

## **STRESS OCUPACIONAL: OS ESTRESSORES E A ERGONOMIA ORGANIZACIONAL.**

PATRÍCIA DA SILVA SOARES<sup>1</sup>  
GISELE AMARAL CINTRA PEDROSO<sup>2</sup>  
ILUSKA LOBO BRAGA<sup>3</sup>

### **RESUMO**

O presente trabalho tem como objetivo abordar os itens agravantes dentro da organização que causam stress ocupacional ao colaborador apresentando os principais estressores/riscos e os principais itens da Norma Regulamentadora NR 17 que trata sobre Ergonomia, que pontua as condições favoráveis e o ambiente de trabalho. Este artigo apresenta um estudo de cunho bibliográfico que objetivou levantar os principais estressores e a visão da ergonomia organizacional para a saúde do trabalhador. A metodologia utilizada foi de natureza exploratória, tratamento dos dados qualitativos. O objetivo geral é compreender os conceitos abordados na academia que associam o *stress* ao ambiente de trabalho. Como resultado compreende-se por stress um conjunto de perturbações ou instabilidade psíquica e orgânica provocadas por diversos estímulos que vão desde as condições climáticas até as emoções e condições do trabalho. A exigência de trabalho pode ser um estressor ocupacional quando ultrapassa os níveis adequados para a manutenção da saúde do trabalhador, como longas jornadas, ritmo demasiadamente acelerado, turnos variáveis, horas extras excessivas.

**PALAVRAS-CHAVE:** ERGONOMIA. SAÚDE DO TRABALHADOR. STRESS.

### **INTRODUÇÃO**

Por mais surpreendente que seja, a maioria das pessoas facilmente dizem que estão estressadas, porém tem dificuldades de definir claramente o que seja o *stress*. O *stress* ocupacional é um problema prevalente e oneroso nos locais de trabalho na atualidade. Apesar do *stress* ocupacional ser reconhecido pela legislação, pela medicina e pelas seguradoras, sua natureza permanece nebulosa para muitas pessoas. Ou seja, a definição causal torna-se muito complexa, envolvendo ambiente de trabalho, indivíduos e fatores externos ao trabalho (STACCIARINI; TRÓCOLLI, 2000). Alguns autores enfatizam que o *stress* ocupacional é em decorrência da falta de manutenção da saúde do trabalhador, bem como longas jornadas de trabalho etc.

---

<sup>3</sup> Mestranda em Administração e Gestão Educacional, Professora da Faculdade de Rondônia.

<sup>3</sup> Mestranda em Administração e Gestão Educacional, Professora da Faculdade de Rondônia.

<sup>4</sup> Doutoranda em Administração na Universidade Federal do Grande Rio. Professora da Faculdade de Rondônia. Porto Velho – RO, Outubro de 2016.

A literatura científica apresenta várias definições para este campo do saber, e, portanto, todos os conceitos oferecem o comum propósito da adaptação das condições de trabalho às características do homem a fim de atingir através de métodos de segurança, eficiência, satisfação e bem-estar dos trabalhadores a mudança da relação com os sistemas de produção. Desta forma, a ergonomia é uma ciência que visa proporcionar o conforto e segurança nas atividades e busca a produtividade no processo.

Todos esses itens relacionados tornam o indivíduo oprimido no ambiente de trabalho, daí a importância do gestor em observar, averiguar, procurar minimizar os impactos que determinadas atividades ou o ambiente podem exercer sobre o colaborador.

Para evitar essas situações é necessário que em parceria com o setor de Recursos Humanos (Gestão de Pessoas), criem um perfil do funcionário e da sua respectiva função, que devem ser muito bem analisados antes da contratação, para poder colocar a pessoa certa no lugar certo, evitando assim, problemas futuros para as partes.

Mais quais são as causas, as consequências e o que a Norma Regulamentadora NR-17 aponta como fatores preventivos para minimizar o *stress* ocupacional? Como essas normas auxiliam as empresas a administrar essa problemática.

O objetivo desse artigo é apresentar uma visão sistêmica dos conceitos utilizados sobre Stress Ocupacional e Ergonomia e correlacionar com as Normas NR 17. Essas normas visam estabelecer parâmetros para adaptações para o ambiente de trabalho e também as características psicofisiológicas dos trabalhadores do qual proporciona uma maior qualidade de trabalho.

## **1. DESENVOLVIMENTO**

### **1.1 OS ESTRESSORES OCUPACIONAIS**

A importância de fatores comportamentais e motivacionais foi reconhecida nas cláusulas da Lei sobre Segurança e Saúde Ocupacional (OSH act), o que levou o *National Institute for Occupation Safety and Health* (NIOSH) a incluir fatores psicológicos, comportamentais e motivacionais na pesquisa de problemas sobre segurança e saúde do trabalhador e a desenvolver abordagens sobre a correção desses problemas.

O *stress* ocupacional pode ser causado pela presença de agentes agressivos como riscos das atividades executadas ou sobrecarga de serviços rotineiros, além claro, do assédio moral. (ROSSI, PERREWÉ E MEURS, 2011). Outros fatores que também influenciam este

comportamento é a falta de uma comunicação eficaz entre gestores e colaboradores, tarefas excessivamente monótonas e repetitivas ou a falta de desafios intelectuais para as pessoas.

Rossi, Perrewé e Meurs (2011), acreditam que "iniciativas que proporcionam bem-estar no local de trabalho (geralmente sob alegação de promoção de saúde) abordam fatores de estilo de vida como fumo, nutrição, exercícios físicos e controle de pressão arterial".

Os riscos ergonômicos são fatores que podem afetar a integridade física ou mental do trabalhador. São considerados riscos ergonômicos: esforço físico, levantamento de peso, postura inadequada, controle rígido de produtividade, situação de *stress*, entre outros.

Quando tratamos de questões organizacionais como a dificuldade de muitas empresas em ter boas descrições das atribuições e direitos de cada cargo, isso acaba impossibilitando o trabalhador de ter pleno domínio de suas funções e direitos.

Associa-se também que a falta de estrutura física como: iluminação, higiene, calor, etc, geram fatores estressantes na vida do trabalhador, uma vez que, não atendendo as necessidades básicas de trabalho a decorrência é levar este trabalhador não apenas ao stress ocupacional mais às consequências mais severas como a depressão e a morte. A tendência é que indivíduos que vivenciam conflitos na empresa tende a serem muitos ansiosos.

## 1.2 AS CARACTERÍSTICAS DOS ESTRESSORES

Durante as atividades no ambiente de trabalho, é comum as pessoas sentirem desconfortos. Isso ocorre em função de posturas erradas, movimentos repetitivos, iluminação inadequada e equipamentos inadequados utilizados pelo trabalhador.

Existem diversas situações que contribuem para a experiência de stress ocupacional, dentre elas, a ambiguidade e conflito de papéis, insuficiência de atividades, sobrecarga de funções e responsabilidades por outras pessoas (DOBREVA-MARTINOVA; VILLENEUVE; STRICKLAND; MATHESON, 2002).

Segundo Rossi, Perrewé e Meurs, (2011 p. 214):

a exposição a condições estressante de trabalho (estressores ocupacionais) pode ter uma influência direta na saúde e na segurança do trabalhador. No entanto, há fatores situacionais e individuais que podem contribuir para aumentar ou diminuir essa influência.

Os pesquisadores do NIOSH desenvolveram um paradigma do stress que visa orientar a análise da relação existente entre condições de trabalho e consequências à saúde.

Nesse paradigma, o stress ocupacional é visto como uma situação na qual os estressores ocupacionais, isolados ou associados a outros estressores, interagem com as características individuais e resultam numa interrupção aguda da homeostasia psicológica ou fisiológica, frequentemente chamada de tensão ocupacional. (ROSSI, PERREWÉ e MEURS, 2011).

A tensão ocupacional origina-se pelo psicológico e conseqüentemente pelo comportamental. As atitudes dos colaboradores que carregam essa "tensão" são prolongadas por stress diários que provavelmente estão ligados ao risco de acidentes e violência no local de trabalho. Ou seja, o stress, a fadiga e o incômodo, geram o desânimo no trabalhador, provocando distrações que podem de fato ocasionar acidentes do trabalho.

A exigência do trabalho rotineiro bem como as tarefas que são dadas aos colaboradores implica em pressão por parte dos gestores, trabalhos em rodízio, em turnos, noturnos, muitas horas extras, atividades limitadas que proporciona ao colaborador pouco estímulo e assim exigem menos criatividade por parte deste, que por sua vez não tem apoio e começa o ciclo negativo até gerar a "tensão".

No entanto, a atual tecnologia, apesar de ter facilitado muito a vida das pessoas, também as tornou mais sedentários, e este padrão de vida da população mundial acarreta muitos malefícios nas organizações, contribuindo assim para o aumento dos estressores ocupacionais.

### 1.3 OS SINTOMAS E AS CAUSAS DO STRESS

As principais causas de stress são: sobrecarga de trabalho (física ou mental); falta de autonomia e flexibilidade no trabalho (falta de controle sobre o próprio trabalho e monotonia); falta de recompensa por uma contribuição de alguém (baixos salários, falta de reconhecimento); isolamento social; falta de tratamento justo (ausência de afirmação de valor próprio ou aplicação desigual das regras, particularmente quanto à avaliação de desempenho e promoção); conflito de valores entre as exigências do cargo e o código de ética de uma pessoa.

Em consequência do stress pode ser associada a efeitos tanto na saúde do trabalhador quanto a redução da produtividade e diminuição de qualidade de produtos e serviços. As manifestações físicas do stress geralmente incluem tremores, sudoreses, aumento da pulsação e da pressão arterial, entre outros.

Além dos sintomas descritos acima, há doenças que poderão surgir proveniente do stress ocupacional, a saber: a hipertensão, a enxaqueca, úlceras, colites ou alergia. Essas doenças são provocadas devido ao sistema imunológico que fica afetado. A evolução dos sintomas, nos casos mais graves, pode levar o trabalhador a problema de abuso de substâncias ilícitas, a violências, ao desespero e, no limite, ao suicídio.

Para Parent-Thirion, (2006) há sintomas de cunho emocional relacionados ao stress, tais como: ansiedade; tensão; depressão; desanimo; aborrecimento; fadiga prolongada; hábitos nervosos; erros de concentração e julgamentos.

Em resumo, as condições adversas de trabalho, os riscos inerentes à profissão, as jornadas de trabalho extenuantes e a pressão da sociedade por eficiência continua expondo os profissionais às doenças ocupacionais, a altos índices de stress, desgastes emocionais e por sua vez, sofrimento psíquico. (PARENT-THIRION, 2006).

#### 1.4. NORMA REGULATORIA 17

“As bases científicas da ergonomia têm como escopo a adaptação do trabalho ao ser humano com vistas à sua saúde, segurança e conforto”. (IEA-International Ergonomics Association)

De acordo com a literatura analisada os principais riscos podem ocorrer a curto, médio e longo prazo, dependendo da atividade diária que estes colaboradores estarão expostos. Sendo os principais estressores: trabalho físico pesado, trabalhos em ambientes de altas/baixas temperaturas, barulhento, iluminação inadequada, biomecânica (postura, cadeiras, uso da coluna, uso dos membros inferiores e superiores), computador, treinamento inadequado/inexistente, trabalhos em turnos, metas estabelecidas sem a participação dos empregados e colaboradores, patamares de metas de produção crescentes sem adequação das condições para atingi-las, incentivo a maior produtividade por meio de diferenciação salarial e prêmios, induzindo colaboradores a ultrapassar seus limites, falta de possibilidade em realizar pequenas pausas espontâneas, quando necessário, ambiente de trabalho desconfortável (muito seco, muito frio, muito quente, pouco iluminado, barulhento, apertado). (ASSUNÇÃO & LIMA, 2003).

Para Slack et. al. (2002), entender como os locais de trabalho afetam o desempenho, a fadiga, os desgastes, os danos físicos é parte da abordagem ergonômica do trabalho. A Ergonomia Organizacional lida com a otimização dos sistemas sócio técnicos, onde se incluem estruturas organizacional, políticas e processos (supervisão, trabalho em equipe, trabalho em turnos, dentre outros).

Com base na Norma Regulamentadora (NR)17 no que rege o item 17.1

*Esta Norma visa estabelecer parâmetros que permite a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.*

A NR 17 deixa claro sobre as condições físicas de trabalho ao que tange o "máximo de conforto, segurança (...)", assim, os empregadores deverão se preocupar em atender as exigências da Norma.

Em muitas indústrias os turnos de trabalho estão tornando-se mais comuns, o que, inevitavelmente, cria problemas com efeitos na saúde e na vida social. Poucas pessoas se adaptam adequadamente, devido às alterações em seus "relógios biológicos" e em sua vida cotidiana. (SESI-Bahia, 2008).

As condições ambientais, inclusive o excesso de ruído, temperaturas extremas, ventilação e iluminação inadequadas e ergonomia imprópria, foram vinculadas às reclamações referentes à saúde física e psicológica do funcionário, assim como a problemas de atitude e comportamento (McCOY; EVANS, 2005). Na NR, em seu item 17.5 das Condições ambientais de trabalho:

17.5.3 Em todos os locais de trabalho deve haver iluminação adequada, natural ou artificial, geral ou suplementar, apropriada à natureza da atividade.

O trabalho, quando realizado sob condições precárias e indevidas, pode causar danos, prejudicando a saúde do trabalhador e conseqüentemente levando ao stress ocupacional e, por conseguinte levando-o a inatividade e causando danos até mesmo para a economia.

Os trabalhos em turno devem ser programados e adaptados para evitar que o trabalhador não se isole socialmente. Por exemplo, um dos fatores de turno/plantão é a perda de sono, iluminação inadequada, baixa qualidade do ar, entre outras, são frequentemente associadas a relatos de altos níveis de stress no trabalho.

Por um lado, o trabalhador se beneficia com a ergonomia no sentido que poderá exercer suas atividades rotineiras com maior segurança, num ambiente confortável, ou seja, com equilíbrio entre as demandas de trabalho e suas capacidades de serviço executado. Por outro lado, as organizações empresariais se beneficiam da ergonomia no sentido que ofertam um ambiente propício para o desempenho, conseqüentemente reduzindo custos relacionados a não conformidade na área de saúde e segurança do trabalho. (FALZON, 2007, p.8).

## **CONCLUSÃO**

Este trabalho apresenta a visão dos autores que tratam da temática de Saúde e Segurança do Trabalho e os itens da NR 17 que estabelece a visão prevencionista no ambiente de trabalho. Esses estudos e normativas objetivam oferecer ao trabalhador condições adequadas de trabalho evitando o stress ocupacional.

Os estudos apontaram diversos problemas na gestão organizacional, isso decorre pela alta rotatividade de trabalhadores e a baixa qualificação, fatores que precisam também ser superados para a melhoria da saúde ocupacional.

As mudanças tecnológicas poderiam resolver alguns problemas encontrados nas organizações relativos ao stress ocupacional. Podemos até citar a criação de robôs no qual operam grandes equipamentos e facilitam o manuseio de aparelhos pequenos, entre outros trabalhos, com intuito de não gerar desconforto ao trabalhador ou mesmo auxiliar em suas tarefas.

Exigido pela NR's Normas Regulamentadoras como uma das formas de prevenção são as atribuições dos trabalhadores bem como dos empregadores no qual torna fácil a relação de atividades executáveis, sendo amparados por condições salubres de trabalho.

## REFERENCIAL

ASSUNÇÃO, A. A.; LIMA, F.P.A. **A contribuição da ergonomia para a identificação, redução e eliminação da nocividade do trabalho**. Ed. Atheneu, 2003, Rio de Janeiro.

DOBREVA, Martinova, T., Villeneuve, M., Strickl and, L., & Matheson, K. (2002). **Occupational role stress in the Canadian forces: Its association with individual and organizational well being**. Canadian Journal of Behavioural Science, 34, 111, 121.

FALZON, P. **Natureza, objetivos e conhecimentos da ergonomia: elementos de uma análise cognitiva da prática**. In: FALZON, P. (Ed.). Ergonomia. São Paulo: Edgard Blucher, 2007. p. 3-19

IEA-INTERNATIONAL ERGONOMICS ASSOCIATION. (sitio eletrônico) Disponível em <http://www.iea.cc/> . acessado em 26 de setembro de 2016.

McCOY, J.; EVANS, G. **The Potential Role of the Physical Environment in Fostering Creativity**. Creativity Research Journal, v. 14, n. 3 & 4, p. 409-426, 2002.

PARENT-THIRION, A. et al. **Fourth European Working Conditions survey**. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2007. 139p

ROSSI, A.; PERREWÉ, P.; MEURS, J. **Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: Stress Social – Enfrentamento e Prevenção**. Editora Atlas. São Paulo, 2011.

STACCIARINI, Jeanne Marie R.; TRÓCCOLI, Bartholomeu T.. **O Estresse na atividade Ocupacional do Enfermeiro**. Ver. Latino-am Enfermagem março; 9(2): pp. 17.25. (2000).

SESI-Bahia, 2008. **(Legislação Comentada)**. Disponível em <http://docplayer.com.br/13696874-Legislacao-comentada.html>. Acessado em 20 de setembro de 2016.

SLACK, Nigel; CHAMBERS,S.; JOHNSTON,R. **Administração da Produção**. 2ªed. São Paulo: Editora Atlas, 2002.