

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM SEGURANÇA DO TRABALHO**

EDUARDO JOSE WEBER

IMPLANTAÇÃO DA ESTRATEGIA SOBANE EM HOTEL DE MÉDIO PORTE

**São Leopoldo
2016**

Eduardo Jose Weber

IMPLANTAÇÃO DA ESTRATEGIA SOBANE EM HOTEL DE MÉDIO PORTE:

Artigo apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Engenheiro de Saúde e Segurança do Trabalho, pelo Curso de Especialização em Engenharia de saúde e segurança do trabalho da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS

Orientador: Prof. MSc Paulo Roberto Cidade Moura

São Leopoldo

2016

TÍTULO DO ARTIGO CIENTÍFICO

EDUARDO JOSE WEBER *

MSc. PAULO ROBERTO CIDADE MOURA**

RESUMO

Este artigo tem como objetivo avaliar a situação ergonômica no setor de governança em hotel de médio porte, no Vale do Rio dos Sinos. Para isto, foram analisadas as condições de trabalho do setor, um dos principais do hotel, através da aplicação da estratégia SOBANE de Gestão de Riscos Profissionais e das 18 guias DÉPARIS. Esta estratégia prevê a constante participação dos funcionários na identificação das oportunidades de melhoria. Após reunião inicial onde foram identificadas estas oportunidades de melhoria, foram aplicadas algumas das soluções propostas.

Palavras-chave: SOBANE, DÉPARIS, ergonomia, governança

1 INTRODUÇÃO

Este estudo tem por objetivo analisar a situação ergonômica de trabalho em um hotel de médio porte, localizado em cidade do Vale do Sinos.

Devido a boa localização do hotel, e qualidade nas suas acomodações, o mesmo costuma receber muitas pessoas que passam a trabalhar pela cidade e região, principalmente vendedores, representantes comerciais e palestrantes. Porém, apenas boas acomodações não fazem com que o cliente retorne. Um bom atendimento pela equipe do hotel também é essencial, e para isto a motivação e bem-estar dos funcionários passa a ser ponto importante nesta fidelização.

Como muitos podem ser os problemas, é importante a participação do funcionário na sua identificação. Por este motivo a metodologia escolhida para este trabalho foi a Estratégia SOBANE de Gestão de Riscos Profissionais e da guia DÉPARIS. O trabalhador deve ser o 'ator' principal - e não apenas o 'objeto' da

* Universidade do Vale do Rio dos Sinos – duduweber@gmail.com;

** Universidade do Vale do Rio dos Sinos – cidade@sobanebrasil.org;

prevenção. Ele deve ser ouvido, pois é uma das principais fontes de dados para elaborar as medidas de prevenção. É quem está no centro da sua prevenção e apenas ele poderá indicar se o grau de conforto e as soluções estão adequadas.

O hotel possui 48 quartos, divididos em 8 andares, onde atualmente trabalham 18 funcionários, divididos nos setores administrativo, recepção, cozinha e governança.

Para aplicação do presente trabalho, escolhemos o setor de governança devido à grande importância que este tem dentro da organização, sendo responsável pela limpeza e higienização das unidades habitacionais e áreas sociais e comuns. Após a definição do setor que iniciará o trabalho, foram convidadas duas pessoas para participar da reunião, onde foram levantadas as situações e fatores considerados problema. Após o fim da reunião, foi realizada visita no posto de trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Ergonomia

A Associação Brasileira de Ergonomia (ABERGO), adota a definição oficial de Ergonomia, aprovada pela Associação Internacional de Ergonomia:

A Ergonomia (ou Fatores Humanos) é uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos e outros elementos ou sistemas, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos a fim de otimizar o bem-estar humano e o desempenho global do sistema.

A palavra Ergonomia vem do grego Ergon [trabalho] e nomos [normas, regras, leis], é uma disciplina orientada para o sistema, visando o bem do trabalhador e hoje se aplica a todos os aspectos da atividade humana. (FALZON,2007).

Segundo Lida (2016), a ergonomia de participação envolve os usuários do sistema de forma mais ativa, buscando a solução de problemas através de seus conhecimentos. O usuário detém um conhecimento prático da tarefa, cujos detalhes

podem passar despercebidos aos especialistas. Devido a isto, foi escolhida uma estratégia de análise que envolvesse os usuários do sistema. A estratégia SOBANE de gestão de riscos.

2.2 Estratégia SOBANE de Gestão de riscos.

A estratégia SOBANE, tem como objetivo identificar riscos e melhorias nas condições de trabalho, além de classifica-los de acordo com a complexidade dos mesmos. Para isto, se utiliza de 4 níveis de intervenção, que vão evoluindo progressivamente, sempre com a participação do trabalhador:

Pré-diagnóstico - entrevista inicial, onde são levantados os dados junto aos trabalhadores e soluções simples são aplicadas.

Observação - onde os problemas não resolvidos no pré-diagnostico são novamente discutidos e aprofundados detalhando as causas e soluções.

Análise - situações não resolvidas nas fases 1 e 2, e que necessitam de ação de um prevencionista para encontrar as soluções adequadas.

Expertise - aspectos muito especializados que não foram solucionados pelo prevencionista, e necessitam a ação de um especialista.

A estratégia SOBANE está representada na **Erro! Fonte de referência não encontrada.**



Figura 1 Esquema geral da estratégia SOBANE de gestão de riscos.

Fonte: Manual SOBANE 2009??

Trata-se de uma estratégia, pois envolve ferramentas, métodos, e meios progressivamente mais especializados. A cada nível, são buscadas soluções de

melhoria das condições de trabalho e se recorre ao nível seguinte apenas se as melhorias sugeridas não tornarem a situação de trabalho aceitável. (MALCHAIRE, 2003).

No Quadro 1, apresentamos os 4 níveis da estratégia SOBANE, sendo que utilizaremos neste trabalho o nível 1, chamado pré- diagnóstico, onde aplicaremos as guias de verificação DEPARIS aos funcionários do setor de governança.

Quadro 1 – Características dos quatro níveis da estratégia SOBANE

	Nível 1 Pré-diagnóstico	Nível 2 Observação	Nível 3 Análise	Nível 4 Avaliação
Quando?	Sempre em todas as situações	Situações sem resolução no nível1	Casos Difíceis	Casos complexos
Como?	Observações simples	Observações qualitativas	Observações quantitativas	MEDIÇÕES especializadas
Custo?	BAIXO	BAIXO	MEDIO	ALTO
Tempo?	10 minutos	2 horas	2 dias	2 semanas
Por quem?	Pessoas da Empresa	Pessoas da Empresa	Pessoas da empresa + Conselheiros em prevenção	Pessoas da Empresa + Conselheiros em prevenção +
Conhecimento/ situação trabalho	Muito elevado	Alto	Médio	Fraco
Conhecimento/ segurança, Saúde	Fraco	Médio	Alto	Especializado

Fonte: adaptado manual SOBANE 2009

3 MATERIAIS E MÉTODOS

Inicialmente, foi realizada reunião com os diretores do hotel, onde foram apresentadas a estratégia SOBANE e as guias DEPARIS. Após esta etapa, foi definido o setor de governança para a aplicação do trabalho, onde foram selecionados os funcionários a serem convidados para a reunião. Junto ao convite, foi entregue uma breve explicação do trabalho a ser efetuado, onde os convidados foram incentivados a discutir com seus colegas as situações de trabalho, o que facilitará a coleta de informações durante a reunião.

A reunião foi realizada na sede do hotel, em sala reservada fora do ambiente de trabalho e contou com a participação de 3 pessoas:

- Eduardo Weber (facilitador)
- Participante 1 – Camareira (4 anos de empresa)

- Participante 2 – camareira (1,5 ano de empresa)

Durante a reunião, foram revisados os aspectos técnicos, organizacionais e sociais das atividades dos participantes, através da aplicação das 18 guias DÉPARIS. Após a reunião, foi realizada visita do facilitador e participantes nos locais relatados.

A Tabela 1 apresenta O questionário do modelo DÉPARIS, que foi utilizado na condução da reunião. Este questionário deve ser adaptado ou complementado de acordo com a realidade de cada empresa e atividade analisada.

Tabela 1 - Guias abordadas na reunião ⁽¹⁾

<p>1. Locais e áreas de trabalho Quem pode fazer o que de concreto e quando? - Os escritórios, oficinas e áreas de trabalho - As vias de circulação - Os acessos às áreas de trabalho - Estoques - Os espaços para guardar material - Manutenção técnica e limpeza - O lixo - O piso - As instalações sociais - Saídas de emergência</p>	<p>2. Organização do trabalho Quem pode fazer o que de concreto e quando? - A organização do trabalho - As circunstâncias do trabalho - O abastecimento dos postos - A independência dos postos vizinhos - As interações e comunicações - Os meios de comunicação</p>	<p>3. Acidentes do trabalho Quem pode fazer o que de concreto e quando? - Os uniformes do trabalho - Os equipamentos de proteção individual (EPI) - As quedas de altura - As quedas do mesmo nível - A queda ou projeção de objetos - Os riscos mecânicos - Os procedimentos em caso de acidente - As análises dos acidentes de trabalho - Os primeiros socorros</p>
<p>4. Riscos elétricos e de incêndio Quem pode fazer o que de concreto e quando? - Os riscos elétricos - A instalação elétrica geral - O material elétrico - Equipamentos elétricos - O risco de incêndio e explosão - Os materiais inflamáveis e explosivos - As fontes de ignição - As medidas de combate - A compartimentação dos locais, escadas - Equipe de intervenção interna - Os avisos em caso de emergência - A sinalização</p>	<p>5. Comandos e sinais Quem pode fazer o que de concreto e quando? - Os documentos descrevendo o trabalho a realizar - Os sinais visuais e os comandos - Suas características - A força para acionamento</p>	<p>6. Material de trabalho, ferramentas, máquinas Quem pode fazer o que de concreto e quando? - O material, as ferramentas e máquinas - Adequação - A manutenção - As dimensões e formas - Adaptados aos trabalhadores e seguros - Capacitação dos trabalhadores</p>
<p>7. Posições de trabalho Quem pode fazer o que de concreto e quando? - A repetição dos mesmos gestos - As posições de trabalho - A altura do plano de trabalho - O trabalho sentado ou sentado/em pé - Ajudas</p>	<p>8. Esforços e manuseio de cargas Quem pode fazer o que de concreto e quando? - Gestos e esforços - Os esforços das mãos - As cargas - As ajudas mecânicas - A capacitação do pessoal - A fadiga no final da jornada laboral</p>	<p>9. Iluminação Quem pode fazer o que de concreto e quando? - Iluminação nos locais de trabalho - Sombra, reflexo, ofuscamento sobre o trabalho - A uniformidade da iluminação - A vista para o exterior - As luminárias - O trabalho com monitores de vídeo</p>

<p>10. Ruído Quem pode fazer o que de concreto e quando?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Na fábrica, facilidade para falar - Os EPIs - Nas oficinas - Nenhum incômodo ou distração - A localização dos postos de trabalho - Os meios de comunicação - As máquinas ou instalações ruidosas - Buracos, orifícios 	<p>11. Ambientes térmicos Quem pode fazer o que de concreto e quando?</p> <ul style="list-style-type: none"> - A temperatura - A umidade - As correntes de ar - As fontes de frio, calor ou umidade - A vestimenta do trabalho - Roupas de proteção especiais - As bebidas 	<p>12. Higiene atmosférica Quem pode fazer o que de concreto e quando?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Os riscos químicos e biológicos - A capacitação - Os procedimentos - A rotulagem - O armazenamento - Poeiras, fragmentos, óleos, vapores... - Os lixos químicos e biológicos - A sinalização - As proteções coletivas - Os EPIs - As pessoas com maior suscetibilidade - As vacinas - A higiene - A renovação do ar - Os locais para fumantes
<p>13. Vibrações Quem pode fazer o que de concreto e quando?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Os veículos de transporte - As máquinas e ferramentas vibratórias, as ferramentas, discos... - Capacitação 	<p>14. Autonomia e responsabilidades individuais Quem pode fazer o que de concreto e quando?</p> <ul style="list-style-type: none"> - As ordens ou expectativas - O grau de iniciativa - A autonomia - A liberdade de contato - O nível de atenção - As decisões - As responsabilidades - Os erros 	<p>15. Conteúdo do trabalho Quem pode fazer o que de concreto e quando?</p> <ul style="list-style-type: none"> - O interesse do trabalho - As capacidades - Informação e capacidade - A carga emocional
<p>16. Pressões de tempo Quem pode fazer o que de concreto e quando?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Os horários e escala de trabalho - O ritmo de trabalho - A autonomia do grupo de trabalho - As interrupções no trabalho - As pausas para descanso 	<p>17. Relações de trabalho com colegas e superiores Quem pode fazer o que de concreto e quando?</p> <ul style="list-style-type: none"> - As comunicações durante o trabalho - A distribuição do trabalho - A ajuda entre trabalhadores - O consenso no trabalho - A hierarquia - As relações com a hierarquia - As sugestões e críticas dos trabalhadores - As avaliações 	<p>18. Ambiente psicossocial Quem pode fazer o que de concreto e quando?</p> <ul style="list-style-type: none"> - As promoções - As discriminações - O emprego - Os salários - A conciliação social dentro da empresa - Os problemas psicossociais - As condições de vida dentro da empresa

Após a reunião e visita aos postos de trabalhos, as situações de melhoria e as soluções propostas pelos participantes, foram compiladas e organizadas de acordo com as guias DÉPARIS, e estão representadas na Tabela 2.

Tabela 2 – Situações e Melhorias propostas

GUIA DEPARIS	SITUAÇÃO A MELHORAR?	COMO MELHORAR?
1 - Locais e áreas de trabalho	Lençóis e toalhas limpas estão longe dos demais materiais utilizados para arrumação dos quartos	Armazenar as toalhas e lençóis limpos no primeiro andar, junto com os materiais de limpeza

	Dificuldade na montagem do carrinho, materiais de limpeza e higienização ficam em locais separados	Unificar o estoque dos produtos em apenas um local, o que facilita a montagem do carrinho
	Carpete nas escadas com pontas levantadas, alguém pode cair se tropeçar	Efetuar a manutenção dos carpetes com maior frequência
2 - A organização do trabalho	Não possuem uma instrução formal de como executar o serviço	Preferem não manter esta instrução, cada uma "sabe o que tem que fazer", assim ficam mais livres e conseguem fazer o trabalho com mais agilidade.
	Documentar quando é feita alguma reunião onde definem ou mudam algum procedimento/responsabilidade	Registrar em ata as reuniões para evitar mal-entendido futuro. Formalizar comunicação da empresa
3 - Os acidentes de trabalho	Carpete nos corredores em alguns momentos ficam com pontas levantadas, a roda do carrinho pode trancar	Efetuar a manutenção dos carpetes com maior frequência
	Sem plano de emergência	Montar procedimento de emergência
	Risco de queda da escada	Conferir a estabilidade da escada antes de subir
4 - Os riscos elétricos e de incêndio	Reforço no treinamento de combate a incêndio	Não participaram do treinamento feito no hotel
5 - Comandos e sinais	Confirmar que o quarto está realmente vazio antes da limpeza	Confirmar se hospede está ou não no quarto. Já foram surpreendidas com hospedes no quarto
	Não há sinalização das rotas de fuga em caso de incêndio/sinistro	Sinalizar em cada andar a rota de fuga do mesmo
6 - O material de trabalho, ferramentas, máquinas	Sem necessidade de melhoria aparente	
7 - As posições de trabalho	Dificuldade para entrar com o carrinho dentro do elevador, precisa ser colocado lateralmente, gera desconforto	Ir apenas uma pessoa junto do carrinho no elevador
	Trabalham praticamente apenas de pé Dores nas costas quando volume de quartos é alto, fora isto não identificam problemas na posição de trabalho	Avaliar divisão de quartos quando alto volume de limpeza
	Precisa ir e voltar muitas vezes para buscar toalhas.	Dimensionar no início do turno quantas toalhas irá precisar, e já carregar o carrinho com todas as toalhas, caso seja possível
8 - Os esforços E as movimentações	Sem necessidade de melhoria aparente	
9 - A iluminação	Sem necessidade de melhoria aparente	
10 - O ruído	Sem necessidade de melhoria aparente	
12 - Os ambientes térmicos	Calor excessivo no verão.	Liberar uso de uniforme (guarda-pó sem manga) no verão.
11 - A higiene atmosférica	Sem necessidade de melhoria aparente	
13 - As vibrações	Sem necessidade de melhoria aparente	
14 - A autonomia E as responsabilidades individuais	Sem necessidade de melhoria aparente	
15 - O conteúdo do trabalho	Não tem pré-requisito para a função de camareira, aprendem no local.	Oferecer / solicitar curso de capacitação
16 – Pressão de Tempo	Escalas de final de semana mudam com frequência, devido a demanda de hospedes	Montar escala de trabalho em finais de semana com antecedência
17 - As relações de trabalho (colegas e superiores)	Sem necessidade de melhoria aparente	
18 - Ambiente psicossocial	Preocupação com hospedes, já sofreram alguns assédios	Maior cuidado para não entrar nos quartos quando os hospedes estão lá dentro

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Durante a execução deste trabalho, algumas das oportunidades de melhorias levantadas na reunião inicial foram implementadas. As demais melhorias levantadas seguirão cronograma de implementação a ser definido. Os resultados estão demonstrados abaixo nas figuras 2 a 9, com imagens das situações antes e depois das melhorias.

Na Figura 2, mostramos a prateleira onde eram armazenados os lençóis e toalhas, na lavanderia. Havia espaço neste local, mas por se tratar de sala no oitavo andar do hotel, dificultava a montagem do carrinho, já que o restante dos materiais utilizados na limpeza e manutenção dos quartos se localizam em depósito no primeiro andar, onde se encontram os carrinhos.



Figura 2 Lençóis e toalhas Lavanderia

Na Figura 3, está representada a nova disposição dos lençóis e toalhas, identificados e organizados junto aos produtos de limpeza no primeiro andar, o que facilita a montagem do carrinho sem a necessidade de subir ao oitavo andar.



Figura 3 Lençóis e toalhas Deposito

Na Figura 4, temos exemplo de carpete danificado na área das escadas, o que pode causar algum acidente. Já na Figura 5, imagem após a reunião, onde o carpete foi consertado.



Figura 4 Carpete escada cortado e desfiando – antes reunião



Figura 5 Carpete escada remendado – após reunião

Outra oportunidade de melhoria levantada em relação aos carpetes, são as pontas levantadas nos corredores, representada na Figura 6, enquanto que na Figura 7 podemos observar a situação resolvida.

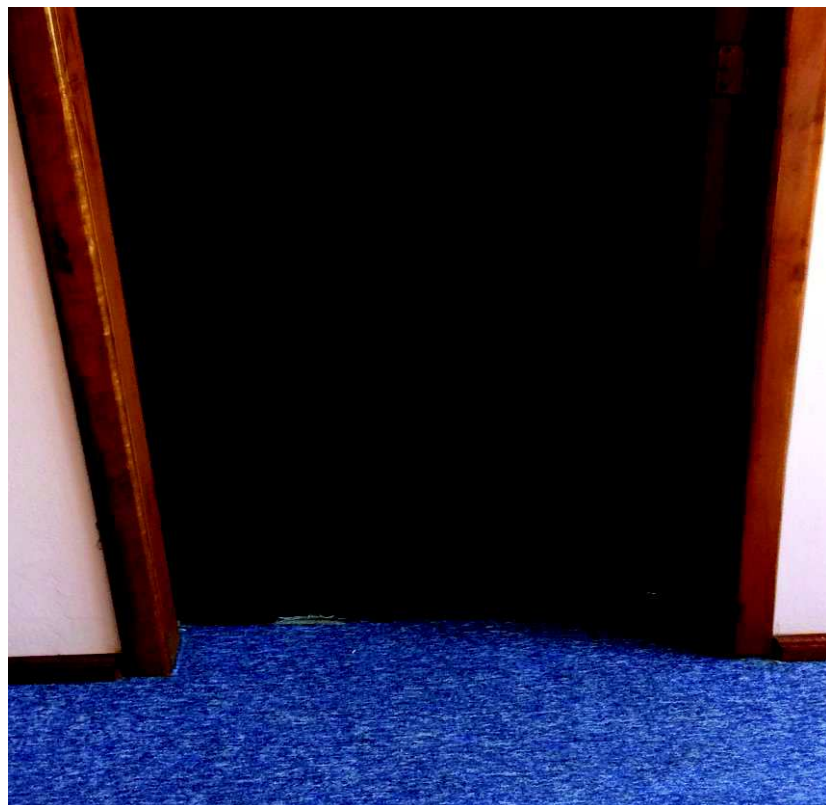


Figura 6 Carpete porta levantado – antes reunião



Figura 7 Carpete arrumado porta – após reunião

Por fim, há a dificuldade relacionada em entrar com o carrinho dentro do elevador. Devido ao seu tamanho, ele precisa ser colocado lateralmente, o que gera desconforto para quem está junto no elevador, Figura 8.



Figura 8 Carrinho atual, atravessado no elevador – antes reunião

Foi reativado para testes, modelo antigo de carrinho, sem bolsa de lençóis e toalhas sujos. Este modelo, representado na Figura 9, cabe com mais facilidade no elevador e será utilizado durante alguns dias para avaliação.



Figura 9 Carrinho menor

5 CONCLUSÃO

A utilização da estratégia atingiu os resultados esperados, pois além de sentir a satisfação dos participantes em serem envolvidos na descoberta e solução de problemas de seu dia a dia laboral. Alguma coisa já foi feita para resolver as oportunidades apresentadas, e para comprovar as melhorias, foi montado documento de validação das alterações, representado na Figura 10.

INFORMAÇÕES GERAIS DOCUMENTO DE VALIDAÇÃO	
Empresa: Hotel XX	Setor: Governança
Responsável: Bernardo	Responsável: Fernando
Facilitador: Eduardo Weber	Funcionário: Denise

Armazenamento de Materiais de Limpeza

Melhoria efetuada por solicitação dos funcionários do setor de governança.

A melhoria consiste em alterar o lugar de armazenamento dos lençóis e toalhas, os depositando no primeiro andar, junto aos produtos de limpeza. O objetivo é facilitar a montagem de carrinho, eliminando a necessidade de subir ao oitavo andar antes de iniciar as limpezas.

Antes



Depois



Validação:

Estando conforme, a senhora Denise Amaral ratifica a alteração de seu local de trabalho, considerando a melhoria proposta benéfica para as atividades de seu dia a dia laboral.



RUIM

Assinatura Funcionário: Denise Amaral

Figura 10 – Documento validação Alterações

Cabe agora a continuidade do trabalho por parte da empresa, analisando o restante melhorias apontadas e replicando o conhecimento aos demais setores do hotel, realizando um trabalho de melhoria continua.

REFERÊNCIAS

(1) MALCHAIRE, J. **Estratégia Sobane de gestão de riscos e a guia Déparis**. Tradução Paulo Cidade. Bruxelas: Universidade Católica de Louvain, p. 87-89, 110-121. Originalmente publicado em (2006) e a tradução em (2008 e 2009).

FALZON, Pierre. **Ergonomia**. São Paulo: Blucher, 2007. 640 p.

IIDA, Itiro; BUARQUE, Lia. **Ergonomia: Projeto e Produção**. 3. ed. São Paulo: Blucher, 2016. 850 p.

CIDADE, Paulo Roberto - Apontamentos de Aula da Disciplina ERGONOMIA - São Leopoldo: UNISINOS, outubro 2015.

<http://abergo.org.br/>