fase, procurou-se alargar o sentido destas práticas, através da exemplificação de situações concretas ocorridas no armazém de papel, onde a análise ergonómica do trabalho assume um papel preponderante para uma gestão ainda mais eficaz das políticas de higiene e segurança, nomeadamente através da elaboração de programas de formação para a segurança, aos vários actores da empresa, sobre situações reais de trabalho.

2. Empresa

A empresa situa-se no norte do país, num local que reúne um conjunto de condições básicas que permitem a optimização do seu funcionamento: a mancha florestal que caracteriza a Região do Minho (matéria prima imprescindível para este sector de actividade industrial); a proximidade ao Rio Lima, com acesso directo à água dos seus caudais, através de uma conduta concebida para o efeito; fácil acesso ao porto de mar de Viana, ao terminal de comboio de Darque e brevemente, a EN13 (Estrada Nacional nº 13), que é utilizada por muitos fornecedores e transportadores de papel, irá ter como alternativa uma IP (Itinerário Principal), que fará a ligação entre a cidade do Porto e Valença.

Esta empresa é a maior produtora ibérica de papel de embalagem, exportando cerca de 80% do seu produto.

O seu quadro de efectivos, no final de 1994, era constituído por um total de 468 trabalhadores (431 do sexo masculino e 37 do sexo feminino), sendo que, 39 estão enquadrados como quadros superiores, 46 como quadros médios e os restantes como operadores. A idade mínima destes trabalhadores é de 25 anos e a máxima de 64 anos, situando-se o maior grupo de trabalhadores nos grupos etários dos 40 aos 49 anos (228 pessoas) e dos 50 a 59 anos (129 pessoas).

Em relação à antiguidade dos trabalhadores, a média é de 18 anos, mas a moda situa-se entre os 19 aos 25 anos (322 trabalhadores).

Em linhas gerais, a empresa encontra-se organizada em 4 Direcções (Produção, Conservação e Projectos, Administrativa e Financeira e Comercial), 2 Serviços (Estudos e Controlo do Processo e de Pessoal), 1 Gabinete de Estudos Informação e Controlo e um Núcleo de Aquisição de Madeiras, todos eles dependentes directamente da Administração.

3. Higiene, Segurança e Medicina do Trabalho

A empresa possui na sua estrutura os serviços de Segurança e Higiene do Trabalho (integrado no Serviço de Estudos e Controlo de Processo), de Medicina do Trabalho e uma Brigada de Incêndios (ambos dependentes do Serviço de Pessoal), no sentido, nomeadamente de dar resposta às disposições legais constantes do Dec-Lei 26/94. Para o prosseguimento deste trabalho, procurou-se observar o modo como são geridos estes serviços de Higiene, Segurança e Medicina do Trabalho, através do contacto com os seus responsáveis: teve-se em atenção as actividades desenvolvidas, as preocupações subjacentes e os planos futuros de intervenção.

Em termos de actividades do serviço de Higiene e Segurança pode-se salientar: registo, descrição e tratamento estatístico dos acidentes de trabalho ocorridos; análise dos constrangimentos físicos do ambiente

de trabalho (sobretudo ao nível do ruído, temperatura e iluminação); elaboração de normas, procedimentos para estipular o modo de utilização de determinados equipamentos, materiais, máquinas utilizados pelos trabalhadores; elaboração de fichas de segurança química, que têm como o objectivo, sintetizar os efeitos de determinadas substâncias químicas no campo da saúde e segurança e modos de proceder em caso de incidente; estudo, selecção e compra de dispositivos individuais de segurança; efectuar a sinalização na empresa (sinais de perigo, trânsito, etc.); e, também, participam nas reuniões da Comissão de Higiene e Segurança, com o objectivo, entre outros, de elaborar propostas de intervenção para a melhoria das condições de trabalho.

A Medicina do Trabalho, nesta empresa, tem um posto médico cuja finalidade é a defesa da saúde dos trabalhadores, a vigilância das condições higiénicas do seu trabalho e a sua actuação é, essencialmente, de carácter preventivo. A sua acção divide-se pela Prevenção Técnica, actuando nos locais de trabalho, pela Prevenção Médica, intervindo no agregado populacional, e pela elaboração de Documentos com informação interna e externa no âmbito da sua intervenção. Os profissionais que trabalham no Posto Médico desta empresa, são a Médica do Trabalho e os Enfermeiros, tendo funções específicas interligadas e cujas tarefas estão bem definidas, de forma a rentabilizar o serviço:

- A Médica do Trabalho tem por funções a organização do serviço, estabelecimento de programas, realização dos exames clínicos, visitas aos locais de trabalho, emissão de pareceres e conselhos técnicos, participação em reuniões, articulação interna (ascendente, paralela e descendente) e externa no âmbito da sua intervenção. Actuando a nível preventivo, vai utilizar a faculdade curativa apenas em situações urgentes ou excepcionais.
- O Enfermeiro, faz a primeira abordagem dos trabalhadores, preparação destes para o exame médico, educação sanitária, biometrias, audiogramas, imunizações e respectivos registos, pensos, curativos, pequenas suturas, injectáveis, prestação de primeiros socorros no local do acidente aos sinistrados graves, manutenção do stock de descartáveis e medicamentos e preenchimento dos mapas de movimento diário e mensal.

Assim, parece que a política de gestão destes serviços está orientada para a melhoria dos locais de trabalho, dos equipamentos dos trabalhadores e para a sua formação, tendo a empresa (numa brochura) sintetizado da seguinte forma as tarefas mais importantes: "(...) análise dos riscos; transmissão de informações e motivação de comportamentos seguros (...); verificação e ensaios de materiais e sistemas de protecção existentes ou a adquirir (...); fixação de objectivos de protecção (...); estabelecimento de programas de prevenção e elaboração de propostas de regulamentação interna (...); controlo de resultados".

4. Armazém de Papel

Foi escolhido o Armazém de Papel (inserido no Departamento da Logística da Direcção Comercial), para a realização de um estudo mais aprofundado sobre a gestão de segurança.

Os 24 trabalhadores do armazém de papel têm idades que variam entre os 35 e os 55 anos, com uma antiguidade média na empresa de 20 anos. No entanto, no armazém de papel, 15 dos 24 trabalhadores só recentemente é que começaram a ocupar estes postos de trabalho: há medida que alguns sectores da empresa foram desaparecendo foi-lhes dada a possibilidade de se integrarem no armazém, independentemente da sua experiência anterior (trabalhadores do restaurante, do parque de madeiras, do parque florestal, da construção civil).

São pessoas com uma certa idade; a trabalhar em turnos rotativos; que passaram a exercer as novas funções e sem qualquer formação inicial específica. A ideia generalizada é que o trabalho no armazém de papel é muito simples, que se aprende facilmente (são suficientes as indicações dos novos colegas) e num curto espaço de tempo. Isto é, são provavelmente, os últimos postos de trabalho que irão ocupar antes da reforma.

Tendo por base os constructos em que acenta a Análise Ergonómica do Trabalho, isto é, distinguir o trabalho real do operador, daquele que lhe está prescrito, através de observações directas no seu posto de trabalho, da realização de entrevistas, do registo das verbalizações do trabalhador sobre o seu trabalho, tendo em consideração a sua história de vida, a sua experiência profissional, a sua relação com a empresa e com o seu sector; e registaram-se também determinadas situações concretas ocorridas no armazém de papel:

- análise de um acidente de trabalho entre dois operadores (sendo que um deles não pertence a este sector), onde se poderá observar a dificuldade existente em cumprir, simultaneamente, as normas de produção e de segurança;

- análise de algumas situações em que a elaboração de normas de segurança (a sinalização, por exemplo), correspondem às representações que os conceptores tinham na altura sobre o trabalho efectuado no armazém de papel e não ao trabalho realmente efectuado e aos constrangimentos existentes para a sua realização.
- análise de determinadas opções de formação (em termos de Higiene e Segurança e Medicina do Trabalho), que privilegiam certos saberes em detrimento de outros, nomeadamente não chegando a valorizar suficientemente a experiência concreta e o saber-fazer dos trabalhadores.

5. Higiene, Segurança e Saúde

Análise Ergonómica do Trabalho e Formação

A actividade de trabalho³¹, na perspectiva da análise ergonómica do trabalho, resulta deste modo, da relação entre as características pessoais do operador (sexo, idade, características físicas, ...), da experiência adquirida, da formação realizada, do seu estado momentâneo e dos objectivos definidos pela empresa, as ferramentas disponíveis, os tempos de trabalho, o modo de organização do trabalho e o ambiente de trabalho. Esta relação pode ser observada por um lado através da saúde dos trabalhadores e/ou acidentes ocorridos e por outro através da qualidade de produção - e todos são, obviamente, indicadores reveladores do modo de funcionamento da empresa.

Na verdade, esta actividade é o resultado do estabelecimento de uma série de compromissos entre o trabalhador e o seu posto de trabalho, de tal modo complexos que entram, diversas vezes, em contradição: nomeadamente, quando o trabalhador procura cumprir simultaneamente as normas de produção e as normas de segurança

Através da observação do trabalho efectuado por estes operadores, da realização de entrevistas individuais no posto de trabalho e fora dele, do registo de verbalizações espontâneas e provocadas, pôde-se constatar que existe uma discrepância muito grande entre aquilo que é dito sobre as tarefas destes trabalhadores, e o seu trabalho real.

Efectivamente a representação existente sobre este local de trabalho é que é constituído por postos de trabalho pouco exigentes, de aprendizagem rápida e muito simples, sem grandes exigências cognitivas - um trabalho que tem que ser feito por que o produto tem que ser escoado, mas sem grande importância no processo global, sem constrangimentos de maior e sobretudo manual e monótono.

No entanto, o que se constatou, foi uma realidade bem diferente. As características do trabalho no armazém de papel, são extremamente variadas - a variação individual (idade, antiguidade na empresa e no armazém de papel, experiência, etc), a variação ao longo do dia, a variação ao longo do ano, as relações com os outros departamentos (entre outros), influenciam a situação de trabalho e o modo como os trabalhadores gerem estas variabilidades, exigindo da parte destes, o recurso constante à experiência adquirida, à antecipação de eventuais constrangimentos, enfim a um trabalho cognitivo muito importante.

Poderam-se então observar modos de realizar o trabalho diferentes de trabalhador para trabalhador e de turno para turno, resultantes de todos os factores referidos. No entanto, por vezes acontece que o estabelecimento destes compromissos é de tal modo exigente, que os trabalhadores acabam por ter que optar entre cumprir as normas de produção ou as de segurança. Revelador desta opção, são muitas vezes os acidentes/incidentes que ocorrem.

A análise ergonómica do trabalho, assume aqui, um papel preponderante para uma gestão mais alargada das funções de Higiene e Segurança, já que a recolha de situações concretas ocorridas no armazém de papel, pode servir de ponto de partida para a concepção de programas de formação sobre higiene e segurança que valorizem o trabalho que é realmente efectuado e não só a representação que os conceptores dos programas tem desse trabalho.

³¹ in Guerin, F. et al (1991). *Comprendre le travail pour le transformer: la pratique de l'ergonomie*. ANACT