



# Curso de especialização Saúde da Família

Programa de Valorização dos Profissionais da Atenção Básica

Dr. RODOLFO RAGNOLLI PEREZ

## **PROJETO DE INTERVENÇÃO**

### INTERFERÊNCIA DA DISPOSIÇÃO DO AMBIENTE NO TRABALHO

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Marcia Hiromi Tanaka

São Paulo

2015

# Sumário

- 1. Introdução
- 2. Objetivo
- 3. Metodologia
  - 3.1 Rastreio de imperfeições
  - 3.2 Elaboraões de melhorias
- 4. Resultados Esperados
- 5. Cronograma
- 6. Referências

**Título: Interferência da disposição do ambiente no trabalho.**

# 1 INTRODUÇÃO

Segundo o engenheiro e um dos fundadores MURREL (1969), a ergonomia é estudo científico sobre o ambiente de trabalho e o profissional. Embora, o termo "ambiente" não seja somente ao contorno de área construída onde são realizadas as tarefas, mas também as ferramentas, métodos e organização utilizados. Assim, a saúde do trabalhador também pode ser afetada pela organização e pelos riscos que o ambiente favorece (1).

O trabalho é considerado para muitos estudiosos como uma forma de socialização humana muito elevada, representando formas de aprendizado e contato permanente entre pessoas. Esta atividade leva ao desenvolvimento da imaginação, criatividade e desenvolvimento pessoal para a grande maioria, porém em alguns casos onde o ambiente não é muito favorável ao trabalho pode levar a insatisfação, gerar sofrimento e até mesmo doenças (2-3).

Atualmente, existe uma grande preocupação quanto à saúde dos profissionais da área médica, pois acima de prevenir e tratar doenças da população, muitas vezes as condições de trabalho, ambientes adaptados, carga horária sobrecarregada e excesso de pacientes agendados são fatores desfavoráveis que levam em risco a saúde destes profissionais. Por isso, a conscientização de questões ergonômicas no ambiente de trabalho é um grande desafio para os profissionais (3-4).

O termo ergonomia está sendo muito utilizado ultimamente, porém não deve ser utilizado como sinônimo de modernidade, mas sim como prevenção e melhoria na eficácia do trabalho realizado, adaptando o trabalho ao trabalhador, gerando estímulos e satisfação (3).

Como o setor da saúde é um segmento prestador de serviços e cujas ações se refletem na sociedade, produtividade e qualidade, onde os profissionais envolvidos assumem maior importância, já que são aqueles capazes de aumentar ou diminuir a produtividade e a qualidade dos atendimentos. No entanto, todo o desenvolvimento direcionado para a saúde ocupacional ainda é insuficiente, estamos longe de resolver os tradicionais problemas que tanto afetam estes profissionais (5-6).

A Unidade de Saúde da Família (USF) do município de Ibirá- SP está adaptada em uma antiga creche da cidade, pois uma nova está sendo construída. Ela está situada próxima à farmácia municipal, é de fácil acesso a população, porém esta unidade apresenta algumas situações que desfavorecem o atendimento, salas de esperas adaptadas ao ar livre, consultórios extremamente apertados, entre outras situações que poderiam ser melhoradas.

O objetivo deste trabalho é comprovar que um ambiente de trabalho desfavorecido pode interferir na qualidade e produtividade de atendimentos em uma USF.

## **2 OBJETIVO**

Verificar as interferências que um ambiente adaptado podem causar nos pacientes e profissionais da Unidade de Saúde da Família Raul Tarsitano em Ibirá- São Paulo.

### **3 METODOLOGIA**

O Projeto intervencionista será dividido em duas partes que consistem primeiramente na fase de rastreio de imperfeições estruturais da Unidade e posteriormente a fase de elaboração de melhorias para os problemas encontrados. O rastreio será realizado através de questionários anônimos e depositados em urna, respondidos pelos profissionais que desempenham atividades nesta Unidade (Anexo 1) e comparados às Normas Reguladoras (NR) (7-8).

#### **3.1 RASTREIO DE IMPERFEIÇÕES**

A USF de Ibirá-SP (Figura 1) é constituída por uma equipe médica formada por clínicos gerais (Médicos do Programa Saúde da Família), ginecologista, pediatra e ortopedista, além uma equipe de enfermeiras que se revezam durante turnos, cirurgião-dentista, auxiliar em saúde bucal, agentes comunitários, farmacêuticos e nutricionista. Esta unidade é responsável por atender os Bairros: São Sebastião, Jardim Bela Vista I, Jardim Bela Vista II, Jardim do Bosque I, Jardim do Bosque II, Vila Neia, Vila Ventura, Jardim Sudeste, Jardim Aprazível, Jardim Olímpio, Jardim Veneza, mais área rural, totalizando um número de aproximadamente de 7 mil pacientes assistidos.



Fig. 1: Placa fixada na entrada da unidade indicando os programas assistidos.

Quanto aos procedimentos técnicos e as atribuições específicas dos profissionais, são norteados na sua prática pelos Códigos de ética Profissional e a Classificação Brasileira de Ocupações (Figura 2).



Fig. 2: Organograma acima detalha algumas das muitas funções dos respectivos cargos citados anteriormente.



## CONTEXTOS DA INTERVENÇÃO

É possível afirmar que o funcionamento da USF não apresenta uniformidade, devido a algumas características próprias da população atendida e da região de abrangência.

Quando o usuário chega pela primeira vez na USF para ser atendido, ele deverá fornecer alguns dados pessoais para realizar o cadastramento, preenchimento do Cartão Matrícula (Onde a marcação do agendamento da consulta, coleta e procedimento) e abertura de prontuário. Toda vez deverá apresentar o cartão da matrícula para agendamento de consultas, retirada de receitas ou serviços prestados pela enfermagem.

A unidade funciona no sistema de agendamento, porém algumas vagas ficam em aberto para atendimento de casos especiais ao qual necessitam de um tempo de espera menor, denominado acolhimento.

O critério para atendimento na unidade é por ordem de chegada dos pacientes previamente agendados para os serviços oferecidos na unidade, para a realização das fichas de atendimento os pacientes aguardam sentados em cadeiras em um espaço improvisado ao ar livre, o que causa grande transtorno na época de chuvas, pois não há espaço físico para abrigar todos (Figuras 3 a 5).



Fig. 3: Cadeiras dispostas de maneira improvisada de maneira de sala de espera.



Fig. 4: Cadeiras dispostas de maneira improvisada de maneira de sala de espera.



Fig. 5: Rampa e degraus para o acesso as salas de pré e consulta.

A Recepção trabalha toda mal organizada, em uma balcão improvisado por mesas de escritórios de tamanhos diferente, cadeiras sem nenhum padrão, e somente 2 computadores (um é exclusivo para a marcação de exames) as vezes prejudicando e causando demora em atendimento do paciente (Figuras 6 e 7).

Os arquivos, nos quais ficam guardados os prontuários, estão abarrotados devido a falta de espaço para expandir, tornando cada gaveta muito pesada, danificando o mesmo e sendo um potencial causador de Lesão por Esforço Repetitivo/ Distúrbio Osteomusculares Relacionados ao Trabalho(LER/DORT) no futuro.

A unidade não possui telefonista o que obriga todos os funcionários a compartilhar dessa função, sem contar que a unidade provem somente de uma linha telefônica para a execução de todas as ações de todos os setores, como: compra, atendimento e esclarecimento, suporte, encaminhamento de pacientes, entre outras.

Em relação à climatização do ambiente, a recepção conta com 2 ventiladores antigos, os quais no verão então causando grande transtornos, pois com as filas de pacientes para o primeiro atendimento a sala se torna muito quente.



Fig. 6: Disposição dos arquivos, mesas e computadores na recepção.



Fig. 7: Disposição dos arquivos, mesas e computadores na recepção.

Quanto à questão de segurança, há um descaso total, pois a única proteção para garantia da integridade física dos funcionários é a policia que se localiza a 3 quarteirões da unidade. Lembrando que o ambiente também é desprovido de luzes de emergência, apresentam fios a mostra, rampa interna sem corrimão.

Após passarem pela pré-consulta que é realizada pela equipe de enfermagem, onde são realizados procedimentos de pesagem, aferição de Glicemia capilar, pressão arterial, temperatura e altura, o paciente é encaminhado para um local onde esperará pela consulta (Figuras 8 a 10).



Fig. 8: Sala da equipe de enfermagem.



Fig.9: Sala de pré-consulta.



Fig.10: Sala de pré-consulta.

Porém as salas de espera para a consulta é extremamente apertada, com cadeiras insuficientes, obrigando mesmo quem já passou pela pré consulta aguardar na recepção, pois no local funcionam três salas de atendimento, não há circulação de ar, uma vez que as janelas do local se encontram lacradas devido o local ser climatizado por ar condicionados, apresenta iluminação insuficiente podendo prejudicar o exame físico realizado pelo médico, é desprovida de iluminação de emergência, não apresenta ralos o que dificulta a limpeza do local e apresenta também um certo grau de dificuldade de acesso para pessoas idosas e cadeirantes devido a pouca disponibilidade de espaço (Figuras 11 e 12).



Fig. 11: Imagem ilustra a má iluminação e circulação/climatização dos ambulatorios.





Fig. 12: Local onde os pacientes que já passaram pela pré-consulta aguardam pela consulta.

Durante o atendimento os médicos têm que revezar as suas consultas em três pequenas salas dispostas umas ao lado das outras, separadas por biombos. Ao qual cada ambulatório apresente uma dificuldade particular:

Ambulatório 1 – Possui a maior restrição de espaço, é considerado o de atendimento para a ginecologia, assim apresenta uma maca ginecológica, que quase é impossibilitada de ser aberta, dificultando muito quando usado pelo clínico geral. O ambiente também apresenta um local de descarte para objetos perfurocortantes inadequado, pois esta sala desprovê de espaço, além de apresentar mesas e cadeiras não padronizadas (Figura 13).



Fig.13: Sala onde atende preferencialmente a ginecologista.

Ambulatório 2 – Possui uma melhor adaptação com bom espaço, mas seus móveis não apresentam padronização gerando desconforto durante o atendimento (Figura 14).



Fig. 14: Ambulatório 2

Ambulatório 3 – Apresenta espaço razoável, embora sua climatização fica comprometida devido a distância e potencial do equipamento de refrigeração, apresenta o clima mais instável, sendo da maioria do tempo muito quente, pois lembrando que a salas são lacradas, não possibilitando uma ventilação natural (Figura 15).





Fig. 15: Ambulatório 3.

Além dos problemas já descritos, a sala de atendimento é dividida por biombos que permitem todos os pacientes (inclusive os que estão tanto em espera quanto em consulta) possam escutar outros atendimento, gerando falta de privacidade durante a consulta e até mesmo atrapalhando o atendimento, não apresenta janelas nem iluminação adequada.

Quando as três salas estão ocupadas e há mais funcionários para realizarem atendimento, se improvisa a sala de coleta para que esta seja transformada em um quarto ambulatório, sendo um risco devido a presença de material e fluídos contaminados, esta sala é principalmente utilizada pela nutricionista (Figuras 16 e 17).



Fig. 16 e 17: Sala de coleta de sangue.

Após o atendimento as receitas são conferidas ou os exames agendados e retornos quando necessários marcados.

Esta unidade dispõe de uma sala de procedimento, na qual são realizadas pequenas cirurgias, como retirada de lesões suspeita de pele, lavagem de ouvido cauterização química de lesão, entre outros procedimentos. Este local apresenta um espaço amplo, porém apresenta um piso e balcões impróprios para os procedimentos, por questão de higienização, o mesmo local onde são realizados os procedimentos, são feitos a desinfecção química do material utilizado e seleção, além de ser o local aonde eletrocardiograma é encontrado, criando às vezes transtornos pela necessidade e espera em ambas as partes (Figuras 18 e 19).



Fig. 18: Sala de procedimentos.



Fig. 19: Sala de procedimentos.

Na sala de medicação apresenta um descarte de materiais perfurocortantes fora dos padrões necessários e tornando-se as vezes inviável devido a distância e a carência real de funcionários, pois pacientes ficam sem ser assistido enquanto toma a medicação (Figuras 20 e 21).



Fig. 20: Sala de medicação.



Fig. 21: Sala de medicação.

A sala dos agentes apresenta-se com um espaço reduzido, pois tem que comportar duas equipes de USF, não apresenta climatização do ambiente, apresenta o telhado muito baixo, dificuldade para a limpeza, pois muitas mesas estão dispostas de maneira desorganizadas e sem nenhuma padronização tornando de difícil a circulação pelo local (Figura 22).



Fig. 22: Sala dos agentes comunitários.

A farmácia é bem distribuída em seu espaço com a refrigeração apropriada apresenta vidro de segurança para a distribuição de medicamentos e armazenamento adequado. Embora para ser acessada, o paciente tenha que sair da unidade, pois seu acesso fica pelo outro lado da unidade.

A sala dos procedimentos odontológicos se encontra fora da unidade, localizada dentro de uma escola de ensino fundamental, trazendo assim transtornos em relação ao prontuário e questões quanto à esterilização dos materiais, além de dificultar a integração da equipe multidisciplinar.

### **3.2 ELABORAÇÃO DE MELHORIAS ESTRATÉGIAS E AÇÕES**

Temos assim dentre todos os problemas já apresentado algumas soluções básicas para que a unidade tivesse um desempenho ainda melhor. A adaptação de uma área de espera coberta será ideal, pois geraria um menor estresse quanto à imprevisibilidade do clima, uma vez que a unidade apresenta espaço, embora no momento esta sendo ocupada por entulho de uma antiga creche.

A organização e padronização de mesas e cadeiras serão essenciais ao longo prazo para prevenir doença, principalmente osteomusculares, no futuro. Um padrão sugerido pelo trabalho de Patussi (2015) (9), dispõe que a mesa deve ter as seguintes medidas 120cm de largura x 76cm de altura x 62 cm de profundidade, já as cadeiras deve ter 5 pés, com estofado, altura ajustável entre 37 – 50 cm, largura do assento de no mínimo 40cm e encosto de 30,5 de acordo com a NR 17.

Em relação ao arquivo, deverá ser padronizado uma quantidade máxima por gaveta para evitar abarrotamento, não danificando e principalmente não se tornando um risco para acidentes, muito menos para uma lesão osteomuscular futura.

Em relação à área de teleatendimento, será adequado a contratação de um funcionário e criado um espaço físico próprio, para um melhor desempenho da equipe, pois a carência desse funcionário sobrecarrega demais os outros empregados, evitando assim esgotamento e estresse físico da equipe. É fundamental também a aquisição de outras linhas para quando necessário, não retardar o serviço.

A respeito da climatização, deverá seguir o mesmo padrão do interior da unidade, ao qual deverá ser implantado climatizadores a ponto de manter a temperatura entre 20 – 23°C como já estabelecido na NR 17.

Para a segurança e integridade da equipe, será adequado a contratação de um profissional capacitado a fim de controlar a desordem e tentar manter a paz quando os ânimos se exaltam, o que ocorre com certa frequência.

A antiga cozinha da creche, poderia ser reservada para a ampliação de uma área de sala de espera melhor e maior a ponto de não deixar o paciente desconfortável, com cadeiras almofadadas, com oferta de água potável em copo descartável, climatização de ambiente com circulação de ar, além de melhorar a iluminação dispondo de mais lâmpadas. Como esta sala apresenta ralos e torneiras, isto traria uma melhoria na qualidade de higiene no posto.

Para uma boa intervenção nos ambulatorios, será necessário repensar no modo que eles foram divididos, mostrando claramente que o modelo antigo é inviável, devido o espaço reduzido. A ampliação dos consultórios em utilização de outros espaços, como a sala de procedimento, na qual poderá ser transformada em até 4 ambulatorios, e assim poderá resolver a falta de espaço e salas de atendimento.

É necessário tomar providência sobre o material que será utilizado para a divisão, com escolhas de materiais que propicie o isolamento acústico, como tijolos de alvenaria, paredes de madeira com espuma isolante, pois assim o direito da privacidade será mantido durante o atendimento.

A mudança adequada da disposição dos aparelhos de refrigeração dos ambientes será necessário, realocando-os um acima de cada divisão de sala, a fim de dar melhor distribuição e uma climatização homogeneia para propiciar um ambiente agradável para acolher os enfermos.

Em relação à padronização de mesa e cadeiras, serão seguidos a NR17, dita anteriormente. Também será necessário aumentar o número de lâmpadas para uma melhor iluminação.

Quanto à sala de procedimento, ela será realocada para o local dos ambulatorios, pois dispõe de um tamanho adequado para a necessidade e teria conexão direta com a parte de expurgo junto com a estufa e autoclave, seria necessário apenas refazer o piso para seguir os padrões de limpeza de um centro cirúrgico. Será necessário a contratação de mais funcionários, como um enfermeiro para ser responsável pela sala de medicação, e fazer um local adequado para o descarte de material perfurocortante contaminado de acordo com a NR 32.

Devido à grande quantidade de agentes comunitários será necessário a utilização de uma sala mais ampla, idêntica a utilizada pela recepção, tornando o ambiente menos pesado e acolhedor para desempenhar um bom trabalho, uma vez que os agentes são os olhos e bocas dos médicos na rua. Sua sala deverá ser climatizada tornando um ambiente ideal com mesas e cadeiras padronizadas, tudo seguindo como já tido na NR 17.

Para o acesso à farmácia municipal será necessário um percurso alternativo para permitir um acesso direto à unidade de saúde, o que facilita os usuários a obterem os medicamentos. Já o consultório odontológico, deverá ser agregado à unidade mesmo que necessário a construção de uma área odontológica para melhor atender a população, pois há um grande espaço para construção dentro da unidade.

Segundo a *Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas de Maslow* (10), afirma que trabalhadores privados da satisfação de algumas de suas necessidades podem desenvolver alguns quadros de desalinhamentos e prejudicando sua vida labutar. Dentro dos fatores que podem levar a insatisfação pode-se destacar o salário, o descumprimento de promessas pela instituição, a falta de reconhecimento pelo bom desempenho, a segurança física e condições precárias no local de trabalho, e que contribuíram substancialmente para a desmotivação/insatisfação individual dos trabalhadores de saúde da instituição.

Para Lopes & Regis Filho (2003) (11), diversos fatores podem estimular ou inibir a realização da tarefa de forma produtiva e com mais ou menos satisfação por parte do trabalhador. Já a motivação humana favorece uma melhor compreensão entre homem e organização, quanto ao que se refere aos seus anseios, frustrações, entre outros fatores que possam influenciar o seu trabalho. Além disso, os fatores de condições de

trabalho oferecidas pela empresa, relações interpessoais e de comunicação sobre a tarefa em si estão associados à motivação/satisfação, principalmente os dois últimos.

Quanto às correções e melhorias vêm sendo aplicadas na nova unidade que está sendo construída em um local próximo ao dessa Unidade.



## **4 RESULTADOS ESPERADOS**

Espera-se concluir que uma unidade mal adaptada gera um aumento de risco para a saúde do funcionário, devido o estresse físico e mental, que reflete diretamente no paciente, dificultando o primeiro acolhimento, tratamento, além do próprio transtorno físico pelo qual o paciente passa. As simples alterações nas estruturas proposta neste projeto podem refletir significativamente no resultado final esperado em um tratamento. Deve-se lembrar que a Unidade apresenta-se em um ambiente adaptado, pois uma nova está em construção e as imperfeições apontadas serão reavaliadas e reformuladas para a melhoria do atendimento.

## 5 CRONOGRAMA

<b>Atividades</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Out</b>	<b>Nov</b>	<b>Dez</b>	<b>Jan</b>
Elaboração do Projeto	x					
Aprovação do Projeto	x					
Estudo da Literatura	x	x	x	x	x	x
Coleta de Dados		x	x			
Discussão e Análise dos Resultados				x	x	
Revisão final e digitação					x	x
Entrega do trabalho final						x
Socialização do trabalho						x

## 6 REFERÊNCIAS

1. Ribeiro DG & Tomaz DONF. Ergonomia e a atuação do enfermeiro do trabalho. [http://www.posgraduacaoredentor.com.br/hide/path\\_img/conteudo\\_54246b7ec9366.pdf](http://www.posgraduacaoredentor.com.br/hide/path_img/conteudo_54246b7ec9366.pdf)
2. Abrasanches SS. Ergonomia e a atuação do enfermeiro do trabalho [Tese de Doutorado]. Ribeirão Preto; USP; 2005
3. Pinto AMP. Análise ergonômica dos postos de trabalho com equipamentos dotados de visor em centros de saúde da administração regional de saúde do centro [Dissertação de Mestrado]. Coimbra; FMUC; 2009
4. Silva RG. Estudos das condições de trabalho em Unidade Básica de Saúde no município de São Carlos: A perspectiva dos diferentes atores [Dissertação de Mestrado]. São Carlos; UFSCAR; 2003
5. Gerin F, Laville A, Daniellow F, Duraffourg J, Kerguelen A. Compreender o trabalho para transformá-lo- A prática da ergonomia. Edgard Bliicher LTDA, 2001; 1 ed.
6. Novaes HMD. Epidemiologia e avaliação em serviços de atenção médica - Novas tendências de pesquisa. Cadernos de Saúde Pública, 1996; 12:7-12
7. [http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr\\_17.pdf](http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf)
8. [http://portal.mte.gov.br/data/files/8A7C816A350AC8820135161931EE29A3/NR-32%20\(atualizada%202011\).pdf](http://portal.mte.gov.br/data/files/8A7C816A350AC8820135161931EE29A3/NR-32%20(atualizada%202011).pdf)
9. Patussi AP. Definição de critérios de avaliação ergonômica para mesas de trabalho informatizado [Dissertação de Mestrado]. Porto Alegre; UFRGS; 2005
10. Maslow AH. Motivation and personality. New York: Harper & Row Publishers, 1970; 3:371-397
11. Lopes MC, Regis Filho GI. Fatores motivacionais em serviços de saúde pública- Uma abordagem ergonômica. ABEPRO, 2003; 1-8

## ANEXO 1

### Questionário de satisfação

1. Você está satisfeito quanto à qualidade de atendimento por você prestado?  
( ) Sim ( ) Não  
Quanto de 0 a 10?
2. Há alguma coisa presente na Unidade que você mudaria?  
( ) Sim ( ) Não  
Quanto de 0 a 10?
3. Você se sente desconfortável quanto o tamanho da sala em que atua?  
( ) Sim ( ) Não  
Quanto de 0 a 10?
4. As cadeiras e mesas influenciam seu atendimento?  
( ) Sim ( ) Não  
Quanto de 0 a 10?
5. Você acredita que a disposição das luzes altera o seu trabalho?  
( ) Sim ( ) Não  
Quanto de 0 a 10?
6. Quanto à climatização do ambiente, você acha que isso atrapalha no seu rendimento?  
( ) Sim ( ) Não  
Quanto de 0 a 10?
7. Há algo que não foi perguntado anteriormente que você gostaria de citar para o melhoramento da unidade?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. Há algo que você não mudaria na Unidade?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_