



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM ERGONOMIA

Fabiano Ribeiro Soares

A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO RELACIONADA AOS FATORES DE RISCO
CAUSADORES DE ESTRESSE EM VIGILANTES DE TRANSPORTES DE VALORES

Recife
2020

Fabiano Ribeiro Soares

A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO RELACIONADA AOS FATORES DE RISCO
CAUSADORES DE ESTRESSE EM VIGILANTES DE TRANSPORTES DE VALORES

Dissertação apresentada ao Programa de Pós -
Graduação Profissional em Ergonomia, da
Universidade Federal de Pernambuco, como
requisito parcial para a obtenção do Título de
Mestre em Ergonomia.

Área de concentração: Ergonomia organizacional
e fatores psicossociais

Orientador: Prof. Dr. Edgard Thomas Martins

Recife

2020

Catálogo na fonte
Bibliotecária Jéssica Pereira de Oliveira – CRB-4/2223

S676o Soares, Fabiano Ribeiro
A organização do trabalho relacionada aos fatores de risco causadores de estresse em vigilantes de transportes de valores / Fabiano Ribeiro Soares. – Recife, 2020.
112p.: il.

Orientador: Edgard Thomas Martins.
Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco. Centro de Artes e Comunicação. Programa de Pós-Graduação Profissional em Ergonomia, 2020.

Inclui referências e anexos.

1. Ergonomia institucional. 2. Fatores de risco. 3. Estresse ocupacional.
I. Martins, Edgard Thomas (Orientador). II. Título.

620.8 CDD (22. ed.) UFPE (CAC 2021-112)

Fabiano Ribeiro Soares

A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO RELACIONADA AOS FATORES DE RISCO
CAUSADORES DE ESTRESSE EM VIGILANTES DE TRANSPORTES DE VALORES

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Profissional em Ergonomia, da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do Título de Mestre em Ergonomia.

Aprovada em, 14/02/2020.

BANCA EXAMINADORA

Profº. Dr. Edgard Thomas Martins (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

Profª Drª Laura Bezerra Martins (Examinadora Interna)
Universidade Federal de Pernambuco

Profº Dr. Béda Barkokébas Junior (Examinador Externo)
Universidade de Pernambuco

AGRADECIMENTOS

A Deus, sempre pela sabedoria que tem me conduzido para passar pelas provas da vida.

Agradeço aos meus pais, pela maior herança que poderiam deixar a um filho: a educação. Além de serem exemplos de determinação, humildade, companheirismo e respeito ao próximo. Minha mãe, Lourdes, por sempre ter acreditado na minha educação como fator primordial para o meu crescimento como homem.

A minha esposa Kalinne, pelos momentos de abdicção e paciência em todo o decorrer deste árduo trabalho.

Ao maior presente que Deus me deu, minha filha Alice, fonte de inspiração para vencer todos os obstáculos da vida.

Agradeço aos meus irmãos Alberto Filho, Alfredo Neto e Liége, pelo exemplo que são de cidadãos honestos e trabalhadores.

A todos os meus amigos e colaboradores da Gênese Medicina e Segurança do Trabalho, em especial à amiga Francilene Cordeiro que desde o princípio têm apostado no sucesso desse magnífico projeto.

Meu respeito e admiração ao professor Edgard Thomas, pela paciência, profissionalismo, dedicação, e acima de tudo, pelos prestáveis conhecimentos divididos comigo.

Aos Professores Laura Martins e Béda Barkokébas Jr, pelas observações, sugestões e inestimável contribuição para o desenvolvimento desta pesquisa.

Aos meus colegas de turma: Angélica Peixoto, Luís Salles e Joseanne Santana, pela motivação a cada dia para superar os obstáculos e poder chegar nessa etapa final vitoriosa.

Agradeço ainda ao amigo Luís Carlos Bezerra Galvão Filho, gerente da filial da empresa de transporte de valores no Estado do Piauí, por em todos os momentos ter prestado todo o apoio na realização desta valorosa pesquisa.

Enfim, quero agradecer a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para o desenvolvimento e conclusão desta pesquisa, em especial à amiga Veronésia Maria de Sena Rosal.

RESUMO

O presente trabalho foi motivado pela percepção do aumento do absenteísmo de vigilantes de transporte de valores em decorrência de transtornos psiquiátricos. Assim, o tema principal é avaliar em que medida a organização do trabalho imposta aos vigilantes de transporte de valores desencadeia o estresse e o sofrimento psíquico nesses trabalhadores. A pesquisa objetiva indicar quais fatores relacionados à organização do trabalho que mantêm relação com os aspectos psicossociais como causadores de transtornos mentais relacionados ao trabalho em vigilantes de transporte de valores, através do uso da ferramenta HSE-IT. Tal instrumento avalia os fatores da organização do trabalho, com o subsequente registro dos fatores psicossociais. Utiliza-se um método de abordagem quantitativo e qualitativo, sendo a avaliação quantitativa, através da resposta ao questionário, a fim de quantificar a intensidade de determinadas características de ordem individual e que envolvem impressões e sensações pessoais dos participantes. Já na etapa qualitativa, ocorre o aprofundamento e complementação dos aspectos não abordados na primeira etapa, com a realização de grupos focais. Participaram 117 vigilantes de transporte de valores de uma empresa privada no Estado do Piauí, sendo selecionados 05 vigilantes para a etapa qualitativa. Com base no diagnóstico realizado, foram propostas recomendações de melhorias de fatores relacionados à organização do trabalho, assim como propostas de promoção à saúde mental desses trabalhadores a ser realizada pela empresa.

Palavras-Chave: Ergonomia institucional. Fatores de risco. Estresse ocupacional.

ABSTRACT

The present work was motivated by the perception of increased absenteeism of security guards in transportation of values due to psychiatric disorders. Thus, the main theme is to assess the extent to which the work organization imposed on security guards triggers stress and psychological suffering in these workers. The research aims to indicate which factors related to the organization of work that are related to psychosocial aspects as causing work-related mental disorders in security guards, through the use of the HSE-IT tool. This instrument assesses the factors of work organization, with the subsequent recording of psychosocial factors. A quantitative and qualitative approach method is used, with quantitative evaluation, through the answer to the questionnaire, in order to quantify the intensity of certain characteristics of an individual nature and which involve the impressions and personal feelings of the participants. In the qualitative stage, there is a deepening and complementation of aspects not addressed in the first stage, with the realization of focus groups. 117 security guards from a private company in the State of Piauí participated, with 05 guards selected for the qualitative stage. Based on the diagnosis made, recommendations for improvements in factors related to work organization were proposed, as well as proposals for promoting the mental health of these workers to be carried out by the company.

Keywords: Institutional ergonomics. Risk factors. Occupational stress.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 -	Frequência com as médias de idade, ano de formação, tempo de trabalho na profissão, anos de trabalho na empresa e número de empregos fora da empresa	48
Tabela 2 -	Frequência com o nível educacional dos vigilantes	49
Tabela 3 -	Frequência, percentual de problemas de saúde associados ao trabalho na empresa	49
Tabela 4 -	Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Demandas	50
Tabela 5 -	Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Demandas	50
Tabela 6 -	Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Demandas	51
Tabela 7 -	Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Demandas	51
Tabela 8 -	Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Demandas	52
Tabela 9 -	Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Controle	52
Tabela 10 -	Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Controle	53
Tabela 11 -	Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Apoio da chefia	53
Tabela 12 -	Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Apoio da chefia	54
Tabela 13 -	Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Apoio da chefia	54
Tabela 14 -	Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Apoio da chefia	55
Tabela 15 -	Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Relacionamentos	55
Tabela 16 -	Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Relacionamentos	56
Tabela 17 -	Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Relacionamentos	56
Tabela 18 -	Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Cargo	57
Tabela 19 -	Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Cargo	57
Tabela 20 -	Frequência das respostas dos trabalhadores da empresa na dimensão Comunicação e Mudanças	58
Tabela 21 -	Distribuição da concessão de Auxílio-Doença relacionado a acidente de trabalho (B91) ao segurado empregado motivada por Transtornos Mentais e comportamentais entre 2012 e 2016, por categoria da CID10	60

LISTA DE SIGLAS

CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CID 10	Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde
CLT	Consolidação das Leis Trabalhistas
FRPT	Fatores de Risco Psicossociais no Trabalho
HSE-IT	Health Safety Executive - Indicator Tool
MTE	Ministério do Trabalho e Emprego
NR-17	Norma Regulamentadora N°17
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial da Saúde
SESMT	Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho
SIPAT	Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TEPT	Transtorno do Estresse Pós-Traumático
TMRT	Transtorno Mental Relacionado ao Trabalho

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA DA PESQUISA	13
1.2	PROBLEMATIZAÇÃO (PERGUNTA DA PESQUISA)	14
1.3	OBJETIVO	14
1.3.1	Objetivo geral	14
1.3.2	Objetivos específicos	15
1.4	ESTRUTURA DA PESQUISA	15
2	MARCO TEÓRICO	18
2.1	ERGONOMIA ORGANIZACIONAL	18
2.2	ESTRESSE	23
2.3	ESTRESSE OCUPACIONAL	26
2.4	TRANSTORNOS MENTAIS E COMPORTAMENTAIS RELACIONADOS AO TRABALHO	30
3	MÉTODO E OBJETO DO ESTUDO	36
3.1	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	36
3.2	MÉTODO DE ABORDAGEM	37
3.3	MÉTODO DE PROCEDIMENTO	38
3.4	POPULAÇÃO E AMOSTRA	38
3.5	DESENVOLVIMENTO DO ESTUDO	40
3.5.1	Coleta de Dados dos Usuários	40
3.5.1.1	<i>HSE-IT</i>	40
3.5.1.2	<i>Grupo Focal</i>	43
3.5.2	Aspectos Éticos	44
3.5.3	Análise e Interpretação dos Resultados	45
4	RESULTADOS	48
4.1	VARIÁVEIS SOCIODEMOGRÁFICAS	48
4.2	DIMENSÕES DO QUESTIONÁRIO HSE-IT	50
5	DISCUSSÃO	59
5.1	QUESTIONÁRIO HSE-IT E GRUPOS FOCALIS	61
5.1.1	Dimensão Relacionamentos	61

5.1.2	Dimensão Comunicação e Mudanças	66
5.1.3	Dimensão Demandas	68
5.1.4	Dimensão Controle	71
5.1.5	Dimensão Apoio da Chefia	74
5.1.6	Dimensão Apoio dos Colegas	77
5.1.7	Dimensão Cargo	78
5.1.8	Análise dos Fatores Organizacionais Relacionados ao Trabalho	79
5.1.9	Estratégias de Promoção da Saúde Mental no Trabalho	86
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	92
	REFERÊNCIAS	95
	ANEXO A - CARTA DE ANUÊNCIA	101
	ANEXO B - PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP	102
	ANEXO C - QUESTIONÁRIO HSE-IT	109
	ANEXO D - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	110

1 INTRODUÇÃO

Com a intensificação da competição entre as organizações por novos clientes e mercados, o talento humano vem sendo priorizado como recurso mais importante por essas instituições. Diante desse cenário, têm-se requerido dos trabalhadores novas competências e habilidades, além de formas diferenciadas de produzir e relacionar-se com o trabalho, interferindo diretamente na qualidade de vida do ser humano, refletindo nos níveis individuais e globais de produtividade (ZILLE, 2014). Desta forma, o ambiente corporativo neste novo cenário é pautado por uma lógica capitalista globalizada, em que o aumento de produtividade e o lucro máximo são os objetivos principais (SAUTER, 2012; COUTO, 2014).

As situações de tensão excessiva no trabalho vêm contribuindo para provocar nos indivíduos importantes quadros de estresse, tornando-os pessoas vulneráveis a diversos tipos de doenças, com destaque para o infarto agudo do miocárdio, acidentes vasculares cerebrais, transtornos psiquiátricos, úlceras gástricas, colites, manifestações psicológicas diversas, distúrbio do sistema imunológico, câncer, entre outras (MENDES, 2013; MARINHO et al, 2018).

Dada a relevância desse quadro, estudos relacionados à qualidade de vida e, sobretudo ao estresse têm recebido, maior atenção pelas organizações em todo o mundo. A incidência do estresse pode ser considerada um caso de Saúde Pública, afetando não só os trabalhadores, mas a organização e a sociedade como um todo, e que pode ser minimizado ou até mesmo evitado, por meio de ações na ambiência ocupacional (RAZZOUK et al, 2015).

Os transtornos mentais e comportamentais foram a terceira causa de incapacidade para o trabalho no período de 2012 a 2016 no Brasil, segundo dados do 1º Boletim Quadrimestral sobre Benefícios por Incapacidade de 2017 da Previdência Social (BRASIL, 2017).

Os riscos psicossociais como competição entre os trabalhadores, necessidade de melhores performances e longas jornadas de trabalho estão contribuindo para um ambiente laboral mais estressante. A velocidade em que ocorrem as mudanças, com as reestruturações organizacionais propiciam existência de trabalhos precarizados, oportunidades de trabalho reduzidas, medo da perda do emprego, demissões em massa, desemprego e estabilidade financeira reduzida, o que resulta em sérias consequências para sua saúde mental e seu bem-estar (COUTO, 2014; BEZERRA, 2015; LUCCA, 2019).

Organização Internacional do Trabalho (OIT) atribui o aumento dos casos de estresse relacionado ao trabalho à globalização e fenômenos associados, como a fragmentação do mercado de trabalho; a demanda por contratos flexíveis; *downsizing* (enxugamento das empresas com corte de empregos) e *outsourcing* (terceirização); maior necessidade por flexibilidade em termos de funções e habilidades; crescente uso de contratos temporários; crescente insegurança no emprego; aumento da pressão e da carga de trabalho; assim como pouco equilíbrio entre vida social e trabalho. Segundo a OIT, estes fatores influenciam trabalhadores tanto em países em desenvolvimento, quanto em países industrializados (OIT, 2016).

Os riscos psicossociais e os transtornos mentais e comportamentais não encerram um ciclo no adoecimento psicológico do indivíduo, mas podem ter repercussões mais graves. A OIT aponta que uma saúde mental acometida está intimamente relacionada a práticas de trabalho inseguras, aumentando a probabilidade de acidentes típicos no local de trabalho (OIT, 2016).

O estresse no contexto do trabalho está associado a danos à saúde assim como prejuízo, ocasionado tanto no desempenho dos trabalhadores, quanto nos resultados corporativos. Segundo Houtman e Jettinghoff (2018), o prejuízo que o estresse no trabalho pode impactar nas empresas é vinculado ao: aumento dos custos associados ao crescente absenteísmo e rotatividade de pessoal; redução do desempenho individual e produtividade; aumento das práticas de trabalho inseguras, das taxas de acidentes; substituição de trabalhadores ausentes; gastos com treinamento de trabalhadores substitutos, etc. Para Lucca (2019) este fato ainda é uma realidade.

Com o aumento vertiginoso da violência urbana, associado à dificuldade do Estado no sentido de manter um contingente de pessoal suficiente para garantir a segurança pública, o setor de segurança privada tem aumentado sua abrangência de ação (TAVARES, 2019). No entanto, nem sempre os trabalhadores em vigilância estão suficientemente preparados para lidar com situações de risco, ocorrendo a exposição à violência de forma frequente e perigosa (VIEIRA, 2010).

Considerando-se a emergência de fatores psicossociais como desencadeadores do estresse nos ambientes laborais, manifestados pela progressiva ocorrência de transtornos mentais relacionados ao trabalho, associado à dificuldade em quantificar os sintomas psíquicos, pela “invisibilidade” desses sintomas, seria desejável que as empresas, organizações e governo assumissem como imprescindível o gerenciamento desses aspectos (GLINA; ROCHA, 2016).

Nesse sentido, o método do HSE-IT, ao propor uma avaliação quanti-qualitativa, amplia a possibilidade de identificar com maior amplitude as situações reais de estresse na respectiva organização pesquisada, oferecendo um método e ferramenta para o diagnóstico dos principais aspectos psicossociais e organizacionais desencadeantes de estresse nas empresas (LUCCA, 2013).

Portanto, pretende-se nesta pesquisa realizar a análise detalhada e profunda da organização do trabalho, assim como das condições de trabalho nas atividades de vigilância armada desta empresa. Após o diagnóstico, deverá haver esforços para adotar as medidas necessárias à redução dos riscos, com melhoria contínua dos processos produtivos e busca de um ambiente de trabalho, efetivamente, seguro e saudável para os trabalhadores.

Conferir legitimidade às causas do adoecimento mental é dever de todas as instituições, sejam públicas ou privadas, uma vez que a invisibilidade das cargas psíquicas do trabalho faz com que elas sejam ignoradas.

1.1 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA DA PESQUISA

O tema estresse no trabalho é objeto de crescente interesse científico, comercial por parte das empresas com relação às regulamentações legais específicas relacionadas à avaliação e prevenção da saúde dos trabalhadores.

Segundo Kompier e Kristensen (2003), após a revisão da produção científica sobre a prevenção de estresse no trabalho, ainda no início da década, concluíram que: enfatiza-se a redução das consequências, em vez da redução da presença de estressores no trabalho, prioriza-se intervenções reativas; estuda-se o trabalhador individual em vez do ambiente de trabalho ou da organização; as intervenções não são realizadas de forma sistemática; inexistente fundamentação teórica e base em evidências na maioria dos programas de gerenciamento de estresse.

Existem alguns questionamentos que precisam ser elucidados: a prevenção do estresse no trabalho funciona? quais programas e componentes são efetivos e quais não são? por que e como certos componentes funcionam? por que numa população de trabalhadores expostos aos mesmos riscos psicossociais, somente alguns adoecem? quais os efeitos colaterais e não pretendidos? quais os custos, benefícios e limitações? quais os fatores facilitadores e obstrutivos?

Para Silva Junior (2012) há uma escassez de estudos de intervenção em níveis organizacionais nas empresas, em decorrência dos seguintes fatores: existe uma cultura de explicar os sucessos e fracassos organizacionais através de características individuais das pessoas envolvidas, colocando toda a responsabilidade da prevenção no trabalhador e a culpa na vítima, negligenciando as ameaças potenciais do ambiente de trabalho. Segundo Lucca (2019), este mesmo cenário é visto ainda nos dias atuais.

Pela existência natural de fatores estressores frequentes em algumas profissões, como é o caso dos vigilantes de transporte de valores, isso tornaria impossível reduzir ou eliminar todos os fatores de risco, tornando-se importante distinguir entre as condições necessárias, inerentes da atividade laboral e as condições que podem ser modificadas (VIEIRA, 2010).

Este trabalho justifica-se na medida em que busca investigar quais fatores relacionados à organização do trabalho podem impactar como causadores de transtornos psiquiátricos nos vigilantes de transporte de valores, utilizando para isso uma ferramenta de baixo custo, de fácil aplicação e com boas propriedades psicométricas, com uma aplicabilidade importante, à medida que disponibiliza aos profissionais de saúde um instrumento e um método para o diagnóstico dos fatores psicossociais estressores, nos quais poderão ser aplicadas medidas intervencionistas com um objetivo futuro de evitar o adoecimento desses trabalhadores por patologias mentais.

1.2 PROBLEMATIZAÇÃO (PERGUNTA DA PESQUISA)

Em que medida a organização do trabalho imposta aos vigilantes de transporte de valores desencadeia o estresse e o sofrimento psíquico?

1.3 OBJETIVO

1.3.1 Objetivo geral

Indicar quais fatores relacionados à organização do trabalho mantém relação com os aspectos psicossociais como causadores de transtornos mentais relacionados ao trabalho em vigilantes de transporte de valores.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar com o uso da ferramenta HSE-IT, quais fatores da organização do trabalho estão relacionados aos aspectos psicossociais dos TMRT;
- Registrar fatores psicossociais que impactam no desencadeamento do estresse e sofrimento psíquico;
- Realizar recomendações referente à ergonomia organizacional com o objetivo de minimizar o impacto dos fatores da organização do trabalho relacionados aos aspectos psicossociais dos TMRT;
- Recomendar ações que podem auxiliar e direcionar para a adequada promoção da saúde mental destes trabalhadores, reduzindo o estresse e suas consequências.

1.4 ESTRUTURA DA PESQUISA

Apresentamos abaixo um prólogo descritivo e resumido deste estudo. O formato adotado para esta descrição, ordenada de forma estruturada, visa enfrentar o desafio de registrar e encadear de forma integrada e didática os assuntos necessários e correlatos de modo a convencer ao leitor que a hipótese formulada neste trabalho é possível.

PARTE I – INTRODUÇÃO

Apresenta-se o preâmbulo, a justificativa e a relevância da pesquisa, a problematização, os objetivos, com a motivação sobre a ferramenta para avaliação e identificação dos aspectos da organização do trabalho que podem desencadear o estresse e a estrutura da pesquisa.

PARTE II – MARCO TEÓRICO

Registra-se nesta parte, os fundamentos teóricos que dão suporte à comprovação da hipótese do estudo dos aspectos organizacionais do trabalho, como importantes fatores psicossociais causadores de estresse em profissionais de vigilância privada. Serão arroladas as teorias sobre o estresse, especialmente sobre

o estresse ocupacional na atividade de vigilância privada, os aspectos da organização do trabalho, os transtornos mentais e comportamentais relacionados ao trabalho de vigilantes de transportes de valores.

CAPÍTULO 1 – ERGONOMIA ORGANIZACIONAL

Os fatores relacionados à organização do trabalho que são causadores de sobrecarga mental nos trabalhadores são descritos. Assim como a forma em que o trabalhador executa as tarefas reais, mediante as exigências da tarefa, com as variabilidades previstas e não previstas, que podem causar prejuízos para a organização, como adoecimento desses trabalhadores. Este capítulo sugere as ações e soluções que enfoquem principalmente a ergonomia organizacional na prevenção dos TMRT.

CAPÍTULO 2 – ESTRESSE

Neste capítulo, apresenta-se a definição do estresse como uma reação fisiológica do trabalhador, diante de qualquer situação de perigo iminente, ocasionando alteração da homeostase com reações de adaptação para manutenção do equilíbrio interno (SELYE, 1959), destacando que situações semelhantes podem desencadear reações diferentes nas pessoas, dependendo do tipo de estímulo ambiental, assim como a forma como esse estímulo é percebido e interpretado pelo trabalhador, podendo resultar em distresse ou eustresse. Fatores como hereditariedade, sexo, idade, vigor físico, capacidade de enfrentamento e alguns outros influenciam a vulnerabilidade ao estresse.

CAPÍTULO 3 – ESTRESSE OCUPACIONAL

Discorre-se sobre a definição do estresse ocupacional em decorrência de fontes de tensão evidentes no ambiente laboral, com as alterações a nível organizacional, sobretudo nas normas, estruturas e processos, demonstrando que tais fontes de tensão não são internalizadas positivamente pelo trabalhador. Descrevem-se os indicadores que podem ajudar a detectar se a ação dos agentes estressores está comprometendo o desempenho de um indivíduo dentro da organização.

Define-se a importância da atividade da segurança privada no contexto atual, assim como também a falta de informações, sobretudo de estudos científicos com relação aos fatores psicossociais causadores de estresse nesses profissionais.

CAPÍTULO 4 – TRANSTORNOS MENTAIS E COMPORTAMENTAIS RELACIONADOS AO TRABALHO

Este capítulo estuda os principais transtornos mentais relacionados ao trabalho, com seus sinais e sintomas, para que dessa forma possam ser diagnosticados o mais precoce possível, proporcionando uma intervenção mais rápida, mitigando as consequências desses transtornos para o trabalhador. Destaca-se a importância do estudo dos TMRT, visto que nos países em desenvolvimento ou em transição, ocorre uma falta de dados nacionais confiáveis relacionados ao estresse laboral, em razão dos mecanismos insuficientes de registro e de reconhecimento, gerando subnotificação das patologias por adoecimento mental.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 ERGONOMIA ORGANIZACIONAL

O organismo humano possui características próprias de funcionamento e limitações que influenciam a forma pela qual compreende o mundo e atua sobre ele, não sendo até mesmo capaz de trabalhar em plenas condições após uma situação de estresse ou uma noite de sono mal dormida. Existindo uma variabilidade intraindividual, sendo tal variabilidade influenciada pelas alterações fisiológicas do ser humano: ciclos circadianos, envelhecimento, adoecimento, ciclo menstrual ou fatores ambientais (MENDES, 2013).

Segundo Couto (2014), de acordo com as características de personalidade e psicossociais de cada trabalhador, poderá haver interferências, seja para o bem-estar mental, seja para o adoecimento mental. O autor destaca seis fatores relacionados à organização do trabalho que podem interferir na saúde mental do trabalhador: a qualidade da gestão do processo produtivo; a realidade psicossocial do trabalho e os fatores higiênicos; o estresse; as características intrínsecas da tarefa; o quadro de valores e o modelo de organização do trabalho.

Mendes (2013) conceitua a tarefa como um conjunto de prescrições com relação ao que o trabalhador deve fazer, seguindo determinadas normas e padrões de quantidade/qualidade e por meio de equipamentos e ferramentas específicas, abrangendo as condições de trabalho.

Estas normas e padrões devem ser explícitos no contrato de trabalho, ou implícitas entre o que é determinado e esperado pela organização, com instruções sobre “o que fazer”, “como fazer” e “quando fazer”. A organização deve definir os objetivos quantitativos e qualitativos do produto final, as condições do trabalho, o ambiente físico, os procedimentos, os horários e prazos, os instrumentos e ferramentas, a remuneração e os demais meios que possibilitam a realização do trabalho (MENDES, 2013).

O trabalhador frequentemente encontra-se num dilema entre cumprir o determinado pela empresa e, sabendo que ao cumprir tais determinações não conseguirá atingir o objetivo proposto, e tenta recriar a tarefa, implicando na possibilidade da transformação do trabalho, dentro de determinados limites. No entanto, tal conduta poderá gerar riscos psicossociais para o trabalhador,

considerando que tal transgressão às regras gera angústia e preocupação, visto que não terá a certeza da solução do problema, podendo ser responsabilizado por isto (FALZON, 2007).

Um ponto importante a ser destacado na execução da tarefa é a forma como o trabalhador interpreta as informações que capta no ambiente à sua volta e atua a partir dessas informações. Assim, a ergonomia cognitiva estuda como o trabalhador organiza suas tarefas, antecipa suas obrigações, reagenda prazos, modifica a forma de realizar suas ações técnicas (acelerando ou reduzindo o ritmo), reorganizando as suas condições de trabalho, explicando como através das tomadas de decisões ocorrem as ações laborais efetivas (MENDES, 2013).

Existem os processos perceptivos: como os trabalhadores captam as informações e os processos cognitivos: como os trabalhadores entendem e organizam tais informações. Assim num ambiente de trabalho onde os processos cognitivos não estejam claros, dificultando a compreensão, poderá ocorrer a acidentes ou incidentes com esses trabalhadores (COUTO, 2014).

Portanto, a ergonomia cognitiva visa compreender e explicar o tratamento das informações assimiladas pelos trabalhadores num dado contexto, mediado pelos objetivos e pelas exigências da tarefa, compreendendo como o indivíduo age em determinadas situações, com o intuito de elaborar recomendações que favoreçam a captação, o tratamento e, principalmente, a utilização dessas informações (MENDES, 2013).

Para que a execução dessas tarefas aconteça de acordo com o planejado, um conjunto de ações organizadas pelos gestores para que a prescrição do trabalho (planos e metas) seja cumprida, devem levar em consideração: tecnologia, máquinas, manutenção, matéria prima, material, métodos, meio ambiente, mão de obra e investimento financeiro, caracterizando-se como a organização do trabalho. Havendo ruptura de qualquer um desses elos, haverá alteração importante para o resultando operacional, com sobrecarga para o trabalhador, resultando numa sobrecarga ergonômica organizacional a ser sanada (COUTO, 2014).

A prevenção de transtornos sobre a saúde do trabalhador exige algumas características ideais da organização do trabalho levando em consideração a racionalidade operatória seguindo a racionalidade prescritiva, avaliando a real condição de se atingirem as metas propostas, com um planejamento adequado: tecnologia adequada, maquinário adequado, manutenção adequada das máquinas e das condições de trabalho, matéria

prima e materiais a serem manuseados que não causem sobrecarga aos trabalhadores, métodos corretos, existência de recursos do meio ambiente, mão de obra suficiente e qualificada, assim como de recursos financeiros adequados (COUTO, 2014; IIDA, GUMARÃES, 2016).

Segundo a Norma Regulamentadora sobre Ergonomia (NR-17) da atual Secretaria do Trabalho, vinculado ao Ministério da Economia, a organização do trabalho deve atender às características psicofisiológicas do trabalhador, considerando: normas de produção, modo operatório, exigência de tempo, conteúdo de tempo, ritmo de trabalho.

As normas de produção referem-se a todas as normas, nas quais o trabalhador deve seguir para realizar a tarefa. O modo operatório refere-se às atividades e operações que devem ser executadas para atingir o resultado final. Na exigência de tempo, deve-se observar a questão da variabilidade, com relação a atrasos inevitáveis ou incidentes. No conteúdo de tempo, observa-se a relação entre os tempos produtivos e improdutivos, assim como a existência de tempo de recuperação de fadiga. E o ritmo de trabalho, observa a capacidade de execução das tarefas, com possibilidade de autogerenciamento, como importante mecanismo de regulação.

Couto (2014) considera que existem alguns fatores de organização do trabalho que são causadores de sobrecarga no trabalhador:

Aumento da carga de trabalho, dos objetivos e metas, sem o preparo adequado para o atendimento a essa situação; insuficiência de pessoal para as exigências da tarefa; adensamento do trabalho, sem uma base técnica; horas extras, dobras de turnos, trabalhos aos sábados, domingos e feriados; mão-de-obra insuficientemente preparada para as exigências da tarefa; prazos assumidos sem a devida consideração sobre a capacidade da mão-de-obra; urgências e emergências para o cumprimento das tarefas; alto índice de retrabalho; falta de matéria prima para completar o trabalho; problemas com a qualidade da matéria prima, do material ou do ferramental exigindo esforço extra dos trabalhadores; embalagens a serem manuseadas causadoras de distúrbios ergonômicos; automações inadequadas; falta de manutenção dos equipamentos, causando esforço extra (p 212).

Portanto, as fontes de estresse no trabalho podem advir das condições de trabalho e dos fatores psicossociais. As condições de trabalho interagem umas com as outras e podem se relacionar também com os fatores psicossociais na produção de seus efeitos.

Segundo Mendes (2013), os riscos psicossociais são definidos por percepções subjetivas que os trabalhadores têm da organização do trabalho, sendo que dentre estes riscos destacam-se: estressores emocionais, interpessoais e os fatores ligados

à organização do trabalho.

Com relação aos estressores emocionais, temos: a competitividade, a falta de reconhecimento, a insegurança, o medo de não saber e ser ridicularizado; as novas exigências associadas à falta de autonomia; a ausência de diálogo entre as lideranças e os trabalhadores; a avaliação individual e a geração de conflitos; a falta de confiança que gera medos e desconfianças. Nas relações interpessoais, destaca-se a liderança inadequada, com poder centralizador e fiscalizador dos trabalhadores, como sinal de controle disciplinar; predomínio de atividades confusas e contraditórias, com subutilização da capacidade criativa dos trabalhadores, motivando o desânimo e desmotivação (MENDES, 2013).

Na cultura organizacional, Mendes (2013) descreve que temos os fatores relacionados ao trabalho, dentre os quais destaca: a excessiva carga de trabalho, seja física ou mental, ou até mesmo, a escassez de trabalho, gerando um sentimento de inutilidade e vazio; a intensificação do ritmo e o aparecimento de novas exigências em tempo determinado, propiciando uma competitividade estimulada. Também relata jornadas de trabalho muito extensas, levando os trabalhadores a estenderem suas tarefas até o lar, isolando-os do contato com os familiares mais próximos.

Para Rocha e Glina (2016), os fatores psicossociais podem ser divididos em dois grandes grupos (conteúdo e contexto do trabalho) e nove grandes categorias: conteúdo do trabalho (conteúdo do cargo, carga de trabalho e ritmo, horário de trabalho, relacionamentos interpessoais no trabalho, controle) e contexto do trabalho (cultura e funcionamento organizacionais, papel na organização, desenvolvimento da carreira e interface casa-trabalho).

No entanto, tais riscos psicossociais são de difícil mensuração, pois não são visíveis como os outros riscos ocupacionais; têm grande importância do fator inerente ao próprio indivíduo; estão relacionados à percepção dos trabalhadores e suas experiências de trabalho, com interpretações subjetivas de cada trabalhador sobre o fator desencadeante do risco (RAZZOUK et al, 2015). Na mensuração desses fatores psicossociais, deve-se utilizar de adequados instrumentos psicométricos para a avaliação da percepção e experiência do maior número de trabalhadores (LUCCA, 2014).

Para Rocha e Glina (2016), outro aspecto a se considerar é que os fatores psicossociais raramente atuam como eventos isolados e sua combinação tende a ser mais sinérgica que aditiva. Assim, o efeito de qualquer combinação particular é difícil

de prever e, portanto, de medir. Ao mesmo tempo, a sensibilidade aos aspectos psicossociais e seus efeitos podem mudar com a exposição (e com o tempo). A exposição à maioria desses aspectos é mais crônica que aguda, o que também complica a mensuração.

Houtman e Jettinghoff (2018) sugerem que as ações e soluções enfoquem principalmente a ergonomia organizacional, com a respectiva organização do trabalho, levando em consideração os seguintes aspectos: redistribuir as tarefas entre os trabalhadores; introduzir a rotação no trabalho; ampliar o trabalho (agregando mais tarefas do mesmo grau de dificuldade); enriquecimento do trabalho (agregando tarefas de maior dificuldade); melhorar as habilidades gerenciais; fazer melhorias no local de trabalho; melhorar os horários de trabalho e ampliar os períodos de descanso; melhorar a comunicação entre os grupos de trabalhadores, supervisores, trabalhadores e entre os clientes e os trabalhadores; providenciar descrições claras do trabalho ou das tarefas.

Mediante a degradação das condições de trabalho, existe um aumento da sensação de instabilidade emocional entre os trabalhadores, sobretudo pela submissão, a disciplina e o pacto de silêncio no coletivo, gerando um aumento da morbimortalidade sobretudo de eventos cardiovasculares, assim como com aumento da incidência de estresse e depressão (SILVA JUNIOR, 2012).

Chiavenato (2014) demonstra que existem custos financeiros para as empresas em decorrência do elevado nível de estresse nos empregados. O autor destaca os custos organizacionais provocados pela insatisfação e estresse:

Custos de assistência médica: impacto sobre a saúde e bem-estar das pessoas, gerando custos de assistência médico-hospitalar de seus empregados, sobretudo com patologias mentais; *absenteísmo e rotatividade:* a insatisfação é uma das principais causas do absenteísmo, gerando também a rotatividade organizacional. O investimento feito na formação e desenvolvimento dos empregados ao longo dos anos é perdido com a perda de talentos; *baixo compromisso organizacional:* a insatisfação e estresse gera declínio na identificação dos trabalhadores com os valores da empresa; *violência entre os trabalhadores:* níveis extremos de insatisfação e estresse é responsável por um ambiente de animosidade e desagregador entre os trabalhadores; *baixa produtividade:* o desempenho abaixo do normal significa geralmente uma discrepância ou desvio em relação às expectativas criadas, em virtude da insatisfação ou estresse exacerbados (p 373).

As políticas de gestão e a cultura organizacional estão inter-relacionadas com esses novos riscos psicossociais emergentes, gerando os chamados “riscos invisíveis”, pois são de difícil mensuração pelas organizações. No entanto, tais riscos

geram efeitos concretos, visto que desorganizam as emoções, alteram as identidades, fere a dignidade, desencadeia e agrava doenças preexistentes, caracterizando-se a exposição a esses riscos de forma repetitiva e prolongada por toda a jornada de trabalho (MENDES, 2013).

Tais riscos invisíveis revelam que os fatores da organização do trabalho influenciam não apenas de forma objetiva, mas também por sua condição afetiva. Num ambiente com condições degradantes, tais riscos invisíveis são ampliados e disseminados, gerando adoecimento nos trabalhadores, sendo a gravidade dos transtornos mentais relacionados ao trabalho (TMRT) dependente de diversos aspectos, entre os quais: o nível de exposição, da intensidade, da duração no tempo e do número de pessoas direta ou indiretamente expostas a determinado risco psicossocial, sendo importante a avaliação destes riscos como indicador importante na avaliação das condições de trabalho e de saúde dos trabalhadores (RAZZOUK et al, 2015).

Portanto, pensar em ações preventivas que eliminem os fatores de risco psicossociais geradores de estresse numa população de trabalhadores é imperativo, moral e ético. Ao efetuarmos mudanças na ergonomia organizacional sobretudo avaliando: as relações éticas; aberturas de novos postos de trabalho; diminuição da jornada e do ritmo intenso, com estímulo à autonomia; diálogo entre gerentes e trabalhadores e programas de apoio efetivos, estaremos priorizando condições de vida e convivência solidária, com predomínio da solidariedade e afetividade entre os trabalhadores, evitando ou reduzindo o adoecimento pelos TMRT.

2.2 ESTRESSE

Sampaio (2012) conceitua estresse como sendo um desequilíbrio decorrente de uma ameaça a partir de um evento estressor, podendo ser de natureza física ou psicológica. Mediante este evento, o comportamento é voltado para examinar a potencialidade do estressor. Se este for desconhecido previamente pela experiência cognitiva entra-se em um estado de excitação, de alerta, vigilância e a atenção passa a ser processada cognitivamente, além de que também dispara respostas fisiológicas e comportamentais, que interferem na homeostase. Destaca ainda os diversos agentes estressantes que levam a um estado patológico: contato com o novo e imprevisível, medo, perda, derrotas, expectativas, humilhações ou até grandes alegrias.

Para Lipp (2014), o estresse também é definido como uma reação do organismo com componentes físicos e psicológicos, que ocorrem quando as pessoas se confrontam com determinados eventos que as excitam, irritam, amedrontam ou as façam imensamente felizes. A autora afirma ainda que o estresse compreende toda agressão ao organismo de origem interna ou externa, que perturbe o equilíbrio orgânico.

Existe o componente psicológico do estresse, em que a ênfase está no processo de avaliação e interpretação dos estímulos pelas funções cognitivas e estrutura psíquica do indivíduo, estando a reação ao estresse condicionado às características do estímulo e ao padrão de interpretação da pessoa, existe ainda o componente social do estresse, que está relacionado em parte com os estressores sociais, ou seja, reações de estresse ligadas ao aspecto social e por outra parte com a competência social para seu efetivo controle (SELYE, 1959).

Martins (2010) refere que o estresse pode ser agudo ou crônico. A forma aguda é uma reação imediata a uma mudança que é percebida como ameaçadora (estressante). Além de criar sentimentos como medo e/ou ansiedade no trabalhador, o estresse pode desestabilizar o sistema de alarme do organismo, provocando uma "luta ou fuga" como resposta. Se todos os estressores forem agudos, as pessoas simplesmente respondem a uma ameaça imediata e, logo após, retornam à homeostase. Mas, existem fatores como trabalho diário, as pressões financeiras, os relacionamentos de longo prazo desgastantes que provocam alterações nos trabalhadores, dificultando a recuperação a curto prazo. Tais eventos em que os trabalhadores experimentam o estresse por um longo período de tempo é chamado de estresse crônico.

Segundo Mondardo e Penon (2012) existem três estágios que compõem a Síndrome de Adaptação Geral (SAG), os quais são: estágio de alarme, onde há a mobilização inicial do corpo para a luta ou a fuga, quando há uma descarga hormonal que predispõe o indivíduo a enfrentar a situação adversa em que se encontra; o estágio de resistência, que ocorre quando a situação não é prontamente solucionada e o indivíduo continua predisposto a enfrentá-la; e o estágio de exaustão, quando o indivíduo não consegue encerrar essa batalha, o nível de resistência vai aos poucos enfraquecendo, o dispêndio de energia é muito grande e o indivíduo não consegue manter os níveis de prontidão anteriores, chegando-se à exaustão.

Destaca-se que as mesmas situações podem desencadear reações diferentes nas pessoas. Os estímulos do meio ambiente não afetam da mesma forma todos os indivíduos, pois há diferentes percepções e interpretações das situações vivenciadas.

Fatores como hereditariedade, sexo, idade, vigor físico, capacidade de enfrentamento, e alguns outros influenciam a vulnerabilidade ao estresse. Condições iguais em um ambiente podem conduzir diferentes indivíduos a comportamentos distintos, assim como diferentes condições do meio ambiente podem levar indivíduos diferentes a comportamentos semelhantes (ZILLE, 2005; ZILLE, 2014).

De acordo com a forma de manifestação do estresse, podemos ter: o *distresse*, ou estresse da derrota, que é o estresse da forma como o conhecemos em seu lado negativo; e o *eustresse*, considerado como o estresse positivo.

O *eustresse*, da mesma forma que o *distresse*, representa uma reação do corpo a um estímulo externo, só que nesse caso na forma de superação e prazer. Os dois termos são empregados de maneira distinta – *eustresse* e *distresse* – para distinguir as consequências positivas e negativas do estresse para o indivíduo, embora do ponto de vista fisiológico, essas duas formas de reação sejam exatamente iguais. O *eustresse* é o estresse da superação, realização, da vitória, do triunfo e do contentamento, causando sensações agradáveis nas pessoas que passam por estas experiências, sendo parte natural do processo de superar desafios, seja diante de um perigo iminente ou um trabalho desafiador (SELYE, 1959).

Alguns fatores como o tempo de exposição aos agentes estressores, a intensidade desses agentes e a vulnerabilidade individual são importantes na gênese do estresse. A vulnerabilidade caracteriza-se pela capacidade do indivíduo de enfrentar e suportar a situação de pressão em que se encontra (ZILLE, 2014).

Furegato e Moreira (2013) referem que o estresse pode gerar transtornos gastrointestinais como diarreia e constipação, distúrbios alimentares, ganho ou perda de peso, ocasionar os quadros de infecção por causa da baixa imunidade, agravamento do diabetes mellitus. Pode acarretar alterações psíquicas como cefaleia do tipo tensional, insônia, redução do desejo sexual e impotência temporária nos homens, exacerbação da tensão pré-menstrual, além de baixa da concentração e prejudicar o aprendizado. Tais reações prejudiciais comprometem a vida da pessoa acometida.

Mendes (2013) associa o aparecimento de manifestações psiquiátricas graves diversas, como o comprometimento da memória imediata e recente à velocidade intensa das mudanças que vem contribuindo para provocar a degradação da saúde mental, levando os trabalhadores a importantes quadros de estresse.

Assim, com a compreensão da forma como a relação estresse-trabalho

contribui para o rebaixamento da autoestima, da motivação e do comprometimento do trabalhador com a eficácia no trabalho, resultando na diminuição da qualidade das ações e da eficiência nos serviços prestados de vigilância de transporte de valores, a empresa será capaz de intervir e gerenciar tais fatores causadores do adoecimento mental.

2.3 ESTRESSE OCUPACIONAL

O estresse ocupacional adquire características próprias em virtude dos novos arranjos organizacionais aos quais as empresas tem se submetido visando aumento de produtividade e desempenho pelos colaboradores, soma-se a isso o atual nível de competição global, que conduz não apenas a uma concorrência acirrada por maiores participações de mercados, mas também à necessidade primordial de trabalhadores altamente qualificados e promotores de mudanças e transformações que não são meras adaptações e ajustamentos na forma vigente de atuar das organizações.

Os trabalhadores são submetidos a mudanças constantes gerando uma sobrecarga mental diária, caracterizando tal estresse ocupacional como situacional, ou seja, de acordo com o contexto em que o trabalhador está inserido, sobretudo com relação à atividade que é desenvolvida e as condições do trabalho, em que diferentes profissões geram estressores próprios daquela função exercida naquele determinado momento (ZILLE, 2014).

De acordo com Lipp (2014), “a profissão exercida pela pessoa determina, em grande parte, o nível de estresse ao qual ela está sujeita, a sua saúde e o seu bem estar”. Os trabalhadores brasileiros estão em situação de suscetibilidade ao desenvolvimento de patologias psiquiátricas relacionadas ao estresse, pois corriqueiramente estão expostos a ameaças no ambiente de trabalho que podem ser entendidas como agentes estressores, evidenciando que quando excessivas mudanças estão sendo direcionadas ao trabalhador e que ele não está devidamente preparado, do ponto de vista psicológico, sendo que para internalizá-las de forma positiva, poderá resultar num adoecimento.

Para Rocha e Glina (2016), o estresse laboral ocupa o segundo lugar entre os mais frequentes problemas de saúde relacionados ao trabalho, afetando mais de 40 milhões de indivíduos na União Europeia, sendo responsável por 25% dos

afastamentos por motivos de doenças ocupacionais com duração superior a 15 (quinze) dias.

Destaca-se as modificações na estrutura organizacional das empresas, com a adoção de novas tecnologias organizacionais, que envolvem muito mais do que uma transformação nas normas, estruturas, processos e objetivos das organizações como uma das fontes de tensão mais evidentes no ambiente laboral. Pressupõem um processo complexo e interdependente, envolvendo os ambientes físicos e psicológicos, constituindo-se fator decisivo para aumentar os níveis de tensão excessiva no ambiente de trabalho (ZILLE, 2014).

Couto (2014) relata os dez principais sintomas relacionados ao estresse ocupacional: dor no estômago, dor nos músculos do pescoço e ombros, dores discretas no peito, nervosismo, ansiedade, irritabilidade, fadiga, sentimentos de raiva, angústia e períodos de depressão quando o trabalhador se encontra sob o efeito de fatores estressores. Portanto, o estresse ocupacional está associado ao ambiente de trabalho no qual o indivíduo está inserido, considerando-se não somente os aspectos ergonômicos ou ambientais, mas, sobretudo as questões relacionadas à organização do trabalho.

Para Robbins (2018) podem ser identificados indicadores individuais, coletivos ou organizacionais como fatores que ajudam a detectar se a ação dos agentes estressores está comprometendo o desempenho de um indivíduo dentro da organização:

a) Individuais: faltas ao trabalho sucessivas; insegurança nas decisões; sobrecarga voluntária de trabalho; uso abusivo de medicamentos; irritabilidade constante; explosão emocional fácil; grande nível de tensão; sentimento de frustração; sentimento de onipotência; queda da eficiência laboral; baixo nível de esforço; desconfiança e eclosão ou agravamento de doenças. b) Coletivos: competição entre trabalhadores; comportamento hostil com os clientes; perda de tempo com discussões inúteis; pouca contribuição ao trabalho; trabalho isolado dos membros; não-compartilhamento de problemas comuns da empresa; alto nível de insegurança e grande dependência dos gestores. c) Organizações: greves; atrasos constantes nos prazos; ociosidade; absenteísmo; alta rotatividade de funcionários; altas taxas de doenças ocupacionais; vínculos empobrecidos (p 421).

Os altos índices de acidentes de trabalho, o consumo exagerado de medicamentos psicotrópicos, assim como a percepção dos trabalhadores da insatisfação no trabalho, também pode indicar a presença de fatores de estresse. Os relacionamentos interpessoais também devem ser observados, pois podem ocorrer

desconfiança, desrespeito e animosidade entre os colegas de trabalho (GLINA; ROCHA, 2016).

Existe uma vulnerabilidade individual, de acordo com a capacidade de tolerância dos trabalhadores às pressões exercidas sobre eles. Duas características que influem na vulnerabilidade individual em relação ao estresse são o *Locus* de Controle e o tipo de comportamento. Existem indivíduos com o comportamento do tipo A, que são aqueles que possuem um ritmo de vida agitado e que sempre procuram fazer mais coisas do que normalmente são capazes, guiadas por uma intensa competitividade (ZILLE, 2014).

Conforme cita Robbins (2018), a personalidade tipo A refere-se às pessoas que são “viciadas”, dependentes do trabalho, que incluem indivíduos incapazes de desfrutar seu tempo livre, geralmente porque estes carregam em si um nível de ansiedade muito intenso, sendo mais suscetíveis ao estresse ocupacional.

A personalidade tipo B é menos competitiva, sendo mais realista em termos de divisão do tempo, da sua capacidade laboral, não sendo obcecada pelo trabalho e raramente é motivada pelo desejo de participar de ações que envolvem assuntos da empresa, além do necessário. A personalidade tipo B é menos propensa ao estresse, sendo mais realista em termos da divisão de seu tempo e da sua capacidade, sendo menos competitivo.

Os dois subtipos A e B de *Locus* de Controle sempre estão interagindo, uma pessoa com *Locus* de Controle interno acredita ter mais domínio sobre sua vida, suas ações e reações, porém são mais ansiosos, enquanto no *Locus* de Controle externo, o indivíduo considera que vive sobre influência do meio em que está inserido.

Conforme relatado anteriormente, diferentes profissões geram estressores próprios daquela função exercida, naquele determinado momento, sobretudo com relação à atividade desenvolvida e as condições do trabalho, sendo a atividade de vigilância de transporte de valores uma das que mais estão expostas aos fatores estressores geradores do estresse.

A segurança privada tem por objetivo salvaguardar os espaços de propriedades particulares, sejam residenciais ou empresariais, com impedimento e monitoramento ao acesso, diminuindo as agressões a estas propriedades, empregando recursos humanos (vigilantes), equipamentos (alarmes, câmeras de vigilância, portas com sensores sonoros) e instalações (cercas elétricas, muros, portas

giratórias). Tais atividades podem interagir com o sistema de segurança pública, pois este tem o poder constitucional para empregar a força e aprisionar os agressores das propriedades e dos indivíduos (FEIJÓ, 2008).

Com o crescimento da violência nas últimas décadas, corroborado pela incapacidade do Estado em administrar a segurança pública, sobretudo com relação aos aspectos preventivos de segurança, tem havido um crescimento da sensação de insegurança da população, proporcionando um aumento na quantidade de empresas especializadas em vigilância privada (VIEIRA, 2010).

De acordo com Zille (2014), a origem e o crescimento da violência é justificada por vários fatores: desemprego, injustiças sociais, baixos níveis culturais e de escolaridade, entre outros. Entende-se também que um desses fatores não pode, isoladamente, dar uma relação de causa e efeito para os atos violentos cometidos pela população e contra a mesma.

O cotidiano do trabalho de vigilantes em agências bancárias, por exemplo, é permeado por vários conflitos: com clientes (restrições para atravessar a porta giratória); com os funcionários do banco (que resistem às normas de segurança) ou com os gerentes (atuam como uma chefia imediata, com poder de coerção, ignorando as exigências de segurança), gerando danos à sua saúde. A rotina é permeada pelo conteúdo violento do trabalho, contato rotineiro com assaltos e mortes e a constante pressão das responsabilidades na execução das tarefas (VIEIRA, 2010).

Os trabalhadores lidam também com conflitos internos com empresas de transporte de valores, sobretudo com relação aos pagamentos de baixos salários, defasagem tecnológica dos equipamentos disponibilizados (armamentos), carência de EPIs.

Embora o serviço de segurança privada encontre-se em constante crescimento, com a terceirização das atividades de segurança, ainda temos poucos estudos que avaliam a relação dos fatores psicossociais causadores de estresse nesses profissionais, sendo a falta de informação sobre esses fatores, elemento importante para a tomada de decisões a respeito da organização do trabalho, que poderiam vir a melhorar as condições de trabalho dos vigilantes.

2.4 TRANSTORNOS MENTAIS E COMPORTAMENTAIS RELACIONADOS AO TRABALHO

Segundo Razzouk et al (2015), os transtornos mentais e do comportamento *relacionados* ao trabalho podem ser definidos como aqueles determinados pelos lugares, tempo e ações do trabalho. As ações implicadas no ato de trabalhar podem não só atingir o corpo dos trabalhadores, produzindo disfunções e lesões biológicas, mas também acarretar reações e efeitos psíquicos devido às "situações estressoras de trabalho", ou seja, às características do processo, das condições e da organização do trabalho, incluindo as relações de trabalho, quando patogênicas.

Um dos fatores marcantes na literatura sobre saúde mental no trabalho está relacionado à existência dos denominados fatores de ruptura, que são ocorrências do cotidiano do trabalho que precipitam o quadro de adoecimento mental. O conhecimento desses fatores é um dos pontos mais importantes na abordagem do adoecimento mental no trabalho e evitá-los é um dos aspectos mais fundamentais na preservação da saúde mental das pessoas no trabalho (MENDES, 2013).

Pesquisas multicêntricas realizadas em países desenvolvidos e em desenvolvimento mostram que mais de 25% das pessoas apresentam um ou mais transtornos mentais ou comportamentais ao longo da vida (RAZZOUK et al, 2015).

Os TMRT são ainda bastante desconhecidos por grande parte da população brasileira, gerando um enorme estigma contra esses pacientes, criando uma barreira para a sua participação no mercado de trabalho. Sendo a ignorância um dos principais catalisadores do preconceito e do comportamento discriminatório.

A abordagem dos trabalhadores deve ser multissetorial, envolvendo a empresa e a área da saúde, sendo por vezes necessárias mudanças no ambiente de trabalho, para que o trabalhador possa exercer suas atividades a contento. O manejo das doenças mentais deve ser feito por equipe treinada e especializada. Além das medicações, existem várias outras abordagens terapêuticas e todas elas contribuem tanto para a recuperação, quanto para a inclusão e manutenção do trabalhador no ambiente de trabalho. Após o tratamento, o trabalhador consegue, na maioria dos casos, recuperar plenamente suas funções laborais. Porém, é necessário manter um cuidado preventivo por um período longo, mesmo que a pessoa esteja bem (FAGUNDES, 2017).

Assim como os fatores relacionados ao trabalho podem gerar adoecimentos, a falta do trabalho também pode abalar o valor subjetivo que o indivíduo atribui a si mesmo, produzindo sentimentos de menos valia, angústia, insegurança, desânimo e desespero, que caracterizam os quadros ansiosos e depressivos. A satisfação com o trabalho determina prazer, alegria e saúde. Para um trabalhador uma carreira profissional fracassada, um acidente de trabalho, uma mudança de posição (ascensão ou queda) na hierarquia podem determinar quadros psicopatológicos diversos, indo desde reações ao estresse a depressões graves e incapacitantes (MENDES, 2013).

O diagnóstico dos transtornos mentais relacionados ao trabalho (TMRT) é feito considerando a anamnese ocupacional, a história de trabalho e o exame dos trabalhadores adoecidos, ou seja, indicando o processo de estabelecimento dos nexos causais entre os sinais e sintomas apresentados pelo trabalhador e o exercício do seu trabalho (SILVA JUNIOR, 2012).

Dentre os TMRT, alguns são prevalentes na realidade brasileira sobretudo com relação ao nexo causal dos fatores psicossociais como causadores do estresse. Abordaremos os mais prevalentes:

O alcoolismo crônico relacionado ao trabalho é caracterizado pelo modo crônico e continuado de usar bebidas alcoólicas, pelo descontrole periódico da ingestão de tais bebidas ou por um padrão de consumo com episódios frequentes de intoxicação e pela preocupação com a substância e o seu uso, apesar do usuário ter conhecimento das consequências adversas desse comportamento. O trabalhador perde o controle da frequência de ingestão da bebida, que pode ser contínua e periódica e por distorções do pensamento, com negação frequente da patologia (RAZZOUK et al, 2015).

Para Rocha e Glina (2016), a síndrome de dependência caracteriza-se pela presença conjunta de três ou mais sintomas, por um período de pelo menos um mês ou períodos menores, de modo persistente com as seguintes características: desejo ou compulsão descontrolados de consumir álcool, quando em situações de forte tensão presentes ou geradas pelo trabalho; incapacidade de controlar o comportamento de uso da substância quanto ao seu início ou término, evidenciado pelo uso da substância em quantidades maiores, por um período mais longo que o pretendido; estado fisiológico de abstinência quando o uso do álcool é reduzido ou interrompido; necessidade de quantidades crescentes da substância para obter o efeito desejado; uso persistente da substância, sem levar em consideração as suas consequências

nocivas; redução ou abandono de atividades profissionais ou pessoais, por causa do consumo, ou pelo gasto de uma grande quantidade de tempo em atividades necessárias para a obtenção, consumo ou recuperação dos efeitos da ingestão da substância.

Assim, dentre os fatores psicossociais mais importantes capazes de influenciar o desenvolvimento da dependência do álcool e suas manifestações estão os relacionados à atividade laboral. O álcool apresenta efeitos farmacológicos popularmente conhecidos: é calmante, euforizante, estimulante, relaxante, indutor do sono, anestésico e antisséptico (LIMA, 2010).

Nas atividades perigosas, insalubres e penosas, o uso do álcool é usado como estratégia defensiva na realização individual e coletiva do trabalho por suas propriedades farmacológicas associadas à sua representação social.

Uma frequência maior de casos de alcoolismo é observada em determinadas ocupações: nas atividades caracterizadas por serem socialmente desprestigiadas e mesmo determinantes de certa rejeição; nas ocupações em que a tensão é constante e elevada, como situações de trabalho perigoso (transportes coletivos, estabelecimentos bancários, vigilantes de transporte de valores); grande densidade de atividade mental (repartições públicas, estabelecimentos bancários e comerciais); de trabalho monótono, gerando tédio; nas ocupações em que se trabalha em isolamento do convívio humano (vigias); e em situações de trabalho que envolvem afastamento prolongado do lar (viagens frequentes, plataformas marítimas, zonas de mineração) (RAZZOUK et al, 2015).

Já os episódios depressivos relacionados ao trabalho caracterizam-se por humor triste, perda do interesse e prazer nas atividades cotidianas, com baixa autoestima e autoconfiança e sensação de fadiga aumentada. O trabalhador queixa-se de dificuldade de concentração, desesperança e ideias de culpa e inutilidade, pensamentos pessimistas com ideias ou atos suicidas. O sono frequentemente se encontra perturbado, em geral por insônia terminal. Ocorre diminuição de apetite, com importante perda de peso ponderal, ansiedade, angústia matinal e lentidão do pensamento (MENDES, 2013).

Segundo Rocha e Glina (2016), o diagnóstico de episódio depressivo requer a presença de pelo menos cinco dos seguintes sintomas, sendo que dentre um dos sintomas deve haver humor triste ou diminuição do interesse ou prazer, por um período de pelo menos duas semanas: humor triste, marcante perda de interesse ou prazer em atividades normalmente agradáveis, diminuição ou aumento do apetite com

perda ou ganho de peso (5% ou mais do peso corporal, no último mês), insônia ou hipersonia, agitação ou retardo psicomotor, fadiga ou perda da energia, sentimentos de desesperança ou culpa excessiva ou inadequada, diminuição da capacidade de pensar e de se concentrar ou indecisão, pensamentos recorrentes de morte, além de ideação suicida recorrente sem um plano específico, tentativa de suicídio ou plano específico de suicídio.

Os episódios depressivos são classificados em: leve, moderado, grave sem sintomas psicóticos e grave com sintomas psicóticos. Os fatores psicossociais que se relacionam ao trabalho na gênese dos episódios depressivos, são: as decepções sucessivas em situações de trabalho frustrantes; as perdas acumuladas ao longo dos anos de trabalho; as exigências excessivas de desempenho cada vez maior, geradas pelo excesso de competição, implicando em ameaça permanente de perda do lugar na hierarquia da empresa e a perda efetiva da posição ocupada ou do posto de trabalho. No caso de demissão, podem determinar depressões graves e protraídas (SILVA JUNIOR, 2012).

O transtorno do estresse pós-traumático caracteriza-se por uma resposta tardia a um evento ou situação estressante de curta ou longa duração e de natureza excepcionalmente ameaçadora ou catastrófica, que num indivíduo comum poderia causar extrema angústia, como por exemplo: desastres naturais ou produzidos pelo homem, acidentes graves, testemunho de morte violenta de outra pessoa, ser vítima de tortura, estupro, terrorismo (MACHADO, 2015).

Encontra-se em indivíduos que experimentaram, testemunharam ou confrontaram-se com um ou mais eventos implicando morte ou ameaça de morte, de lesão grave ou da integridade física do indivíduo ou de outros, realidade essa constante no dia-a-dia dos profissionais de segurança pública e privada (RAZZOUK et al, 2015).

O diagnóstico do Transtorno por Estresse Pós-traumático baseia-se nos seguintes sintomas básicos: atitude psíquica de reviver o trauma, através de sonhos e de pensamentos durante a vigília; comportamento de evitação persistente de qualquer coisa que lembre o trauma e embotamento da resposta a esses indicadores; estado afetivo hiperexcitado persistentemente (FAGUNDES, 2017)

Segundo Bucasio (2005), o diagnóstico de transtorno de estresse pós-traumático relacionado ao trabalho pode ser feito em pacientes apresentando quadros clínicos com início dentro de um período de até seis meses após um evento ou período de estresse traumático que tenha tido relação com as atividades laborais.

Os TEPT caracterizam-se por: evento ou situação estressante (de curta ou longa duração) de natureza excepcionalmente ameaçadora ou catastrófica, numa situação de trabalho ou relacionada ao trabalho; memórias ou revivências persistentes e recorrentes do evento estressor, através de imagens, pensamentos, percepções ou memórias vívidas, pesadelos, com episódios dissociativos de flashback; persistente atitude de evitação de circunstâncias semelhantes ou associadas ao trauma, ausente antes desse, evidenciada através de esforços para evitar lugares ou pessoas que tragam lembranças do evento; incapacidade de lembrar, de modo parcial ou completo, alguns aspectos importantes do período de exposição ao estressor; interesse ou participação significativamente diminuída em atividades importantes relacionadas ao trabalho; sentimentos de distanciamento ou estranhamento dos colegas de trabalho; distanciamento afetivo com seus entes queridos; sintomas persistentes de estado de alerta exacerbado; insônia ou dificuldade para permanecer dormindo; irritabilidade ou explosões de raiva; dificuldade de concentração; hipervigilância e resposta exagerada ao susto (BUCASIO, 2005).

A síndrome do esgotamento profissional ou burnout é um tipo de resposta prolongada a estressores emocionais e interpessoais crônicos no trabalho, provocando um desgaste num trabalhador que antes era muito envolvido com seu trabalho em si, perdendo o sentido da sua relação com o trabalho, levando-o ao desinteresse total (FERREIRA, 2015).

Segundo Maslach et al (1996), a síndrome de esgotamento profissional é composta por três elementos principais: exaustão emocional (sentimentos de desgaste emocional e esvaziamento afetivo), despersonalização (reação negativa, insensibilidade ou afastamento excessivo do público que deveria receber os serviços ou cuidados do trabalhador) e diminuição do envolvimento pessoal no trabalho (sentimento de diminuição de competência e de sucesso no trabalho).

O diagnóstico de síndrome de esgotamento profissional ou burnout, consiste numa história laboral característica, com grande envolvimento subjetivo com o trabalho, função, profissão ou empreendimento assumido, muitas vezes adquirindo o caráter de missão; sentimentos de desgaste emocional e esvaziamento afetivo (exaustão emocional); queixas de reação negativa, insensibilidade ou afastamento excessivo do público que deveria receber os serviços ou cuidados oferecidos pelo trabalhador (despersonalização); queixa de sentimento de diminuição da competência e do sucesso no trabalho (VIEIRA, 2010).

O Burnout afeta principalmente profissionais da área de serviços, que mantêm contato direto com usuários, como os trabalhadores da educação, da saúde, policiais, incluindo os profissionais da área da segurança sejam públicos ou privados, assistentes sociais, agentes penitenciários, professores, entre outros (TRIGO, 2010).

Se fosse possível relacionar alguns fatores ocupacionais com o surgimento da Síndrome de Burnout, estes diriam respeito à pouca autonomia no desempenho profissional, problemas de relacionamento com as chefias, problemas de relacionamento com colegas ou clientes, conflito entre trabalho e família, sentimento de desqualificação e falta de cooperação da equipe. A dificuldade para se estabelecer causas está exatamente neste aspecto multifatorial. Realidades onde existam aumento do desemprego, provocando insegurança social e econômica aumentam a incidência da síndrome (FERREIRA, 2015).

Portanto, a correlação dos TMRT com a atividade laboral é muito complexo, visto que o processo de adoecer é específico para cada indivíduo e envolve suas histórias pessoais e laborais. Apenas o estudo detalhado de cada caso pode oferecer uma visão da articulação dos diversos quadros clínicos, em seu desenvolvimento e dinâmica, com a vida laboral. O nexos causal depende de uma descrição do contexto organizacional, do próprio trabalho e da situação laboral, assim como dos fatores psicossociais que poderiam potencializar os transtornos mentais e do comportamento, de acordo com a vivência do trabalhador (ROCHA; GLINA, 2016)

A doença mental é vista por meio de estereótipos e comportamentos discriminatórios que podem impedir que um trabalhador com doença mental consiga laborar. Portanto, promover a sensibilização e maior conhecimento sobre as doenças mentais pode auxiliar no manejo destas situações.

A identificação dos primeiros sintomas de doença mental é extremamente importante, devendo não só os profissionais da saúde, mas também gestores e trabalhadores estarem treinados para identificar os sinais e sintomas de doença mental. Quanto mais precoce é a identificação dos sintomas, maiores são as chances de uma melhor resposta ao tratamento e uma recuperação mais rápida. É possível diminuir o período de presenteísmo, evitar ou reduzir o absenteísmo ou mesmo evitar um afastamento prolongado ou uma aposentadoria precoce.

3 MÉTODO E OBJETO DO ESTUDO

A pesquisa científica deve ser conduzida por meios sistematizados e racionais, utilizando ferramentas e meios para encontrar respostas às questões levantadas, a fim de alcançar seus objetos propostos.

Segundo Prodanov (2013), a partir de um procedimento ou caminho a ser seguido com o objetivo de alcançar determinado fim é que se idealiza um método e que a ciência está em constante busca pelo conhecimento. Assim, o método científico é um conjunto de procedimentos adotados com o propósito de atingir o conhecimento, buscando conhecer, entender, explicar os diversos tipos de fenômenos. Para isso, a pesquisa tem que ser sistemática, metódica e crítica, devendo contribuir para o desenvolvimento do conhecimento humano.

Lakatos e Marconi (2017) destacam que não existe ciência sem uso de métodos científicos, e tais métodos científicos são susceptíveis de serem utilizados na resolução dos problemas do cotidiano, não sendo de uso exclusivo da ciência.

Discussões sobre o método, descrevendo a classificação da pesquisa, qual o método de abordagem que foi utilizado, assim como qual o método de procedimento, qual a população e amostra pesquisada, com informações sobre o desenvolvimento do estudo, sobre como se deu a coleta de dados dos usuários e como se realizou a análise e interpretação dos resultados que foram obtidos. Para a devida condução de uma abordagem sistêmica e ampla que produziu correlações que conduzem a conclusões que comprovaram a hipótese sugerida.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Esse estudo é do tipo descritivo, transversal, que adota um método misto de pesquisa, mediante a combinação de abordagens quantitativa e qualitativa na investigação, na coleta e na análise de dados, caracterizando-se pelo desenho explanatório sequencial. Na pesquisa descritiva, o pesquisador registra e descreve as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis ou fatos observados, sem interferir neles. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Tal pesquisa observa, registra, analisa e ordena dados, sem manipulá-los, isto é, sem interferência do pesquisador (LAKATOS; MARCONI, 2017).

Para Prodanov (2013), a pesquisa procura identificar com que frequência um fato ocorre, qual a sua natureza, quais as suas características, as suas causas, as relações com outros fatos. Para coletar tais dados, utiliza-se de técnicas específicas, dentre as quais: a entrevista, o formulário, o questionário, o teste e a observação.

Os estudos transversais devem ter populações bem definidas, com informações coletadas individualmente, de uma única vez. Nas análises descritivas, os estudos transversais são utilizados para elaborar políticas públicas, pois admitem o reconhecimento de grupos vulneráveis; estimam a prevalência de exposição aos riscos, sendo utilizados com o objetivo de estudar patologias com baixo grau de letalidade ou que tenham duração por um longo período, ou seja, de evolução lenta e crônica, como é o caso dos Transtornos Mentais Relacionados ao Trabalho (CRESWELL, 2010).

3.2 MÉTODO DE ABORDAGEM

O método de abordagem deste estudo é quantitativo e qualitativo, visto que numa primeira etapa, utiliza-se do uso de um questionário (HSE-IT), a fim de quantificar a intensidade de determinadas características que poderão ser encontradas durante a aplicação das ferramentas de coletas de dados, visto que são questões de ordem individual e envolvem impressões e sensações pessoais dos participantes. O estudo quantitativo considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números, opiniões e informações para classificá-las e analisá-las, sendo empregada em vários tipos de pesquisas, inclusive nas descritivas.

Tais pesquisas descritivas têm por objetivo o rastreio da relação causa-efeito entre os fenômenos, utilizando-se da facilidade de poder descrever a complexidade de determinada hipótese ou de um problema, investigando a interação de algumas variáveis, compreendendo e classificando processos dinâmicos experimentados por grupos sociais, apresentando contribuições no processo de mudança, criação ou formação de opiniões de determinada população e permitindo, a interpretação das particularidades dos comportamentos ou das atitudes dos indivíduos com maior *expertise* (PRODANOV, 2013).

Após o estudo quantitativo, a etapa dos grupos focais (GF) é realizada para aprofundamento e complementação dos aspectos não abordados na primeira etapa, onde realiza-se o estudo qualitativo, considerando que há uma relação dinâmica entre

o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicos no processo de pesquisa qualitativa. Tal pesquisa não exige o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é o canal principal para coleta de dados, sendo o pesquisador o operador dessa coleta.

Na abordagem qualitativa, existe a necessidade de um trabalho mais intensivo de campo. Sendo as questões estudadas diretamente no ambiente em que se expõem, sem haver qualquer manipulação premeditada do pesquisador (LAKATOS; MARCONI, 2017).

Os dados coletados nessas pesquisas são descritivos, retratando o maior número possível de elementos existentes na realidade estudada. Preocupa-se muito mais com o processo do que com o produto. Destacamos que essas duas abordagens se interligam e complementam.

3.3 MÉTODO DE PROCEDIMENTO

Com esse estudo, identifica-se através do questionário HSE-IT, dentre os sete fatores psicossociais que, segundo a percepção dos trabalhadores, quais os principais que podem desencadear estresse no desenvolvimento das suas atividades laborais como vigilante de transporte de valores, sendo que logo após, existe a etapa para aprofundamento dos principais pontos destacados pelos trabalhadores que podem estar associados aos fatores psicossociais como determinantes do estresse e sofrimento psíquico.

3.4 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Segundo Prodanov (2013), população (ou universo da pesquisa) é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo.

A definição da população-alvo tem uma influência direta sobre a produção dos resultados. Assim, o pesquisador deve atentar-se não só com o tamanho, mas também com a qualidade da amostra. A amostra é definida como um subconjunto de indivíduos da população-alvo, sobre o qual o estudo será efetuado, sendo tal

amostra a parte da população ou do universo, selecionada de acordo com uma regra ou um plano. Define-se como o subconjunto do universo ou da população, por meio do qual estabelecemos ou estimamos as características próprias desse universo ou dessa população. A amostra pode ser probabilística e não probabilística (PRODANOV, 2013).

A população escolhida faz parte do quadro de trabalhadores de uma empresa privada, que presta serviços de vigilância patrimonial e transporte de valores na cidade de Teresina – PI. Inicialmente, a amostra foi selecionada entre todos os trabalhadores que fazem o transporte de valores em carros-forte.

Com relação à etapa quantitativa, a população de estudo constituiu-se de uma amostra de 117 trabalhadores distribuídos a partir da definição dos critérios de inclusão das amostras: ser ativo na empresa pesquisada, há mais de um ano; estar trabalhando ativamente no momento da pesquisa, sem qualquer restrição médica; ter assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e responder a todas as perguntas do questionário do HSE-IT. Todos os trabalhadores incluídos foram elegíveis para participar do estudo.

A amostra para a etapa quantitativa foi definida após avaliação dos seguintes critérios de exclusão: devolver os questionários incompletos ou não respondidos; terem sofrido algum evento trágico com entes queridos ou familiares nos últimos seis meses; terem apresentando alguma indisposição física ou psicológica nas últimas 24 (vinte e quatro) horas, indicando carga elevada à exposição pregressa, atestado por médico ou psicólogo.

A segunda etapa consistiu na avaliação qualitativa através de GF (grupos focais). Dentre os trabalhadores que preencheram os critérios de inclusão, alguns foram convidados a participar da segunda etapa da pesquisa. A seleção dos participantes para a constituição do GF observou a média de idade dos trabalhadores, o tempo médio de trabalho na empresa e a preservação, em cada grupo, do mesmo nível hierárquico, para que tivesse uma amostra homogênea para a realização da etapa qualitativa. O grupo focal foi constituído por 5 (cinco) participantes, que participaram de 1 sessão com 3 (três) horas de duração. Deveriam ser excluídos dessa etapa qualitativa aqueles trabalhadores que não permitissem a gravação das discussões mediadas pelo pesquisador, no entanto, não houveram excluídos por este critério, em particular.

3.5 DESENVOLVIMENTO DO ESTUDO

Inicialmente, entrou-se em contato com a gerência da filial da empresa em Teresina-PI, para combinar data e horário de uma reunião a fim de apresentar o projeto de pesquisa e realizar a solicitação da autorização da participação dos vigilantes na pesquisa em questão. Logo após, realizou-se o agendamento para a reunião com os vigilantes, onde o pesquisador responsável expôs as informações do estudo, e, após os trabalhadores terem lido e esclarecido suas dúvidas, com a assinatura do respectivo Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), foi solicitado o preenchimento dos questionários.

Assim, foram coletados os instrumentos daqueles que aceitaram participar da pesquisa, respeitando-se os critérios de inclusão e exclusão. A coleta dos dados quantitativos (HSE-IT) ocorreu no período de julho a outubro de 2019, sempre observando o horário de folga dos vigilantes de transporte de valores, para não comprometer as atividades e obrigações diárias da empresa junto aos seus clientes.

No trabalho de pesquisa com os trabalhadores propriamente dito obedecendo ao cronograma proposto, foram cumpridas as seguintes etapas: coleta de dados dos usuários através do questionário HSE-IT; identificação e análise das sete demandas, quais delas têm sido relacionadas ao desencadeamento de estresse entre os vigilantes de transporte de valores; formação dos grupos focais para análise e interpretação dos dados da etapa quantitativa; quantificação dos principais fatores de organização do trabalho que têm afetado os vigilantes desta amostra, sugerindo melhorias organizacionais e sugestão de ações de promoção da saúde mental para os gestores da empresa implementarem como forma de prevenção primária dos TMRT. As etapas propostas para o desdobramento do estudo são detalhadas nas próximas subseções.

3.5.1 Coleta de Dados dos Usuários

3.5.1.1 HSE-IT

Os modelos de investigação de estresse são diversificados quanto à abrangência dos fatores psicossociais a serem considerados na avaliação e não podem ser reduzidos aos aspectos intrínsecos da organização do trabalho, em seu potencial para o desencadeamento de estresse ocupacional, na percepção dos trabalhadores.

O impacto dos aspectos psicossociais e a influência na percepção de estresse entre os trabalhadores, mesmo no âmbito microsocial, não podem ser mensurados por instrumentos quantitativos.

Os instrumentos de avaliação individual, quando aplicados e respondidos pelo conjunto de trabalhadores de uma empresa ou organização, têm por objetivo o diagnóstico coletivo dos ambientes de trabalho e da organização, nos aspectos relacionados à dimensão psicossocial e da organização do trabalho e que podem desencadear estresse entre os trabalhadores.

Os instrumentos de avaliação dos riscos psicossociais, comumente utilizados, contêm questões na forma de *check-list(s)*. Informação e valoração dos riscos estão alicerçadas no conhecimento, na experiência e na percepção dos trabalhadores e não nas características dos postos de trabalho ou na avaliação de especialistas e, portanto, procuram avaliar a subjetividade desses sujeitos acerca dos estressores ocupacionais da organização de trabalho que podem contribuir para o sofrimento psíquico e o adoecimento.

As críticas aos instrumentos utilizados para a avaliação dos estressores primários da organização do trabalho e fatores psicossociais referem-se ao desenho originalmente quantitativo para avaliação de percepções de natureza subjetiva e qualitativa relacionadas ao autor-relato. Nesses casos, as percepções de natureza subjetiva "devem ser encaixadas" em respostas fechadas e que podem não traduzir o real impacto daquela pergunta.

A aplicação transversal do instrumento, em função do momento e do local em que se aplica o questionário, poderá trazer: um viés de afeto negativo, ou seja, questões psicossociais e pessoais do respondente e que não necessariamente estão relacionadas com situações de trabalho; a incapacidade de apreensão do processo de trabalho, à medida que são respondidos os aspectos padronizados e resumidos. Além disso, as condições específicas de estresse, seja no âmbito individual ou coletivo, em situações particulares relacionadas com as atividades e com características específicas da organização de trabalho podem não incluir os aspectos mais críticos naquele contexto de trabalho da organização (KOMPIER; KRISTENSEN, 2003).

Os instrumentos utilizados para avaliar os fatores psicossociais e estresse laboral objetivam quantificar a percepção dos trabalhadores por meio de avaliações quantitativas, em que as questões são formuladas a partir das dimensões psicossociais e dos estressores originários da organização do trabalho, referidas pelos próprios

trabalhadores nos questionários (LUCCA, 2017).

Oferecer um instrumento com 35 itens, de fácil aplicação, de baixo custo e com boas propriedades psicométricas tem um potencial prático relevante, à medida que disponibiliza aos profissionais de saúde um instrumento e um método para o diagnóstico dos fatores psicossociais desencadeantes de estresse laboral nos trabalhadores no interior das organizações. Nesse sentido, o método do HSE-IT, ao propor uma avaliação quanti-qualitativa, amplia a possibilidade de identificar com maior amplitude as situações reais de estresse na respectiva organização pesquisada.

Assim com base nos registros da etapa quantitativa e após as discussões com os GF, será possível criar modos de apresentação dos dados (tabelas, gráficos, fluxogramas) para examinar os fatores de risco psicossociais que estejam atuando como estressores desencadeantes dos TMRT e, assim poder correlacionar esses fatores com os afastamentos dos trabalhadores da empresa.

Para coleta de dados neste estudo utilizou-se da ferramenta indicadora dos fatores psicossociais desencadeantes de estresse no trabalho, desenvolvida pelo *Health Safety Executive - Indicator Tool* (HSE-IT), que atua no nível primário de intervenção contra o estresse ocupacional. Tal ferramenta utiliza-se de sete fatores psicossociais (demandas, controle, apoio da chefia, apoio dos colegas, relacionamentos, cargo, comunicação e mudanças) que, segundo a percepção dos trabalhadores, podem desencadear estresse.

A metodologia do *Health Safety Executive - Management Standard- Indicator tool* (HSE-IT) trata-se de uma avaliação quantitativa seguida de um aprofundamento qualitativo com grupos focais.

Inicialmente, um estudo conduzido no Reino Unido por Edwards, Webster, Van Laar et al., em 2004, desenvolvido pelo Health and Safety Executive, organismo oficial responsável pela prevenção de riscos psicossociais do Reino Unido, como forma de atender à legislação trabalhista na União Europeia. Tais estudos realizados por este órgão governamental confirmou e validou as propriedades psicométricas do instrumento HSE-IT.

No Brasil, o HSE-IT foi validado para o português através de sua aplicação em três empresas, com 552 participantes. O modelo foi estatisticamente significativo ($p < 0.001$), com ajuste aceitável, tendo atingido valores de alfa de Cronbach superiores a 0,70 nas sete sub-escalas. Tal versão brasileira, conduzida por Lucca et al., concluiu que as propriedades psicométricas foram satisfatórias (LUCCA, 2014).

Logo após a aplicação do questionário HSE-IT (anexo I), que é composto de 35 (trinta e cinco) questões, distribuídas em 7 dimensões: *demandas* (avalia os aspectos como a carga de trabalho e condições do trabalho); *controle* (avalia a maneira de fazer o seu trabalho); *apoio gerencial* (avalia o incentivo, patrocínio e recursos fornecidos pela organização na pessoa da chefia); *apoio dos colegas* (avalia o incentivo, solidariedade dos colegas); *relacionamentos* (avalia a promoção de trabalho positivo para evitar conflitos e lidar com o comportamento inaceitável); *cargo* (avalia se as pessoas compreendem o seu papel dentro da organização e se a organização garante que eles não têm papéis conflitantes); *mudanças* (avalia como as mudanças organizacionais em pequenas ou grande escalas são geridas e comunicadas na organização).

Cada item permite que seja assinalada somente uma resposta entre as cinco alternativas de escolha: (0) nunca; (1) raramente; (2) às vezes; (3) frequentemente e (4) sempre – relacionadas com a percepção dos trabalhadores, nos últimos seis meses, sobre a frequência dos acontecimentos (SOBRAL, 2015). As dimensões controle, apoio gerencial, apoio dos colegas, cargo e comunicação e mudanças, as respostas assinaladas “nunca” e “raramente” foram consideradas e quantificadas como indicativas de estresse. As dimensões demandas e relacionamentos possuem escala invertida, de modo que as respostas assinaladas “sempre” e “frequentemente” foram consideradas indicativas de estresse (LUCCA, 2017).

3.5.1.2 Grupo Focal

Neste estudo em particular, a coleta de dados foi dividida em duas etapas: inicialmente, com o convite para participação da pesquisa, com a respectiva aplicação do questionário HSE-IT, assim como, do questionário sociodemográfico. A seguir, foram selecionados os participantes para a realização do grupo focal, com a respectiva discussão dos temas mais pertinentes.

O grupo focal é parte da metodologia HSE-IT. Ele capta informações a partir das trocas de discussões realizadas no grupo sobre conceitos, sentimentos, atitudes, crenças, experiências e reações de um modo que não seria possível apenas com o questionário (SOBRAL, 2015).

Na segunda etapa do método, com a avaliação qualitativa, após a formação dos GF considerando os parâmetros de inclusão já explicitados anteriormente, são

realizadas as sessões com os seguintes temas: as dimensões do questionário do HSE (demandas de trabalho, autonomia e controle, suporte da chefia e dos colegas, relacionamentos, processo de comunicação, mudanças na organização e cargo) e os outros aspectos, que não foram mencionados na etapa de avaliação quantitativa e aqueles que forem considerados relevantes pelos participantes e apontados pelos grupos como desencadeantes de estresse. Todas as sessões são gravadas para análise posterior pelos pesquisadores e pelos integrantes dos grupos focais.

Para Glina e Rocha (2016), o trabalho com grupos focais trata-se de uma técnica de coleta de dados, nos quais são realizadas reuniões com um pequeno número de trabalhadores (05 a 12), com a presença de um moderador, cujas intervenções objetivam focalizar e aprofundar a discussão sobre os temas pré-selecionados. Os participantes são escolhidos de um grupo de pessoas em que as ideias, sentimentos, crenças e valores devem ser objeto de interesse da pesquisa.

O material obtido nas sessões dos GF é gravado e os trechos mais importantes são transcritos na íntegra, com o seu conteúdo analisado pelos pesquisadores. No início da sessão, uma síntese do conteúdo da etapa quantitativa é lido com o objetivo de obter a validação consensual do GF. O critério a ser utilizado para a cessação das sessões será a saturação dos dados, ou seja, se não houver a inclusão de novos enunciados e temas nas categorias analisadas (FONTANELLA et al, 2011).

3.5.2 Aspectos Éticos

Conforme a Resolução 466/12 ou 510/16 do Conselho Nacional de Saúde, a pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências de Saúde da Universidade Federal de Pernambuco – CEP/CCS/UFPE, em 25 de junho de 2019 e após atender todas as exigências, foi aprovada.

A coleta de dados só teve início após a aprovação do projeto de pesquisa e recebimento do Parecer Consubstanciado (nº 3.410.437) do Comitê de Ética. Quanto aos riscos diretos e indiretos, o pesquisador se propôs a sanar todas as possíveis dúvidas, deixar claro que não havia respostas corretas ou erradas, bem como deixar o voluntário à vontade para responder as perguntas como bem entender, sem constranger o participante por qualquer dado pessoal informado.

Os benefícios diretos para os voluntários não existem, entretanto, indiretamente será possível entender os fatores psicossociais relacionados ao trabalho que causam

estresse especificamente nestes trabalhadores e a partir daí planejar ações específicas de promoção da saúde mental destes trabalhadores nesta empresa.

O armazenamento dos dados coletados: os dados colhidos nesta pesquisa (gravações, entrevistas, fotos, filmagens, questionários, etc.) ficarão armazenados em arquivo digital no computador pessoal, sob a responsabilidade do pesquisador principal (FABIANO RIBEIRO SOARES), no endereço: Rua 07 de Setembro, N° 588, Bairro Centro, Teresina - PI, pelo período de mínimo 5 anos.

3.5.3 Análise e Interpretação dos Resultados

Para o registro dos dados dos perfis dos vigilantes de transporte de valores pesquisados e seus respectivos questionários de avaliação de estresse, foi construída uma planilha eletrônica no programa Excel®. Depois, esses dados coletados foram tratados e analisados estatisticamente no programa Statical Package for Social Scienses (SPSS) for Windows, versão 25.

As características sociodemográficas dos participantes do estudo foram analisadas conforme: idade; nível educacional; tempo de trabalho na profissão; regime de trabalho na empresa (escala de horários); quantos anos de trabalho na empresa; número de empregos formais; afastamento do trabalho por doença psiquiátrica e quais os motivos; se houveram problemas de saúde nos últimos 02 (dois) anos associado ao trabalho na empresa; se gosta da profissão e se gosta do cargo atual.

Para análise do questionário HSE-IT, calculou-se o percentual das repostas consideradas negativas, ou seja, geradoras de estresse, para cada dimensão. Dessa forma, para as categorias controle, cargo, “comunicação e mudanças”, apoio da chefia e apoio dos colegas, são considerados fatores positivos para o estresse, as respostas assinaladas como “nunca” e “raramente”, enquanto que, para as categorias demanda e relacionamentos, as respostas “sempre” e “frequentemente”, têm conotação positiva como geradora de estresse. Com o programa SPSS foram calculados os percentuais das sete dimensões do questionário que correspondem aos fatores estressores relacionados ao trabalho.

Para o grupo focal, foram selecionados os vigilantes de transporte de valores que se mostraram interessados a participar do mesmo. Dessa forma, foram convidados e confirmados 11 participantes, mas apenas 05 compareceram no horário e local combinado. O GF ocorreu no dia 22 de novembro de 2019, sendo realizada uma

sessão de três horas de duração com o grupo, tendo início às 08:30 h e conduzido pelo pesquisador e por um mediador. As narrativas do grupo foram áudio-gravadas e a identidade e a privacidade dos pesquisados foram mantidas em sigilo na transcrição das gravações.

Os resultados do HSE-IT foram utilizados no grupo focal (GF) como roteiro de discussão. Portanto, no desenvolvimento da dinâmica do grupo, foram utilizadas as dimensões do questionário definidas na seguinte ordem: relacionamento, comunicação e mudanças, demandas, controle, apoio da chefia, apoio dos colegas e cargo. Ao final das discussões sobre cada dimensão, elaborou-se uma síntese dos depoimentos e foi oportunizado um último espaço aos participantes, tanto para acrescentarem, esclarecerem ou mudarem alguma ideia referida na discussão, quanto para expressarem como se sentiram participando dessa atividade de discussões. As sessões foram registradas em gravadores de voz.

Os depoimentos dos participantes que foram gravados, sendo que os trechos principais foram transcritos na íntegra, ressaltando-se que tais depoimentos foram gravados após autorização prévia dos participantes. Procedeu-se uma leitura exaustiva das discussões, com a devida ordenação e categorização dos dados, a partir do destaque de temas ou padrões recorrentes.

As transcrições foram analisadas e as declarações dos participantes foram categorizadas de acordo com as dimensões do questionário de estresse: demanda, controle, apoio, relacionamentos, cargo e mudança. A partir daí, realizou-se a interpretação destas transcrições, correlacionando com os resultados das dimensões do questionário HSE-IT, permitindo a inferência dos conhecimentos relativos à organização do trabalho e os fatores psicossociais geradores de estresse.

Após o levantamento de todas as informações e, por conseguinte defesa da dissertação, o pesquisador realizará a apresentação dos resultados aos gestores da empresa através de reuniões programadas com o objetivo de conscientizá-los sobre a necessidade de mudanças nos fatores organizacionais que têm impactado na saúde dos trabalhadores, assim como propor a implementação de ações de promoção da saúde mental entre todos os trabalhadores da empresa em particular.

Além disso, será realizada a divulgação dos resultados obtidos entre todos os vigilantes de transporte de valores da empresa, mesmo os que não participaram do estudo durante a SIPAT 2020, com o objetivo de disseminar entre os trabalhadores quais os fatores estressores encontrados no trabalho que podem impactar na gênese

de transtornos mentais relacionados ao trabalho. "Quando a natureza dos problemas e suas causas são suficientemente compreendidas, um plano de ação adequado e prático para reduzir riscos (soluções) pode ser desenvolvido" (PRIMA-EF, 2011).

Assim, com esse banco de dados, se tais informações forem utilizadas pela instituição como forma de modificar os fatores da organização do trabalho que vêm impactando no absenteísmo e, até mesmo no presenteísmo dos seus trabalhadores, poderá resultar num futuro bem próximo tanto numa economia financeira, gerada pelo aumento da produtividade, como numa melhoria da qualidade do ambiente de trabalho.

Portanto, o método descrito e analisado nesta pesquisa servirá para que os profissionais, não só de instituições privadas, mas também públicas utilizem um método e ferramenta para o diagnóstico coletivo dos principais aspectos psicossociais e organizacionais desencadeantes de estresse na organização de trabalho. O diagnóstico dos fatores psicossociais em qualquer organização e as formas de intervenção são caminhos necessários e promissores para toda a sociedade em geral.

4 RESULTADOS

4.1 VARIÁVEIS SOCIODEMOGRÁFICAS

A amostra final foi composta por 117 participantes, o que representa 70,4 % da população total dos vigilantes de transporte de valores da empresa pesquisada, no município de Teresina, situado no Estado do Piauí. Todos os participantes são do sexo masculino.

De acordo com a Tabela 1, dos profissionais pesquisados, a média de idade é de 37,87 anos, sendo a média de tempo de trabalho na profissão de 10,03 anos, com 5,71 anos de média de trabalho nesta empresa, em particular.

Quase a totalidade dos trabalhadores possuem apenas esse vínculo empregatício, realizando segundo os próprios trabalhadores apenas alguns trabalhos informais como segurança particular, de forma esporádica.

TABELA 1 - Frequência com as médias de idade, ano de formação, tempo de trabalho na profissão, anos de trabalho na empresa e número de empregos fora da empresa dos vigilantes

Estatísticas Descritivas						
	N	Intervalo	Mínimo	Máximo	Média	Erro Desvio
Idade	117	35	21	56	37,87	7,52
Ano de formação	117	34	1985	2019	2007	7,085
Tempo de trabalho na profissão	117	34	1	35	10,03	7,314
Anos de trabalho na empresa	117	20	0	20	5,71	5,447
Número de empregos fora da empresa	117	5	0	5	0,56	1,228

Quanto ao estado civil, 60,7% dos pesquisados são casados e 73,5% possuem filhos. Quanto ao nível de escolaridade, a imensa maioria dos trabalhadores têm apenas o ensino técnico (91,5%), sendo que apenas 8,5% possuem alguma graduação superior, conforme demonstrado na tabela 2.

Destaca-se que é prerrogativa para o exercício da profissão de vigilante armado o curso de formação em escolas credenciadas pelo Ministério da Justiça do Brasil, então todos eles possuem curso de formação de vigilantes.

TABELA 2 - Frequência com o nível educacional dos vigilantes

Nível educacional			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acumulativa
Técnico	107	91,5	91,5
Graduação	10	8,5	100
Total	117	100	

Com relação regime de trabalho, 67,5% realizam suas atividades em horário comercial de 44 (quarenta e quatro) horas semanais, enquanto 32,5% desenvolvem suas atividades em turnos, com plantões de 12 (doze) horas, intercalados com descanso de 36 (trinta e seis) horas. Quando questionados se apresentaram algum problema de saúde relacionado ao trabalho na empresa nos últimos 02 (dois) anos, 18,8% dos trabalhadores afirmaram que sim, conforme tabela 3 abaixo.

TABELA 3 - Frequência dos problemas de saúde associados ao trabalho na empresa

Problema de saúde nos últimos 2 anos associado ao trabalho na empresa			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acumulativa
Sim	22	18,8	18,8
Não	95	81,2	100
Total	117	100	

Quando questionados se dentre esses problemas de saúde houveram afastamentos por doença psiquiátrica nos últimos 02 (dois) anos, 5,1% afirmaram que sim, sendo que destes afastamentos de etiologia psiquiátrica, o TEPT (transtorno do estresse pós traumático) foi responsável por 66,6% dos afastamentos, seguido por afastamento por transtorno depressivo.

Com relação aos afastamentos decorrentes de outras causas, 82,1% negaram qualquer afastamento do trabalho, sendo que os transtornos de etiologia músculo-esqueléticas, sobretudo a lombalgia, com 40,9% dos afastamentos foi a grande responsável pelo absenteísmo nesses trabalhadores.

4.2 DIMENSÕES DO QUESTIONÁRIO HSE-IT

Os resultados dos questionários de avaliação do estresse relacionados ao trabalho serão discriminados a seguir, de acordo com cada dimensão. Destaca-se que as dimensões demandas e relacionamentos possuem escala invertida, ou seja, as respostas frequentemente e sempre têm um impacto negativo na avaliação dos fatores de estresse relacionados ao trabalho, portanto havendo sempre a somatória dessas duas variáveis. Para as demais dimensões, as respostas nunca e raramente é que possuem o impacto negativo para a avaliação destes fatores, também sendo analisadas em conjunto pela soma das suas respectivas porcentagens.

DEMANDAS:

Quando questionados se as exigências do trabalho feitas por colegas e supervisores são difíceis de combinar, 63,2% responderam que sim, conforme mostra a tabela 4 abaixo.

TABELA 4 - Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Demandas

As exigências de trabalho feitas por colegas e supervisores são difíceis de combinar			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acumulativa
Nunca	6	5,1	5,1
Raramente	11	9,4	14,5
Às vezes	26	22,2	36,8
Frequentemente	28	23,9	60,7
Sempre	46	39,3	100
Total	117	100	

Quando os trabalhadores foram questionados se possuem prazos inatingíveis de serem cumpridos, 71,8% responderam positivamente, conforme tabela 5 abaixo.

TABELA 5 - Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Demandas

Possui prazos inatingíveis			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acumulativa
Nunca	7	6	6
Raramente	4	3,4	9,4
Às vezes	22	18,8	28,2
Frequentemente	30	25,6	53,8
Sempre	54	46,2	100
Total	117	100	

Tais trabalhadores não consideram a carga de trabalho intensa, apenas 48,7% responderam frequentemente e sempre. Mas 82% destes trabalhadores referem haver uma má divisão das tarefas, deixando de realizar algumas tarefas por terem muito o que fazer, conforme tabela 6 abaixo.

TABELA 6 - Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Demandas

Não faz algumas tarefas por haver muito o que fazer			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acumulativa
Nunca	2	1,7	1,7
Raramente	3	2,6	4,3
Às vezes	16	13,7	17,9
Frequentemente	19	16,2	34,2
Sempre	77	65,8	100
Total	117	100	

Apenas 49,6% dos trabalhadores referem não haver possibilidade de fazer pausas suficientes durante a jornada de trabalho prejudicando o bom andamento do cumprimento das tarefas que lhe são impostas. 88,9% dos pesquisados referiram receber pressão para trabalhar fora do horário normal de expediente, conforme pode ser observado na tabela 7 abaixo.

TABELA 7 - Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Demandas

Recebe pressão para trabalhar em outro horário			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acumulativa
Nunca	3	2,6	2,6
Às vezes	10	8,5	11,1
Frequentemente	12	10,3	21,4
Sempre	92	78,6	100
Total	117	100	

Um pouco mais da metade dos pesquisados (59,8%) referiram ter que realizar o trabalho com muita rapidez, mas 80,6% dos entrevistados relataram que as pausas temporárias são impossíveis de cumprir gerando sobrecarga física e mental sobre os trabalhadores, conforme tabela 8.

TABELA 8 - Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Demandas

As pausas temporárias são impossíveis de cumprir			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acumulativa
Nunca	3	2,6	2,6
Raramente	4	3,4	6
Às vezes	16	13,7	19,7
Frequentemente	30	25,6	45,3
Sempre	64	54,7	100
Total	117	100	

CONTROLE

Com relação à dimensão controle do questionário HSE-IT, quando questionados se podem decidir quando realizar uma pausa, 68,3% dos entrevistados responderam nunca e raramente, conforme tabela 9 abaixo.

TABELA 9 - Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Controle

Pode decidir quando fazer uma pausa			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acumulativa
Nunca	50	42,7	42,7
Raramente	30	25,6	68,4
Às vezes	28	23,9	92,3
Frequentemente	4	3,4	95,7
Sempre	5	4,3	100
Total	117	100	

Mas apenas 53% entendem que possuem liberdade de escolha para realizar o próprio trabalho, assim como 70,1 % destes trabalhadores afirmam que nunca ou raramente possuem liberdade de escolha sobre o que decidir fazer no próprio trabalho, conforme tabela 10 abaixo. No entanto, entendem que as sugestões sobre como fazer o próprio trabalho são consideradas pelos gestores da empresa a que estão subordinados, assim como os horários podem ser flexíveis de acordo com a conveniência do trabalhador e da empresa.

TABELA 10 - Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Controle

Possui liberdade de escolha para decidir o que fazer no próprio trabalho			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acumulativa
Nunca	59	50,4	50,4
Raramente	23	19,7	70,1
Às vezes	24	20,5	90,6
Frequentemente	7	6	96,6
Sempre	4	3,4	100
Total	117	100	

APOIO DA CHEFIA

Os trabalhadores referiram que sempre recebem informações e suporte das chefias imediatas que ajudam no trabalho, desses 70,9% relataram que podem confiar frequentemente e sempre nos chefes quando existirem problemas relacionados ao trabalho, conforme mostra a tabela 11 abaixo.

TABELA 11 - Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Apoio da chefia

Pode confiar no chefe quando tiver problemas no trabalho			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acumulativa
Nunca	6	5,1	5,1
Raramente	5	4,3	9,4
Às vezes	23	19,7	29,1
Frequentemente	19	16,2	45,3
Sempre	64	54,7	100
Total	117	100	

Assim como 83,8% relataram que sempre e frequentemente podem falar com os chefes quando há algo no trabalho que os irritam ou perturbam, conforme pode ser visto na tabela 12, a seguir.

TABELA 12 - Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Apoio da chefia

Pode falar com o chefe quando há algo no trabalho irrita ou perturba			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acumulativa
Nunca	1	0,9	0,9
Raramente	7	6	6,8
Às vezes	11	9,4	16,2
Frequentemente	49	41,9	58,1
Sempre	49	41,9	100
Total	117	100	

65,8% destes trabalhadores referem que são incentivados frequentemente e sempre pelos chefes no trabalho.

APOIO DOS COLEGAS

Os entrevistados em 77,8% do total relataram que podem contar com a ajuda dos colegas em situações quando o trabalho se torna difícil, conforme mostra a tabela 13 abaixo.

TABELA 13 - Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Apoio dos colegas

Pode contar com a ajuda dos colegas quando o trabalho se torna difícil			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acumulativa
Nunca	1	0,9	0,9
Raramente	9	7,7	8,5
Às vezes	16	13,7	22,2
Frequentemente	22	18,8	41
Sempre	69	59	100
Total	117	100	

Com relação à ajuda e apoio quando necessário por parte dos colegas, 78,6% responderam que têm essa ajuda e apoio frequentemente e sempre, conforme pode ser observado na tabela 14, a seguir.

TABELA 14 - Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Apoio dos colegas

Os colegas ajudam e dão apoio quando necessário			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acumulativa
Nunca	2	1,7	1,7
Raramente	1	0,9	2,6
Às vezes	22	18,8	21,4
Frequentemente	52	44,4	65,8
Sempre	40	34,2	100
Total	117	100	

73,5% dos entrevistados referiram que os colegas demonstram o respeito merecido no ambiente de trabalho. No entanto, apenas 52,2% dos vigilantes estão disponíveis para escutar os problemas de trabalho dos próprios colegas.

RELACIONAMENTOS

Como salientado anteriormente, as variáveis da dimensão demandas, assim como da dimensão relacionamentos são invertidas, no sentido de que quando o trabalhador responde sempre ou frequentemente reporta um caráter negativo para os fatores causadores de estresse relacionados ao trabalho.

Os trabalhadores referiram que sempre ou frequentemente, em 73,5% das respostas, que estão sujeitos a assédio pessoal na forma de palavras ou comportamentos rudes, conforme tabela 15 abaixo.

TABELA 15 - Frequência das respostas na dimensão Relacionamentos

Falam ou se comportam de forma dura com o indivíduo			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acumulativa
Nunca	7	6	6
Raramente	4	3,4	9,4
Às vezes	20	17,1	26,5
Frequentemente	18	15,4	41,9
Sempre	68	58,1	100
Total	117	100	

60% destes mesmos trabalhadores referiram existir conflitos entre os próprios colegas sempre ou frequentemente. Tais vigilantes armados relataram em 80,3% dos questionários se sentirem perseguidos de alguma forma no trabalho, conforme tabela 16 abaixo.

TABELA 16 - Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Relacionamentos

O indivíduo se sente perseguido no trabalho			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acumulativa
Nunca	3	2,6	2,6
Raramente	3	2,6	5,1
Às vezes	17	14,5	19,7
Frequentemente	10	8,5	28,2
Sempre	84	71,8	100
Total	117	100	

No entanto, apenas 60,7% entendem que as relações de trabalho são tensas, conforme visto na tabela 17 abaixo.

TABELA 17 - Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Relacionamentos

As relações no trabalho são tensas			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acumulativa
Nunca	4	3,4	3,4
Raramente	6	5,1	8,5
Às vezes	36	30,8	39,3
Frequentemente	49	41,9	81,2
Sempre	22	18,8	100
Total	117	100	

CARGO

90,6% dos trabalhadores referiram que sempre ou frequentemente têm certeza sobre o que se espera do seu trabalho pela empresa, assim como 92,3% destes mesmos trabalhadores também relataram que sabem como fazer o seu próprio trabalho, conforme mostra a tabela 18.

TABELA 18 - Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Cargo

O indivíduo sabe como fazer o próprio trabalho			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acumulativa
Nunca	3	2,6	2,6
Raramente	2	1,7	4,3
Às vezes	4	3,4	7,7
Frequentemente	7	6	13,7
Sempre	101	86,3	100
Total	117	100	

97,4% dos vigilantes referiram que suas tarefas e responsabilidades são sempre ou frequentemente bem claras, facilitando a execução das atividades prescritas pelas chefias imediatas, assim como 87,2% destes mesmos trabalhadores responderam que os objetivos e metas de cada setor são sempre bem claros para eles, conforme tabela 19 abaixo.

TABELA 19 - Frequência das respostas dos trabalhadores na dimensão Cargo

Os objetivos e metas do setor são claros para o indivíduo			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acumulativa
Nunca	6	5,1	5,1
Raramente	2	1,7	6,8
Às vezes	7	6	12,8
Frequentemente	18	15,4	28,2
Sempre	84	71,8	100
Total	117	100	

89,8% dos pesquisados responderam que sempre ou frequentemente veem seu como seu trabalho se encaixa nos objetivos da empresa.

COMUNICAÇÃO E MUDANÇAS

Com relação à dimensão comunicação e mudanças, apenas 53% dos entrevistados relataram que possuem alguma oportunidade de pedir explicações ao chefe sobretudo quando ocorrem mudanças relacionadas ao trabalho, conforme mostra a tabela 20.

TABELA 20 - Frequência das respostas na dimensão Comunicação e Mudanças

O indivíduo tem oportunidade para pedir explicações ao chefe sobre as mudanças relacionadas ao seu trabalho			
	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acumulativa
Nunca	6	5,1	5,1
Raramente	16	13,7	18,8
Às vezes	33	28,2	47
Frequentemente	39	33,3	80,3
Sempre	23	19,7	100
Total	117	100	

Apenas 50,4% dos pesquisados relataram que são sempre consultados sobre as mudanças no trabalho. No entanto, 66,6% destes trabalhadores referiram que quando existem mudanças no trabalho, desenvolvem suas atividades com o mesmo empenho para que as tarefas sejam executadas da melhor forma possível.

5 DISCUSSÃO

O sexo masculino é unanimidade nessa amostra, fato que talvez possa ser explicado pelo risco de morte iminente que esses trabalhadores experimentam diariamente com ações criminosas na tentativa de assaltos à mão armada, realçando a exposição ao perigo e suas consequências para as atividades.

Ademais, destaca-se a necessidade diária dos vigilantes em transportar armas de grosso calibre, sempre muito pesadas, além do transporte de malotes de dinheiro e moedas, também muito pesados, o que requer o dispêndio de força física considerável, bem como o uso de equipamentos de proteção individual, como botas e coletes à prova de balas, justificando a preferência pelo sexo masculino para a execução das atividades em carro forte.

Este pensamento é compartilhado por Vieira (2010), quando cita:

Outra particularidade determinante desse setor é o risco constante e iminente que envolve a profissão, uma vez que, o transporte de valor, por razões óbvias, é alvo privilegiado de assaltos. Como as condições de segurança do dinheiro aumentam dentro das agências bancárias, a ação dos criminosos se desloca naturalmente para o seu transporte, que se torna o elo frágil da cadeia.

Os resultados mostram que os vigilantes da empresa pesquisada se encontram na faixa etária com média de 37 anos, todos contratados no regime CLT; com uma média de dez anos de trabalho na área de segurança privada, sendo a média de 05 anos de serviços prestados nesta empresa, em particular.

Vieira, (2010) relata pesquisa realizada também com vigilantes, encontrando faixa etária entre trinta a quarenta anos, todos contratados e com uma média de cinco a treze anos de trabalho na área, corroborando os dados encontrados no nosso estudo. Ressaltamos que nesse setor, não há subcontratação da mão de obra, ou seja, além das reciclagens obrigatórias a cada 02 (dois) anos, a empresa investe frequentemente em cursos de aperfeiçoamento da mão-de-obra, sobretudo com relação a situações de gerenciamento de riscos.

Com relação ao grau de instrução, apenas 8,5% dos pesquisados possuem graduação em nível superior. Todavia, a média está acima do que foi visto por Vieira (2010), em cuja amostra selecionada apenas 0,4% tinha curso superior, fato possivelmente justificado pela evolução atrelada à ampliação e acesso ao ensino superior no Brasil na última década.

Com relação aos afastamentos por doenças psiquiátricas relacionadas ao trabalho nos últimos dois anos, o TEPT foi o mais frequente com 66,6% dos diagnósticos realizados.

Segundo INSS (2017), o TEPT, codificado “reações ao estresse grave e transtorno de adaptação” foi a maior causa de afastamento do trabalho por auxílio doença acidentário (B91) entre os anos de 2012 e 2016, seguido pelos transtornos depressivos, conforme mostra abaixo:

TABELA 21 - Distribuição da concessão de Auxílio-Doença relacionado a acidente de trabalho (B91) ao segurado empregado motivada por Transtornos Mentais e comportamentais entre 2012 e 2016, por categoria da CID10.

CATEGORIA CID 10	FREQ.B91	%
F 43. Reações ao stress grave e transtornos de adaptação	16.466	31,05
F32. Episódios depressivos	14.359	27,11
F41. Outros transtornos ansiosos	11.178	21,10
F33. Transtorno depressivo recorrente	4.583	8,65
F31. Transtorno afetivo bipolar	2.173	4,10
F10. Transtornos mentais e comportamentais devido uso álcool	732	1,38
F40. Transtornos fóbicos ansiosos	702	1,33
F19. Transtornos mentais e comportamentais devidos ao uso de múltiplas drogas e ao uso de outras substâncias psicoativas	532	1,00
F29. Psicose não orgânica não especificada	321	0,61
F14. Transtornos mentais e comportamentais devido uso cocaína	213	0,40
F23. Transtornos psicóticos agudos e transitórios	207	0,39
F20. Esquizofrenia	206	0,39
F34. Transtornos de humor [afetivos] persistente	183	0,35
F42. Transtorno Obsessivo Compulsivo	168	0,32

O risco de o trabalhador desenvolver o transtorno de estresse pós-traumático relacionado ao trabalho parece estar relacionado a atividades perigosas, que envolvem responsabilidade por vidas humanas, com risco de grandes acidentes, como os bombeiros, policiais, vigilantes e aqueles que trabalham nos sistemas de transportes ferroviário, metroviário e aéreo. Em alguns grupos de risco, como por exemplo, os combatentes, a prevalência varia de 5 a 75% (ROCHA; GLINA, 2016).

5.1 QUESTIONÁRIO HSE-IT E GRUPOS FOCALIS

Após a avaliação das dimensões referentes ao questionário HSE-IT, para avaliação dos fatores psicossociais desencadeantes do estresse, as dimensões “relacionamentos”, “comunicação e mudanças” e “demandas” foram as mais importantes apontadas pelos vigilantes na pesquisa. Logo após, foram apontadas as dimensões “controle”, “apoio da chefia”, “apoio dos colegas” e “cargo” na ordem de importância que impactam como fatores geradores de estresse para esses profissionais.

Para Lucca (2019), em um estudo com 371 operadores de telemarketing, os principais fatores de estresse relacionado ao trabalho, segundo a percepção dos mesmos foram: controle (64%), comunicação e mudanças (53%), apoio da chefia (40,3%) e dos colegas (35,2%). Por outro lado, as dimensões demandas (16,0%), relacionamentos (12,2%) e cargo (9,2%) foram assinalados como fatores de menor estresse no trabalho.

Destacamos a dimensão “relacionamentos” como a mais impactante neste estudo, sobretudo, com relação à sensação de perseguição no trabalho, relações conflituosas entre os próprios colegas de trabalho, relacionamentos áridos com os clientes. A “dimensão comunicação e mudanças” está sempre presente nos diversos estudos como uma das mais frequentes dimensões psicossociais que predispõem ao estresse.

A seguir, apresentamos as dimensões de análise definidas a ordem conforme o grau de importância estabelecida pelos próprios vigilantes como geradoras de estresse: relacionamentos, comunicação e mudanças, demandas, controle, apoio da chefia, apoio dos colegas e, por último, cargo.

5.1.1 Dimensão Relacionamentos

A dimensão "relacionamentos" inclui a promoção de trabalho conjunto e participativo de modo que se evitem conflitos. O modo de gestão da organização e o comportamento dos seus gestores pode estimular a competitividade individual ou o trabalho em equipe; disseminar o medo através de assédio moral ou o manejo adequado com situações de conflito.

Segundo Lucca (2019), tal dimensão aborda a o propósito da empresa para a promoção de comunicação interpessoal adequada e respeito às diversidades entre

os profissionais para evitar futuros conflitos comportamentais. Deve-se observar das chefias imediatas se existe algum procedimento para dirimir conflitos e garantir espaço para que os trabalhadores possam compartilhar as informações do trabalho.

Esta dimensão foi apontada como o mais importante aspecto psicossocial pelos trabalhadores na geração de estresse no nosso estudo. Nesta pesquisa, 79,3% dos vigilantes se sentiram perseguidos de alguma forma no trabalho, com 73,5% dos trabalhadores referindo que sempre ou frequentemente estão sujeitos a assédio moral na forma de palavras ou comportamentos rudes, seja com a chefia ou com os próprios clientes. 60% destes mesmos trabalhadores referiram que sempre ou frequentemente existem conflitos entre os próprios colegas. Além disso, 60,7% dos entrevistados entendem que as relações de trabalho são tensas, seja com os próprios colegas de trabalho, seja com a gestão da empresa, seja com o contato com os clientes, ou pelo risco iminente da ocorrência de um sinistro.

Outros estudos, que utilizaram esta mesma ferramenta, em categorias profissionais diversas, mostram resultados diferentes com relação aos principais fatores de estresse relacionado ao trabalho. No estudo de Santos et al (2018), os maiores indicativos de estresse foram nas dimensões “demanda e controle”. Para Coimbra et al (2015) as dimensões “controle/autonomia, demandas e relacionamentos foram preponderantes. Lucca et al (2014) referem como de maior destaque as demandas “controle e comunicação e mudanças”.

Gregghi (2007) mostra estudo verificando uma percepção por parte dos vigilantes de que as exigências mentais prevalecem na atividade de trabalho, sendo que os principais determinantes da carga de trabalho são aqueles relacionados à organização laboral, entre eles, trabalho em turnos; controle, fiscalização do desempenho e exigências em relação ao atendimento ao cliente.

A falta de diálogo e a desconfiança imediata que em casos de diferenças nos numerários, assaltos e roubos gera desconfiança entre os próprios trabalhadores de empresas de vigilância, em geral, e as de transporte de valores, em especial. O desrespeito da população, em relação aos locais reservados à parada de veículos de transporte de valores, é outro fator de estresse para os vigilantes, provocando inevitáveis atrasos na rota de trabalho, reforçado pelos seguintes discursos:

Não sabem dar tarefas, já vão logo exigindo que temos que fazer isso ou aquilo sem nem se preocupar se teremos condições de executar tais tarefas (vigilante 01)

A população não respeita as leis de trânsito, estacionam em locais de embarque e desembarque de veículos de transporte de valores, não temos auxílio de nenhuma autoridade de trânsito, aí temos que parar em locais proibidos, colocando em risco a nossa segurança e de outras pessoas (vigilante 04)

Segundo Vieira (2010), existem conflitos frequentes com os clientes devido os constantes atrasos, sendo os vigilantes responsabilizados, mesmo quando as causas são por fatores alheios às suas vontades, tais como: o trânsito, o estabelecimento de rotas em tempo inexecutável, e, até mesmo, a solicitação da empresa de vigilância para cumprimento da atividade, já fora do prazo estabelecido pelo cliente.

Gacki-Smith (2006) divulgou a experiência e percepção sobre violência no trabalho em 3465 enfermeiras norte americanas de salas de emergência através de questionários. Encontrou associação significativa de violência no trabalho do tipo 2 com fatores organizacionais percebidos por mais de 50% das enfermeiras: alto volume de pacientes, longas horas de espera, pacientes psiquiátricos ou com demência, percepção negativa dos pacientes quanto a linguagem, atitude e cuidado das enfermeiras.

O estudo também explorou a percepção das enfermeiras quanto às barreiras de registro dos eventos de violência ocupacional tipo 2: Temor de prejuízo na pontuação da qualidade de cuidado ao paciente, políticas ambíguas de registro de violência, medo de retaliação por parte de gestores, a percepção de que o registro do evento seja percebido como um sinal de fraqueza ou incompetência, percepção cultural de que a violência faz parte do trabalho, percepção de que o relato não irá promover ações efetivas de combate à violência (GACKI-SMITH, 2006).

Além dos atrasos no transporte, os conflitos entre vigilantes e clientes ocorrem também em decorrência dos mais absurdos pedidos dos clientes para que os vigilantes transgridam as normas de segurança, a fim de facilitarem o trabalho dos clientes:

Tem cliente que pega o malote, fecha a porta e some lá pra dentro e depois vem assinar a guia. Se falta dinheiro, aí nós que vamos ser penalizados, porque deixamos ele assinar a guia depois que ele conferiu. A empresa sabe que ele faz isso, mas pra manter o cliente, faz vista grossa. Se o cliente reclama, nós que somos penalizados (vigilante 05)

Os chefes têm os preferidos deles, sempre escalam as mesmas pessoas para as melhores rotas e para as menos perigosas, entendendo isso como uma forma de perseguição (vigilante 02)

Existem muitas trocas de equipes, às vezes estamos trabalhando com colegas que não conhecemos ou não temos intimidade, por ser um trabalho que envolve risco de morte frequente, sempre estamos tensos durante toda a jornada de trabalho (vigilante 05)

Às vezes temos discussões dentro do carro-forte, sobre como realizar tal tarefa, quem vai realizar, quem vai acompanhar o cliente na conferência. Sempre existe uma desconfiança, nunca podemos saber quem está ali do nosso lado (vigilante 03)

A Occupational Safety and Health Administration (OSHA, 2011) classifica a violência em ambiente de trabalho em 4 tipos que se diferenciam quanto ao agressor e a natureza da agressão: Tipo 1 – Violência criminosa (roubo, assassinato entre outros) realizada por trabalhadores ou pessoas externas à empresa; Tipo 2 – Violência executada por clientes, pacientes, consumidores da empresa contra trabalhadores. Como exemplo, temos a agressão física ou verbal de pacientes contra profissionais da saúde; Tipo 3 – Violência executada entre trabalhadores de qualquer nível hierárquico. Como exemplo, temos o bullying ou assédio moral ou sexual entre trabalhadores; Tipo 4 – Violência em ambiente de trabalho contra o trabalhador por pessoas da sua intimidade.

No nosso estudo, o tipo 2 e 3 são relatados pelos vigilantes de transporte de valores como sendo os mais frequentes na rotina de trabalho diário. Em casos de diferença nos valores, é comum que as empresas iniciem as investigações sempre pela equipe de vigilantes que atuou nessas situações, podendo ser presa, quando existe envolvimento com algum tipo de roubo, ou demitida, mesmo quando nada é esclarecido, conforme mostra o relato abaixo:

Quando ocorre um incidente, até você provar que não foi você, seu nome já está sujo, se não conseguem provar... mandam embora. O problema é esse... se um errar, todos pagam... (vigilante 03)

Todavia, essa diferença de numerário pode decorrer de inúmeros fatores, em situações e momentos diversos, muitos deles fora de controle dos vigilantes. Os malotes são lacrados pela tesouraria e abertos somente no momento do abastecimento, os próprios funcionários dos bancos têm acesso aos caixas eletrônicos. A conferência no momento do abastecimento é superficial, podendo os valores anotados na planilha, ou em cada ficha do pacote ou de “cabeça”, divergirem do numerário efetivamente existente no malote:

O pessoal do banco também tem acesso aos caixas eletrônicos, eles sabem operar estas máquinas, mas toda a desconfiança só vem para a gente. É complicado (vigilante 02)

Tais atividades extras são fonte de estresse para os vigilantes, não só pela vulnerabilidade a assaltos durante a execução das mesmas, como pelas diferenças que em geral aparece nos malotes e no abastecimento dos caixas eletrônicos:

Já aconteceu dos bandidos estarem esperando dentro do caixa 24 horas, escoraram o vigilante assim que ele entrou, deixando sem poder de reação. Se não fosse o tesoureiro, teríamos condições de poder reagir, eram ~~apenas~~ 2 bandidos e nós éramos 3 (vigilante 05)

Além da preocupação com a segurança dos valores transportados, existem ainda as preocupações alheias à sua função na jornada de trabalho, sobretudo quando no abastecimento dos terminais, os vigilantes tentam se lembrar se fizeram todos os procedimentos de abastecimento corretamente, inclusive o fechamento das máquinas:

Certo dia fiquei sem dormir, pois não lembrava se tinha fechado o caixa eletrônico, passei a noite inteira pensando nos detalhes da operação pra ver se eu tinha deixado a máquina aberta. É estressante (vigilante 01)

De forma semelhante, no setor bancário, diversos aspectos podem contribuir para as três dimensões apontadas, tais como a pressão por metas crescentes e, por vezes, inatingíveis, acúmulo de funções, cobrança para vender produtos independente de sua utilidade para o cliente e o medo de perder o emprego. A protocolização do trabalho bancário, a cobrança de alto grau de polivalência, a perfeição no desempenho e a intensa pressão temporal são reconhecidas como propiciadoras de sobrecarga mental e competitividade (KOMPIER; KRISTENSEN, 2003).

Na atividade do vigilante de transporte de valores, onde há um cenário de trabalho excessivo, pressão psicológica e de precárias condições de trabalho, é natural que desenvolvam elevado desgaste físico e psicológico, que pode desencadear formas diversas de adoecimento, conforme podemos perceber nos relatos:

Saímos para trabalhar, já sob pressão, ficamos afetados psicologicamente. Então, existe aí, toda uma relação entre estresse do trabalho e os problemas mentais que colegas vêm apresentando. Por exemplo, nós temos vários colegas que estão doentes mentais e que estão afastados nesta empresa (vigilante 04)

Temos muitos colegas afastados por doenças pelo INSS, em 2017, após um sinistro nós tivemos até uma vítima fatal, fora os que estão com problemas mentais (vigilante 01).

Fora os que têm úlcera nervosa, gastrite crônica, tudo por causa do estresse do trabalho, e depois morre (vigilante 05)

A associação de risco de violência com transtornos mentais possui evidências científicas respeitáveis. Uma revisão sistemática (THEORELL et al, 2015) com meta análise de 2015 envolvendo 3 estudos de coorte com um total de 15.173 participantes encontrou associação positiva entre exposição a estressores ocupacionais e sintomas de depressão com força moderada de evidência científica com odds ratio (OR) de 2.82 (95 % IC 2.21 - 3.59).

Outra revisão sistemática (VERKUIL, 2015) avaliou a evidência em estudos transversais ($N = 115783$) e encontrou associação positiva entre transtornos mentais e os estressores ocupacionais com coeficiente de correlação produto-momento de Pearson de $r = 0.28$ (95% IC 0.23 a 0.34) em relação a depressão, de $r = 0.34$ (95% IC = 0.29 a 0.40) em relação a ansiedade e de $r = 0.37$ (95% CI = 0.30 a 0.44) em relação a queixas de saúde relacionadas ao estresse. A mesma revisão avaliou a evidência de estudos prospectivos ($N = 54450$) encontrando associação significativa com queixas de saúde mental e estressores com $r = 0.21$ (95% CI = 0.13 a 0.21).

Segundo Leach et al (2017), a associação de bullying ocupacional com ideação suicida possui evidências científicas fracas e limitadas a estudos transversais, porém com achados positivos e significantes.

Sobre desfechos ocupacionais, Nielsen et al (2016), em uma revisão sistemática com meta análise envolvendo 10 estudos, encontrou evidências moderadas de associação entre bullying e absenteísmo com OR 1.58 (95% IC 1.39 – 1.79). Evidências limitadas a estudos transversais associam positivamente o bullying com presenteísmo e diminuição de produtividade.

Portanto, nota-se que a violência em ambiente de trabalho se apresenta como um fenômeno potencialmente de alta prevalência, com associação de risco respeitável a agravos da saúde física e mental dos trabalhadores e em desfechos ocupacionais.

5.1.2 Dimensão Comunicação e Mudanças

A dimensão "comunicação e mudanças" refere-se ao conteúdo, qualidade das informações e qualidade na comunicação da organização para os trabalhadores e de que forma estes são consultados sobre eventuais mudanças nos processos de trabalho. A falta de participação dos sujeitos neste processo pode desencadear insatisfação e estresse laboral. Avalia em que medida os trabalhadores são comunicados quando ocorrem as mudanças organizacionais por parte da empresa, sendo a segunda dimensão que mais impactou na avaliação pelos vigilantes dos fatores psicossociais causadores de estresse. Todos supomos que os trabalhadores sempre são consultados quando ocorrem mudanças, mas não é essa a realidade das empresas brasileiras.

Com relação à esta dimensão, 53% dos entrevistados relataram que possuem alguma oportunidade de pedir explicações ao chefe sobre as mudanças relacionadas ao trabalho. 50,4% dos pesquisados referiram que são sempre consultados sobre

as mudanças no trabalho. No entanto, 66,6% destes trabalhadores referiram que quando existem mudanças no trabalho, desenvolvem suas atividades com o mesmo empenho para que sejam executadas da melhor forma possível.

Lucca (2019) refere que a comunicação e mudanças na organização ou no processo de trabalho são decididas sempre pelo topo da hierarquia, deixando nos profissionais a sensação de falta de diálogo com a imposição transversal, gerando resistência por parte dos trabalhadores às mudanças pretendidas.

Aqui é assim, sempre deixam para nos falar tudo de última hora, nunca avisam a gente com antecedência, existe um grupo de Whatsapp que só serve para falar besteiras, nada importante sobre o trabalho (vigilante 04)

Os chefes falam que as ordens vêm da Regional de Recife. Por questão de segurança somente minutos antes da operação é que devem ser divulgadas para nós, vigilantes. Fica ruim porque você se programa todo, aí de última hora aparece uma viagem de longa distância, aí escolhem logo a gente, parece que é perseguição (vigilante 03)

Os vigilantes relataram que ficam sabendo da rota do dia quando chegam para trabalhar pela manhã cedo, pois a rota muda todos os dias. Tal rota é definida pela empresa e não há possibilidade de ser alterada, chegando a casos de advertência verbal por terem alterado a rota, sem permissão de chefia imediata.

As atividades a serem executadas durante a jornada de trabalho são comunicadas sempre no início desta jornada, entretanto, durante o dia, sempre os vigilantes são solicitados para o desempenho de novas tarefas, para atender às demandas urgentes de clientes.

A escala de trabalho não é fixa, sendo-lhes repassada, de última hora. Raros são os casos em que as rotas são fixas e definidas, com antecedência. Desta forma de organização das rotas, com novos clientes e, conseqüentemente, novos conflitos são gerados durante a jornada de trabalho.

A empresa se justifica alegando que por ser uma multinacional, sempre existem procedimentos operacionais padrões que seguem um controle de segurança internacional, sendo que as comunicações sobre mudanças diárias na execução das tarefas são sempre descentralizadas, até mesmo por questão de segurança tanto para as chefias, quanto para os próprios vigilantes de transporte de valores. Referem que o modelo de negócio da empresa impõe essa característica do sigilo das informações, visando, sobretudo evitar o vazamento de informações que possam privilegiar quadrilhas de assaltantes. Os vigilantes relatam ainda a falta de reconhecimento profissional, sobretudo com um plano de carreiras.

Trabalho aqui há 10 anos e não tenho perspectiva de ascensão para uma função melhor. Arriscamos a vida todos os dias, com o maior empenho possível, e a empresa não reconhece isso (vigilante 01)

Entretanto, mesmo com a ocorrência de mudanças obedecendo aos padrões internacionais da empresa, quase sempre sem a prévia anuência do trabalhador, este mesmo trabalhador refere em 66,6% das respostas que mantém o padrão de qualidade dos seus serviços prestados.

Eu entendo que faz parte do negócio, já tivemos assalto a carro forte em que a polícia investigou e descobriu que o próprio vigilante passou as informações para os bandidos (vigilante 05)

A falta de comunicação aparece como importante dimensão nas pesquisas realizadas por Lucca (2019), em que o autor define que toda organização produz relações de poder, sendo que o processo de comunicação desses gestores deveria levar em consideração o conteúdo da informação, a receptividade e possibilidade de argumentação de quem recebe a informação, no caso, os trabalhadores.

Na empresa pesquisada pelo autor, o processo de comunicação se restringe à informação objetiva e direcionada à execução do trabalho ou da produção. Tais trabalhadores argumentaram que não são consultados sobre eventuais mudanças no processo de trabalho.

5.1.3 Dimensão Demandas

A dimensão "*demandas*" corresponde às exigências de trabalho aos quais os trabalhadores estão submetidos e que podem representar sobrecarga de trabalho e dificuldade para execução do trabalho no tempo requerido para finalizá-lo.

Quando questionados sobre as exigências do trabalho feitas por colegas e supervisores quase 65% dos vigilantes responderam que sempre ou frequentemente são difíceis de combinar. 71,8% dos entrevistados responderam que possuem prazos inatingíveis de serem cumpridos. 82% destes trabalhadores referiram haver má divisão das tarefas, deixando de realizar algumas atividades por ter uma sobrecarga de trabalho a ser executado durante a jornada de trabalho.

88,9% dos pesquisados referiram receber pressão para trabalhar fora do horário normal de expediente, com 80,6% dos entrevistados relatando que as pausas temporárias são impossíveis de cumprir, fator que causa além do cansaço físico, uma

sobrecarga mental exacerbada. Quase 60% dos pesquisados (59,8%) citaram o fato de ter que realizar o trabalho com muita rapidez, para que possam cumprir o itinerário determinado pela empresa durante a jornada de trabalho. Apenas 49,6% dos trabalhadores referem não haver possibilidade de fazer pausas suficientes durante a jornada de trabalho. Apenas 48,7% responderam que frequentemente e sempre consideram a carga de trabalho intensa.

Para Lucca (2019), esta dimensão compreende aspectos relacionados com a carga de trabalho, organização e ambiente de trabalho, assim como as exigências relacionadas a produtividade e às metas individuais e coletivas que deveriam ser atingidas no horário de trabalho. Também avalia se a gestão tem sido adequada aos problemas relacionados ao ambiente e ao posto de trabalho.

Neste estudo, tal dimensão foi apontada pelos pesquisados como um fator intermediário de geração de estresse para eles próprios, sobretudo pela sobrecarga mental que a profissão exige na execução das suas atividades.

Com relação à organização do trabalho, os vigilantes relatam a rigidez com que são cobrados no cumprimento dos prazos para a execução das atividades. Apesar de a empresa estar ciente das dificuldades e dos atrasos no trabalho, na maior parte das vezes o tempo previsto para a realização das atividades da sua rota é insuficiente, principalmente porque são acrescentadas várias tarefas durante o decorrer da jornada, com o chefe imediato sempre ligando e passando mais tarefas.

Os trabalhadores são, dessa forma, pressionados a compensarem os atrasos, “agilizando” as rotas, sendo que essas compensações têm implicações diretas na segurança do trabalho, como relatado, a seguir:

Sempre temos problemas durante o dia-a-dia, atrasos por conta do trânsito ruim, atrasos para o cliente nos liberar, dificuldade para abertura de equipamentos de segurança (cofres). Isto tudo causa pressão em cima do trabalhador, gerando até erros nas operações, causando retrabalho, sem cumprir as normas de segurança. O chefe de equipe (fiel) passa a fazer as operações de qualquer maneira, não preservando e não prevenindo a segurança, a vida. É fazer pra ganhar tempo, não faz a vistoria normal, o rastreamento da área, a varredura com segurança, colocando em risco nossa vida e de terceiros na rua. Você fazer uma operação de qualquer maneira, pode facilitar um ataque. Além disso, o motorista vendo aquela cobrança via rádio, ele começa a agilizar, começa a andar acima da velocidade permitida; a equipe toda fica pressionada, já chega atrasado, todo mundo quer descer de uma vez, sem fazer a observação da área, a varredura na área. Isso vira uma bola de neve, o trabalhador, com várias operações erradas, começa a se desesperar, daí onde adoece, entendeu? (vigilante 02)”

As pressões para que cumpram os horários estabelecidos fazem com que os trabalhadores negligenciem não só as condutas de segurança, como também os

cuidados com a saúde:

Com a correria, os atrasos, temos que correr para dar tempo de executar tudo e chegar na base antes das 20h, daí você tem que carregar malotes de moedas pesados, subir no carro forte de qualquer jeito, sem se atentar para a postura adequada, sob o risco de ser punido com advertência (vigilante 05)

Um estudo realizado em 15 países europeus, em uma amostra com 40 milhões de trabalhadores, pela European Commission, estimou o custo do estresse relacionado ao trabalho em 20 bilhões de euros por ano. No mesmo estudo, foi verificado que 45%-56% da amostra realizavam tarefas monótonas e repetitivas, trabalhavam em altíssima velocidade e com prazos muito curtos para entrega e não tinham rotatividade de tarefas (PARENT-THIRION, et al, 2007)

Diversas investigações têm demonstrado que as condições labor-ambientais, sobretudo quanto à organização do trabalho (ex. enrijecimento do controle / fiscalização, disparidade entre as exigências e as capacidades dos trabalhadores, multiplicidade de tarefas, precária segurança física e ambiental, baixa remuneração ou atraso de pagamento, intensificação do trabalho, cobrança excessiva de produtividade), influenciam o bem-estar psicológico e a saúde mental dos trabalhadores (RAZZOUK et al, 2015).

Outra dificuldade é a má elaboração das rotas a serem cumpridas, além da rota do transporte ser definida diariamente pela empresa, onde os vigilantes tomam conhecimento somente no início de sua jornada, e das alterações ocorrerem com frequência, impossibilitando o planejamento do uso do tempo, identificam-se também inúmeras falhas na elaboração das mesmas, a começar pela impossibilidade de cumpri-las nos prazos pré-definidos:

Se o primeiro cliente atrasar, acabou, vai ser uma correria para regularizar. A empresa estipula o horário, com tolerância mínima, acreditando que tudo vai nos conformes, mas aí vem o trânsito, o cara ter que andar muito mais, aí vem o risco de acidentes, de atropelamentos (vigilante 01)

A falta de conhecimento prático do programador de rotas é bastante criticado pelos vigilantes, esse profissional é o que estabelece o itinerário que os carros deverão seguir, quanto aos locais pelos quais os vigilantes irão trafegar, tornando-as pouco eficaz, o que implica perda de tempo e, conseqüentemente, aumento da pressão por agilidade no trabalho:

O programador não tem noção de fluxo de trânsito, não sabe quando são os horários de pico, onde o trânsito pára, onde anda mais rápido, aí a empresa coloca uma pessoa para traçar essas rotas sem conhecimento e nós temos que nos virar para cumpri-las no prazo correto. (vigilante 04)

Além disso, os vigilantes acham que as rotas refletem o objetivo de lucratividade da empresa, que trabalha com um número reduzido de carros e empregados, o que implica excesso de volume de trabalho e um número excessivo de clientes, por cada veículo, com prazos a serem cumpridos:

Pode acontecer de um carro forte quebrar, mas é difícil...temos roteiros que são programados de forma que é impossível se cumprir. Faz o roteiro pra se ganhar dinheiro, quanto mais coleta eu tiver com 1 carro, menos eu gasto, entendeu? O que eu poderia fazer com dois caminhões, faço com um, colocando a nossa segurança em risco (vigilante 03)

Além dos inúmeros problemas, listados pelos vigilantes, que afetam suas atividades no cotidiano de trabalho, é importante ressaltar a insegurança com a qual eles convivem diariamente, em função da evolução das ações criminosas e da vulnerabilidade dos carros-fortes, visto que, portando armamento inferior ao dos criminosos que têm de enfrentar, a principal arma que utilizam para garantir a segurança das operações é a observação, chamada por eles de “varredura” que, no entanto, pode ser prejudicada pela pressão temporal:

Os bandidos estão anos-luz no quesito armamento na nossa frente, eles usam metralhadora com munição anti-aérea, nós aqui usamos ainda escopetas calibre 12. Então, a melhor arma que nós temos sem dúvida é a varredura. Olhar bem antes de tá fazendo a operação. Agora se a pessoa tem um período muito pouco para fazer uma operação, aí ficamos sujeitos a erros. Temos apenas 05, 10 min fazer uma operação, se fizermos mal feita, podemos pagar com a nossa vida (vigilante 02)

As altas exigências do trabalho podem resultar em risco de exaustão emocional 7 (sete) vezes maior (HOUTMAN et al, 1998).

5.1.4 Dimensão Controle

Esta dimensão avalia a autonomia dos trabalhadores sobre o modo de desenvolver o seu próprio modo de trabalhar e de responder aos problemas de modo individual, inferindo que o trabalhador tem a autonomia sobre o poder de decisão acerca da resolução dos problemas.

Com relação à dimensão controle do questionário HSE-IT, quase 70% dos trabalhadores questionados responderam que nunca ou raramente podem decidir quando realizar uma pausa, assim como também nunca ou raramente possuem liberdade de escolha sobre decidir o que fazer no próprio trabalho.

Sendo que apenas metade desses mesmos trabalhadores entendem que possuem liberdade de escolha sobre como realizar o próprio trabalho. Para apenas 57,3% dos entrevistados, a empresa considera a opinião dos trabalhadores sobre a velocidade dos trabalhos a serem realizados. Apenas 40,2% dos vigilantes entendem que as sugestões sobre como fazer o próprio trabalho são consideradas pelos gestores da empresa a que estão subordinados, assim como os horários podem ser flexíveis de acordo com a conveniência do trabalhador e da empresa apenas para 56,4% dos entrevistados.

O modelo de gestão adotado pelas organizações, priorizando a intensificação do ritmo de trabalho, contribui para a percepção dos trabalhadores em relação à falta de controle/autonomia como a principal dimensão psicossocial relacionado ao trabalho causadora de estresse, pois estes mesmos são impedidos de exercerem a subjetividade e a criatividade com liberdade para execução de suas respectivas atividades laborais (LUCCA, 2019).

A falta de autonomia e de liberdade do sujeito em poder agir nas situações do trabalho real, ainda que tenha que confrontar com a própria organização do trabalho e colegas de trabalho, também gera sofrimento psíquico (EDWARDS et al., 2008).

Estudo apresentado por Lucca (2016), com os segmentos de call center, saúde, bancos e indústria, as dimensões controle (ou falta de controle e autonomia sobre o trabalho) apareceram, na percepção dos sujeitos da pesquisa, como principal dimensão desencadeadora de estresse nessas organizações. Por outro lado, nas atividades com grupos focais, o reconhecimento (ou falta de reconhecimento sobre o trabalho realizado) foi o principal aspecto com potencial de desencadear sofrimento e adoecimento nos trabalhadores nestas instituições.

Os vigilantes apontam o fato de ser uma empresa multinacional com protocolos estabelecidos pelas matrizes internacionais e os requisitos que a segurança privada impõe como prerrogativas a serem cumpridas como a justificativa para a falta de autonomia destes trabalhadores. Para Couto (2014), uma maior autonomia ocorre quando um trabalho possibilita relações saudáveis, ou seja, permite interação social entre os trabalhadores, com maior horizontalidade e flexibilidade dos diferentes poderes.

Muitos vigilantes reclamam da dificuldade de conciliar as pausas para refeições, às vezes não sendo possíveis de realizá-las em locais adequados ou em horários previsíveis e regulares, podendo acarretar problemas de saúde, como a gastrite e outros:

Você só tem hora pra começar, não tem hora pra acabar, você não tem hora pra ir no banheiro, não tem hora pra você fazer uma refeição, entendeu? (vigilante 05)

No transporte de valor não tem horário certo para almoçar, pode ser 11:00 horas, mas tem dias que a gente chega 12:00h, 13:00h ou 14:00h, dependendo do roteiro cumprido. Devido às rotas, é o cliente que estipula o horário, e às vezes no decorrer daquela rota, não tem como o carro voltar no horário certo. Existe rota que sai de manhã e só volta à noite (vigilante 02)

Assim, a falta de uma rotina de trabalho previsível torna-se um fator estressor impactante na rotina desses profissionais da segurança privada, dificultando não só a realização das refeições em condições sanitárias apropriadas, como também a satisfação das necessidades básicas e os cuidados com a higiene. Outra implicação dessa atividade se refere aos atrasos no cumprimento das rotas, uma vez que, além de abastecerem os terminais, os vigilantes realizam os primeiros procedimentos técnicos para o conserto das máquinas, o que demanda tempo da equipe:

Às vezes você vai abrir um terminal e ela não abre de jeito nenhum, é uma máquina problemática, aí você fica ali tentando, para que dê certo, um serviço que era para durar 30 minutos, dura duas, três horas (vigilante 03)

Esses atrasos, porém, são tão impactantes quanto comuns no cotidiano de trabalho, haja vista os vigilantes não possuírem controle sobre as condições dos caixas eletrônicos; sobre as condições de trânsito; sobre os atrasos dos próprios clientes para os receberem; sobre as atividades extras, que são incorporadas ao plano de trabalho diário; sobre as rotas estabelecidas e sobre as condições mecânicas do próprio carro-forte.

Os vigilantes apontaram as seguintes causas para a dificuldade de realizar suas atividades num tempo exequível: lentidão dos clientes na identificação dos vigilantes, problemas técnicos no reabastecimento dos caixas eletrônicos, trânsito lento / engarrafado, dificuldade para estacionar, constante alteração das rotas, longas distâncias entre os pontos da rota. Assim, os achados da pesquisa vêm ao encontro dos relatos:

Uma coleta marcada para as 09 horas, o cliente chega e fala que só é possível daqui a 20 minutos e aí vai para o outro com atraso, já saindo pro outro atrasado, e chega no outro atrasado e ele também quer mais 20 minutos e vai virando uma bola de neve (vigilante 01)

Os vigilantes sempre fazem horas extras pela grande demanda de trabalho diário. Por outro lado, a empresa é bastante flexível com relação à troca de turnos e plantões, dessa forma facilitando que esses trabalhadores possam resolver problemas pessoais quando surgem inesperadamente, sem impactar no andamento das atividades na empresa.

Temos que admitir que o programador das escalas é muito bacana, até quando adoecemos, em vez de colocar atestado médico, prefiro trocar com um colega o plantão (vigilante 04)

Certa vez, minha esposa sofreu um acidente de motocicleta, tive que ficar com ela no hospital por 03 noites, a empresa autorizou que pudesse trocar os plantões para eu não ser prejudicado financeiramente (vigilante 05)

Segundo Lucca (2019), a gerência do sofrimento em prol da saúde e da produtividade é a diferença entre o trabalho prescrito e o trabalho real. Para ser efetiva, a atividade prescrita necessita sempre de reajustes, sendo que quando os gestores adotam um estilo de direção exaustivamente normativo e prescritivo, essa organização real do trabalho ocasiona grande sofrimento.

5.1.5 Dimensão Apoio da Chefia

As dimensões "apoio da chefia e o apoio dos colegas" referem-se a atitudes de encorajamento, suporte e recursos oferecidos ao(s) trabalhador(es) pela organização, pela chefia e colegas. Destaca-se a importância para os sujeitos em serem reconhecidos pelo trabalho que executam. O reconhecimento do trabalho pelos colegas bem como pela instituição tem um significado simbólico e subjetivo para evitar o sofrimento e adoecimento psíquico.

Tal dimensão inclui o suporte adequado e os recursos oferecidos pela empresa por parte da chefia para resolver os problemas durante o desenvolvimento do trabalho, incluindo-se aí o apoio ou o reconhecimento por parte dos superiores hierárquicos. Foi interpretado pelos vigilantes como um índice intermediário em relação aos demais fatores psicossociais geradores de estresse.

Os trabalhadores reclamam, sobretudo, das condições físicas dos veículos, pois passam a maior parte da jornada dentro desses carros. Relatam descuido com relação ao estado de conservação dos bancos desses carros, que sempre estão em estado regular ou ruim; o climatizador não resfria de forma adequada, sobretudo por causa do clima quente da região, assim como, os motoristas consideram a direção desses veículos pesadas demais para realizar as manobras no dia-a-dia.

Além disso, consideram também importante o estado de conservação dos escapamentos dos veículos, devido ao grande volume de fumaça expelida, que, por ser tóxica, provoca incômodo nos olhos dos vigilantes que permanecem no pátio à espera de liberação dos serviços. Normalmente esses pátios são fechados e cobertos, aumentando a concentração dos gases do escapamento num ambiente fechado.

Salientam também o ruído excessivo em decorrência do funcionamento dos motores. Relatam que quase nunca é realizado a manutenção preventiva nesses veículos sobretudo para os itens que deveriam assegurar conforto e segurança durante o trabalho. Referem que a empresa só realiza consertos quando esses veículos quebram, quando pára.

O barulho dentro desses veículos é muito grande, a gente nem consegue se comunicar direito, tem que falar gritando. No final do dia, sentimos até dor na garganta (vigilante 04)

O interior dos carros é desconfortável, por ser revestido quase completamente por chapas de aço, sem estofamento ou proteções, às vezes provocando pequenos acidentes no dia-a-dia de trabalho, como dito a seguir:

Aqui dentro tudo é ferro bruto e qualquer acidente que você tiver, em qualquer lugar que você bata, você vai machucar. Se acontecer uma colisão ou capotamento, quem está aqui dentro se machuca todo (vigilante 02)

Os climatizadores, que são os aparelhos responsáveis por refrigerar os veículos, não são muito eficientes ou não funcionam por falta de manutenção. Como pelo próprio projeto do veículo não tem como ter outra forma de refrigeração por razões de segurança, os vigilantes trabalham em elevada temperatura, o que acarreta cansaço excessivo e dificuldade no desempenho das atividades, como relatado abaixo:

A gente passa um calor terrível nesses carros-forte, imagina você meio dia, a temperatura acima dos 40° C, nós vestidos de farda, colete à prova de balas e portando armamento, ninguém aguenta, passa mal mesmo, o ar fica muito quente, fica parecendo um secador, você fica com um ar quente na cabeça o dia inteiro... (vigilante 05).

Às vezes ocorre pane em estradas, em decorrência de problemas no motor, sempre por falta de manutenção, fazendo com que os vigilantes fiquem expostos à ação de marginais, ao aguardarem pelo reboque nas vias, sem nenhuma cobertura e sem condições de se alimentarem ou de realizarem suas necessidades básicas, como evidenciado a seguir:

Os carros quebram nas estradas, aí você tem que ficar até 12 horas na estrada esperando socorro. Com o carro quebrado, em tempo de ser assaltado, você tem que ficar dentro do carro... até chegar o socorro (vigilante 01)

Até itens de segurança fundamentais para o funcionamento dos veículos, como freios, recebem manutenção precária, conforme relato:

Os carros perdem o freio direto aqui, perde freio é quase todo dia, já faltou umas duas vezes com o colega dirigindo, aí é um Deus nos acuda parar um carro pesado desses (vigilante 03)

Os bancos dos veículos também são motivos de insatisfação, devido ao mau estado de conservação ou pelos materiais de péssima qualidade utilizados em sua fabricação:

Esses bancos parecem um pedaço de pau, muito duro, desconfortável. No final do dia, a nossa coluna tá toda arrebitada, até para dormir dá trabalho (vigilante 02)

A visibilidade pelo vidro dianteiro desse tipo de veículo é ruim, devido ao grau de distorção que é provocado pela blindagem, gerando crises de dores de cabeça frequentes. A direção do carro-forte é considerada por muitos profissionais como “pesada demais”, o que dificulta as manobras necessárias para o seu estacionamento. As condições dos veículos influenciam diretamente no trabalho e na saúde de todos os vigilantes da equipe, mas principalmente dos que atuam como motoristas, como relatados a seguir:

Chega no final do dia o cara não tá nem aguentando, a embreagem ruim, direção dura, climatizador sem funcionar direito, chega de tarde o cara estressa mesmo. O motorista não tem uma visão tão boa, os pontos cegos são muitos, fica nervoso lá dentro (vigilante 05)

Nesta dimensão, a maioria dos trabalhadores referiram que frequentemente podem confiar nos chefes quando tiverem problemas relacionados ao trabalho, assim como quando existe alguma situação em que irrite ou perturbe esses trabalhadores, os seus chefes imediatos estão sempre disponíveis. Destacaram também o constante incentivo pela chefia para a execução das suas atividades diárias.

No entanto, apenas 45,3% dos trabalhadores consegue suportar trabalhos emocionalmente exigentes, inferindo a necessidade que os gestores têm em controlar os fatores psicossociais para o devido equilíbrio emocional destes vigilantes, os quais precisam desse equilíbrio psicológico, visto que a qualquer momento podem se deparar com situações extremas de violência e necessitam reagir com o máximo de equilíbrio emocional possível.

Lucca (2019), em estudo em que os pesquisados relataram sentimentos de injustiça e de não serem recompensados adequadamente em relação ao esforço despendido. A falta de reconhecimento sobre o trabalho e ausência de um plano de carreira pela empresa corroborou para o sentimento de injustiça e de não ser recompensado pelo trabalho realizado, o que gerou sofrimento psíquico nos trabalhadores.

Notelaers et al (2019) realizaram um estudo transversal envolvendo 5727 trabalhadores belgas de 19 organizações associando de forma significativa percepção de desbalanço entre esforço e recompensa com exposição a bullying. O estudo permitiu a formulação de modelos teóricos pelos autores: O trabalhador com percepção de baixa recompensa e de injustiça no trabalho desenvolve atitudes de desobediência a normas e/ou sinaliza menor posição social, promovendo atitude negativa dos colegas.

5.1.6 Dimensão Apoio dos Colegas

Esta dimensão aborda o relacionamento entre os próprios colegas de trabalho, incluindo aí a cultura da empresa para a promoção de comunicação interpessoal adequada e respeito às diversidades entre os trabalhadores para evitar conflitos comportamentais.

Por ser um ambiente laboral de constante risco de morte, em decorrência dos frequentes assaltos no dia-a-dia de trabalho, tais profissionais sempre são solícitos e disponíveis entre eles quando precisam de algum tipo de ajuda para solucionar algum problema relacionado a atividade que desenvolvem, conforme mostram os relatos abaixo:

Aqui a turma é unida, se ocorre algum sinistro com algum carro na jornada de trabalho, nos comunicamos com os outros colegas por rádio, até mesmo de outras empresas, e nos ajudamos no que for preciso (vigilante 03)

Nós podemos ter as desavenças diárias, que fazem parte de qualquer profissão, mas na hora do aperto, somos todos um só, o que pode estar acontecendo com um colega num dia, amanhã poderá ser com a gente (vigilante 05)

Em fevereiro de 2018, teve um sinistro em que um colega foi atingido na cabeça, permaneceu uns dias internado em coma e foi a óbito. Nós nos juntamos, arrecadamos dinheiro e doamos para a esposa dele comprar alimentos e pagar algumas contas em atraso (vigilante 04)

De acordo com Lucca (2019), alguns dos pontos positivos destacados pelos

trabalhadores no seu estudo foram: ausência de discriminação e a relação de amizade e solidariedade entre colegas de trabalho, pois o trabalho em equipe e o apoio dos colegas geram prazer e minimizam o sofrimento, visto que os trabalhadores podem compartilhar experiências. Porém, nem sempre os colegas estão disponíveis para escutar uns aos outros quando existe algum problema pessoal que aflige alguns deles, como mostra nossa pesquisa:

Neste estudo quase 80% dos pesquisados referiram contar com a ajuda dos colegas em algum momento de dificuldade no trabalho, sempre recebendo tal ajuda e apoio frequentemente. Destaca-se outro ponto positivo, o respeito que existe entre os colegas no ambiente laboral, no entanto, pouco mais da metade dos entrevistados referiram ter disponibilidade de tempo para escutarem os colegas de trabalho quando necessitam compartilhar algum problema, mágoa ou angústia.

Os vigilantes são tudo bruto, não têm paciência para escutar quando queremos falar sobre algum problema pessoal que esteja nos afligindo (vigilante 01)

Segundo Razzouk et al (2015), os conflitos interpessoais entre trabalhadores obrigados a conviver num mesmo espaço, marcados por desrespeito, indiferença, depreciação, discriminação e rejeição também podem influenciar a saúde mental desses trabalhadores, sobretudo quando o empregador ignora o fato ou, mesmo ciente, nada faz, considerando se tratar de assunto alheio ao trabalho. A situação mais se agrava quando o conflito se estabelece entre pessoas de diferentes níveis hierárquicos dentro de mesmo ambiente de trabalho, assumindo característica de assédio (moral ou sexual).

5.1.7 Dimensão Cargo

Esta dimensão avalia se o trabalhador tem aptidão para as atividades e responsabilidades do cargo que executa, com as devidas adequações às exigências da função.

No nosso estudo, a referida dimensão foi avaliada como irrelevante para os vigilantes de carro forte, até mesmo para o desenvolvimento da atividade profissional. Os vigilantes referem que quase a totalidade têm certeza sobre o que se espera do seu trabalho pela empresa, assim como referem saber executar os procedimentos operacionais padrões conforme o prescrito, sem maiores dificuldades, pois suas tarefas e responsabilidades estão sempre bem claras e evidentes, inferindo não haver distorções graves para cumprir as demandas que lhe são determinadas.

Nosso trabalho é muito delicado, qualquer erro pode ser fatal, qualquer desatenção os bandidos podem agir. Podemos pagar com a nossa própria vida (vigilante 02)

Nós sabemos o script todo, desde quando saímos da base até chegarmos no cliente, como fazer a varredura, como entrar e sair do carro forte, o posicionamento adequado, etc. (vigilante 04)

Ressalte-se que tais profissionais passam por um curso de formação de vigilantes como pré-requisito para sua contratação pela empresa, assim como realizam requalificação a cada 02 (dois) anos, o que facilita a percepção pelos trabalhadores das responsabilidades que a função exige.

5.1.8 Análise dos Fatores Organizacionais Relacionados ao Trabalho

A identificação e a adequada gestão dos riscos psicossociais relacionados ao trabalho têm sido apontadas como um dos grandes desafios contemporâneos para a preservação da saúde física e psicológica dos trabalhadores, uma vez que estão associados frequentemente com estresse, violência e assédio nos locais de trabalho.

Segundo Silva Júnior (2012) existem quatro razões principais que podem comprometer a saúde mental no contexto laboral dos trabalhadores: a alta demanda de trabalho; conflitos interpessoais verticais (com superiores hierárquicos) e horizontais (entre os próprios trabalhadores); desequilíbrio entre esforço e recompensa e a dedicação excessiva ao trabalho.

Para Couto (2014), existem alguns fatores que prejudicam o desempenho individual nas empresas: o estresse, os conflitos nas relações entre trabalhadores e gestores, desmotivação, baixa qualificação para a tarefa, estrutura física e ambientes inadequados, excesso de carga de trabalho, tarefas monótonas e desagradáveis, ambiguidade nos papéis, falta de reconhecimento do trabalho executado, não participação do trabalhador na escolha da tarefa, de como ela será feita, prazos curtos para entrega das tarefas e falta de rotatividade nas tarefas. Devendo haver sempre adequação entre as expectativas e necessidades do trabalhador e os objetivos da empresa.

Assim, descreveremos a seguir os principais fatores relacionados à organização do trabalho que, de acordo com a visão dos próprios vigilantes de transporte de valores contribuem para o surgimento ou agravamento dos estressores laborais preditores dos TMRT.

A falta de participação na tomada de decisões, em decorrência da falta de

comunicação da empresa e de seus gestores com os trabalhadores, associado ao desprezo em relação à experiência dos trabalhadores nas mudanças de processos e nos métodos de trabalho, além de dificultar o trabalho desenvolvido no cotidiano desses trabalhadores, ao impedir a participação e manifestação destes no processo de trabalho, coloca em evidência a falta de reconhecimento pelo trabalho desenvolvido pela empresa. De acordo com Dejours (1994) o reconhecimento é um elemento fundamental para a autoestima e a subjetividade, e contribui para a saúde psíquica dos trabalhadores.

As jornadas de trabalho extensas com o advento das multitarefas a serem cumpridas e a institucionalização de metas desafiadoras, sendo que os trabalhadores estão frequentemente estendendo as jornadas de trabalho na empresa com o cumprimento de horas extras em excesso, o que interfere diretamente nos relacionamentos familiares e no tempo necessário para descanso e lazer. Ocorre a privação da própria individualidade, do lazer e convívio social, ao interferir na própria liberdade de existir do ser humano.

A falta de controle sobre o método, o ritmo, o horário e o ambiente de trabalho, onde situações em que o ritmo de trabalho, determinado pela organização é incompatível para a realização de um trabalho seguro, sem oferecer riscos aos trabalhadores e à população em geral, proporciona sofrimento psíquico e adoecimento físico e mental nesses trabalhadores. Por exemplo, os vigilantes são obrigados a cumprir as rotas pré-determinadas até às 20h, independente dos imprevistos que possam acontecer.

A sobrecarga mental de trabalho em decorrência do excesso de exigências e demandas de trabalho incompatíveis com o grau de qualificação do trabalhador ou com as exigências físicas e cognitivas para a execução de um trabalho bem feito desencadeiam sofrimento e adoecimento físico ou mental.

Por outro lado, o conteúdo do trabalho com tarefas monótonas, pouco estimuladoras, sem significado, com falta de variedade e ciclos curtos, tarefas esvaziadas de sentido que impedem a realização da subjetividade dos trabalhadores e tarefas repetitivas que podem desencadear a dissociação entre os movimentos do corpo e graus de concentração exigidos nas atividades de trabalho, podem provocar acidentes de trabalho e TMRT.

Existe o desconhecimento do trabalhador com relação à exposição a agentes nocivos, com o desconhecimento dos limites de risco, associado à ignorância dos métodos de prevenção eficazes. Algumas substâncias químicas utilizadas nos processos

produtivos são identificadas em forma de códigos, por vezes não compreendidos pelos trabalhadores. Os acidentes do trabalho, sobretudo os TEPT com afastamento de colegas geram medos e insegurança sobre quem vai ser a próxima vítima.

As condições de trabalho para a saúde do trabalhador dependem do grau de conscientização dos trabalhadores no nível individual (obediência aos protocolos de segurança) e no nível coletivo, que definirá a implementação por parte da empresa, de políticas de eliminação e controle dos fatores de risco dos agentes de natureza biológicos, ergonômicos, físicos, químicos, de acidentes e, principalmente, psicossociais.

Assim, é muito frequente que, embora haja uma evidência clara na violência psicológica ocorrida no trabalho em decorrência destes fatores organizacionais supracitados, ele não se explica por uma intencionalidade individual do agente em atingir alguém em especial, mas pela busca em se atingir determinado resultado cobrado pela instituição ou em preservar valores organizacionais a qualquer preço resultando no assédio moral organizacional, o que atinge a todos os trabalhadores indiscriminadamente.

Santos et al (2018) ressaltam que o estilo de liderança determina a melhor forma de avaliação da gestão e da saúde organizacional. Destacam que pode ocorrer algum desconforto, uma vez que o auto reconhecimento e a auto avaliação pode não expressar o desejo do gestor. Porém, o reconhecimento deve ser visto como uma oportunidade de adequação pessoal do gestor ao grupo de trabalhadores e também uma adequação pessoal ao trabalho. Deve ser agradável tanto ao subordinado, quanto para o seu gestor. A saúde do trabalhador transpassa essa linha de gerir e ser gerido. O resultado final do reconhecimento é a melhora da forma de gestão e consequentemente dos resultados obtidos no ambiente de trabalho.

O trabalhador deve estar, portanto, em um ambiente saudável, que lhe permita ser produtivo e explorar o seu potencial. O ambiente saudável é tudo o que envolve o organismo; seja físico, como bens tangíveis; social, como costumes e cultura; e psíquico, sentimentos do homem, expectativas, segurança, etc. Contrapondo-se com este ambiente, tem-se na atualidade, um aumento significativo do assédio moral nas relações de trabalho, que além de tornar a vida penosa e angustiante, afeta a saúde psíquica e física do trabalhador (MACIEL, 2020).

Silva et al (2019) concebem o assédio moral no trabalho como um fenômeno que se estabelece a partir de atos de agressividade e humilhação ocorridos de forma repetitiva, direcionada a uma ou mais pessoas, visando isolá-la e prejudicá-la em seu

contexto de trabalho de forma intencional, podendo acontecer de forma horizontal (entre pares de mesmo nível hierárquico), vertical descendente (de nível hierárquico superior para outro inferior) ou ascendente (de nível hierárquico inferior para outro superior). É uma forma específica de violência no contexto do trabalho, com caráter predominantemente psicológico,

Assim, podemos classificar o assédio moral organizacional como um processo contínuo de hostilidades, estruturado via política organizacional ou gerencial, que tem como objetivo imediato aumentar a produtividade, diminuir custos, reforçar os espaços de controle, ou excluir os trabalhadores que a empresa não deseja manter em seus quadros. Pode ser direcionado para todo o grupo indiscriminadamente, ou para alvos determinados a partir de um perfil (p.ex. todas as gestantes da empresa, ou todos os trabalhadores que a empresa deseja despedir, mas não quer arcar com os custos da dispensa sem justa causa). Pode apresentar como repercussão os mesmos efeitos do assédio interpessoal: descompensações na saúde (física e psíquica); alterações nas condições gerais de trabalho – desligamento, afastamento, transferência do trabalho (a pedido ou não) ou mudanças na função (SOBOLL, 2008).

O objetivo do assédio organizacional não é atingir uma pessoa em especial, mas sim controlar todo o grupo indiscriminadamente (SOBOLL, 2008), sendo que as condutas caracterizadas como assédio moral ocorrem dentro de uma prerrogativa, a partir de papéis organizacionais, e encontram respaldo em questões ou aspirações organizacionais (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008).

Desta forma, a gestão ao impor metas impossíveis, coloca o trabalhador em uma posição indigna, o que, por si só, é uma violência, uma conduta assediadora que parte da estrutura organizacional, sendo tão somente mediada por pessoas.

Lucca (2016) explora os motivos que justificam a ocorrência do assédio moral em instituições bancárias: busca de aumento de produtividade, garantia da adesão a normas organizacionais, maneira de sufocar discussões e argumentos que coloquem em xeque os valores da organização e do ideário que a sustenta.

Outras análises que focalizam a dimensão estrutural da violência no trabalho são trazidas por Soboll (2008) e Freitas, Heloani e Barreto (2008) em que os comportamentos individuais dos trabalhadores são moldados pelas injunções presentes no ambiente de trabalho, que, por sua vez, correspondem às políticas de gestão e à forma de organização do trabalho. Ou seja, os agentes da violência estão submetidos a forças que conformam seus objetivos e os pressionam para a necessidade de cumprir

metas organizacionais e de controlar o comportamento do trabalhador, sempre na direção de maior produtividade.

Segundo a OIT (2010), um aspecto frequente e muito importante entre os fatores de risco são as jornadas prolongadas, com intervalos inadequados e a alta demanda associada a baixo controle na execução das atividades, fatores constantemente identificados, por exemplo, nas atividades de transporte rodoviário de carga, transporte coletivo urbano de passageiros e no transporte de valores por empresas de segurança privada.

A exposição contínua a esses fatores psicossociais relacionados à organização do trabalho que de forma descontrolada impactam na saúde mental dos trabalhadores, Glina Rocha (2016) definiu as características comuns das causas dos transtornos mentais relacionados ao trabalho: natureza recorrente e persistente da ação violenta. Pode ocorrer em diversas formas de expressão direta ou indireta, verbal, física, comportamental ou outro de forma a incomodar, amedrontar e intimidar a vítima.

Isoladamente, as ações podem ser consideradas inofensivas, mas se tornam perniciosas pela repetição; efeitos danosos/devastadores na pessoa alvo promovendo problemas sociais, psicológicos e psicossomáticos; história focada nos efeitos da vítima, com as intenções dos agressores frequentemente não sendo investigáveis e sim presumidas.

A exposição à violência é tida como um fator de risco adicional importante nas atividades de vigilância e segurança privada. A OIT (2010) relaciona os riscos vinculados ao adoecimento mental à organização, ao desenho, às condições e às relações do trabalho, apontando que a prevenção é o fator chave para lidar com riscos psicossociais no ambiente de trabalho.

Para tanto, a instituição recomenda a adoção de diversas ações aos empregadores, incluindo as seguintes: implementação de medidas para identificação e gerenciamento de riscos coletivos, como feito a respeito de outras ameaças no ambiente de trabalho; adoção de medidas coletivas e individuais de prevenção e controle; aumento da habilidade de enfrentamento dos trabalhadores através do incentivo ao controle dos indivíduos sobre suas tarefas; melhora da comunicação organizacional.

O estudo de fatores de risco organizacionais e a generalização dos achados é um desafio científico, uma vez que as empresas ou atividades ocupacionais possuem presumidamente grande heterogeneidade em sua estruturação organizacional e cultural,

o que eleva a possibilidade de um mesmo fator de risco possuir impacto diferenciado de acordo com a atividade de trabalho e da presença de outros fatores de risco sinérgicos. Isso se traduz na necessidade de identificação e mapeamento dos fatores de risco a nível local.

Segundo Arnetz et al (2017), as evidências científicas apontam para a necessidade de um olhar multifatorial e abrangente sobre o estresse ocupacional. Um desenho consistente de intervenções exige ações estruturadas de implementação de forma semelhante ao que ocorre nos estudos experimentais:

1) Um mapeamento populacional organizado e padronizado dos eventos de estresse ocupacional. O mapeamento permite a identificação e classificação dos eventos de violência contra o trabalhador, a mensuração de sua prevalência, a identificação dos setores de maior risco e severidade, o cruzamento de dados com outros desfechos ocupacionais de interesse como sintomas de adoecimento mental, insatisfação no trabalho, baixa produtividade, absenteísmo e alta rotatividade. Esse mapeamento populacional pode ser posteriormente apresentado a representantes da empresa possibilitando a definição de prioridades quanto aos fatores psicossociais estressores;

2) Diversos atores da empresa, empoderados pelas evidências epidemiológicas locais, criam um consenso sobre o conceito e importância do estresse ocupacional e da civilidade. Membros da empresa identificam os diversos fatores de risco percebidos (psicossociais, ergonômicos, organizacionais, culturais entre outros) que favorecem a ocorrência do estresse. Baseados no mapeamento, consenso e identificação dos fatores de risco da violência, os membros da empresa realizam o desenho de medidas experimentais para promoção da civilidade;

3) Mensuração da efetividade, custo e dificuldade de implementação do programa piloto na redução ou manejo do estresse e presença de benefícios secundários qualitativos como confiança de enfrentamento da situação de violência, civilidade, satisfação no trabalho, produtividade entre outros;

4) Adequada vinculação com ações envolvendo justiça organizacional e estatal de acordo com a gravidade dos casos identificados;

5) Ampliação, redução, readequação do programa piloto de acordo com sua efetividade.

Conforme OMS (2010), as ações e soluções devem principalmente se

concentrar nas mudanças na cultura organizacional e na organização do trabalho, tais como: redistribuir o trabalho entre colegas; introduzir a rotação de trabalho (passando para várias tarefas diferentes geralmente de acordo com um plano de rotação); introduzir a ampliação do trabalho (acrescentando mais tarefas da mesma dificuldade); introduzir o enriquecimento do trabalho (acrescentando tarefas mais difíceis); melhorar a capacidade gerencial (por exemplo, através de treinamento de habilidades de gestão); melhorias ergonômicas no local de trabalho; melhorar os horários de trabalho, bem como os períodos de trabalho e de descanso (por exemplo, do ponto de vista da saúde, a rotação direta ou de sentido horário de turnos é preferida em comparação com a rotação inversa ou de sentido anti-horário); implementar a consulta direta com os trabalhadores; melhorar a comunicação entre os grupos de trabalhadores, ou entre o cliente e o(s) trabalhador(es), ou entre os trabalhadores e as chefias; fornecer descrições de funções ou tarefas claras; fornecer regras e caminhos claros de promoção.

Neste sentido, ressaltamos a importância de se priorizar a percepção dos membros da empresa de qualquer nível hierárquico sobre o destaque da violência e no desenho das respectivas soluções, pois sem um consenso não há aderência para a mudança. Arnetz et al (2017), em seu estudo seguiu essa estratégia de empoderamento dos envolvidos nos eventos da violência para criação das soluções piloto.

Jacques et al (2018) consideram que intervenções baseadas em terapias cognitivas-comportamentais apresentam efeitos maiores em comparação ao relaxamento e meditação na redução do estresse ocupacional. Nessa perspectiva, acredita-se que o desenvolvimento de estratégias de defesa pelos trabalhadores é importante no enfrentamento do estresse cotidiano, mas não como método isolado.

Segundo a OMS (2010), as ações para prevenção ou redução do estresse relacionado ao trabalho podem ser realizadas de forma coletiva, podendo incluir melhorar as habilidades, competências e capacidade de adaptação individual dos trabalhadores através de treinamento e formação, tais como cursos de: gerenciamento de tempo; lidar com clientes agressivos; levantamento de cargas pesadas; uso de máquinas ou equipamentos adequados; gerenciamento de estresse e treinamento de assertividade; busca de apoio da família, comunidade, religião e espiritualidade.

Para Dejours (1992) é possível uma adequação entre a organização do trabalho e a estrutura mental do trabalhador. Isso acontece quando a relação com a organização do trabalho é favorável, em vez de ser conflituosa, e as exigências da

tarefa estão de acordo com as necessidades do trabalhador, de tal maneira que o simples exercício da tarefa está na origem de um “*prazer de funcionar*”. Essas são situações encontradas em circunstâncias privilegiadas, nas quais o trabalhador pode interferir no conteúdo da tarefa, no ritmo do trabalho e pode fazê-las variar. O sofrimento existe, mas o prazer do trabalho lhes permite uma melhor defesa.

A atribuição da culpa ao trabalhador, frequentemente utilizada pelo empregador para eximir a empresa da responsabilidade civil pelas consequências do adoecimento, potencializa esse sofrimento e é, em si, uma forma de violência.

Concluindo, violência em ambiente de trabalho é um fenômeno multifatorial envolvendo diferentes fatores, presentes em indivíduos, organizações, circunstâncias e relacionamentos de uma empresa. Torna-se necessária uma abordagem igualmente multifacetada em forma de programas piloto desenhados em conjunto com todos os setores da empresa.

5.1.9 Estratégias de Promoção da Saúde Mental no Trabalho

O controle e a diminuição dos fatores de risco para o aparecimento de patologias mentais constituem a base da prevenção da saúde mental. A ciência ainda não criou meios de evitar o surgimento de doenças mentais, mas já possui instrumentos para avaliar os fatores de risco que podem desencadear tais transtornos mentais (RAZZOUK et al, 2015).

Os fatores de risco podem ser químicos, biológicos, ambientais, psicológicos, genéticos, sociais e culturais. Uma situação de extrema violência contra um indivíduo pode levá-lo a desenvolver um quadro de transtorno do estresse pós-traumático e vir a evoluir, posteriormente, para uma doença mental, como depressão ou outro distúrbio psiquiátrico, dependendo de como esse indivíduo reagirá ao transtorno, sendo que nem sempre quem sofre violência vai desenvolver um quadro de transtorno mental.

Atualmente, existem meios de intervenção para o tratamento de doenças mentais muito eficazes, possibilitando a reabilitação de trabalhadores, tornando-os participativos e produtivos para a sociedade. Assim, existem duas estratégias principais para o manejo desses trabalhadores: a preventivista e a estratégia focada na reabilitação e inclusão.

Para Glina e Rocha (2016), existem três formas de gerenciamento do

estresse e de seus efeitos na saúde pelas empresas: *Prevenção* – controla os riscos e exposições decorrentes da inadequação do cargo, como treinamento inadequado ou inadequado dos trabalhadores, a fim de reduzir a probabilidade de experimentarem o estresse; *Reação oportuna* – baseia-se na melhoria da capacidade de reconhecimento e ações perante o surgimento de problemas pelos gestores da organização baseada no gerenciamento e na solução de problemas em grupo; *Reabilitação* – melhoria do apoio aos trabalhadores para enfrentar e recuperar-se dos transtornos mentais já existentes.

De acordo com Houtman e Jettinghoff (2018), o gerenciamento do estresse pode ser realizado através de três formas: a prevenção primária, secundária e terciária. A prevenção primária visa reduzir, alterar ou eliminar os estressores no contexto do trabalho, através da modificação de fatores de organização ou gerenciamento do trabalho; a secundária visa detectar os sinais de estresse nos trabalhadores, através do desenvolvimento das habilidades individuais de gerenciamento dos fatores psicossociais estressores, evitando que adoeçam e aumentem a possibilidade de *coping* (esforços cognitivos e comportamentais para lidar com situações de dano, de ameaça ou de desafio); e a terciária lida com trabalhadores que apresentem danos à saúde decorrentes do estresse, atuando na reabilitação após afastamento por doenças e favorecendo o retorno ao trabalho da forma menos traumática e estigmatizante.

A prevenção primária é pró ativa, ao passo que a secundária e terciária são reativas. Ações de mudança na política de recursos humanos da empresa, aperfeiçoamento dos sistemas de comunicação entre gestores e trabalhadores, replanejamento do trabalho com aumento das tomadas de decisão e aumento da autonomia pelos trabalhadores são formas de atuação primária. Para atingir tal objetivo, o estresse deve ser reconhecido como importante fator consequente ao desequilíbrio dos fatores de organização do trabalho e não como uma fraqueza do indivíduo (GLINA; ROCHA, 2016). Portanto, as empresas devem ter uma postura pró-ativa, antecipando novos estressores que possam ser introduzidos como resultado das mudanças propostas (novas tecnologias e reestruturação).

Kompier e Kristensen (2003) salientam que podem ser realizados treinamentos, comunicações multidirecionais e mudança na tomada de decisões pela gerência da empresa, com o desenvolvimento de habilidades interpessoais dos gerentes e supervisores, favorecendo um maior número de empregados.

Na prevenção secundária tem-se treinamento e educação através de

programas de conscientização e treinamento de habilidades sobre como gerenciar o estresse, permitindo que os próprios trabalhadores identifiquem sintomas de estresse neles próprios e nos seus colegas de trabalho. Devem utilizar técnicas de relaxamento, aconselhamento e planejamento do estilo de vida, gerenciamento do tempo, habilidade de solução de problemas, podendo identificar os estressores ambientais que não podem ser modificados, mas podem ser administrados. Tais programas serão extremamente úteis, sobretudo, para os gerentes que poderão ter um feedback dos seus estilos de gerenciamento e o impacto nos seus subordinados, podendo realizar adequações futuras (GLINA; ROCHA, 2016).

Já a prevenção terciária deve diagnosticar os problemas de saúde mental de forma imediata e o pronto encaminhamento desses trabalhadores para tratamento psiquiátrico especializado. As patologias psiquiátricas devem ser tratadas imediatamente, para que ocorra a plena recuperação dos trabalhadores e o seu retorno ao trabalho o mais breve possível, com o mínimo de sequelas (GLINA; ROCHA, 2016).

Leka e Cox (2008) citam como fatores de sucesso para as ações de promoção da saúde mental nas empresas: compromisso organizacional para a mudança de paradigmas e apoio às medidas de intervenção; soluções passíveis de implantação e que possam ser incorporadas nas práticas rotineiras, evitando intervenções complicadas e custosas, com poucas possibilidades de sucesso; a intervenção deve atuar nos três níveis: primário, secundário e terciário, objetivando suprimir os fatores psicossociais que causam o estresse no trabalho; treinar os gestores e empregados e saber acolher os trabalhadores doentes, com estratégias de gerenciamento para redução dos efeitos das doenças; melhoria contínua dos processos.

Para Houtman e Jettinghoff (2018), as medidas de prevenção devem enfatizar os enfoques organizacional e individual como a forma ideal de prevenir o estresse no trabalho, quando esse enfoque é no indivíduo existem algumas desvantagens: benefícios de curta duração para o trabalhador; as causas organizacionais geradoras de estresse são ignoradas.

Algumas ações são utilizadas como forma de melhorar as aptidões, habilidades técnicas e capacidade de adaptação dos trabalhadores por meio de formação nos seguintes campos: otimização do tempo; forma de reação diante de clientes agressivos; habilidades manuais; uso de máquinas e equipamentos adequados; manejo do estresse; apoio da família e comunidade, religião e espiritualidade.

Para redução do nível de estresse individual deve-se ter o controle sobre

os estressores, mudança de atitudes e crenças, sobre o estressar a si mesmo e mudança nas reações aos estressores. Torna-se extremamente importante reconhecer as fontes atuais e mesmo as prováveis fontes de estresse antes que estas aconteçam. Os trabalhadores devem incorporar crenças saudáveis, tais como: adequação das expectativas sobre o que se pode fazer, em que ritmo, por quanto tempo, devendo-se impor limites, lembrando-se que nem tudo é recompensado; a razão nem sempre prevalece; nem sempre as pessoas tentarão o máximo e farão o melhor que podem (GLINA; ROCHA, 2016).

Razzouk et al (2015) define que as estratégias de promoção de saúde mental deve considerar os seguintes fatores: estilo e qualidade de vida (prática de exercícios, alimentação, satisfação, bem-estar); ciclo de vida (maternidade, menopausa, envelhecimento); ritmos biológicos (sono, alimentação, exposição à luz); tipos de personalidade (resiliência, vulnerabilidade ao estresse e ao adoecimento); genética familiar; condições de vida (transporte, moradia, dívidas financeiras); eventos de vida e problemas pessoais graves (doenças na família, falecimento de familiares etc.); eventos traumáticos e violência (*bullying*, assédio moral e sexual); uso de substâncias (álcool, drogas, hipnóticos, tabaco); doença mental pregressa, etc.

Em vários países do mundo existem casos de boas práticas de promoção à saúde mental dos trabalhadores e indicadores de qualidade do ambiente de trabalho em relação à saúde mental (LEVI, 2008).

Há aproximadamente duas décadas, com a Declaração de Tóquio, os especialistas em saúde ocupacional dos países Europeus, do Japão e Estados Unidos já reconheciam a necessidade de formular melhores práticas no ambiente de trabalho em relação à promoção da saúde mental.

Dentre as principais ações destacaram: implementação de estratégias para prevenir estresse; monitorização do ambiente de trabalho no nível individual, regional e nacional com o intuito de identificar os problemas de saúde relacionados ao estresse no trabalho; treinamento e capacitação do trabalhador para a implementação de programas de redução do impacto do estresse no trabalho.

No ano 2013, o governo canadense desenvolveu o guia National Standard of Canada: Psychological Health and Safety in work-place. Prevention, promotion and guidance to staged implementation, com o objetivo de auxiliar as organizações a melhorarem suas práticas de promoção de saúde mental no trabalho (RAZZOUK et al, 2015).

Esse guia se concentrava em quatro áreas: minimização de risco; custo-

efetividade; seleção e retenção de trabalhadores; excelência organizacional e sustentabilidade. Existem evidências de que ambientes laborais voltados à saúde psicológica e segurança são ideais para a seleção e retenção de talentos, para a motivação e comprometimento dos trabalhadores, propiciando um aumento na produtividade e na possibilidade de maior criatividade e inovação (CANADA, 2013). Tais práticas reduzem as taxas de absenteísmo, o presenteísmo, o *turnover* de funcionários e os afastamentos por incapacidade e por assédio moral.

A European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA) tem relatado a importância das empresas em incorporarem a promoção de saúde mental na cultura da organização. Para a EU-OSHA, as intervenções de promoção de saúde mental devem incluir: a educação em gestão financeira, através de suporte financeiro para os trabalhadores pelas empresas em situações emergenciais e imprevisíveis. Além disso, há estratégias de suporte para lidar com assuntos pessoais como: educação de filhos, divórcio, casamento e luto (OSHA, 2011).

Nos programas de bem-estar são enfatizadas as iniciativas de estimular o trabalhador a ter lazer, hobbies e motivações extra laborais. Todo esse conjunto de iniciativas abrangentes tem sido utilizado para a promoção de saúde mental do trabalhador e de seus vínculos mais próximos (LEVI, 2005).

Assim, após a explanação dos diversos exemplos de projetos de promoção da saúde mental que foram bem sucedidos no seu planejamento e execução, o ideal é que a empresa possa após o diagnóstico dos fatores psicossociais apontados anteriormente como impactantes, realizar as alterações na estrutura organizacional, sendo necessário o envolvimento dos trabalhadores para discussão das etapas prioritárias a serem implementadas, objetivando assim a adesão da imensa maioria desses trabalhadores.

Ações educativas são sempre eficazes, sobretudo de educação financeira, orientando estes trabalhadores sobre como organizar o orçamento familiar mensal, para que possam priorizar as reservas financeiras com o objetivo de garantir um futuro mais cômodo para toda a família. Apesar dos avanços dessas iniciativas em relação aos fatores psicossociais no trabalho, a monitorização e intervenção rotineiras das doenças mentais de modo a evitar o absenteísmo, o presenteísmo e aposentadoria precoce são ainda inexistentes no ambiente corporativo.

É inegável a necessidade de um ambiente corporativo saudável, porém, apenas isso não é suficiente para lidar com as doenças mentais. É necessário que o conhecimento dos especialistas em saúde mental seja disponibilizado aos profissionais da saúde ocupacional e aos funcionários e gestores da corporação.

Portanto, a promoção de saúde mental nessa organização torna-se vantajosa para os funcionários porque melhora o bem-estar, a saúde física, a motivação, a criatividade, a autoestima, o empenho e a satisfação com o emprego. Deve-se estimular a participação efetiva dos trabalhadores no processo de implementação destas ações de promoção, através da educação, informação e treinamento, para que os trabalhadores contribuam para a manutenção dessas práticas, criando uma identidade profissional através do reconhecimento das qualidades e valores destes profissionais pelos gestores da empresa.

Essa melhora global na saúde do funcionário impacta positivamente a organização, reduzindo acidentes do trabalho, absenteísmo, presenteísmo, *turnover*, custos, aumentando por consequência, a produtividade e ganhos financeiros gerando estabilidade econômica para as empresas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo avaliou a percepção dos vigilantes de transporte de valores em relação aos fatores psicossociais desencadeantes de estresse no trabalho com relação às suas atividades laborais numa empresa privada no estado do Piauí.

Observou-se que o desempenho diário desta função sofre interferência de diversos estressores psíquicos, que devem ser controlados para não causar transtornos mentais nesses profissionais. É essencial ter em mente que os riscos psicossociais e os transtornos mentais e comportamentais não se encerram no adoecimento psicológico do indivíduo, mas podem ter repercussões ainda mais drásticas.

A OIT aponta que uma saúde mental acometida é negativamente relacionada a práticas de trabalho seguras, aumentando a probabilidade de acidentes típicos no local de trabalho. Além disso, a organização indica que o adoecimento mental aumenta os riscos de surgimento de diversos outros agravos, como eventos cardiovasculares e distúrbios musculoesqueléticos.

Existe uma predominância de trabalhadores do sexo masculino, seleção que a própria profissão, considerando as características físicas exigidas, assim como da alta periculosidade, prevalecendo a faixa etária de 37 anos, com o tempo médio na função superior a 10 anos, sendo o nível de escolaridade predominante o ensino médio. Dentre os diversos fatores psicossociais relacionados como desencadeadores de estresse no trabalho, os mais enfatizados neste estudo estão nas dimensões: relacionamentos, “comunicação e mudanças” e demandas.

A etapa qualitativa com o grupo focal foi essencial para caracterizar como estes fatores psicossociais impactam na etiologia do estresse no trabalho dos vigilantes de transporte de valores. A associação da abordagem quantitativa e qualitativa permitiu uma melhor interpretação dos aspectos relacionados ao estudo.

Com a análise das narrativas do grupo focal, percebeu-se que os vigilantes têm um excelente entendimento do cargo que ocupam, bem como suas tarefas e responsabilidades bastante claras para a quase totalidade dos pesquisados. O apoio dos colegas para os momentos difíceis no trabalho é frequente; os profissionais têm confiança nos seus chefes quando têm problemas no trabalho, no entanto, menos da metade dos pesquisados suportam o trabalho emocionalmente exigente.

Tais profissionais entendem que existe um controle rígido até demais

sobre a organização do trabalho, com a autonomia do trabalhador sempre muito limitada, mas reportam como uma questão aceitável, até mesmo pela própria profissão com risco de morte sempre iminente, assim como por se tratar de uma empresa multinacional, com exigência do cumprimento de padrões internacionais de segurança. Referem descontentamento com relação às mudanças realizadas na organização do trabalho, pois quase nunca os trabalhadores são consultados acerca destas modificações, gerando sempre estresse para o processo de readaptação.

A dimensão relacionamentos foi a mais importante como desencadeante do estresse, sobretudo com os trabalhadores referindo se sentirem perseguidos durante o trabalho, assim como, serem tratados de forma ríspida pelas chefias e pela existência de conflitos entre os colegas, na interpretação da maioria deles. Entendem que existe uma sobrecarga de trabalho que, às vezes fica impossível de cumprir as tarefas prescritas, gerando frequentes horas extras.

Este estudo incentiva pesquisar os fatores estressores nos outros profissionais que fazem parte de outros setores da empresa, pois todos os setores funcionam sempre interligados. Além disso, torna-se impreterível avaliar os processos de trabalho dos gestores da empresa, responsáveis pelos processos decisórios que afetam todos os trabalhadores.

Mediante a emergência dos fatores psicossociais no desencadeamento do estresse nos ambientes de trabalho, manifestados pela progressiva ocorrência de transtornos mentais relacionados ao trabalho, seria desejável que todos os atores envolvidos – empresas, organizações e governo – assumissem como indispensável o gerenciamento desses aspectos, a exemplo do que ocorre nos países europeus.

O sofrimento mental do trabalhador vigilante de transporte de valores se torna consequência direta da organização do trabalho vivido: das falhas da divisão do trabalho, do conteúdo da tarefa, do sistema hierárquico, das modalidades de comando, das relações de poder, etc.

Desta forma, espera-se que esta publicação colabore para uma maior conscientização de toda a sociedade para o tema exposto. Todos os envolvidos no processo de trabalho – empregadores, trabalhadores, sindicatos, organizações e instituições que atuam no mundo do trabalho deveriam sempre se perguntar:

1. As características disfuncionais que aumentam o risco de adoecimento mental relacionado ao trabalho estão presentes na minha atividade produtiva?

2. Se estão presentes, o que pode ser feito para modificar essa realidade?

A resposta a essas perguntas é essencial para reconhecer e enfrentar o problema, realizando análise detalhada e profunda da organização e das condições de trabalho em todas as atividades da empresa. Feito o diagnóstico, há de se conjugar esforços para adotar as medidas necessárias à redução dos riscos, com melhoria contínua dos processos produtivos e busca de um ambiente de trabalho, efetivamente, seguro e saudável.

Seria necessário então, um investimento maior do gestor, com o intuito de oferecer condições mínimas, estáveis e duradouras de trabalho aos vigilantes de transporte de valores para desenvolvimento de suas atividades, proporcionando um clima de trabalho mais saudável e humano, além de possibilitar ações que propiciem envolvimento, resolução de conflitos entre os próprios trabalhadores, maior autonomia, apoio e amparo organizacional, aumento do interesse pelo trabalho e responsabilização de todos os membros da equipe para o cumprimento das obrigações com a maior celeridade, mas sempre com a máxima atenção ao fator segurança.

Como o pesquisador trabalha no setor médico da empresa, pretende-se como parte do processo de trabalho do mesmo, realizar uma apresentação dos resultados encontrados aos gestores da empresa, além de divulgá-los a todos os trabalhadores na SIPAT.

Além disso, o autor se propõe elaborar um plano de ação em conjunto com os trabalhadores e a gestão da empresa para implementar as ações de promoção da saúde mental, como forma de prevenção do estresse relacionado ao trabalho. Isto significa discutir novos modos de trabalhar com esses vigilantes e torná-los protagonistas do seu serviço, de modo que possam se utilizar de ferramentas para evitar o sofrimento e o adoecimento psíquico e sua consequente evolução para os transtornos mentais relacionados ao trabalho.

Nesse sentido, é importante repensar o processo de trabalho desses profissionais à luz das mudanças necessárias na organização do trabalho para garantir a prevenção do sofrimento mental dos vigilantes de transporte de valores a curto prazo, gerando benefícios não apenas para os trabalhadores, mas para os empregadores e por consequência, toda a sociedade em geral.

REFERÊNCIAS

- ARNETZ JE, HL, RUSSELL JJ, UPFAL MMJ, LUBORSKY MM, JANISSE J, et al. Preventing Patient-to-Worker Violence in Hospitals: Outcome of a Randomized Controlled Intervention. **J Occup Environ Med**, v.59, 2017.
- BEZERRA, JLC. **Fatores Psicossociais desencadeantes de estresse no trabalho de agentes comunitários de saúde no município de Parnaíba- PI** [Dissertação] Programa de Mestrado Profissional em Gestão e Saúde Coletiva da Faculdade de Ciências Médicas da universidade Estadual de Campinas, 2015.
- BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social – INSS. **Adoecimento Mental e Trabalho: a concessão de benefícios por incapacidade relacionados a transtornos mentais e comportamentais entre 2012 e 2016. 1º Boletim Quadrimestral sobre Benefícios por Incapacidade de 2017.**
- BRASIL. Ministério do Trabalho. **Consolidação das Leis Trabalhistas, Decreto Lei 6214 e Portaria 3214** – Normas Regulamentadoras sobre Segurança e Medicina do Trabalho. Rio de Janeiro: Atlas, 1995.
- BUCASIO, E. et al. Transtorno de estresse pós-traumático como acidente de trabalho em um bancário: relato de um caso. **Rev. Psiquiatr.**, v. 27, n.1, p. 86-88, 2005.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Manole, 2014.
- COIMBRA, IB. et al. Percepção dos fatores de estresse relacionados ao trabalho entre bancários de uma cidade do Estado de São Paulo. In: **Anais do XV Congresso de Stress da ISMA-BR**. Porto Alegre – RS, 2015.
- COUTO, HA. **Ergonomia do corpo e do cérebro no trabalho: os princípios e a aplicação prática**. Belo Horizonte: Ergo, 2014.
- CRESWELL JW. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3 ed. Porto Alegre: Artmed; 2010.
- CSA GROUP, BNQ. National Standard of Canada: Psychological health and safety in the workplace. **Prevention, promotion, and guidance to staged implementation. Quebec**: CSA Group. 2013. Disponível em: <http://shop.csa.ca/>. Acesso em 9 Jun 2019.
- DEJOURS C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 5 ed. Ampliada. Cortez, 1992.
- EDWARDS JA, WEBSTER S, VAN LAAR D, EASTON S. Psychometric analysis of the UK Health and Safety Executive's Management Standards work-related stress Indicator Tool. **Work Stress**. V.22, n.2, 2008.
- FAGUNDES, AC. **Análise de sofrimento mental de trabalhadores que atuam no setor de segurança privada**. 75 f. Dissertação (mestrado). Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, MG, 2017.

FALZON, P. **Ergonomia**. São Paulo: Blücher, 2007.

FEIJÓ, RPK. **Estresse entre vigilantes de empresas de segurança privada de Pelotas, RS: ocorrências e características do trabalho**. 68 f. Dissertação (Mestrado em Política Social) – Universidade Católica de Pelotas, Rio Grande do Sul. 2008.

FERREIRA, NN; LUCCA, SR. Síndrome de Burnout em técnicos de enfermagem de um hospital público do Estado de São Paulo. **Rev. bras. epidemiol.**, São Paulo, v. 18, n. 1, Mar. 2015 Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100068&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 05 Nov 2019.

FONTANELLA BJB, LUCHESI BM, SAIDEL MGB, RICAS J, TURATO ER, MELO DG. Amostragem em pesquisas qualitativas: proposta de procedimentos para constatar saturação teórica. **Cad Saúde Públ.** v. 27, n.2, 2011.

FREITAS, ME; HELOANI, R; BARRETO, M. **Assédio moral no trabalho**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

FRENCH, WL. **Organization development: theory, practice, research**. Texas, 1983.

FUREGATO, A; MOREIRA D. **Estresse e depressão entre alunos do último período de dois cursos de Enfermagem**. Rev. Latino-Am. Enferm. 21(spe), 2013.

GACKI-SMITH J, JUAREZ AM, BOYETT L, HOMEYER C, ROBINSON L, MACLEAN SL. **Violence against nurses working in US emergency departments**. Journal of Nursing Administration v.39, n.7/8, 2009.

GLINA, DM; ROCHA, LE. **Saúde mental no trabalho: da teoria à prática**. São Paulo: Roca, 2016.

GREGHI, MF. **A influência dos contextos de produção na carga de trabalho de profissionais de segurança privada**. Dissertação [mestrado]. UFSCar, 2007.

HOUTMAN, I. **Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo**. Um riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. Serie protección de la salud de los trabajadores, V.9. Ginebra: Organización Mundial de la Salud (OMS), 1998.

HOUTMAN, I; JETTINGHOFF, K. **Conscientização sobre o estresse no trabalho nos países em desenvolvimento**. Serviço Social da Indústria do Rio gRande do Sul/ SESI RS. Série Proteção da Saúde dos Trabalhadores. N 6, 2018.

HSE. **Health and Safety Executive**. Managing the causes of work- related stress: a step by-step approach using the Management Standards. London: HSE; 2007.

IIDA, I; GUMARÃES, LBM. **Ergonomia: projeto e produção**. São Paulo: Blucher, 2016.

JACQUES, JPB et al. Sala de bem-estar como estratégia para redução do estresse ocupacional: estudo quase-experimental. **Rev. Bras. Enferm.**, Brasília, v.71, suppl. 1. p. 483-489, 2018.

KOMPIER, MAJ; KRISTENSEN, TS. As intervenções em estresse organizacional: considerações teóricas, metodológicas e práticas. **Cad Psicologia Social Trabalho**, v. 6, p. 37-58, 2003.

LAKATOS, EM; MARCONI, MA. **Fundamentos de metodologia científica**. 8ed. São Paulo: Atlas, 2017.

LEACH, LS; POYSER C, BUTTERWORTH P. **Workplace bullying and the association with suicidal ideation/thoughts and behaviour: a systematic review**. *Occup Environ Med* v.74, n.1, 2017.

LEKA, S; COX, T. **PRIMA-EF: Guidance on the European Framework for Psychosocial Risk Management: a resource for employers and worker representatives**. Protecting workers health series, 9. Geneva: World Health Organization (WHO), 2008.

LEVI, L. O guia da comissão europeia sobre stress relacionado ao trabalho e iniciativas relacionadas: das palavras à ação. In: ROSSI, AM; PERREWÉ, PL; SAUTER, SL. (Orgs.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2008.

LEVI, LL. Sociedade, stress e doença: investimentos para a saúde e desenvolvimento: causas, mecanismos, consequências, prevenção e promoção. **V Congresso de Stress da ISMA – BR** (International Stress Management Association) e VII Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho. Porto Alegre, 2005.

LIMA, MEA. Dependência química e trabalho: uso funcional e disfuncional de drogas nos contextos laborais. **Rev Bras Saúde Ocupacional**, v.35, n.122, 2010.

LIPP, MEN. **Stress e o turbilhão da raiva**. 2 ed. São Paulo: Caso do Psicólogo, 2014.

LUCCA, SR; ZANATTA, AB; RODRIGUES, MS; COIMBRA, IB; QUEIROZ, FS; CORREA, B. Fatores de estresse relacionado ao trabalho: as vozes dos atendentes de telemarketing. **Cad. psicol. soc. trab.** v.17 n.2 São Paulo Dez. 2014.

LUCCA, SR; SOBRAL, RC. **Aplicação de instrumento para o diagnóstico dos fatores de risco psicossociais nas organizações**. *Rev Bras Med Trab*. V. 15, n.1, 2017.

LUCCA SR, ZANATTA AB, CORREA CR, SOBRAL RD. Health Safety Executive-IT: **Adaptação transcultural para o português brasileiro da ferramenta indicadora de estresse relacionado ao trabalho**. Mimeo. Disponível na AST/DSC/ FCM/ Unicamp; 2013. Acesso em 02 Nov 2018.

LUCCA, SR. **Fatores psicossociais e saúde mental no trabalho: Instrumentos de diagnóstico e intervenção** – Novo Hamburgo: Proteção, 2019.

MACHADO, MR. **Transtorno de estresse pós traumático e tratamento cognitivo-comportamental: uma revisão**. *Diaphora*, v.15, n.2, 2015.

MACIEL, BCG. Assédio moral no ambiente de trabalho e seus impactos na saúde

mental do empregado. **Rev Conteudo Juridico**, Brasilia-DF: 02 fev 2020. Disponível em: <https://conteudojuridico.com.br/consulta/artigos/53732/assdio-moral-no-ambiente-de-trabalho-e-seus-impactos-na-sade-mental-do-empregado>. Acesso em: 02 fev 2020.

MARINHO, MT et al. Fatores geradores de estresse em policiais militares: uma revisão sistemática. **REFACS**, Uberaba, MG, v. 6, supl. 2, p. 637-648, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.18554/refacs.v6i0.3132>. Acesso em: 01 Out 2018.

MARTINS, ET. **Estudo das implicações na saúde e na operacionalização e no trabalho do aeronauta embarcado em modernas aeronaves no processo interativo homem-máquinas complexas**. Recife, PE: 2010. 851 f. Tese (Doutorado em Saúde Pública). Centro de Pesquisas Aggeu Magalhães, Fundação Oswaldo Cruz, 2010.

MASLACH, C; JACKSON, SE; LEITER, MP. **Maslach burnout inventory manual**. 3 ed. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press; 1996.

MENDES, R. **Patologia do Trabalho**. São Paulo: Atheneu, 2013.

MONDARDO A, PEDON E. Estresse e desempenho acadêmico em estudantes universitários. **Revista de Ciências Humanas**. V. 12, n.17, 2012.

NIELSEN MB, INDREGARD AMR, ØVERLAND S. **Workplace bullying and sickness absence: a systematic review and meta-analysis of the research literature**. Scandinavian journal of work, environment & health 2016.

NOTELAERS G, Törnroos M, Salin D. **Effort-reward imbalance: a risk factor for exposure to workplace bullying**. Frontiers in psychology, 2019.

OIT. Organização Internacional do Trabalho. **Riscos Psicosociais e Estresse Relacionado ao Trabalho**. Psychosocial Risks and Work-Related Stress. Disponível em: http://www.ilo.org/safework/areasofwork/workplace-health-promotion-and-well-being/WCMS_108557/lang--en/index.htm. Acesso 18 Jun 2018.

OMS. Organização Mundial da Saúde. Leka, S, Griffiths, A. Cox, T. **Work Organization and Stress: Systematic problem approaches for employers, managers and trade unions representatives**. Geneva: WHO (Protecting Workers' Health series 3). Geneva: World Health Organization (WHO), 2010.

OSHA. Occupational Safety and Health Administration: **Enforcement Procedures for Investigating or Inspecting Workplace Violence Incidents**. Directive Number: CPL 02-01-052, U.S. Department of Labor, Washington, DC. 2011.

PARENT-THIRION A, MACÍAS EF, HURLEY J, VERMEYLEN G. **Fourth European Working Conditions Survey**. Dublin; 2007.

PRIMA-EF: **Orientações do modelo europeu para a gestão de riscos psicossociais: um recurso para empregadores e representantes dos trabalhadores**. Tradução do Serviço Social da Indústria Departamento Nacional. Brasília: SESI; 2011.

PRODANOV, C. **Metodologia do trabalho científico** [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico / Cleber Cristiano Prodanov, Ernani Cesar de Freitas. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RAZZOUK, D; GOMES M; CORDEIRO Q. **Saúde mental e trabalho**. São Paulo: Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo, 2015.

ROBBINS, S. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson, 2018.

SAMPAIO L. **Ansiedade e depressão em estudantes de Medicina** – Frequência, marcadores biológicos e efeito de uma oficina de manejo de estresse. Fortaleza, 2012. 87 f. Tese (Doutorado Farmacologia). Universidade Federal do Ceará.

SANTOS, AE; SILVA, CQ; ANGELOTTI, LCZ. Riscos psicossociais na atividade docente: o caso de duas instituições de ensino superior em Ribeirão Preto – SP. Rev / Periódicos Estácio. Disponível em: <http://periodicoestacio.br/index/e-revistafacitec>. Acesso em 2 fev 2020.

SAUTER, SL. **Stress e qualidade de vida no trabalho**: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas 2012.

SELYE, H. **Stress, a tensão da vida**. São Paulo: Ibrasa. Instituição Brasileira de Difusão Cultural, 1959.

SILVA JUNIOR, JS. **Afastamento do trabalho por transtornos mentais e fatores associados**: um estudo caso-controle entre trabalhadores segurados da Previdência Social. São Paulo. Dissertação [Mestrado em Saúde Ambiental] – Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo; 2012.

SILVA, AKL; MARINHO; MID; MACHADO, LSSX; QUEIROZ, JLF; JUCÁ, RMN. Assédio moral no trabalho: do enfrentamento individual ao coletivo. **Rev. bras. saúde ocup.** v.44 São Paulo, Epub May 30, 2019.

SOBOLL, LAP. **Assédio moral/organizacional**: uma análise da organização do trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

SOBRAL, RC. **Fatores psicossociais de risco no trabalho e a síndrome de burnout** – Campinas, SP. Tese (Doutorado em Saúde Pública) – Universidade Estadual de Campinas, Campinas, São Paulo, 2015.

TAVARES, DS. **Violências durante o processo de adoecimento pelo trabalho** [texto] / Daniela Sanches Tavares... [et al.] São Paulo: Fundacentro, 2019.

THEORELL T, HAMMARSTRÖM A, ARONSSON G, BENDZ LT, GRAPE T, HOGSTEDT C et al. **A systematic review including meta-analysis of work environment and depressive symptoms**. BMC public health v.15, n.1, 2015.

TRIGO, TR. Síndrome de Burnout ou esgotamento Profissional: como Identificar e Avaliar. In: Glina DMR, Rocha LE. **Saúde Mental no Trabalho**. São Paulo: Roca; 2010.

VERKUIL B, ATASAYI S, MOLENDIJK ML Workplace bullying and mental health: a meta-analysis on cross-sectional and longitudinal data. **PloS one** v.10, n.8, 2015.

VIEIRA, CEC. Histórico da segurança privada no Brasil. In: VIEIRA, CEC; LIMA, FPA.; LIMA, MEA. **O cotidiano dos vigilantes: trabalho, saúde e adoecimento**. Belo Horizonte: FUMARC, 2010

VIEIRA, I et al. Burnout na clínica psiquiátrica. **Rev. Psiquiatr**, v. 28, n.3 , 2006.

WHO. Mental health promotion in the workplace – A good practice report. **European Agency for Safety and Health at Work**. 2011. Disponível:https://osha.europa.eu/en/publications/reports/mental-health-promotion-workplace_TEWE11004ENN. Acesso 18 Jun 2018.

WHO. World Health Organization. **Mental health policies and programmes in the workplace**. Geneva: WHO Library Cataloguing-in-Publication Data, 2019.

ZILLE, LP. **Novas perspectivas para abordagem do estresse ocupacional em gerente: estudos em organizações brasileiras de diversos setores**. (Tese Doutorado). Belo Horizonte: CEPEAD/FACE/UFMG, 2005.

ZILLE, LP. **Estresse no trabalho: impactos na saúde e nos indicadores de produtividade dos gestores que atuam em órgãos da administração pública do estado de Minas Gerais**. Belo Horizonte: CEPEAD/UFMG/FNH, 2014. (Relatório de Pesquisa). 2014.

ANEXO A - CARTA DE ANUÊNCIA



**PROSEGUR BRASIL S/A TRANSPORTADORA DE VALORES E
SEGURANÇA.**

CNPJ: 17.428.731/0001-35

CARTA DE ANUÊNCIA

Declaramos para os devidos fins, que aceitaremos (o) a pesquisador (a) **FABIANO RIBEIRO SOARES**, a desenvolver o seu projeto de pesquisa **A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO RELACIONADA AOS FATORES DE RISCO CAUSADORES DE ESTRESSE EM VIGILANTES DE TRANSPORTES DE VALORES**, que está sob a coordenação/orientação do (a) Prof. (a) **EDGARD THOMAS MARTINS** cujo objetivo é **indicar quais fatores relacionados à organização do trabalho mantém relação com os aspectos psicossociais como causadores de transtornos mentais relacionados ao trabalho em vigilantes de transporte de valores**, na EMPRESA PROSEGUR em TERESINA-PI.

Esta autorização está condicionada ao cumprimento do (a) pesquisador (a) aos requisitos das Resoluções do Conselho Nacional de Saúde e suas complementares, comprometendo-se utilizar os dados pessoais dos participantes da pesquisa, exclusivamente para os fins científicos, mantendo o sigilo e garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades.

Antes de iniciar a coleta de dados o/a pesquisador/a deverá apresentar a esta Instituição o Parecer Consubstanciado devidamente aprovado, emitido por Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos, credenciado ao Sistema CEP/CONEP.

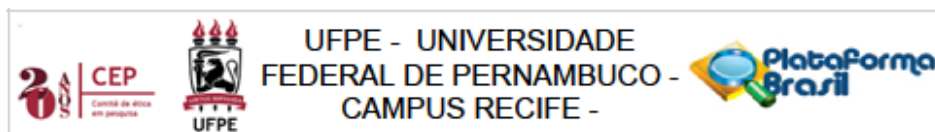
Teresina, em 11 / 12 / 2018.

PROSEGUR BRASIL S/A
TRANSPORTADORA DE VALORES E SEGURANÇA
Luiz Carlos Bezerra Galvão Filho
Gerente de Filial

LUIZ CARLOS BEZERRA GALVÃO FILHO

GERENTE DE FILIAL – TERESINA/PI

ANEXO B - PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO RELACIONADA AOS FATORES DE RISCO CAUSADORES DE ESTRESSE EM VIGILANTES DE TRANSPORTES DE VALORES

Pesquisador: FABIANO RIBEIRO SOARES

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 11389719.1.0000.5208

Instituição Proponente: Centro de Artes e Comunicação

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 3.410.437

Apresentação do Projeto:

Projeto de pesquisa apresentado no Mestrado Profissional em Ergonomia, do Programa de Pós-Graduação em Ergonomia da Universidade Federal de Pernambuco

Título da Pesquisa: A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO RELACIONADA AOS FATORES DE RISCO CAUSADORES DE ESTRESSE EM VIGILANTES DE TRANSPORTES DE VALORES

Pesquisadora Responsável: Fabiano Ribeiro Soares

Orientador: Prof. Dr. Edgard Thomas Martins

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio- R\$ 1.250,00

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Geral

Indicar quais fatores relacionados à organização do trabalho mantém relação com os aspectos psicossociais como causadores de transtornos mentais relacionados ao trabalho em vigilantes de transporte de valores.

Objetivos específicos

Identificar com o uso da ferramenta HSE-IT, quais fatores da organização do trabalho estão

Endereço: Av. da Engenharia s/nº - 1º andar, sala 4, Prédio do Centro de Ciências da Saúde
Bairro: Cidade Universitária **CEP:** 50.740-600
UF: PE **Município:** RECIFE
Telefone: (81)2126-8588 **E-mail:** cepccs@ufpe.br



Continuação do Parecer: 3.410.437

relacionados aos aspectos psicossociais dos TMRT;

Registrar fatores psicossociais que impactam no desencadeamento do estresse e sofrimento psíquico;

Diagnosticar os principais transtornos mentais que afetam os vigilantes de transportes de valores relacionados aos fatores da organização do trabalho;

Quantificar caracterizando de maneira estruturada a população de vigilantes que possuem diagnóstico de TMRT.

Recomendar ações que podem auxiliar e direcionar para a adequada promoção da saúde mental destes trabalhadores, reduzindo o estresse e suas consequências.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

• **Riscos:** Os possíveis riscos para a saúde dos trabalhadores, após o preenchimento do questionário HSE-IT, com a identificação dos fatores relacionados à organização do trabalho que podem impactar como estressores mentais são: após o diagnóstico desses fatores, com o objetivo de identificar os principais transtornos mentais que afetam os vigilantes, estes profissionais poderão entender que tal situação possa desencadear a exposição destes trabalhadores, com suas respectivas patologias, podendo desencadear a demissão ou ameaça de demissão futura em virtude da exposição desses diagnósticos para a direção da empresa. Para evitar ou minimizar tais riscos, será garantido o sigilo total e absoluto das informações, permanecendo tais dados sob a responsabilidade do pesquisador, sendo garantido o sigilo médico, conforme o art. 76, do Código de Ética Médica.

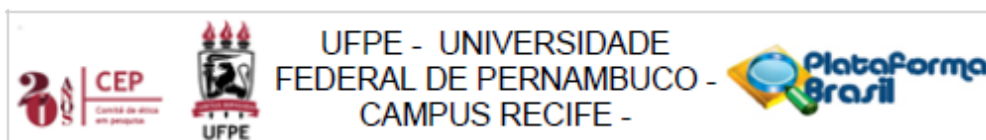
• **Benefícios:** proporcionar uma melhoria na qualidade de vida dos vigilantes de transporte de valores, sobretudo no ambiente laboral, após a identificação e correção dos fatores da organização do trabalho, que proporcionam o desencadeamento de estresse e sofrimento psíquico; utilizar a ferramenta HSE-IT para auxiliar na prevenção dos principais transtornos mentais que afetam os vigilantes de transportes de valores, incorporando tal ferramenta como parte da rotina de avaliação da saúde mental dos trabalhadores; reduzir o absenteísmo dos trabalhadores com relação aos transtornos mentais, com medidas de promoção da saúde mental destes trabalhadores, reduzindo o estresse e suas consequências.

O PESQUISADOR ALTEROU E MELHOROU OS BENEFÍCIOS SUGERIDOS PELO PARECERISTA

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

No trabalho de pesquisa com os trabalhadores propriamente dito, o pesquisador pretende cumprir

Endereço: Av. da Engenharia s/nº - 1º andar, sala 4, Prédio do Centro de Ciências da Saúde
Bairro: Cidade Universitária CEP: 50.740-600
UF: PE Município: RECIFE
Telefone: (81)2126-8588 E-mail: cepcos@ufpe.br



Continuação do Parecer: 3.410.437

as seguintes etapas: coleta de dados dos usuários através do questionário HSE-IT; identificação e análise dentre as sete demandas, quais delas têm sido relacionadas ao desencadeamento de estresse entre os vigilantes de transporte de valores; formação dos grupos focais para análise e interpretação dos dados da etapa quantitativa; quantificação dos principais TMRT que têm afetado os vigilantes desta amostra e sugestão de ações de promoção da saúde mental para os gestores da empresa. As etapas propostas para o desdobramento do estudo são detalhadas nas próximas subseções.

Coleta de Dados dos Usuários

Para coleta de dados o pesquisador fará uso da ferramenta indicadora dos fatores psicossociais desencadeantes de estresse no trabalho, desenvolvida pelo Health Safety Executive - Indicator Tool (HSE-IT), que atua no nível primário de intervenção contra o estresse ocupacional. Tal ferramenta utiliza-se de sete fatores psicossociais (demandas, controle, apoio da chefia, apoio dos colegas, relacionamentos, cargo, comunicação e mudanças) que, segundo a percepção dos trabalhadores, podem desencadear estresse.

A metodologia do Health Safety Executive - Management Standard- Indicator tool (HSE-IT) trata-se de uma avaliação quantitativa seguida de um aprofundamento qualitativo com grupos focais.

A amostra para a etapa quantitativa será definida após avaliação dos seguintes critérios de exclusão: devolver os questionários incompletos ou não respondidos; terem sofrido algum evento trágico com entes queridos ou familiares nos últimos seis meses; terem apresentando alguma indisposição física ou psicológica nas últimas 24 (vinte e quatro) horas, indicando carga elevada à exposição pregressa, atestado por médico ou psicólogo.

A segunda etapa consistirá na avaliação qualitativa através dos GF (grupos focais). Todos os trabalhadores que preencherem os critérios de inclusão serão convidados a participar da segunda etapa da pesquisa. A seleção dos participantes para a constituição dos GF procurará observar a média de idade dos trabalhadores, o tempo médio de trabalho na empresa e a preservação, em cada grupo, do mesmo nível hierárquico. Os GF serão constituídos entre 7 a 12 pessoas, que participarão de 4 a 6 sessões com 1 (uma) hora de duração. Devendo ser excluídos dessa etapa qualitativa aqueles trabalhadores que não permitirem a gravação das discursões mediadas pelo pesquisador.

O grupo focal é parte da metodologia HSE-IT. Ele capta informações a partir das trocas de

Endereço: Av. da Engenharia s/nº - 1º andar, sala 4, Prédio do Centro de Ciências da Saúde
 Bairro: Cidade Universitária CEP: 50.740-600
 UF: PE Município: RECIFE
 Telefone: (81)2126-8588 E-mail: cepcos@ufpe.br



Continuação do Parecer: 3.410.437

discussões realizadas no grupo sobre conceitos, sentimentos, atitudes, crenças, experiências e reações de um modo que não seria possível apenas com o questionário (SOBRAL, 2015).

Na segunda etapa do método, com a avaliação qualitativa, após a formação dos GF considerando os parâmetros de inclusão já explicitados anteriormente, serão iniciadas as sessões com os seguintes temas: as dimensões do questionário do HSE (demandas de trabalho, autonomia e controle, suporte da chefia e dos colegas, relacionamentos, processo de comunicação, mudanças na organização e cargo) e os outros aspectos, que não foram mencionados na etapa de avaliação quantitativa e aqueles que forem considerados relevantes pelos participantes e apontados pelos grupos como desencadeantes de estresse. Todas as sessões serão gravadas para análise posterior pelos pesquisadores e pelos integrantes dos grupos focais.

O trabalho com grupos focais trata-se de uma técnica de coleta de dados, nos quais são realizadas reuniões com um pequeno número de trabalhadores (6 a 12), com a presença de um moderador, cujas intervenções objetivam focalizar e aprofundar a discussão sobre os temas pré-selecionados. Os participantes são escolhidos de um grupo de pessoas em que as ideias, sentimentos, crenças e valores devem ser objeto de interesse da pesquisa.

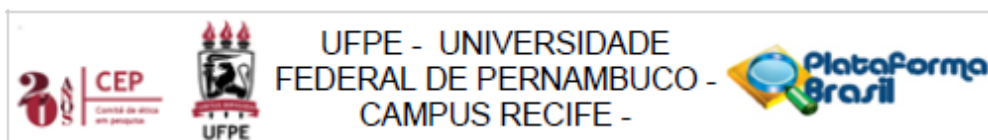
O material obtido nas sessões dos GF será gravado e transcrito na íntegra; e o seu conteúdo analisado pelos pesquisadores. No início de cada sessão, uma síntese do conteúdo da sessão anterior será lida com o objetivo de obter a validação consensual do GF. O critério a ser utilizado para a cessação das sessões será a saturação dos dados, ou seja, se não houver a inclusão de novos enunciados e temas nas categorias analisadas (FONTANELLA, 2011).

Amostra: A população escolhida faz parte do quadro de trabalhadores de uma empresa privada, que presta serviços de vigilância patrimonial e transporte de valores na cidade de Teresina – PI. Inicialmente, a amostra será selecionada entre todos os trabalhadores que fazem o transporte de valores em carros-forte. Esta população será constituída de uma amostra de 142 trabalhadores distribuídos a partir da definição dos critérios de inclusão das amostras: ser ativo na empresa pesquisada há mais de um ano; estar trabalhando ativamente no momento da pesquisa, sem qualquer restrição médica; ter assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e responder a todas as perguntas do questionário do HSE- IT. Todos os trabalhadores incluídos serão elegíveis para participar do estudo.

Cronograma

Bem elaborado, somente começará coletas de dados em Junho após parecer do Comitê de ética.

Endereço: Av. da Engenharia s/nº - 1º andar, sala 4, Prédio do Centro de Ciências da Saúde
Bairro: Cidade Universitária **CEP:** 50.740-600
UF: PE **Município:** RECIFE
Telefone: (81)2126-8588 **E-mail:** cepcos@ufpe.br



Continuação do Parecer: 3.410.437

Mas deve corrigir para ficar igual ao TCLE, onde diz começará em 13 de Maio, portanto início da coleta de dados em Maio. O PESQUISADOR FEZ AS DEVIDAS CORREÇÕES

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Apresenta carta de anuência e currículos Lattes(sendo do pesquisador coloca o Mestrado Profissional em andamento como FORMAÇÃO COMPLEMENTAR, ao invés de FORMAÇÃO ACADEMICA). Apresenta também TCLE e Termo de confidencialidade, Folha de rosto, todos adequados. O PESQUISADOR FEZ AS DEVIDAS MUDANÇAS NO LATTES

Recomendações:

Sem recomendações.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Sem Pendências.

Considerações Finais a critério do CEP:

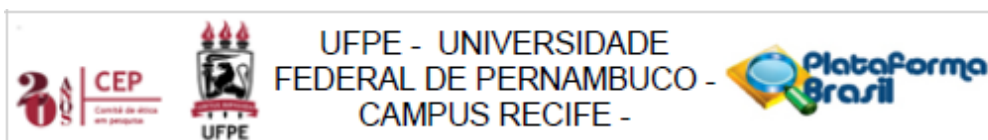
As exigências foram atendidas e o protocolo está APROVADO, sendo liberado para o início da coleta de dados. Informamos que a APROVAÇÃO DEFINITIVA do projeto só será dada após o envio do Relatório Final da pesquisa. O pesquisador deverá fazer o download do modelo de Relatório Final para enviá-lo via "Notificação", pela Plataforma Brasil. Siga as instruções do link "Para enviar Relatório Final", disponível no site do CEP/CCS/UFPE. Após apreciação desse relatório, o CEP emitirá novo Parecer Consubstanciado definitivo pelo sistema Plataforma Brasil.

Informamos, ainda, que o (a) pesquisador (a) deve desenvolver a pesquisa conforme delineada neste protocolo aprovado, exceto quando perceber risco ou dano não previsto ao voluntário participante (item V.3., da Resolução CNS/MS Nº 466/12).

Eventuais modificações nesta pesquisa devem ser solicitadas através de EMENDA ao projeto, identificando a parte do protocolo a ser modificada e suas justificativas.

Para projetos com mais de um ano de execução, é obrigatório que o pesquisador responsável pelo Protocolo de Pesquisa apresente a este Comitê de Ética relatórios parciais das atividades desenvolvidas no período de 12 meses a contar da data de sua aprovação (item X.1.3.b., da Resolução CNS/MS Nº 466/12). O CEP/CCS/UFPE deve ser informado de todos os efeitos adversos ou fatos relevantes que alterem o curso normal do estudo (item V.5., da Resolução CNS/MS Nº 466/12). É papel do/a

Endereço: Av. da Engenharia s/nº - 1º andar, sala 4, Prédio do Centro de Ciências da Saúde
 Bairro: Cidade Universitária CEP: 50.740-600
 UF: PE Município: RECIFE
 Telefone: (81)2126-8588 E-mail: cepccs@ufpe.br



Continuação do Parecer: 3.410.437

pesquisador/a assegurar todas as medidas imediatas e adequadas frente a evento adverso grave ocorrido (mesmo que tenha sido em outro centro) e ainda, enviar notificação à ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária, junto com seu posicionamento.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1325795.pdf	17/08/2019 08:30:39		Aceito
Outros	carta_resposta_pendencias.doc	17/08/2019 08:29:32	FABIANO RIBEIRO SOARES	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	dissertacao_mestrado.docx	17/08/2019 08:20:09	FABIANO RIBEIRO SOARES	Aceito
Outros	curriculo_pesquisador.pdf	24/05/2019 13:57:46	FABIANO RIBEIRO SOARES	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	tcle.doc	08/04/2019 21:01:51	FABIANO RIBEIRO SOARES	Aceito
Folha de Rosto	folha_de_rosto.pdf	05/04/2019 16:54:59	FABIANO RIBEIRO SOARES	Aceito
Outros	carta_anuencia.pdf	01/04/2019 18:52:30	FABIANO RIBEIRO SOARES	Aceito
Outros	termo_de_confidencialidade.pdf	01/04/2019 18:49:04	FABIANO RIBEIRO SOARES	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	declaracao_ufpe.pdf	01/04/2019 18:47:25	FABIANO RIBEIRO SOARES	Aceito
Outros	curriculo_prof.pdf	01/04/2019 18:44:15	FABIANO RIBEIRO SOARES	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Endereço: Av. da Engenharia s/nº - 1º andar, sala 4, Prédio do Centro de Ciências da Saúde
 Bairro: Cidade Universitária CEP: 50.740-600
 UF: PE Município: RECIFE
 Telefone: (81)2126-8588 E-mail: cepocs@ufpe.br



Continuação do Parecer: 3.410.437

RECIFE, 25 de Junho de 2019

Assinado por:
LUCIANO TAVARES MONTENEGRO
(Coordenador(a))

Endereço: Av. da Engenharia s/nº - 1º andar, sala 4, Prédio do Centro de Ciências da Saúde
Bairro: Cidade Universitária **CEP:** 50.740-600
UF: PE **Município:** RECIFE
Telefone: (81)2126-6588 **E-mail:** cepcos@ufpe.br

ANEXO C - QUESTIONÁRIO HSE-IT

Quadro 1. Distribuição das 35 questões nas respectivas dimensões do questionário *Health Safety Executive - Indicator Tool*.

Dimensões	Itens	Avaliação
Demandas	03. As exigências de trabalho feitas por colegas e supervisores são difíceis de combinar 06. Tenho prazos inatingíveis 09. Devo trabalhar muito intensamente 12. Eu não faço algumas tarefas porque tenho muita coisa para fazer 16. Não tenho possibilidade de fazer pausas suficientes 18. Recebo pressão para trabalhar em outro horário 20. Tenho que fazer meu trabalho com muita rapidez 22. As pausas temporárias são impossíveis de cumprir	(0) Nunca (1) Raramente (2) Às vezes (3) Frequentemente (4) Sempre
Controle	02. Posso decidir quando fazer uma pausa 10. Consideram a minha opinião sobre a velocidade do meu trabalho 15. Tenho liberdade de escolha de como fazer meu trabalho 19. Tenho liberdade de escolha para decidir o que fazer no meu trabalho 25. Minhas sugestões são consideradas sobre como fazer meu trabalho 30. O meu horário de trabalho pode ser flexível	(0) Nunca (1) Raramente (2) Às vezes (3) Frequentemente (4) Sempre
Apoio da chefia	08. Recebo informações e suporte que me ajudam no trabalho que eu faço 23. Posso confiar no meu chefe quando eu tiver problemas no trabalho 29. Quando algo no trabalho me perturba ou irrita posso falar com meu chefe 33. Tenho suportado trabalhos emocionalmente exigentes 35. Meu chefe me incentiva no trabalho	(0) Nunca (1) Raramente (2) Às vezes (3) Frequentemente (4) Sempre
Apoio dos colegas	07. Quando o trabalho se torna difícil, posso contar com ajuda dos colegas. 24. Meus colegas me ajudam e me dão apoio quando eu preciso 27. No trabalho os meus colegas demonstram o respeito que mereço 31. Os colegas estão disponíveis para escutar os meus problemas de trabalho	(0) Nunca (1) Raramente (2) Às vezes (3) Frequentemente (4) Sempre
Relacionamentos	05. Falam ou se comportam comigo de forma dura 14. Existem conflitos entre os colegas 21. Sinto que sou perseguido no trabalho 34. As relações no trabalho são tensas	(0) Nunca (1) Raramente (2) Às vezes (3) Frequentemente (4) Sempre
Cargo	01. Tenho clareza sobre o que se espera do meu trabalho 04. Eu sei como fazer o meu trabalho 11. Estão claras as minhas tarefas e responsabilidades 13. Os objetivos e metas do meu setor são claros para mim 17. Eu vejo como o meu trabalho se encaixa nos objetivos da empresa	(0) Nunca (1) Raramente (2) Às vezes (3) Frequentemente (4) Sempre
Comunicação e mudanças	26. Tenho oportunidades para pedir explicações ao chefe sobre as mudanças relacionadas ao meu trabalho. 28. As pessoas são sempre consultadas sobre as mudanças no trabalho 32. Quando há mudanças, faço o meu trabalho com o mesmo carinho	(0) Nunca (1) Raramente (2) Às vezes (3) Frequentemente (4) Sempre

ANEXO D - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PERNAMBUCO
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ERGONOMIA
MESTRADO PROFISSIONAL EM ERGONOMIA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (PARA MAIORES DE 18 ANOS OU EMANCIPADOS)

Convidamos o (a) Sr. (a) para participar como voluntário (a) da pesquisa (A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO RELACIONADA AOS FATORES DE RISCO CAUSADORES DE ESTRESSE EM VIGILANTES DE TRANSPORTES DE VALORES), que está sob a responsabilidade do (a) pesquisador (a) FABIANO RIBEIRO SOARES, endereço: RUA 07 DE SETEMBRO, nº 588, CEP: 64001-210, telefone: 86 3223-1205, e-mail: genesislabs@live.com.

Está sob a orientação do Prof. Edgard Thomas Martins, e-mail (edgardpiloto@gmail.com).

Todas as suas dúvidas podem ser esclarecidas com o responsável por esta pesquisa. Apenas quando todos os esclarecimentos forem dados e você concorde com a realização do estudo, pedimos que rubrique as folhas e assine ao final deste documento, que está em duas vias. Uma via lhe será entregue e a outra ficará com o pesquisador responsável.

Você estará livre para decidir participar ou recusar-se. Caso não aceite participar, não haverá nenhum problema, desistir é um direito seu, bem como será possível retirar o consentimento em qualquer fase da pesquisa, também sem nenhuma penalidade.

INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA:

Essa pesquisa justifica-se na medida em que buscará investigar quais fatores relacionados à organização do trabalho podem impactar como causadores de transtornos psiquiátricos nos vigilantes de transporte de valores, utilizando para isso uma ferramenta de baixo custo, de fácil aplicação à medida que disponibiliza aos profissionais de saúde um instrumento e um método para o diagnóstico dos fatores psicossociais estressores, nos quais poderão ser aplicadas medidas intervencionistas com um objetivo futuro de evitar o adoecimento desses trabalhadores por patologias mentais.

Os dados serão coletados através do preenchimento de um questionário denominado HSE-IT, no qual avalia 07 (sete) fatores psicossociais relacionados à organização do trabalho que podem ser causadores de transtornos mentais em vigilantes de transporte de valores. Com a identificação desses fatores, ações que podem auxiliar e direcionar para a adequada promoção da saúde mental destes trabalhadores poderão ser adotadas, reduzindo o estresse e suas consequências.

A participação dos voluntários na pesquisa ocorrerá em dois momentos. Num primeiro momento, ocorrerá o preenchimento do questionário HSE-IT e, logo após, ocorrerão reuniões com os trabalhadores para realização de entrevistas direcionadas com o intuito de entender melhor quais fatores psicossociais estão impactando na saúde dos trabalhadores.

Com previsão de início para 13/05/2019 e término em 01/07/2019.

RISCOS: Os possíveis riscos para a saúde dos trabalhadores, após o preenchimento do questionário HSE-IT, com a identificação dos fatores relacionados à organização do trabalho que podem impactar como estressores mentais são: após o diagnóstico desses fatores, com o objetivo de identificar os principais transtornos mentais que afetam os vigilantes, estes profissionais poderão entender que tal situação possa desencadear a exposição destes trabalhadores, com suas respectivas patologias, podendo desencadear a demissão ou ameaça de demissão futura em virtude da exposição desse diagnóstico para a direção da empresa. Para evitar ou minimizar tais riscos, será garantido o sigilo total e absoluto das informações, permanecendo tais dados sob a responsabilidade do pesquisador, sendo garantido o sigilo médico, conforme o art. 76, do Código de Ética Médica.

BENEFÍCIOS: Identificar com o uso da ferramenta HSE-IT, quais fatores da organização do trabalho estão relacionados aos aspectos psicossociais dos TMRT; registrar fatores psicossociais que impactam no desencadeamento do estresse e sofrimento psíquico; diagnosticar os principais transtornos mentais que afetam os vigilantes de transportes de valores relacionados aos fatores da organização do trabalho; quantificar caracterizando de maneira estruturada a população de vigilantes que possuem diagnóstico de TMRT; recomendar ações que podem auxiliar e direcionar para a adequada promoção da saúde mental destes trabalhadores, reduzindo o estresse e suas consequências.

Todas as informações desta pesquisa serão confidenciais e serão divulgadas apenas em eventos ou publicações científicas, não havendo identificação dos voluntários, a não ser entre os responsáveis pelo estudo, sendo assegurado o sigilo sobre a sua participação. Os dados coletados nesta pesquisa (gravações, entrevistas, fotos, filmagens), ficarão armazenados em (arquivos digitais no computador pessoal do pesquisador), sob a responsabilidade do pesquisador no endereço: RUA 07 DE SETEMBRO, N° 588, bairro: Centro, pelo período de mínimo 5 anos.

Nada lhe será pago e nem será cobrado para participar desta pesquisa, pois a aceitação é voluntária, mas fica também garantida a indenização em casos de danos, comprovadamente decorrentes da participação na pesquisa, conforme decisão judicial ou extra-judicial. Se houver necessidade, as despesas para a sua participação serão assumidas pelos pesquisadores (ressarcimento de transporte e alimentação).

Em caso de dúvidas relacionadas aos aspectos éticos deste estudo, você poderá consultar o Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da UFPE no endereço: **(Avenida da Engenharia s/n – 1º Andar, sala 4 - Cidade Universitária, Recife-PE, CEP: 50740-600, Tel.: (81) 2126.8588 – e-mail: cepccs@ufpe.br).**

(assinatura do pesquisador)

CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO VOLUNTÁRIO (A)

Eu, _____, CPF _____, abaixo assinado, após a leitura (ou a escuta da leitura) deste documento e de ter tido a oportunidade de conversar e ter esclarecido as minhas dúvidas com o pesquisador responsável, concordo em participar do estudo A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO RELACIONADA AOS FATORES DE RISCO CAUSADORES DE ESTRESSE EM VIGILANTES DE TRANSPORTES DE VALORES como voluntário (a). Fui devidamente informado (a) e esclarecido (a) pelo(a) pesquisador (a) sobre a pesquisa, os procedimentos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação. Foi-me garantido que posso retirar o meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade (ou interrupção de meu acompanhamento/ assistência / tratamento).

Local e data _____

Assinatura do participante: _____

Impressão
digital
(opcional)

Presenciamos a solicitação de consentimento, esclarecimentos sobre a pesquisa e o aceite do voluntário em participar.

(02 testemunhas não ligadas à equipe de pesquisadores):

Nome:	Nome:
Assinatura:	Assinatura: