

**FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA
ADMINISTRAÇÃO COM HABILITAÇÃO EM GESTÃO DE
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

TATIANE DOMINGUES FRAZÃO DA SILVA

**AS CONSEQÜÊNCIAS DA MANUTENÇÃO DE
FUNCIONÁRIOS COM DISTÚRBIOS DE
COMPORTAMENTO: UM ESTUDO TEÓRICO**

**RUBIATABA-GO.
2006.**

FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA
ADMINISTRAÇÃO COM HABILITAÇÃO EM GESTÃO DE
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO



TATIANE DOMINGUES FRAZÃO DA SILVA

AS CONSEQÜÊNCIAS DA MANUTENÇÃO DE
FUNCIONÁRIOS COM DISTÚRBIOS DE
COMPORTAMENTO: UM ESTUDO TEÓRICO

Monografia apresentada à Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração com Habilitação em Gestão de Sistemas de Informação, sob a orientação do professor Serigne Ababacar Cissé Ba.

25205
S.00w

RUBIATABA-GO.
2006.

Tombo nº	12841
Classif.:	65.013
Ex.: 1.	TATIANE
.....
.....
.....
Origem:	d
Data:	30.5.07

FICHA CATALOGRÁFICA

Silva, Tatiane Domingues Frazão da

As conseqüências da manutenção de funcionários com distúrbios de comportamento: um estudo teórico / Tatiane Domingues Frazão da Silva- Rubiataba - GO: FACER, 2006.

61 p.

Orientador: Serigne Ababacar Cissé Ba (Mestre)

Monografia (Graduação em Administração de Empresas)

Bibliografia.

1. Distúrbios comportamentais 2. Psicologia aplicada 3. Comportamento organizacional I. Silva, Tatiane Domingues Frazão da. II. Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba. III. Título.

CDU 65.013

Elaborada pela Bibliotecária Célia Romano do Amaral Mariano CRB1/1528

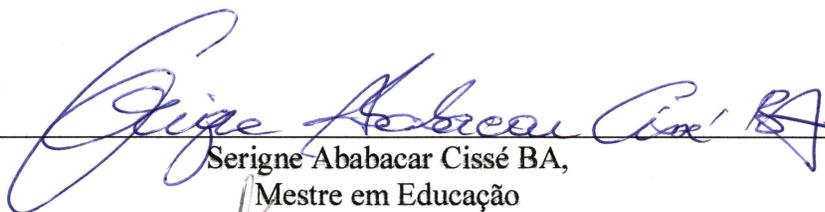
FOLHA DE APROVAÇÃO

TATIANE DOMINGUES FRAZÃO DA SILVA

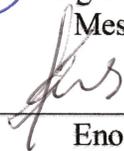
AS CONSEQÜÊNCIAS DA MANUTENÇÃO DE FUNCIONÁRIOS COM DISTÚRBIOS DE COMPORTAMENTO: UM ESTUDO TEÓRICO

COMISSÃO JULGADORA
MONOGRAFIA PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE GRADUAÇÃO PELA
FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA

Orientador


Serigne Ababacar Cissé BA,
Mestre em Educação

2º Examinador


Enoc Barros da Silva
Especialista em Administração e Docência Universitária

3º Examinador


Silvia Regina Starling Assad de Ávila
Especialista em Docência Universitária

Rubiataba, 13 de dezembro de 2006

DEDICATÓRIA

Dedico primeiramente a Deus por ter me concedido o dom da vida, saúde, força, paciência e sabedoria nos momentos mais difíceis. Foi difícil, mas, aqui estou.

Dedico a todos que de uma forma direta ou indireta, contribuíram para a realização deste. Dedico em especial ao meu amado e honrado pai que muito lutou durante todo o curso para a realização do sonho de ver seus filhos se graduando (esse é só o começo), à minha mãe, mulher forte, de amor imensurável que muitas vezes sacrificou seus sonhos para a realização do meu. Aos meus irmãos, ao meu namorado sempre preocupado e presente nos momentos em que precisei e nos momentos em que eu estive ausente, por saber me esperar. Aos meus amigos pelo companheirismo abdicado, amigos esses que, nem mesmo nós sabíamos do laço tão forte que nos unia durante todo o curso. Não poderia deixar de dedicar, não só este trabalho, como também os quatro anos que passamos juntos ao inesquecível GUILHERME (*in memoriam*) pelo seu apoio, se conseguimos terminar, foi em homenagem a ele. Enfim, a todos vocês, **MUITO OBRIGADA!**

RESUMO

No mundo em que vivemos as pressões sobre as empresas são cada vez maiores, exigem das pessoas, principalmente dos seus gerentes, maneiras diferentes e seguras de se alcançar melhores resultados, tem se notado o desenvolvimento de distúrbios que afetam o bem-estar das pessoas em seu trabalho. Perante a essa situação degradante as quais as pessoas são submetidas, movidas pela ignorância sobre os problemas gerados em ambientes turbulentos, cabe salientar que a gravidade com a qual estes distúrbios têm afetado as pessoas, podem ser pela escassez de materiais informativos, explicativos e preventivos que auxiliem na redução deste mal. Diante de tal situação pretende-se com essa pesquisa fazer um levantamento dos principais tipos e causas de distúrbios desenvolvidos no ambiente de trabalho e conseqüentemente estudar sobre os meios de prevenção de desenvolvimento de tais distúrbios. Para isso usou-se o método de pesquisa exploratória e conseguinte bibliográfica onde a coleta de dados foi feita através de levantamento bibliográfico em bibliotecas, jornais, revistas, livros e em sites da internet. Com essa pesquisa foi notado que as pessoas que são vitimadas pelos distúrbios de comportamento de forma lenta e silenciosa através de atividades costumeiramente desenvolvidas por elas. Os distúrbios encontrados possuem duas naturezas distintas, onde cada uma possui suas particularidades, causas, prevenção e tratamentos também diferenciados, cabe aos funcionários das empresas ficarem atentas aos meios de prevenção para amenizar os impactos gerados. Em caso de tratamento procurar a melhor forma de se curar sem a necessidade de cirurgias, pois, esta é a última instância do tratamento. Espera-se que com essa pesquisa tenha trazido um maior conhecimento sobre o assunto e que futuros estudos possam ser realizados com grupos definidos para estudar o fenômeno mais de perto. .

Palavras-chave: distúrbios comportamentais; manutenção de funcionários; estudo teórico.

SUMÁRIO

1 Introdução.....	8
2 Problemática.....	10
3 Objetivos.....	11
4 Justificativa.....	12
5 Referencial teórico.....	13
5.1 Conceito de Comportamento Organizacional.....	13
5.2 Psicologia Organizacional e a Natureza dos Distúrbios.....	13
5.3 Distúrbios de Natureza Física.....	14
5.3.1 Doenças infecciosas.....	14
5.3.2 Ruído excessivo.....	14
5.3.3 Ataques físicos.....	16
5.3.4 Temperaturas Extremas.....	16
5.3.5 Lesões por Esforço Repetitivo (LER) ou Distúrbios Osteomusculares Relacionados com o Trabalho (DORT).....	17
Tipos de LER-DORT.....	17
Estágios da LER-DORT.....	18
Formas de prevenção.....	19
Tratamento.....	25
Exercícios preventivos.....	26
5.4 Distúrbios de Natureza Psíquica.....	29
5.4.1 Stress.....	29
Tipos de Stress.....	30
Fases do Stress.....	31
Como Enfrentar o Stress.....	32
Causas do Stress.....	34
Conseqüências do Stress.....	36
Custos Organizacionais do Stress.....	37

Medidas Anti-stress na Organização.....	39
5.4.2 Síndrome de Burnout.....	40
5.4.3 Estafa.....	41
5.4.4 Esgotamento.....	42
5.4.5 Depressão.....	42
Os sintomas da depressão e suas conseqüências.....	43
5.4.6 Assédio Moral.....	44
Sintomas do Assédio Moral na Saúde.....	45
Caracterização do Assédio Moral	46
Ações Preventivas	47
6 Metodologia.....	48
7 Resultados.....	50
8 Considerações Finais.....	52
9 Agenda para futuros estudos.....	53
Referências Bibliográficas.....	54
Apêndice.....	57
Anexos.....	59

1 INTRODUÇÃO

O Comportamento Organizacional está se estabelecendo firmemente como um campo de estudo por meio de suas teorias e técnicas de pesquisa em face das reações apresentadas por diversas pessoas no seu ambiente de trabalho. A complexidade gerada pela diversidade, globalização, qualidade total e as contínuas mudanças ocasionadas pelas alterações rápidas em vários segmentos da sociedade, têm causado alterações no comportamento das pessoas, sobretudo sobre seu estado físico e psicológico. A complexidade das alterações comportamentais tem sido tão presente e abrangente sobre as diversas condições de trabalho, que tornou - se fator de preocupação e alerta tanto para as empresas quanto para seus funcionários sobre os riscos de desenvolvimento de distúrbios bem como as conseqüências geradas para ambas.

O problema enfrentado é que apesar de ser um assunto de grande relevância para as empresas, nota-se a falta de esforços quanto à divulgação dos riscos que eles estão sujeitos a sofrerem em seus trabalhos, pois a falta do conhecimento e de conscientização tem sido responsável pela gravidade do problema que infelizmente continua.

No entanto, visto a criticidade da situação a qual as pessoas estão sujeitas a enfrentar, ressalta-se que a vertente desse problema está acentuada em sua maioria pela escassez bibliográfica de materiais que tratem do problema do distúrbio com mais clareza, que possam servir de apoio para as empresas conduzirem melhor a natureza do trabalho de seus funcionários e dessa forma evitar o comprometimento da saúde destes. Nesse sentido o esforço da realização do levantamento de bibliografia que aborda tal assunto tem fundamentações de importância social pela contribuição na busca do bem estar das pessoas, através de matérias e esclarecimentos a cerca dos problemas de distúrbios de trabalho. Embora o estudo do comportamento humano no trabalho seja sistemático e rigoroso, é preciso ressaltar que as pessoas são diferentes e a abordagem de Comportamento Organizacional leva em conta uma estrutura contingencial considerando variáveis situacionais para entender as relações de causa e efeito.

Na busca de contribuir com o conhecimento do problema tratado nesta pesquisa, seguiu-se o objetivo de contemplar assuntos relativos aos tipos de distúrbios desenvolvidos, a natureza desses distúrbios, as causas que podem levar ao seu

desenvolvimento, as conseqüências deixadas por tais distúrbios bem como as formas de tratamento para cada caso e as medidas de prevenção.

A metodologia adotada para a realização da pesquisa foi o método de pesquisa bibliográfica, já que o material a ser utilizado constava-se de materiais publicados em diversas fontes e a coleta de dados foi mediante o levantamento bibliográfico, onde foram analisadas e selecionadas seguindo os critérios de coleta da pesquisa. De posse dos dados necessários e após suas análises, logo os dados tratados foram transcritos em relatórios, como segue descrito nos capítulos seguintes.

2 PROBLEMATICA

Devido às pressões sobre as empresas serem cada vez maiores, exigem das pessoas, principalmente dos seus gerentes, maneiras diferentes e seguras de se alcançar melhores resultados, tem se notado o desenvolvimento de distúrbios que afetam o bem-estar das pessoas em seu trabalho. Essa situação tem se caracterizado em empresas cujos conhecimentos sobre tais distúrbios ainda não estão bem esclarecidas, onde elas no geral sabem melhor cobrar e não poupam seus funcionários do desgaste proporcionado por tantas pressões. No entanto, muitas delas não tomam medidas que auxiliem os indivíduos a conviver com ambientes de alta pressão e o resultado disso passa a ser pessoas sofrendo de distúrbios comportamentais. Dessa forma, diante dessas adversidades e de tanta concorrência no mercado, passou a ser fundamental conhecer da melhor forma e em maior profundidade os fatores relacionados ao comportamento humano, a fim de que as pessoas, diante de tantas situações saibam superar os desafios sem sofrer alterações em seu comportamento e conseqüentemente terem perdas de sua capacidade laborativa.

Perante a essa situação degradante as quais as pessoas são submetidas, movidas pela ignorância sobre os problemas gerados em ambientes turbulentos, cabe salientar que a gravidade com a qual estes distúrbios têm afetado as pessoas e podem ser pela escassez de materiais informativos, explicativos e preventivos que auxiliem na redução deste mal.

3 OBJETIVOS

GERAL

Identificar, à luz de teorias já existentes, os principais tipos e causas de distúrbios desenvolvidos no ambiente de trabalho.

ESPECÍFICOS

- Conhecer os distúrbios mais comumente encontrados nas organizações;
- Verificar quais causas levam ao desenvolvimento desses distúrbios;
- Estudar sobre os meios de prevenção de desenvolvimento de distúrbios de trabalho.

4 JUSTIFICATIVA

Atualmente tem se percebido que a situação de trabalho as quais os indivíduos são expostos para enfrentar a busca de bons resultados e com uso de sua capacidade máxima de produção na resolução de vários assuntos de trabalho, tem levado diversas pessoas ao desenvolvimento de distúrbios de comportamento que, por fim prejudicam a sua capacidade laborativa, de convivência social e que reflete como prejuízo para a empresa sobre o seu capital humano. Os casos vistos refletem na maioria, em situações em que a falta de atenção quanto aos cuidados com os distúrbios não são devidamente assistidos às empresas e conseqüentemente as pessoas tornam-se vítimas dessas doenças. A partir daí, as pessoas passam a enfrentar dificuldades para continuar na ativa e passam a fazer parte de uma grande lista de doentes por trabalho. A perspectiva é de aumento da lista, uma vez que, em muitas empresas nem mesmo a prevenção é adotada e com isso as informações de esclarecimentos sobre fatores que podem desenvolver essas doenças ainda não são amplamente divulgados aos interessados.

Diante da proporção do problema, este presente trabalho se faz necessário devido à grande importância de se conhecer os fatores que levam os funcionários a desenvolverem distúrbios de comportamento, bem como sua prevenção. Nota-se que há um grande número de pessoas que não conhecem esses fatores, tão pouco sabem como prevenir e/ou amenizá-los. Gera-se assim, a importância do desenvolvimento de um estudo com a finalidade de mostrar as pessoas que esse problema pode ser evitado com medidas simples e eficazes. Acredita-se que assuntos dessa natureza devem ser melhor divulgados, pensar no bem-estar das pessoas e das organizações na qual elas estão inseridas.

5 REFERENCIAL TEORICO

5.1 CONCEITO DE COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

A compreensão do comportamento individual e dos grupos em situação de trabalho constitui o campo de estudo do Comportamento Organizacional. De modo particular investiga as questões relacionadas com lideranças e poder, estruturas e processos de grupo, aprendizagem, percepção, atitude, processos de mudanças, conflito e dimensionamento de trabalho. entre outros temas que afetam os indivíduos e as equipes nas organizações.

5.2 PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

Segundo Spector (2003, p. 5) a psicologia organizacional se dedica ao local de trabalho, de modo que suas descobertas e seus princípios são importantes para todas as pessoas que têm um emprego, e têm também desenvolvido métodos comprovados que, as organizações descobriram ser valiosos.

Psicologia é a ciência do comportamento humano (e não-humano), da cognição, da emoção e da motivação. A psicologia organizacional tem um campo de aplicação menor e refere-se do desenvolvimento e a aplicação de princípios científicos no ambiente de trabalho.

Ela também se preocupa com questões de eficiência no projeto de tarefas, seleção, treinamento de funcionários e avaliação de desempenho; ocupa-se em compreender o comportamento individual e aumentar o bem-estar dos funcionários no ambiente de trabalho.

A psicologia organizacional estuda as atitudes e o comportamento dos funcionários, o stress no trabalho e prática de supervisão. Sabe-se que o ambiente de trabalho influi e contribui de várias formas para a saúde psíquica/física dos funcionários de uma organização e que, portanto, esta por sua vez, deve proporcionar as melhores condições (maquinário, luz, temperatura, higienização, arejamento, etc.) possíveis aos mesmos. Fazendo assim, os administradores evitaram diversos tipos de custos

adicionais em planos de saúde, indenizações, e tantas outras despesas cabíveis, além das doenças (distúrbios) geradas por todo o processo.

Neste trabalho serão enfocados os principais distúrbios encontrados dentro das organizações. Como citado acima, os distúrbios podem ter duas naturezas: física e psíquica. Os distúrbios de natureza física são aqueles onde, as reações, os efeitos influem diretamente nas pessoas, no corpo; enquanto os distúrbios de natureza psíquica compreendem aqueles que estão diretamente ligados ao bem-estar emocional, geralmente estão associadas algum tipo de angústia e trauma psicológico, principalmente quando a pessoa perde sua capacidade laborativa.

5.3 DISTÚRBIOS DE NATUREZA FÍSICA

Os principais tipos de distúrbios encontrados constam-se:

5.3.1 Doenças infecciosas

Estão expostos a essas doenças, principalmente profissionais como cabeleireiros, policiais, vendedores, professores, apesar da maioria resultar em doenças leves, de pouca gravidade como gripes ou viroses simples. Enquanto que, profissionais de saúde estão expostos a doenças mais graves, uma vez que estes lidam com todos os tipos de enfermidades. De acordo com a pesquisa feita por Wallack apud Spector (2003, p. 282) a maior preocupação desses profissionais é em serem contaminados pelo vírus da AIDS. Murphy, Gershon e DeJoy apud Spector (2003, p. 282) notam que a exposição a AIDS é uma das principais fontes de stress no trabalho.

Diante dessas preocupações, nos Estados Unidos, os CDC (Centros De Controle e prevenção de doenças) recomendam que os profissionais de saúde sigam algumas precauções universais, como, por exemplo, usar luvas descartáveis, cobrir as agulhas que foram utilizadas, colocar objetos cortantes em um recipiente especial, limpar com desinfetante imediatamente qualquer área de contato com fluidos corporais, entre outras. Apesar disso, muitos profissionais não seguem esses procedimentos, aqueles que seguem reduzem muito suas chances de ficarem seriamente doentes.

5.3.2 Ruído excessivo

Conforme Spector (2003, p.282), ruído excessivo está presente em muitos trabalhos, particularmente naqueles que envolvem maquinaria e equipamentos pesados.

Aeroportos, construções, fábricas, marcenarias, usinas, minas entre outros, são lugares barulhentos que expõem seus funcionais a condições que podem afetar sua saúde e seu desempenho no trabalho.

A intensidade do ruído é medida em decibéis (dB). Abaixo estão representados os níveis de dB mais comumente encontrados nos locais de trabalho:

Quadro 1 – níveis de dB

Quantidade de decibéis (dB)	Onde é encontrado
140	Avião a jato no instante da decolagem
120	Serra elétrica
100	-
80	Caminhões e maquinaria
60	Conversa
40	Pássaro cantando
20	-
0	-

Fonte: Sound Sense, do National Safety Concl, 1992, Itasca, IL: Autor. SPECTOR, 2003.

A exposição em explosões pode danificar gravemente a audição de uma pessoa, pode até levar a surdez permanente. Ruídos com essa intensidade são muito dolorosos, por isso a maioria das pessoas evita esses locais. Sabe-se que o nível de dB adequado é de 85, porém uma pessoa exposta a 87 dB por um longo período de tempo também pode desenvolver problemas auditivos. Os danos podem ser causados ainda pelo simples fato de ouvir música em um volume mais alto, ou ainda, ouvir com fones de ouvido (alto volume) uma vez que os níveis de decibéis no ouvido podem ser bastante elevados.

Além dos danos à audição, existem evidências que sugerem uma ligação entre nível de exposição ao barulho no trabalho e doenças cardiovasculares. Apesar de não

serem conclusivos, alguns estudos constataram que funcionários expostos a altos níveis de ruídos têm maior chance de apresentar problemas cardíacos do que os que não estão expostos. Além desses problemas, podem apresentar também diversos outros tipos de doenças.

Para evitar tantos danos à audição dos trabalhadores, alguns países criaram leis que regulamentam os níveis suportáveis de ruído aos quais os funcionários podem se expor. As pessoas que trabalham em ambientes barulhentos recebem um protetor de ouvido, por isso é freqüente ver funcionários de mercearias, usinas, aeroportos usando proteções de ouvido.

5.3.3 Ataques físicos

Em diversos tipos de trabalho, os ataques são relativamente comuns. Por exemplo, pessoas que lidam com pacientes psiquiátricos, sofrem grandes riscos de serem atacados e para controlar a violência nesses locais, é comum a medicação dos pacientes. Além de um treinamento aos funcionários para ajudá-los a evitar e se defenderem dos ataques.

Ultimamente têm sido comuns ataques a policiais. Em São Paulo, houve recentemente, uma série de ataques a postos policiais e até mesmos em suas residências. Esses ataques dizem ser comandados por bandidos já detentos e executado por seus comparsas que estão livres e impunes.

Os ataques a funcionários podem ser praticados por pessoas ou animais. Os funcionários responsáveis pela leitura de medidores de água ou energia elétrica, instaladores de telefones, vendedores ambulantes e o mais tradicional são os carteiros vítimas de problemas com cães. Profissionais como: veterinários, tratadores de zoológicos e trabalhadores em fazendas também podem ser feridos por animais.

5.3.4 Temperaturas extremas

As pessoas que trabalham ao ar livre podem estar sujeitas a condições climáticas de extremo calor ou frio, depende do clima e da região onde vivem. Tais condições são ameaças a saúde dos trabalhadores, e são conhecidos vários casos de mortes em decorrência dessas condições. Podem ocorrer doenças e mortes quando a temperatura do

corpo desviar muito dos 37° Celsius. Temperaturas corporais acima de 45° C ou abaixo de 25° C levam rapidamente à morte, em geral por parada cardíaca (BELL apud SPECTOR, 2003, p. 285).

As pesquisas sobre efeitos de temperatura no corpo têm se mostrado confusas, alguns estudos demonstram que o calor melhora e outros que piora (BELL apud SPECTOR, 2003, p. 285).

O calor extremo leva a exaustão física e ao stress que comprovadamente influem no desempenho dos funcionários. O uso de roupas apropriadas e a ingestão de líquidos permitem que os funcionários permaneçam produtivos. Em condições de frio, os funcionários devem ter roupas quentes o suficiente para manter a temperatura corporal e a exposição ao ar livre deve ser limitada a períodos breves.

5.3.5 Lesões por esforço repetitivo (LER) ou distúrbios osteomusculares relacionados com o trabalho (DORT)

Muitos empregos exigem a repetição física de movimentos de várias partes do corpo. Os funcionários que utilizam computadores no trabalho freqüentemente passam o dia inteiro digitando. O trabalho em linhas de produção tradicionais exige que o funcionário repita a mesma operação diversas vezes. Tais movimentos repetitivos podem resultar em lesões por esforço repetitivo (LER/DORT). LER/DORT é um conjunto de doenças que atingem músculos, tendões e membros superiores (dedos, mãos, punhos, antebraço, braços e pescoço) e tem relação direta com as condições de trabalho.

TIPOS DE LER/DORT

Os tipos de LER/DORT mais comumente encontrados nas organizações são:

- **Tenossinovite:** inflamação do tecido que reveste os tendões.
- **Tendinite:** inflamação dos tendões.
- **Epicondilite:** inflamação das estruturas do cotovelo.
- **Bursite:** inflamação das bursas (pequenas bolsas que se situam entre os ossos e tendões das articulações do ombro).

- **Miosites:** inflamação dos músculos.
- **Síndrome do túnel do carpo:** compressão do nervo mediano na altura do punho.
- **Síndrome cervicobraquial:** compressão dos nervos em coluna cervical.
- **Síndrome do desfiladeiro torácico:** compressão do plexo (nervos e vasos).
- **Síndrome do ombro doloroso:** compressão de nervos e vasos em região do ombro.

As LER podem surgir em qualquer ramo da atividade, desde que existam funções e postos de trabalho que exponham os trabalhadores a esforços repetitivos.

As funções mais atingidas têm sido os digitadores, operadores de caixa, açougueiro, padeiros, repositores, recepcionistas, copeiras, telefonistas, remarcadores de mercadorias, ascensoristas, porteiros, trabalhadores que fazem serviços de faxina e entre outros.

ESTÁGIOS DA LER-DORT:

As LER/DORT podem ser controladas se forem diagnosticadas no início da doença e tiverem o tratamento adequado. Conheça os estágios de evolução das lesões e cuide-se o mais rapidamente possível.

- **Grau I**

Sensação de peso e desconforto no membro afetado. Dor espontânea no local, às vezes com pontadas ocasionais durante a jornada de trabalho, que não interferem na produtividade. Essa dor é leve e melhora com o repouso. Não há sinais clínicos.

- **Grau II**

Dor mais persistente e mais intensa. Aparece durante a jornada de trabalho em forma contínua. É tolerável e permite o desempenho de atividade, mas afeta o rendimento nos períodos de maior esforço. É mais localizada e pode vir acompanhada de formigamento e calor, além de leves distúrbios de sensibilidade. Os sinais clínicos de modo geral continuam ausentes. Podem ser observados pequena nodulação e dor ao apalpar o músculo envolvido.

- **Grau III**

A dor torna-se mais persistente, mais forte e tem irradiação mais definida. O repouso em geral só diminui a intensidade, nem sempre a faz desaparecer por completo.

Aparece mais vezes fora da jornada, especialmente à noite. Perde-se um pouco a força muscular. Há queda de produtividade, quando não impossibilidade de executar a função. Os trabalhos domésticos muitas vezes não podem ser executados. Os sinais clínicos estão presentes. O inchaço é freqüente assim como a transpiração e a alteração da sensibilidade. Movimentar ou apalpar o local afetado causa dor forte. O retorno ao trabalho nesta fase é problemático.

- **Grau IV**

Dor forte, contínua, por vezes insuportável, leva a um intenso sofrimento. A dor se acentua com os movimentos, estende-se a todo o membro afetado. Dói até quando o membro estiver imobilizado. A perda de força e controle dos movimentos é constante. O inchaço é persistente e pode aparecer deformidades, atrofia, principalmente os dedos e são comuns em função do desuso. A capacidade do trabalho é anulada e a invalidez se caracteriza pela impossibilidade de um trabalho produtivo regular. As atividades do cotidiano são muito prejudicadas e nesse estágio são comuns as alterações psicológicas, com quadros de depressão, ansiedade e angústia.

FORMAS DE PREVENÇÃO

O sistema de trabalho deve ser organizado de tal forma que proporcione aos empregados conforto, segurança e desempenho eficiente. O desempenho no trabalho varia de indivíduo para indivíduo e para o mesmo indivíduo em diferentes momentos. Assim, o ritmo e a carga de trabalho não devem ser baseados, exclusivamente, sobre a capacidade das máquinas e equipamentos.

- **Planejamento do trabalho**

Um sistema de trabalho efetivo deve ter como objetivo satisfazer os requisitos técnicos, organizacionais e empresariais, bem como as necessidades sociais e pessoais dos indivíduos que trabalham nesse sistema.

A incorporação de uma variedade de tarefas em uma mesma função pode fornecer uma variação substancial nos movimentos e posturas adotadas pelo empregado. Quando possível, as funções devem incluir um misto de tarefas repetitivas, com carga

estática, com trabalhos não-repetitivos para a recuperação da fadiga muscular. Rodízios entre diferentes tarefas são importantes para reduzir a repetitividade.

- **Pausas**

Os supervisores devem observar e fazer observar as pausas, onde cabíveis, durante a jornada, para repouso e relaxamento muscular, garantindo-se que não haja aumento do ritmo de trabalho quando do retorno à atividade.

- **Adaptação ao trabalho**

Aqueles que retornam ao trabalho depois de um período de afastamento, necessitam de um período de adaptação. Isto é feito para estabilizar as demandas do trabalho com as condições físicas do corpo, para ganhar confiança e restabelecer as habilidades.

A adaptação ao trabalho pode ser feita através de rodízios, pausas, redução da taxa de produção ou da carga de trabalho, nos casos em que tenha havido afastamento superior a 15 dias por quadro sugestivo de L.E.R. Durante o período de adaptação a taxa de produção e a carga de trabalho devem ser aumentadas gradativamente.

- **Planejamento das Estações ou Postos de Trabalho**

Os locais de trabalho devem ser planejados de forma a assegurar aos empregados condições adequadas de conforto e segurança no trabalho. O ambiente físico de trabalho, relacionado com a umidade, calor, ventilação, ruído, iluminação, ofuscamento e reflexão deve obedecer aos padrões legais.

- **Espaço de trabalho**

Deve haver espaço suficiente entre as estações de trabalho para permitir um acesso fácil e seguro. O arranjo do mobiliário, equipamentos e a alocação de espaço devem promover:

1. eficiência e conforto;
2. segurança ;
3. comunicação e fluidez no trabalho;
4. posturas e movimentos corporais adequados;
5. flexibilidade e controle individuais ;
6. interação social.

- **Postura**

Uma postura correta aumenta a eficiência e reduz os riscos de acidentes. A postura correta compreende o posicionamento relaxado e natural, permite liberdade de movimentos e variação. A postura correta não significa uma única posição rígida do corpo.

- **Layout da estação de trabalho**

No desenho e construção das estações de trabalho e seus arredores deve-se levar em consideração a análise das tarefas e a organização do trabalho para conforto e segurança do empregado.

Os fatores principais que determinam a postura são:

- - Cadeira e altura do assento: cadeiras adequadas promovem uma boa postura e diminuem a fadiga. A altura do assento se relaciona com as características das pessoas e com a superfície de trabalho. Quando a superfície de trabalho é ajustável fica mais fácil de regular a cadeira à altura apropriada. No entanto, quando a superfície de trabalho é fixa, deve ser possível aumentar a altura do assento suficientemente para acomodar as pessoas de estatura mais baixa e um apoio para os pés, preferencialmente ajustável, deve ser fornecido, quando necessário.

- Mesa ou bancada e sua altura: uma mesa ajustável ajuda a encontrar a postura correta para a maioria das pessoas e tarefas. A altura da mesa ou bancada depende da espessura do tampo da mesa ou bancada, da tarefa a ser realizada e do equipamento utilizado. A mesa deve permitir uma postura confortável dos membros superiores, sem interferir com o espaço necessário às pernas. A superfície de trabalho deve ser suficientemente ampla para realização das tarefas, colocação de equipamentos e para apoio das mãos e braços. Deve haver espaço livre suficiente embaixo da mesa para permitir os movimentos das pernas.

- Requisitos de alcance: a localização dos equipamentos deve ser determinada pela análise das tarefas. Como regra geral, os objetos de uso freqüente devem estar em áreas de fácil alcance, com o cotovelo junto ao corpo, e os objetos utilizados com menor freqüência podem ser colocados em posições a serem alcançadas com o braço estendido.

- Demanda visual: a postura da cabeça e do pescoço é determinada pela demanda visual das tarefas. Os materiais e equipamentos que são visualizados com freqüência devem ser posicionados de tal forma a permitir uma boa postura do observador e fácil visualização. As tarefas no computador exigem visualização constante, assim, é importante que o empregado tenha uma visão normal, ou corrigida para desempenhar esse tipo de tarefa. O desenho do equipamento deve objetivar a qualidade visual, assim como o material a ser lido pelo empregado.

- Condições de iluminação: as condições de iluminação são críticas para evitar a fadiga visual e o desconforto.

- **Equipamentos**

O monitor do computador deve ser móvel e estar posicionado de tal forma a promover uma postura confortável.

O teclado do computador deve ser destacável e deve estar adaptado às tarefas a que se destinam e ser colocado em posição favorável a sua utilização.

Porta-documentos deve estar disponível, quando solicitado pelo empregado, visa a evitar posturas inadequadas e diminuir a fadiga. O tipo do porta-documentos depende das dimensões e tipo do material utilizado, a frequência de manipulação dos documentos, o tipo de tarefa a ser realizada com o material (grampear, anotar, etc.), a duração da visualização e a legibilidade .

Apoio para os pés deve estar disponível, quando solicitado pelo empregado, visa a possibilitar variação na postura das pernas e pés. O apoio deve ser largo o suficiente para permitir o posicionamento dos dois pés e variação na postura, deve preferencialmente ser ajustável e sua superfície não deve ser escorregadio.

- **Tecnologias e Equipamentos**

Na seleção de novos equipamentos e de novas tecnologias devem-se observar as normas de saúde e segurança, avalia sempre os impactos sobre a saúde do empregado. O arranjo correto desses equipamentos, dos seus controles e visores reduzem o risco da atividade estática.

- **Uso dos Computadores**

Quando um sistema computadorizado é utilizado deve-se atentar para os seguintes efeitos potenciais:

- Quedas do sistema: problemas desse tipo ocorrem com maior frequência quando o sistema é novo, e é, portanto, importante estar preparado para essas dificuldades através de um planejamento correto da produção.

- Tempo de resposta: um programa de computador mal desenvolvido ou uma carga muito grande sobre o sistema podem aumentar o tempo de resposta do sistema. O “silêncio” do sistema pode causar incertezas, interrompendo o ritmo de trabalho.

- Mensagens do sistema: as mensagens devem ser breves e construtivas, fornecendo as informações necessárias à utilização do sistema.

- **Assistência ao usuário:** a assistência ao usuário deve ser fornecida através de treinamento formal na operação do sistema; assistência no próprio programa, como as mensagens de “Help”; documentação, com manuais fáceis de entender; suporte e apoio da supervisão ou pessoal especializado.

- **Desenho dos programas:** os programas de computador devem ser desenhados de maneira a diminuir o trabalho repetitivo e minimizar as tensões, ou observar estas condições, o máximo possível, quando adquiridos de terceiros.

- **Telefone e Teclado**

Esse tipo de trabalho inclui a entrada ou visualização de dados através do teclado enquanto em contato, via telefone, com o cliente. Controle de volume. É recomendável que o equipamento inclua um controle de volume de fácil ajuste e acessível ao operador. “Headsets”. Quanto à operação contínua do telefone, se necessário serão fornecidos “headsets” ajustáveis, leves, confortáveis e eficientes na transmissão de voz, que permitam ao operador se posicionar corretamente e deixar as mãos livres para operação do teclado.

- **Ruído Ambiental**

Deve-se proporcionar um ambiente com um mínimo possível de ruído, para evitar distrações do operador e interromper a sua concentração.

- **Distribuição de Chamadas**

É recomendável que o equipamento esteja capacitado a distribuir as chamadas de forma equitativa, busca sempre o operador que estiver a mais tempo aguardando ligação. Ruído de Linha. Preferencialmente devem ser adotados equipamentos com dispositivo que permita a redução de eventuais ruídos de linha.

- **Treinamento**

O treinamento é parte integrante deste programa de prevenção. Os grupos aivos são:

- Supervisores e gerentes de empregados cujas tarefas oferecem risco de LER
- Empregados que trabalham nas funções de risco.
- Pessoal especializado responsável pelo projeto das estações de trabalho e compra dos equipamentos e mobiliário.
- Novos empregados

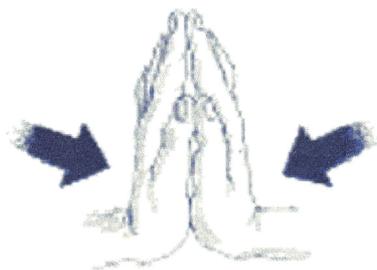
TRATAMENTO

O tratamento das LER atualmente prevê várias possibilidades como descrevemos resumidamente a seguir, dentre outras possibilidades:

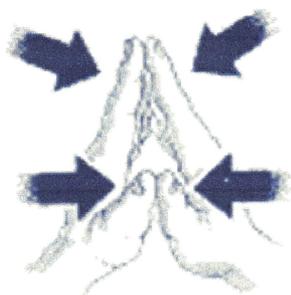
- **Medicamentos:** anti-inflamatórios, analgésicos, relaxantes musculares.
- **Cirurgias:** atualmente tem indicações bastante restritas a alguns casos muito bem definidos, e onde a intervenção cirúrgica trará seguramente benefício ao portador de LER – em geral em casos de Síndrome do Túnel do Carpo onde a compressão nervosa é muito intensa. O tratamento cirúrgico só deverá ser utilizado após tentativa de tratamento clínico ou conservador.
- **Fisioterapia:** deve ser individualizada para cada paciente, ou seja, cada caso de LER tem a necessidade de uma prescrição fisioterápica específica.
- **Acupuntura/Massagem:** são técnicas que têm sido aplicadas aos portadores de LER, com resultados bastante positivos.
- **Outros:** muitas propostas terapêuticas novas têm surgido, como a reeducação postural global (RPG), homeopatia, fitoterapia, etc.

Desta forma, nota-se as diversas possibilidades para tratamento da doença, e a representação sindical deve estar atenta quanto à necessidade destas abordagens qualificadas para os lesionados.

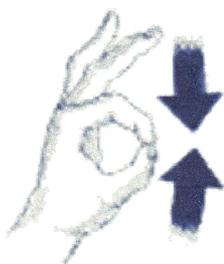
EXERCÍCIOS PREVENTIVOS



Abra as mãos e encoste as palmas em "posição de rezar". Com os dedos juntos flexione os punhos e comprima uma mão contra a outra. (frente do peito)



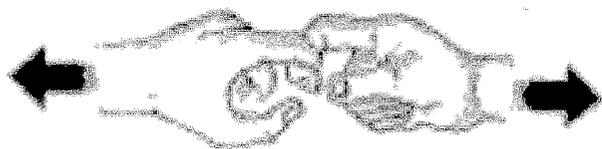
Aperte dedo contra dedo, alongando-os um por um (polegar contra polegar, indicador contra indicador e assim por diante). Pode ser feito com todos os dedos ao mesmo tempo.



Cruze o dedo com dedo (gancho):
polegar com polegar e assim por diante com todos os dedos.



Cruze o dedo com dedo (gancho):
polegar com polegar e assim por diante
com todos os dedos.



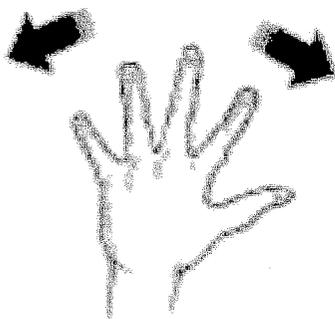
fica por conta de cada um.

Cruze o dedo com dedo (gancho) e
puxe alternando-os. Ex: polegar com
médio, anular com mínimo. A variedade



Feche bem as mãos como se estivesse
segurando algo com força.

Estique bem os dedos.

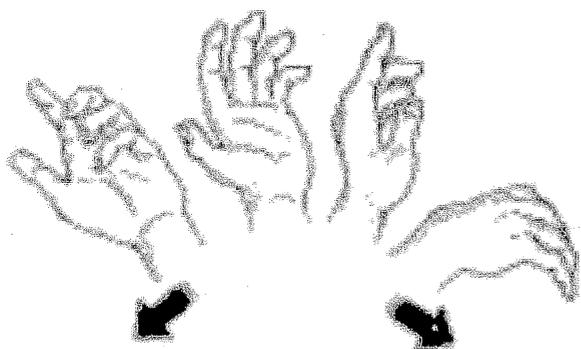


Abra os dedos afastando-os o
máximo possível. Feche os dedos
apertando-os com a mão esticada

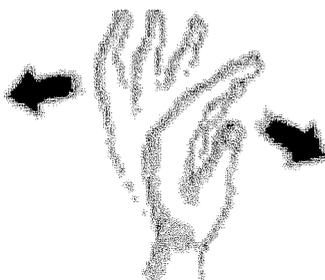
(ligeiro apoio na mesa)



Faça "ondas" com os dedos.



Balance as mãos



Gire os punhos em círculo,
com as mãos soltas,
no sentido horário e anti-horário.



Procure se adequar as regras e aos
exercícios propostos a fim de que não
passe por uma situação parecida.

5.4 DISTÚRBIOS DE NATUREZA PSÍQUICA

Os principais distúrbios apontados são:

5.4.1 STRESS

Numa consulta ao dicionário, verifica-se que o stress é: conjunto de perturbações psíquicas e fisiológicas, provocadas por agentes de várias ordens, que prejudicam ou impedem a realização normal do trabalho. Mas esta definição não está propriamente correta, o stress não é sempre prejudicial como veremos mais adiante.

Quem primeiro definiu o stress sob este prisma foi o austríaco-canadense Hans Selye, conceituando-o como qualquer adaptação requerida à pessoa. Esta definição apresenta o stress como um agente neutro, capaz de tornar-se positivo ou negativo de acordo com a percepção e a interpretação de cada pessoa.

O stress no trabalho é uma consequência, ou seja, é um dos distúrbios de comportamento que, com certeza todas as pessoas já experimentaram uma vez ou outra na vida. Na maioria dos trabalhos, existem situações que os funcionários julgam ser estressantes. Por exemplo, ser repreendido pelo supervisor, ter muito pouco tempo para completar uma tarefa ou ser avisado da possibilidade de demissão são situações que a maioria das pessoas chamariam de estressantes.

Pesquisas realizadas por (COOPER; CATURIGHT apud SPECTOR, 2003, p. 292) comprovaram que condições de trabalho desfavoráveis podem afetar a saúde e o bem-estar dos funcionários.

Ninguém está imune ao stress, certo? A melhor resposta, no entanto, não é um sim obrigatório.

É claro que as pressões e exigências do ambiente de trabalho geram um certo nível de stress. Mas o conceito de que o excesso de trabalho é o grande vilão da história merece algumas reflexões. “É perfeitamente possível alguém manter uma jornada de 14, 16 horas de trabalho e chegar ao final do dia de bom humor e sentindo-se bem”, assinala a psicóloga Eliene Rodrigues, do INTG, integrante da Rede Gestão. Não é a quantidade,

mas a qualidade do trabalho que está diretamente relacionada com o stress. Para evitá-lo, o primeiro mandamento, segundo Eliene, é trabalhar com prazer e encontrar prazer no resultado do trabalho.

Para compreendermos o processo de stress no trabalho é necessário sabermos o que é um fator estressante do trabalho. Cada um de nós reage de uma maneira diferente diante das variadas situações. O que pode ser extremamente estressante para um pode não significar nada para outro.

Segundo Jex e Beehr apud Spector (2003, p. 292) um fator estressante de trabalho é uma condição ou uma situação que exige a adaptação do funcionário o que pode gerar um desgaste no trabalho, que por sua vez é uma reação negativa do funcionário.

TIPOS DE STRESS

O stress nem sempre é algo de negativo nem de prejudicial, que deve ser evitado. Como dizia Hand Selye: “Apenas a morte nos separa do stress”. Isto significa que nem todos os conflitos são negativos. Há que distinguir dois tipos de stress: eustress e distress.

O eustress é agradável e construtivo (emoções positivas devido a bons feitos), motiva e estimula a pessoa a lidar com a situação. Esse então, é o chamado stress positivo: ter um bebê, mudar para uma nova casa ou trocar de emprego, por exemplo, tudo é muito estressante, mesmo que se sinta feliz com as mudanças. Em doses adequadas, ele é um fator de motivação. O organismo produz adrenalina, proporciona mais energia e ânimo, torna a pessoa mais criativa. Por exemplo, entre os esportistas, o stress positivo pode ajudá-los a melhorar sua performance na competição como foi dito acima. O stress positivo nos ajuda a atingir um alto nível de eficiência. Muitas pessoas na verdade realizam melhor o seu trabalho quando encontram-se sob pressão. Quando os desafios são alcançados, elas relaxam e usam o tempo para apreciar os objetivos conseguidos. Esse comportamento resulta o aumento das reservas físicas e emocionais que serão utilizadas em outros desafios, e é um dos elementos-chave do stress positivo.

O distress é por outro lado, desagradável, prejudicial, acovarda o indivíduo, faz com que se intimide e fuja da situação, ele é causador de doenças relacionadas com o stress. É conhecido como stress negativo: é o stress excessivo e ocorre quando a pessoa

ultrapassa seus limites, reduz a capacidade mental e a energia física e chega ao esgotamento. Problemas familiares, econômicos, profissionais e de saúde, além do isolamento e depressão, são causas comuns de stress negativo. O stress começa a se tornar negativo quando permanecemos “ligados” e não conseguimos relaxar após termos vencido os desafios. O stress não controlado está relacionado ainda com enxaquecas, úlceras, problemas nervosos, ataques cardíacos, câncer e o baixo desempenho.

FASES DO STRESS

Quando estamos expostos a diferentes estressores sucessivos, ficamos numa situação permanente de resposta ao stress, o que caracteriza o quadro de Síndrome Geral de Adaptação.

Podemos identificar três fases distintas na Síndrome Geral de Adaptação, que são:

- Alarme;
- Resistência;
- Exaustão.

Estas fases indicam as formas de adaptação do corpo frente ao estressor. O organismo vai criando modificações para se adaptar, na tentativa de manter o meio interno do organismo constante, apesar das trocas no meio exterior. No entanto, a capacidade de adaptação é limitada, dado momento ela vai esgotar, e pode levar até a morte. Nossa reserva de energia de adaptação pode ser comparada a uma fortuna herdada, da qual podemos retirar sucessivas quantias de dinheiro, porém não existe prova de que possamos também fazer depósitos adicionais.

Assim a **fase de alarme** se caracteriza pela primeira reação, ao sermos expostos a uma situação estressora, denota alguns sintomas do tipo: palidez, taquicardia, tensão, suor nas mãos, nó no estômago, etc.

A **fase de resistência** vem na medida em que a pessoa continua exposta ao agente estressor, assim se mobilizam mais reservas, para manter o equilíbrio do corpo. Aparecem sintomas como: alergias, hipertensão, agressividade, depressão, distúrbios gastrintestinais, ou seja, reações basicamente do eixo endócrino.

A **fase de esgotamento** inicia quando acabam os recursos da fase anterior, aqui já não podemos mais manter o estado de adaptação, as reservas já foram esgotadas,

aparecem sintomas de doenças graves, que podem levar à morte, tais como: úlceras, enfartos ou câncer.

Os estudos mostram ainda, que essas três fases estão diretamente relacionadas com a capacidade de produção da pessoa, sendo que a relação entre o stress e a produtividade é inversamente proporcional.

O indivíduo quando exposto ao stress, aumenta temporariamente sua produtividade, e esta se mantém neste alto platô somente por algum tempo, tempo este que é relativo, dependente da capacidade que o sujeito tem de suportar o processo, após este tempo sua produtividade cai abruptamente, demonstra em geral a chegada à **fase de exaustão**.

COMO ENFRENTAR O STRESS

O ideal é conhecermos o mecanismo do stress e nos prevenirmos de seu efeito excessivo ou nocivo à saúde. Por isto, é importante nos atermos a pelo menos seis fatores de prevenção e convivência com o stress. Toda teoria moderna sobre o stress, tem presente uma visão holística do homem = interação dos elementos do universo e em especial dos seres vivos, e não de uma soma dessas partes = prevê assim, que há a necessidade de estarmos atentos a muitos fatores para combatê-lo. O manejo adequado do processo requer mais do que mudanças de hábitos, uma mudança de estilo de vida que respeite nossas necessidades biológicas, sociais e psicológicas. A maioria de nós encontra-se desviada desse estilo de vida, no entanto, todos possuem condições de fixar objetivos de vida gratificantes e sadios.

Os seis fatores de prevenção e convivência anteriormente citados são:

Dieta: a alimentação está diretamente relacionada com o controle e a direção do processo. Quando estamos sob stress nosso organismo fica carente de vitaminas do complexo B, vitamina C, magnésio e outros nutrientes que são utilizados no funcionamento do sistema nervoso e mobilização muscular e cardiovascular.

Por isto é comum sob stress a pessoa sentir alterações do apetite. Se você se encontra sob stress excessivo, convém fazer maior suprimento dos nutrientes gastos em função do processo. Atente para:

- **Cálcio:** tem papel vital na contração e relaxamento muscular, sendo também importante na absorção de vitamina B.

- **Magnésio:** sua deficiência diminui o apetite, causa apatia e náusea. Normalmente as pessoas que mais sofrem com o stress são os indivíduos agitados, apressados, afobados, se irritam com facilidade, são competitivas e impacientes, esses precisam de doses mais altas do que as outras. O magnésio é essencial para manter as artérias relaxadas e a pressão arterial normal.
- **Ferro:** tem atuação antianêmica, participa do sistema imunológico e regula quimicamente a estabilidade mental e o humor. O principal de sua deficiência é a fadiga.
- **Vitaminas do complexo B:** sua deficiência causa a perda do apetite, dificuldades intestinais, irritabilidade, fadiga, instabilidade emocional, tensão, dor de cabeça, insônia, depressão, queda de cabelo, etc.
- **Vitamina C:** sua carência pode causar hemorragias por fragilidade capilar e suscetibilidade aumentada para infecções.

Exercícios Físicos: são de extrema importância no controle do stress. Os exercícios devem tornar-se um hábito para preservar a saúde, especialmente a cardiovascular, e é imprescindível que sejam realizadas atividades como: aeróbicas, caminhada, ginástica, bicicleta, natação, jazz, etc., mas sempre sob orientação de profissional capacitado.

Como já frisamos anteriormente, estamos submetidos ao stress, nosso organismo produz várias substâncias em excesso, como por exemplo, adrenalina ou noradrenalina, que são responsáveis por nossos sentimentos de medo ou de raiva respectivamente, e preparam o organismo para fugir ou lutar. No entanto, dada à impropriedade dessas respostas no mundo atual, tais substâncias ficam no organismo, precisam de mais tempo para sua absorção. As atividades físicas são ótimas, como metabolizadoras destes hormônios.

Sabe-se ainda que os exercícios constantes e regulares produzem e liberam no organismo, uma substância chamada beta-endorfina, que tem a capacidade de controlar a sensação normal de dor, participar da regulação da temperatura e do apetite. Além disto, é capaz de melhorar o sono e o humor.

Relaxamento: como já vimos, toda emoção tem repercussão fisiológica, assim também todo estado emocional negativo acompanha tensão muscular. O relaxamento leva à diminuição do estado ansioso, assim se a tensão muscular estiver ausente é provável que a pessoa sinta-se emocionalmente melhor e fica apta a interagir adequadamente nas

situações que estiver envolvida. Exercícios de relaxamento e de respiração aumentam o funcionamento do sistema parasimpático e diminuem sobremaneira nossa couraça muscular.

Existem várias técnicas diferentes de relaxamento, algumas verbais, táteis e outras que envolvem movimento. Elas podem ter orientação fisiológica ou psicológica, e são bastante variáveis em termos de tempo. Sugere-se que cada um deve escolher aquela técnica que melhor se adapte a si mesmo, ao seu tempo, espaço e etc.

Diversões ou Passatempo Ativo: é de suma importância planejar o tempo livre, as horas de diversão como algo prazeroso para alcançar o eustress e dissipar o ~~stress~~ acumulado. É conveniente que o passatempo seja ativo, pois apesar de ser agradável ir a uma exposição de arte, por exemplo, é muito mais gratificante pintar os quadros. A construção de algo, além de ajudar a estruturar o tempo, fortalece a auto-imagem.

Trabalho Interessante: é para criar motivação de vida, através dele que saciamos nossa necessidade de admiração e de reconhecimento, tanto o excesso quanto à carência deste fator pode nos levar a problemas de adaptação.

Grupos de Apoio: experimentos com animais mostram que os que foram estimulados fisicamente resistiram muito melhor aos estressores físicos e psicológicos, que os que ficaram isolados e o mesmo ocorre com o ser humano. As crianças privadas de estimulação, morrem ou sofrem enfermidades graves, inclusive, na gênese do câncer, as perdas afetivas profundas sejam um importante fator predisponente, assim como na sua evolução.

É fundamental para o manejo do stress, contar com o interesse e afeto autêntico de uma pessoa ou grupo de pessoas, ter alguém com quem possamos contar incondicionalmente e de forma protetora.

CAUSAS DO STRESS

Não existe uma causa específica de stress no trabalho, mesmo porqu, como dito anteriormente, cada pessoa reage de modo diferente às pressões e situações difíceis. Mas existem as chamadas "limites", que são situações de stress para todo mundo.

Abaixo são descritas situações que normalmente são associadas ao stress no ambiente profissional:

Alterações de Sono

O contínuo atraso do sono causado pelos horários de trabalho, variações do ritmo das atividades sociais e viagens, pode levar à insônia, e por consequência ao stress.

Os trabalhadores que possuem um horário noturno ou que trabalhem por turnos, geralmente desfrutam de um sono de má qualidade no período diurno. Má qualidade esta que irá provocar um aumento da sonolência no período de trabalho, muitas vezes responsável por acidentes, desinteresse, ansiedade e stress.

Ergonomia

Não devemos privilegiar apenas as razões emocionais como origem de stress, deste modo o conforto no ambiente de trabalho deve ser considerado. O conforto térmico, acústico, a exigência física, a postura e outros elementos associados ao desempenho profissional são razões a se considerar como uma causa de stress.

Falta de Estímulos

A falta de estímulos também pode resultar em stress patológico e doença. Uma atividade pode tornar-se muito gratificante quando desperta um grande interesse no indivíduo. As atividades medíocres, as tarefas repetitivas e/ou desinteressantes podem tornar-se muito “estressantes”. São situações de ausência de solicitação ou sensação de falta de significado para as coisas que causam stress.

Falta de Perspectivas

Saber ou achar que amanhã será melhor que hoje, é uma das motivações que alivia e minimiza a ansiedade e a frustração do cotidiano. Com a ausência de perspectivas positivas, ou pior, na presença de perspectivas negativas, a pessoa fica totalmente à mercê dos efeitos ansiosos do cotidiano.

Mudanças Constantes

O stress está associado à adaptação do indivíduo, e perante mudanças, o que mais se solicita é a adaptação. Como é óbvio, as pessoas possuidoras de dificuldades adaptativas irão sofrer mais, estas mudanças podem derivar de diferentes situações como, por exemplo, mudanças determinadas pela empresa, novas tecnologias e as que impomos a nós mesmos.

Sobrecarga

A sobrecarga de agentes de stress é um fator importante para a eclosão do stress no trabalho e corresponde a um estado em que as exigências excedem a capacidade de adaptação. Os principais fatores que contribuem para esta sobrecarga são: a urgência de tempo, responsabilidade excessiva, falta de apoio, expectativas excessivas do próprio indivíduo e dos circundantes.

Ruído

O ruído excessivo pode causar stress pela estimulação do Sistema Nervoso Simpático, provoca irritabilidade e diminui o poder de concentração. Dessa forma, o ruído pode ter um efeito físico e/ou psicológico, ambos capazes de desencadear a reação de stress. Este fator estressante pode produzir alterações em funções fisiológicas essenciais, como é o caso do sistema cardiovascular. O ruído também pode influenciar outros hormônios, como a testosterona, por exemplo, e dessa forma, pode ter efeitos prolongados sobre o organismo, considera que as alterações hormonais são sempre de efeito mais longo. Experiências com pilotos de aeronaves na Argentina demonstraram que, ao ficarem expostos aos ruídos de alta intensidade das turbinas aéreas, sua produção de testosterona reduziu-se pela metade. Além disso, foi relatada uma forte correlação entre a perda de audição devida a ruídos e a concentração de cálcio e magnésio.

CONSEQÜÊNCIAS DO STRESS

As dificuldades que são enfrentadas no ambiente de trabalho estão acompanhadas de manifestações de vários tipos: tremores ou sensação de fraqueza, tensão ou dor muscular, dor de cabeça, irritabilidade, impaciência, fadiga, falta de concentração e alterações de memória, pesadelos, impotência sexual, vista cansada, desinteresse.

Há também indicadores que podem significar a presença de stress, normalmente através do desempenho, que são, por exemplo: perda de eficiência, insegurança nas decisões, protelação na tomada de decisões, ausências repetidas, sobrecarga voluntária de trabalho.

As conseqüências do stress não são limitadas ao próprio indivíduo, pois como vivemos numa comunidade relativamente fechada, como é o ambiente de trabalho, pode ocorrer "contaminação" emocional. Esta contaminação emocional ocorre em relação à irritabilidade, ansiedade, depressão e mau humor. A comunicação, o bom senso e a

tolerância são profundamente comprometidos. E, sobretudo, existe uma perda da qualidade no ambiente de trabalho.

A nível pessoal, o stress pode ser causador e/ou agravador de uma série de doenças, desde doenças dermatológicas, passando pelas alérgicas, até doenças cardiovasculares. O stress pode desencadear uma simples gastrite ou uma úlcera, mas é em nível de doenças relacionadas com o coração que existem os casos mais graves de doenças associadas ao stress.

CUSTOS ORGANIZACIONAIS DO STRESS

Todas essas conseqüências geradas pelo stress acabam por trazer custos para a organização e os principais serão expostos abaixo:

Custos de Assistência Médica

Como vimos, stress relacionado com o trabalho pode exercer grande impacto sobre saúde e o bem-estar dos trabalhadores. Um fato corrente no dia-a-dia organizacional é que as organizações arcam com grande parte dos custos de assistência médica do empregado. Embora os salários tenham crescido nos últimos 30 anos, os honorários médicos, internações em hospitais levaram as despesas de assistência médica a aumentar três vezes mais do que os salários.

Além de pagarem assistência médica geral, os empregadores estão cada vez mais sujeitos à responsabilidade por incidentes específicos de enfermidades associadas ao stress. A legislação sobre segurança e saúde profissional responsabiliza as organizações empregadoras "por todas as doenças originadas do emprego ou durante o seu transcurso". As perturbações mentais induzidas por stress são categorias de doenças profissionais que cresceram mais rapidamente, o número de processos envolvem organizações e trabalhadores supostamente acometidos por stress que está aumentando em ritmo acelerado. Nos EUA, gasta-se, em média, US\$ 300 bilhões de dólares por ano com as faltas dos funcionários ao trabalho; A redução da produtividade e as despesas médicas e legais com profissionais que processam as empresas por terem adoecido.

Absenteísmo e Rotatividade

A insatisfação e o stress são também fontes de custos indiretos, notadamente na forma de absenteísmo e rotatividade. A insatisfação é uma das principais razões para o absenteísmo, um problema organizacional muito caro. Pesquisas estimam que uma

única ausência não programada custa a uma organização mediana mais de 650 dólares por dia, e que os índices de absenteísmo aumentaram cerca de 15% entre 1992 e 1995.

A insatisfação também acelera a rotatividade organizacional. A substituição de trabalhadores que deixam voluntariamente a organização também é um encargo dispendioso. Uma empresa *high-tech*, a Hewlett Packard (HP), calcula que o custo de substituição de um gerente de nível médio seja de 40 mil dólares. Esse “fluxo negativo de empregados” exerce os efeitos mais sensíveis ao caso de trabalhos complexos, que demandam muito tempo para serem aprendidos. Quando as pessoas abandonam esses trabalhos, as empresas perdem o investimento que fizeram no desenvolvimento do funcionário. Nos piores casos, funcionários experientes e descontentes assumem cargos na concorrência. O investimento de uma empresa no desenvolvimento do funcionário não só está perdido como, na verdade, acaba revertendo como gratificação para uma empresa concorrente, que ganha acesso a um conhecimento muito grande sobre as operações da empresa original.

Baixo Compromisso Organizacional

A insatisfação também é uma causa maior de declínio do compromisso organizacional, o grau com que as pessoas se identificam com a organização que as empregam. Compromisso implica vontade de investir uma grande dose de esforço em favor da organização e intenção de ficar muito tempo na empresa. Muitos empregadores receiam que as políticas de redução de quadro de pessoal que adotaram nos anos 80 podem ter matado a lealdade à empresa nos anos 90. Em 1989, por exemplo, durante um período de dois meses, Chrysler, Kodak, Campbell, Sears e a RJR Nabisco desfizeram-se de um total de 13 mil trabalhadores. Entre 1980 e 1989, a General Motors despediu mais de 150 mil pessoas e quase não há mais laços entre empregadores e trabalhadores. Perguntamos se os trabalhadores são mais ou menos leais as suas empresas hoje do que eram anos atrás, somente 63% dos consultados disseram que eram menos leais e apenas 22% que eram mais leais. Um percentual redondo de 50% dos que responderam disseram que era provável que mudassem de empregador nos próximos cinco anos. Dessa forma, no momento em que as empresas estão tentando inculcar um novo sentido de participação e envolvimento do trabalhador, muitos de seus funcionários estão procurando reduzir seus níveis de compromisso e dependência.

Violência no local de Trabalho

A partir de meados dos anos 80, a violência no local de trabalho se tornou um dos principais problemas organizacionais (atualmente, nos Estados Unidos, o homicídio no local de trabalho é a forma de crescimento mais rápido). É um problema especialmente para as mulheres, para as quais o homicídio é a principal causa de morte no local de trabalho. Além disso, conquanto o homicídio seja o exemplo mais extremo, outras formas de violência também estão proliferando. Pesquisa indica que, nos Estados Unidos, em qualquer ano dado, pelo menos dois milhões de trabalhadores são atacados fisicamente, seis milhões são ameaçados de agressão física e 16 milhões são alvo de alguma forma de molestamento.

MEDIDAS ANTI-STRESS NA ORGANIZAÇÃO

Nas organizações e nas equipes, convém que os gestores sejam capazes de reduzir o número de situações estressantes com as quais os empregados se deparam. Se não as reduzem, convém que pelo menos consigam que os colaboradores se habituem a viver com o stress.

Para tal existem algumas técnicas, tais como:

- Definir os objetivos;
- Fazer com que os empregados participem na definição dos objetivos e ajudar na redução de conflitos e de incertezas face às funções de cada um. Junta a isto, a delegação de responsabilidades ligadas ao trabalho de cada um ajuda a controlar o stress, pois cada um participa nas decisões em que ele e o seu próprio trabalho são envolvidos;
- Dar apoio emocional;
- O apoio emocional nesta situação é, a preocupação e a confiança que se tem com um indivíduo;
- As organizações onde este tipo de apoio faz parte da sua cultura, conseguem com sucesso que os seus empregados reagem bem às pressões e expectativas criadas sobre o seu desempenho;
- O uso dos estilos "calmo", "colaborativo e "compromisso", na gestão dos conflitos, permite criar uma imagem de preocupação e confiança com o empregado";

- Programas especiais;
- A criação de programas de saúde, de exercício físico, de treino de liderança, de trabalho em equipe e de reestruturação do trabalho, são exemplos de atividades que as organizações podem levar a cabo como prevenção de estados avançados de stress;
- Dentro deste conjunto de programas especiais, há que dar também importância a programas que flexibilizem o horário dos empregados com situações especiais, tais como: pais que têm que levar os filhos à escola, quando ao mesmo tempo já deveriam estar a entrar ao serviço. Este tipo de programa elimina a carga de stress que os pais desenvolvem devido às preocupações com os filhos.

Os programas de saúde são igualmente muito úteis para prevenir o aparecimento de doenças devido ao trabalho. Eles incluem normalmente seminários sobre gestão de stress, redução de peso, deixar de fumar e exercício físico, tal como aeróbica.

5.4.2 Síndrome de *Burnout*

O termo *Burnout* é uma composição de **burn** = queima e **out** = exterior, sugere assim, que a pessoa com esse tipo de stress consome-se física e emocionalmente, passa a apresentar um comportamento agressivo e irritado.

Essa Síndrome é uma resposta ao stress ocupacional crónico, é caracterizada pela desmotivação, desinteresse, mal-estar interno ou insatisfação ocupacional que parece afetar, em maior ou menor grau, alguma categoria ou grupo profissional. Trata-se de um conjunto de condutas negativas como, por exemplo, a deterioração do rendimento, a perda de responsabilidade, atitudes passivo-agressivas com os outros e perda da motivação, onde se relacionariam tanto fatores internos, na forma de valores individuais e traços de personalidade, como fatores externos, na forma das estruturas organizacionais, ocupacionais e grupais.

A Síndrome de Burnout traz conseqüências não só do ponto de vista pessoal, senão também do ponto de vista institucional, com é o caso do absentismo, da diminuição do nível de satisfação profissional, aumento das condutas de risco, inconstância de empregos e repercussões na esfera familiar.

Alguns autores julgam a Síndrome de Burnout algo diferente do stress genérico e alegam que esta doença envolve atitudes e condutas negativas com relação aos usuários, clientes, organização e trabalho, enquanto o stress apareceria mais como um esgotamento pessoal com interferência na vida do sujeito e não necessariamente na sua relação com o trabalho.

Esta síndrome foi observada, originalmente, em profissões predominantemente relacionadas com um contato interpessoal mais exigente, tais como médicos, psicanalistas, carcereiros, assistentes sociais, comerciários, professores, atendentes públicos, enfermeiros, funcionários do departamento pessoal, telemarketing e bombeiros. Hoje, entretanto, as observações já se estendem a todos os profissionais que interagem de forma ativa com pessoas, que cuidam e/ou solucionam problemas de outras pessoas, que obedecem a técnicas e métodos mais exigentes, faz parte de organizações de trabalho submetidas a avaliações.

5.4.3 Estafa

Segundo Spector (2003, p. 302)

é um estado de desgaste psicológico que um funcionário pode experimentar depois de estar no trabalho por um longo tempo. Uma pessoa que sofre de estafa está emocionalmente exausta e tem baixa motivação para o trabalho e é claro faz com que a produtividade venha a defasagem.

A exaustão emocional é o sentimento de cansaço e fadiga dos funcionários no trabalho. A despersonalização é o desenvolvimento de um sentimento cínico e hostil com relação aos outros. A redução da realização pessoal é o sentimento que o funcionário tem de estar realizando nada de importante no trabalho.

Ainda não se sabe ao certo como as organizações podem prevenir o stress no trabalho. Porém, estudos demonstram que o stress no trabalho pode ser reduzido tira-se férias, mas que seus efeitos são em curto prazo.

5.4.4 Esgotamento

O esgotamento pode ocorrer quando alguém fica sujeito a um elevado grau de stress durante um período de tempo mais alargado. Esta situação é claramente bastante prejudicial à saúde, mas não se atinge este nível sem mais nem menos. É resultado de

problemas pessoais, no emprego, no trabalho em equipe ou ainda das características culturais da organização onde se insere.

Essas pessoas, normalmente seguem estes três estágios:

- Confusão, resolução difícil de problemas e aparecimento de frustração.
- Frustração intensa e raiva.
- Apatia, desordem e perda de esperança.

5.4.5 Depressão

De acordo com Ururahy e Albert (1997 apud SPECTOR, 2003), depressão é o estado onde a pessoa esteja permanentemente triste, que não tenha mais desejos e que procura o isolamento. A depressão é bem diferente do stress, portanto não se deve confundi-los.

Depressão é o nome que se dá a certos estados de sofrimento psíquico, que pode causar desordens no comportamento, na afetividade, no humor e na relação com o meio ambiente. Vários fatores são responsabilizados como causadores de depressão: hereditários, constitucionais, biológicos, psicológicos e sociais.

A depressão pode se manifestar de diferentes formas e, por isso, são inúmeros os sintomas que se envolvem e associam para determinar o seu diagnóstico. Além disso, é uma doença que pode atingir pessoas de todas as idades, mesmo aqueles jovens em que a variação de humor, as crises emocionais e a rebeldia possam parecer normais para a idade.

É uma doença que apresenta sintomas de duração e gravidades importantes, pode inclusive, comprometer a pessoa que está deprimida de levar uma vida normal. Além do tratamento psicoterápico, há necessidade de se introduzir o tratamento farmacológico ou biológico.

O tratamento feito por psicólogos ou psiquiatras ou mesmo pelo médico da família é muito importante para o paciente compreender a doença e desenvolver formas de lidar com ela, mas a ajuda da família e dos amigos é muito mais importante na recuperação desse paciente. O tratamento é demorado e os resultados não são imediatos, por isso, é preciso ter muita paciência e força de vontade.

OS SINTOMAS DA DEPRESSÃO E SUAS CONSEQUÊNCIAS

- Isolamento do convívio familiar = ocorre porque há perda da identidade e do interesse pelas outras pessoas. Este isolamento agrava ainda mais a doença e seus sintomas.
- Desinteresse pelas atividades normais = a pessoa quando está deprimida acredita que o seu desejo nunca será alcançado, por isso perde a busca pelo ideal, pelos objetivos e pelo amor próprio, há pouca ou nenhuma coisa que lhe desperte o interesse.
- Perda da auto-estima = o deprimido perde a autoconfiança, levando-o a um estado de depreciação. O sentimento de culpa é um estado doloroso, no qual a pessoa se vê como alguém que está quebrando uma regra, porém, manifesta-se de maneira hostil ou agressiva.
- Concentração diminuída = o paciente perde o interesse, fica abatido e ansioso, tem dificuldade de interpretar o mundo à sua volta.
- Inquietação e hostilidade = em alguns quadros o paciente fica inquieto, irritado e com comportamento agressivo. A apatia promove um atraso nas idéias e como consequência a pessoa se retrai socialmente, e seu estado fica confuso e tem dificuldade de tomar decisões.
- Perda de interesse pelo trabalho = quando a pessoa está deprimida costuma se ausentar do trabalho, muitas vezes, o motivo é a fraqueza ou a fadiga, e como consequência a atenção, a concentração e a produtividade diminuem.
- O apetite é alterado = normalmente, há um quadro significativo de perda de apetite, em algumas situações o paciente chega ao extremo de se negar a comer. Entretanto, também é freqüente um aumento exagerado do apetite.
- Diminuição do apetite sexual = normalmente o deprimido perde o interesse e a satisfação sexual, que vêm também acompanhados da perda de esperança em relação ao futuro.
- Cansaço = o humor triste, o ânimo e a energia baixos levam o deprimido a um quadro de fadiga crônica, com diminuição da força e da atividade física.
- Insônia = é um quadro comum e acompanhado de dores crônicas de cabeça ou de distúrbios gastrointestinais. O quadro também pode ser o inverso, um estado de sonolência permanente, com total apatia, cansaço e lentificação.

- Idéia de suicídio – o baixo rendimento no trabalho ou na escola, a tristeza, as alterações da personalidade e do comportamento, a desesperança, a agressividade, a sensação de pânico e o fato de falar constantemente na morte, podem ser sinais indicativos dos riscos de suicídio da pessoa deprimida. A intervenção deve ser imediata, tanto do ponto de vista psicoterápico como farmacológico.

5.4.6 Assédio moral

Assédio moral ou Violência moral no trabalho não é um fenômeno novo. Pode-se dizer que ele é tão antigo quanto o trabalho.

A novidade reside na intensificação, gravidade, amplitude e banalização do fenômeno e na abordagem que tenta estabelecer o nexo-causal com a organização do trabalho e tratá-lo como não inerente ao trabalho.

Existem várias definições que variam segundo o enfoque desejado, tais como o enfoque médico, o psicológico ou o jurídico. Juridicamente, o assédio moral pode ser considerado como um abuso emocional no local de trabalho, de forma maliciosa, sem conotação sexual ou racial, com o fim de afastar o empregado das relações profissionais, por meio de boatos, intimidações, humilhações, descrédito e isolamento. Segundo o sueco Leymann apud Chaves (2006), psicólogo do trabalho,

assédio moral é a deliberada degradação das condições de trabalho, por meio do estabelecimento de comunicações anti-éticas (abusivas), que se caracterizam pela repetição por longo tempo de duração de um comportamento hostil que um superior ou colega(s) desenvolve(m) contra um indivíduo que apresenta, com reação, um quadro de miséria física, psicológica e social duradoura.

Guedes apud Chaves (2006) conceitua e caracteriza esse tipo de assédio da seguinte forma:

[...] a ação discriminatória é desencadeada pelos próprios colegas de idêntico grau na escala hierárquica. Os fatores responsáveis por esse tipo de perversão moral são a competição, a preferência pessoal do chefe, porventura gozada pela vítima, a inveja, o racismo, a xenofobia e motivos políticos. [...] a vítima pode ser golpeada tanto individual como coletivo. (GUEDES apud CHAVES, 2006, p. 27).

SINTOMAS DO ASSÉDIO MORAL NA SAÚDE

Entrevistas realizadas com 870 homens e mulheres vítimas de opressão no ambiente profissional revelam como cada sexo reage a essa situação (em porcentagem)

Sintomas	Mulheres	Homens
Crises de choro	100	-
Dores generalizadas	80	80
Palpitações, tremores	80	40
Sentimento de inutilidade	72	40
Insônia ou sonolência excessiva	69,6	63,6
Depressão	60	70
Diminuição da libido	60	15
Sede de vingança	50	100
Aumento da pressão arterial	40	51,6
Dor de cabeça	40	33,2
Distúrbios digestivos	40	15
Tonturas	22,3	3,2
Idéia de suicídio	16,2	100
Falta de apetite	13,6	2,1

Falta de ar	10	30
Passa a beber	5	63
Tentativa de suicídio	-	18,3

Fonte: BARRETO, M. Uma jornada de humilhações. PUC/SP, 2000 Disponível em: <http://www.culturabrasil.org/assediomor.htm>.

CARACTERIZAÇÃO DO ASSÉDIO MORAL

Nem sempre a prática do assédio moral é de fácil comprovação, porquanto, na maioria das vezes, ocorre de forma velada, dissimulada, visa minar a auto-estima da vítima e a desestabilizá-la. Pode camuflar-se numa "brincadeira" sobre o jeito de ser da vítima ou uma característica pessoal ou familiar, ou ainda, sob a forma de insinuações humilhantes acerca de situações compreendidas por todos, mas cuja sutileza torna impossível a defesa do assediado, sob pena de ser visto como paranóico ou destemperado.

A intensificação do assédio pode levar ao isolamento da vítima, como forma de autoproteção, o que, posteriormente, a faz ser considerada pelos próprios colegas como anti-social e sem espírito de cooperação.

Enumeramos os exemplos das situações de assédio moral mais frequentes:

- Dar instruções confusas e imprecisas.
- Bloquear o andamento do trabalho alheio.
- Ignorar a presença de funcionário na frente de outros.
- Pedir trabalhos urgentes sem necessidade.
- Fazer críticas em público.
- Não cumprimentá-lo e não lhe dirigir a palavra.
- Fazer circular boatos maldosos e calúnias sobre a pessoa, forçar a demissão.

- Insinuar que o funcionário tem problemas mentais ou familiares.
- Transferi-lo do setor, para isolá-lo.

Diante de um quadro inteiramente desfavorável à execução tranqüila e segura do serviço que lhe foi conferido, o empregado assediado moralmente sente-se ansioso, despreparado, inseguro e, por conseqüência, os riscos de ser acometido de doenças profissionais ou de vir a sofrer acidentes de trabalho são potencializados.

Assim, arrisca-se a dizer que quando o empregado, vítima do assédio moral, não é demitido pela baixa produtividade, pelo absenteísmo, pela desmotivação, não raro será vítima de doenças ou acidentes ocupacionais.

AÇÕES PREVENTIVAS

O assédio moral dissemina-se tanto mais, quanto mais desorganizada e desestruturada for a empresa, ou ainda, quando o empregador finge não vê-lo, tolera-o ou mesmo o encoraja.

Esse tipo de assédio instala-se, também, quando o diálogo é impossível e a palavra daquele que é agredido não é ouvida. Daí, a importância da instituição de um programa de prevenção por parte da empresa, com a criação de canais de comunicação. Nesse caso, faz-se necessária a uma reflexão da empresa, sobre a forma de organização de trabalho e seus métodos de gestão pessoal.

A política de recursos humanos da empresa deve pôr em prática a conscientização dos empregados, num trabalho que deve envolver todos os níveis hierárquicos da empresa, conscientizando-os, também, sobre a existência do problema, sua considerável freqüência e a possibilidade dessa prática ser evitada.

6 METODOLOGIA

A presente pesquisa trata do assunto relacionado com problemas de alteração no estado psicológico e físico dos trabalhadores e que, comprometem o cumprimento de suas obrigações em seus postos de trabalho, devido às seqüelas sofridas pelas turbulências enfrentadas no seu cotidiano.

A pesquisa inicialmente classificou-se como **pesquisa exploratória**, que segundo Gil (2002, p. 41)

Tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de idéias ou descoberta de intuições.

Daí então, dizer que essa pesquisa possui inicialmente a classificação em pesquisa exploratória, por se acreditar que os distúrbios de comportamento precisam ser mais estudados, requer dessa forma, maior esclarecimento que pode ser suprido via exploração de dados que tratam desse problema. Para fins de conhecimento prévio da sua atuação nas empresas que vem vitimando seus funcionários, bem como, os administradores em todos os níveis.

A fase exploratória da pesquisa foi essencial para o apontamento das principais fontes de informações que abordam a questão do distúrbio de comportamento no trabalho.

Visto que a pesquisa exploratória sendo bastante flexível permite adotar um outro tipo de pesquisa para possibilitar chegar aos objetivos finais da pesquisa, assumiu-se então a forma de **pesquisa bibliográfica**, que conforme Gil (2002, p.59) é “a pesquisa desenvolvida com base em material já elaborado, constitui principalmente livros, artigos científicos e outras fontes secundárias”.

Conforme Gil (2002, p.44)

a pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que se poderia pesquisar diretamente, e essa vantagem se torna importante quando o problema da pesquisa exige dados dispersos no espaço.

Tendo em vista que o problema a ser estudado nesta pesquisa encontra em sua quase totalidade em fontes de material já reproduzido em outros estudos e relatos de casos reais, determina que a pesquisa se enquadre como o tipo de pesquisa bibliográfica, uma vez que, haverá uso dessas reproduções com o intuito de construir um trabalho mais rico em conteúdo sobre o tema abordado e torná-lo mais explícito aos interessados no seu conhecimento. Gil (2002, p. 44) afirma que a pesquisa bibliográfica pode ter também a desvantagem da tendência a reproduzir ou ampliar erros, tendo em vista que, as fontes de pesquisa secundária é que coletam e processam os dados erroneamente.

A obtenção dos dados na pesquisa bibliográfica adotou como método o **levantamento bibliográfico**, que de acordo com Gil (2002, p. 61), “pode ser entendido como um estudo exploratório, posto que tem a finalidade de proporcionar a familiaridade do aluno com a área de estudo no qual está interessado, bem como sua delimitação”.

No levantamento bibliográfico foi selecionado material que tratava do tema em estudo em fontes de leitura corrente, que conforme Gil (2002, p. 61) consiste em livros que abrangem as obras referentes a diversos gêneros literários e que objetivam a proporcionar conhecimentos científicos e técnicos; também adotou-se materiais de teses e dissertações, que para Gil (2002, p. 62), são fontes constituídas por relatórios de investigação científicas originais ou acuradas revisões bibliográficas.

Os dados foram coletados ao longo dos anos de 2005 e 2006, em acervo de bibliotecas (livros, revistas, jornais, sites da internet, entre outros.), e também em mecanismos de buscas baseados no uso exclusivo de programa de computadores para a indexação das páginas da WEB.

A seleção do material foi feita após sua leitura, procura manter as informações relevantes ao tema que representa utilidade ao problema investigado. Logo, o material foi ordenado e interpretado conforme a proposição dos objetivos específicos da pesquisa em relatórios prontos para serem divulgados, possibilita a leitura e uso da pesquisa para os diversos fins.

7 RESULTADOS

Como resultados finais da investigação na literatura investigada sobre os fatores que contribuem para o desenvolvimento das doenças do distúrbio do comportamento, foi possível notar que a incidência de tal problema é bastante grave e acomete um grande número de atividades costumeiramente desempenhadas no ambiente do trabalho. Foi verificado que essas doenças acometem e vitimam as pessoas de forma silenciosa em diversos tipos de atividades na qual elas estão envolvidas, portanto como pode perceber, são as medidas preventivas que podem amenizar tal situação.

Devido à natureza de tais doenças terem diversas fontes, vale ficar atento aos fatores que levam ao seu desenvolvimento para possibilitar a convivência do trabalhador naquele local sem sofrer alterações no comportamento.

Entre as situações encontradas pela pesquisa foi possível saber que os danos sofridos pelos trabalhadores são de naturezas física e psicológica e que cada um tem sua particularidade de causa, desenvolvimento, tratamento e prevenção, bem como merece ser assistido e eliminado com o mesmo grau de importância e dedicação para sua cura.

Todos nós temos um limite de capacidade para suportar os esforços físicos e as ameaças que a vida nos apresenta e, muito freqüentemente, esses limites são ultrapassados, seja no que diz respeito à realização de esforços físicos, seja quanto à intensidade e duração de ameaças que o trabalho apresenta.

No que se refere aos distúrbios de natureza física, foram citados nesta pesquisa aqueles cujos desenvolvimentos, estão ligados aos movimentos repetitivos do trabalho e que incluem uma lista imensa de atividades como co-responsáveis; outros se referem à má utilização de ferramentas de trabalho; inadequação da ocupação nos postos de trabalho através de má postura; exposição em ambientes de ruídos e climas inadequados, etc.

Para Maciel (2006) as LERs são multicausais, inclusive. A autora afirma ainda que para sabermos as causas devemos analisar os produtos de trabalho. A autora diz ainda que:

As causas da LER/DOR são múltiplas e dependem das condições específicas de cada situação de trabalho, pois se relacionam principalmente ao clima organizacional e às condições psicossociais, logo, é praticamente

impossível de implantar medidas eficazes de prevenção sem a participação daqueles que realizam o trabalho.

Já para os distúrbios ligados aos fatores psicológicos, notam-se aqueles desenvolvidos em situações de interação e exposição do indivíduo com um ambiente de trabalho turbulento, marcados pela insatisfação e frustração de diversas origens criada pela intolerância do trabalhador com uma situação desagradável que fere a sua conduta ou que agrida os seus sentimentos. Essa característica de distúrbio afeta a capacidade do trabalhador de superar os desafios impostos e cobrados pelas organizações através de seus líderes e levam as pessoas a se sentirem incapazes quando não alcançam os resultados máximos esperados. Embora consciente do mal que os distúrbios psicológicos trazem para os trabalhadores, conforme mostra a presente pesquisa bibliográfica, há que considerar que por outro lado alguns distúrbios como o eustress tem seu aproveitamento enquanto considerado distúrbio positivo porque estimula o trabalhador a enfrentar e resolver situações complicadas, ele encoraja e se transforma em adrenalina que leva o indivíduo a vencer tal situação como um desafio. Isso com certeza implica uma sensação de bem estar e alívio, que estimula a confiança e satisfação de capacidade.

A pesquisa ainda dá como base de conhecimento e esclarecimento que todos os males citados dentro dessa abordagem de distúrbio de comportamento podem ser evitados e em outras circunstâncias tratados, pois existem métodos específicos para cada caso, e o que se deve ter em mente é que não pode ser do interesse de nenhuma organização expor seus trabalhadores a nenhuma situação degradante, visto que tal só poderá trazer efeitos agravantes da saúde física e psicossocial e dificultar sua permanência no trabalho.

Finalmente, essa pesquisa em seu propósito estabelecido inicialmente, procurou obter de forma concisa e legítima com base em várias fontes de informação, a realidade de um mal vivido por milhares de pessoas em seu ambiente de trabalho. Através de uma revisão densa de literatura, visa trazer o conhecimento e o esclarecimento a todos os interessados e que essa sirva de base para demais futuros estudos e apoio para o desenvolvimento de futuras pesquisas na área.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O resultado final da pesquisa bibliográfica possibilitou compreender que, conforme as teorias dos autores citados nesta pesquisa, os problemas de distúrbios desenvolvidos no ambiente de trabalho tem relação com a maneira pela qual, as pessoas ocupam determinado posto de trabalho. Nesse contexto entende-se que a maneira aqui referida está ligada aos aspectos físicos e psicológicos e que as atividades desempenhadas pelo individuo possui e que pode tornar-se exaustiva ao longo do tempo, marcadas pelo ambiente turbulento, exigências das empresas e também pelos fatores externos impostos pelas modificações e alterações no mundo dos negócios.

Ainda como base de compreensão acerca do estudo desenvolvido, destaca-se a falta de compromisso de muitas empresas em proporcionar um ambiente saudável de trabalho para seus funcionários e atuar de forma preventiva para garantir a saúde e o bem-estar dos trabalhadores. Em consequência dessas falhas omitidas pelas empresas, tem se notado que em várias situações a incapacidade laborativa pode levar as empresas a ficar com perdas temporárias ou permanente de trabalhadores e conseqüentemente consome elevados dispêndios financeiros com a manutenção e amparo de pessoas vítimas de algum tipo de distúrbio de trabalho.

Percebe-se ainda como ponto preponderante que desconhecimento a respeito do problema de distúrbios tem parcela de responsabilidade e tem como responsável pela falta de clareza por parte das empresas no manuseio dos seus funcionários. Enquanto responsável pela condição de trabalho designada aos funcionários, embora, por outro lado a mesma é vítima da escassez de conscientização e esclarecimento por parte dos meios de comunicação, entidades e órgãos ligados ao estudo de assuntos sobre condição de trabalho que poderia divulgar, criar também meios de conscientização para as empresas serem socialmente capazes de trabalhar com segurança e integridade, a saúde de todos.

9 AGENDA PARA FUTUROS ESTUDOS

A pesquisa desenvolvida conteve-se apenas na busca do conhecimento sobre os distúrbios desenvolvidos no trabalho e configura-se até como uma contribuição bibliográfica onde o conteúdo trata de forma teórica o assunto com base em estudos e pesquisas na área por diversos autores.

Os resultados obtidos nesta pesquisa não constam de uma atuação prática pela autora do projeto de pesquisa, contudo, não se espera que a pesquisa tenha um ponto final, mas que seja base para a continuidade para demais estudos, especificamente com estudos de caso práticos em empresas propícias ao desenvolvimento dos distúrbios apontados. Entre as empresas recomendáveis estão as agências bancárias, agenciadores da bolsa de valores, escolas, universidades e vendedores, pois, têm-se maior contato direto com o público, logo seus empregados estão sujeitos a maiores pressões.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACIDENTES. UFRRJ. Disponível em:

<http://www.ufrj.br/institutos/it/de/acidentes/ergo6.htm>. Acesso em: 18 dez. 2006.

(cartilha)

ALBERT, Eric; URURAHY, Gilberto. **Como tornar-se um bom estressado**. 2. ed. Rio de Janeiro: Salamandra, 1997.

ASSEDIO Moral. Disponível em:

http://209.85.165.104/search?q=cache:K6Fmza5cn_8J:www22.sede.embrapa.br/ouvidoria/AssedioMoral.doc+assedio+moral&hl=pt-BR&gl=br&ct=clnk&cd=8. Acesso em: 20 dez. 2006.

BARRETO, M. **Uma jornada de humilhações**. Disponível em:

<http://www.culturabrasil.org/assediomor.htm>. Acesso em: 20 dez. 2006.

BERNIK, Vladimir. **Estresse: O Assassino Silencioso** Disponível em:

<<http://www.cerebromente.org.br/n03/doencas/stress.htm>>. Acesso em: 17 maio. 2005.

CHAVES, Lázaro Curvelo. **O que é assédio moral no trabalho**. Disponível em:

<http://www.culturabrasil.org/assediomor.htm>. Acesso em: 20 dez. 2006

DOENÇAS Psicossomáticas. Disponível em:

http://togyn.br.tripod.com/doencas_psicosomaticas.htm. Acesso em: 18 dez. 2006.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LER-DORT. Disponível em: www.fecesc.floripa.com.br/ler_dort.htm. Acesso em: 28 out. 2006. (cartilha)

LER. UFPR. Disponível em: www.areaseg.com/ler/ufpr/index.html Acesso em: 29 out. 2006. (cartilha)

LESOES por esforço repetitivo. **Hzeta notícias** Disponível em: http://br.geocities.com/hzetanoticias/ler/ler_01.htm. Acesso em: 18 dez. 2006.

LIPP, Marilda E. Novaes; TANGANELLI, M. Sacramento. **Stress e qualidade de vida em magistrados da Justiça do Trabalho: diferenças entre homens e mulheres.**

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/v15n3/a08v15n3.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2006.

MACIEL, Regina Heloisa. **Prevenção da LER/DOR T: o que a ergonomia pode oferecer.** Disponível em:

<http://209.85.165.104/search?q=cache:v4KaggvNzOIJ:www.coshnetwork.org/caderno9%2520ler-dort.pdf+as+causas+da+LER-ORT+s%C3%A3o+m%C3%BAltiplas&hl=pt-BR&gl=br&ct=clnk&cd=1> Acesso em: 20 dez. 2006.

O QUE E ASSEDIO MORAL?. Disponível em:

<http://www.assediomoral.org/site/assedio/AMconceito.php>. Acesso em: 20 dez. 2006.

QUALIDADE de vida no trabalho. Disponível em:

http://www.pmigo.org.br/boletins_qualidade_boletim_108.pdf. Acesso em: 28 out. 2006.

QUADROS DANTE; TREVISAN ROSI MARY. **Comportamento empresarial:**
Coleção gestão empresarial. Disponível em:

http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/cap_humano/1.pdf. Acesso em: 17 out. 2006.

ROSSI, Ana Maria. **Stress** Disponível em:

<<http://www.albras.net/entrevistaanamariarossi.html>>. Acesso em: 21 out. 2006.

SILVA, Ana Beatriz Barbosa. **Stress**. Disponível em:

< http://www.medicinadocomportamento.com.br/transtornos/index_06.htm. Acesso em:
20 out. 2006.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2003.

STRESS: prevenção e controle. Disponível em:

<<http://www.acampe.com.br/sipat/stress>>. Acesso em: 13 mai. 2005.

Revisado por