

Condições de trabalho e riscos à saúde associados ao uso de *software* em teleoperadores de uma central de regulação médica de urgência

Work and Common Mental Disorders Among Workers in the Maintenance of Equipment and Transmission of Electric Power

Tarciso de Figueiredo de Palma¹

A presente pesquisa intitulada “Condições de trabalho e riscos à saúde associados ao uso de *software* em teleoperadores de uma central de regulação médica de urgência”, teve como objetivo descrever o trabalho e suas condições organizacionais, centrados no *software* de gestão do trabalho. O estudo foi realizado em uma Central de Regulação Médica do SAMU 192. Utilizou-se para tal a Análise Ergonômica do Trabalho (AET) e uma análise específica do *software*, baseada em critérios ergonômicos. Essa análise, através de um *check list* ergonômico, revelou problemas de concepção nas interfaces do *software*. Esses “defeitos de fabricação” colaboram com os diversos conflitos que foram descortinados pela AET. Tais resultados estão dispostos em dois artigos que tratam, respectivamente, da análise global do trabalho com ênfase no *software* e seus problemas, e o segundo descreve o trabalho em seus ciclos, oferecendo sugestões de modificação do trabalho centrado, principalmente, em tecnologia da informação. Além dos artigos, foi elaborado um relatório de análise ergonômica do *software*, que forneceu subsídios para os artigos. Como perspectiva futura, espera-se que este estudo estimule mais pesquisas, representando maiores avanços no âmbito da inclusão tecnológica na organização do trabalho e seus impactos na saúde do trabalhador.

Palavras-chave: Ergonomia de *software*; Serviço de Urgências; *Call Center*; teleoperador; Análise Ergonômica do Trabalho; Avaliação preditiva; Lista de Verificação Ergonômica; Riscos Ergonômicos.

The present research intitled “Work conditions and health risks associates to the use of software in teleoperators of a regulation medical central office of urgency”, had as objective to describe the work conditions, centered in the management`s software of the work. This study was carried through in a Call Center of the SAMU 192. The Ergonomic Analysis of Work (EAW) and a specific analysis of the software, based on ergonomic criteria, had been used. This analysis, through a ergonomic check list, disclosed problems of conception in the software interfaces. These “manufacture problems” collaborates with the many conflicts that had been demonstrated by the EAW. Two articles had been gotten as resulted, that they treat, respectively, of global work analysis with emphasis in software and its problems, and the second describes the work and its cycles, offering work modifications suggestions, centered, mainly, in technology of the information. Beyond articles, a software ergonomic analysis report was elaborated, that it based both the articles. As perspective future, it is desired that this study it stimulates more research, representing advances in the scope of the technological inclusion in the work organization and its impacts on to worker health.

Keywords: Software Ergonomic; Urgency Services; Call Center; phone operator; Ergonomic analysis of the Work; Anticipated evaluation; Ergonomic checklist; Ergonomic risks.

¹ Dissertação de Mestrado PPGSAT da FMB-UFBA. E-mail: suerda.souza@gmail.com

