



## A NEUROPSICOLOGIA COMO FERRAMENTA PARA PRESERVAÇÃO DA SAÚDE E MELHORIA DE DESEMPENHO DO TRABALHADOR DO VAREJO.

Christiane Assis Oliveira Soares<sup>1</sup>

Zaqueu Henrique da Souza<sup>2</sup>

Laize Pereira de Oliveira<sup>3</sup>

**RESUMO:** Aumento na produtividade e lucratividade, inovação dos processos técnicos e organizacionais e a luta pela competitividade são pontos fortemente trabalhados no âmbito empresarial na atualidade. Em períodos de crise política e econômica, onde os percentuais de consumo caem, empresários precisam reinventar seus processos para se manterem ativos no mercado a qualquer custo. Diante disso, os níveis de cobrança e pressões para cumprimento de metas e obtenção de resultados dentro das organizações aumentam o que pode ocasionar inúmeros distúrbios aos profissionais, como: estresse, depressão, ansiedade, baixa autoestima, perda de memória, dificuldades de aprendizagem, entre outros. Neste sentido, os estudos da neuropsicologia surgem como uma ferramenta para o tratamento das doenças do trabalho, e como meio para contribuir com a saúde e o desempenho dos profissionais no mercado de trabalho. Sabe-se que o objeto de estudo da neuropsicologia são as funções cognitivas e comportamentais ligadas ao sistema nervoso. Este estudo busca levantar os principais distúrbios e doenças cognitivas que acometem os profissionais em atividade no comércio varejista, e como as teorias neuropsicológicas podem ser opções de tratamento e de manutenção da qualidade de vida e de melhoria de desempenho do trabalhador. Atualmente a pesquisa encontra-se em fase de análise da bibliografia sobre o tema, para compreensão dos temas propostos e preparação dos instrumentos de coleta de dados para compreensão da realidade do ambiente de trabalho e do perfil psicológico dos profissionais do comércio varejista em Mineiros-Goiás.

**Palavras-chave:** Neuropsicologia. Saúde do Trabalho. Psicologia.

**Eixo Temático:** III Ciências Humanas e Sociais

### INTRODUÇÃO

Entrar no mercado de trabalho e conquistar o emprego dos sonhos, com boa remuneração, estabilidade e benefícios é o sonho de todos os profissionais nos dias de hoje.

No entanto, não é uma tarefa muito fácil, pois o país vive um período de instabilidade política e econômica, o que fez cair consideravelmente o número de postos de trabalho disponíveis no mercado, sem contar que o índice de demissões nas empresas subiu consideravelmente.

Com essas inúmeras alterações e com a constante evolução tecnológica presente em todos os setores da economia, os níveis de exigência do perfil do profissional para ocupação

---

<sup>1</sup> Graduanda do curso Bacharelado em Psicologia do Centro Universitário de Mineiros – Unifimes. Graduanda do curso Licenciatura em Psicologia do Centro Universitário de Mineiros – Unifimes. Email: chris\_jti@msn.com

<sup>2</sup> Professor Orientador do Centro Universitário de Mineiros – Unifimes. Email: zaqueu@fimes.edu.br. <sup>3</sup> Professor Orientador do Centro Universitário de Mineiros – Unifimes. Email: laize@fimes.edu.br.

das vagas disponíveis no mercado de trabalho têm aumentado consideravelmente. Hoje, ter somente um diploma de certificação de ensino médio não basta, mesmo que para cargos mais simples e operacionais. As empresas buscam cada dia mais profissionais com formação superior, constante aprimoramento técnico, e também com características que não se adquire com um diploma, como: responsabilidade, proatividade, visão sistêmica, foco em resultados e cumprimentos de metas, assertividade entre outros.

Diante do cenário de tantas exigências com o único objetivo de aumentar a lucratividade e o desempenho no âmbito comercial, surge o questionamento de como essas empresas que tanto exigem de seus colaboradores, estão preparando sua infraestrutura e cuidando da saúde e qualidade de vida de seus colaboradores.

Devido à forte competitividade e a luta por rentabilidade, o nível de pressão por cumprimento de metas e obtenção de resultados aumenta, gerando estresse, ansiedade, depressão entre outros distúrbios psicológicos que acabam por comprometer o desempenho do profissional, e podendo até desenvolver problemas de saúde irreversíveis.

A neuropsicologia estuda as relações entre o cérebro e o comportamento humano. Toda e qualquer tarefa desempenhada pelo profissional no ambiente de trabalho necessita de uma atividade cerebral. Para que o colaborador desempenhe suas funções com excelência, é necessário equilíbrio e aprimoramento das funções cognitivas, como por exemplo, a atenção, a percepção, memória e linguagem.

Compreender de que forma a neuropsicologia pode ajudar no desenvolvimento e na preservação da saúde dos profissionais do comércio varejista é o objeto de estudo desta pesquisa, que busca compreender como as alterações neuropsicológicas podem ser responsáveis pelo sucesso e pelo fracasso dos profissionais do mercado atual, e de que forma as empresas podem utilizar as ferramentas corretas para impulsionar suas equipes e conseqüentemente seus resultados.

Atualmente a pesquisa encontra-se em fase de análise bibliográfica do tema, buscando autores para discussão do assunto e preparação dos materiais para coleta de dados. Ainda são poucos os pesquisadores que tem como foco de estudo alinhar a neuropsicologia como uma ferramenta para promoção de saúde do trabalho e de melhoria do perfil dos profissionais. Este trabalho mostra a relevância de se desenvolver pesquisas na área, abrindo uma nova perspectiva de atuação e de trabalho no âmbito da neuropsicologia.

## PERFIL PROFISSIONAL E MERCADO DE TRABALHO

O mundo do trabalho passa por transformações aceleradas e constantes, o que requer um grande esforço por parte dos profissionais em manter-se atualizados, revendo a cada dia suas competências e habilidades, potencializando a cada dia suas capacidades de resolução de problemas, relações interpessoais e aplicação dos conhecimentos adquiridos na prática profissional, sem deixar de lado sua identidade e sua consciência de suas ações enquanto profissional e enquanto cidadão.

Durante toda a vida, os aprendizes de amanhã serão intimados a dominar uma série mais ampla de habilidades, resolver uma série mais ampla de problemas, criar reações pessoais satisfatórias a um conjunto de liberdades e responsabilidades mais profundo e mais complexo do que provavelmente qualquer outra geração da história do mundo. (CLAXTON, 2005, p. 235)

O comércio varejista é um dos setores que mais emprega no País. São empresas que comercializam seus produtos diretamente para o consumidor. Os principais setores varejistas no Brasil são: supermercados e hipermercados, farmácias, concessionárias de veículos, lojas de móveis e decorações, lojas e vestuário e lojas de materiais de construção.

A análise que leva em conta o cruzamento entre faixa etária e gênero, mostra que a proporção entre homens e mulheres é bem semelhante. Na faixa de 25 a 29 anos, a proporção de mulheres (25,3%) supera a de homens (21,5% do total), enquanto em outras faixas o total de homens é ligeiramente superior ao de mulheres (Tabela 8). O nível de escolaridade formal dos trabalhadores tem aumentado nos últimos anos. Esse crescimento pode ser atribuído, entre outros, a dois fatores: o maior acesso (e permanência) à educação com consequente aumento geral da escolaridade média da população e às maiores exigências de formação escolar nos processos seletivos por parte das empresas, em razão da elevada oferta de mão de obra e das taxas de desemprego em patamares ainda elevados. (DIEESE, 2010, p. 6).

Diante do acelerado ritmo do comércio varejista, e das exigências crescentes na formação de profissionais para atuação no mercado, as empresas se deparam com o desafio de formar equipes capacitadas e comprometidas com suas funções. Devido a rotina de trabalho do varejo, são poucos os profissionais dispostos a atuar na área, pois as jornadas de trabalho são em escala 5x1, 6x1, sem levar em conta sábados, domingo e feriados, e em na grande maioria das empresas varejistas, existe a escala de trabalho no período noturno, em empresas que atuam dentro de shoppings ou em horário estendido para atendimento de seus clientes.

Outro problema que o levantamento teórico desde estudo apresentou é que boa parte das empresas de varejo no Brasil não conseguem criar rotinas de treinamento e desenvolvimento para aprimorar o desempenho de suas equipes. Nesse sentido, os

profissionais em atividade sentem-se desvalorizados e buscam oportunidades em outras áreas onde haja plano de carreira e oportunidades de crescimento e de aprimoramento pessoal e profissional.

As consequências de satisfação no trabalho no contexto organizacional estão largamente registradas na literatura. Existem evidências que pessoas com alto nível de contentamento com o trabalho são também as que menos planejam sair das empresas onde trabalham, que têm menos faltas, melhor desempenho e maior produtividade. (ZANELLI et. al. 2014)

Ainda segundo dados do Dieese (2010), a área de vendas é o setor que mais enfrenta escassez de profissionais no mercado varejista. Com a informatização crescente dos clientes, e com o aumento da concorrência, a necessidade de profissionais de vendas qualificados e com múltiplas habilidades é grande. Entretanto, esse perfil profissional é um dos que mais são acometidos por problemas emocionais e de estresse, devido à pressão por cumprimento das cotas de vendas diárias, quinzenais e mensais, postura e qualidade no atendimento ao cliente, e nos períodos promocionais a exposição a longas jornadas de trabalho para garantir uma remuneração estável, haja visto que profissionais da área de vendas recebem seus rendimentos baseados em percentuais de comissão, que são baixos diante da realidade do mercado na atualidade.

Segundo Junior (2011), os transtornos mentais são um dos maiores motivos de pedidos de afastamento das atividades laborais junto ao INSS. Pesquisas apresentam que 20% dos afastamentos por mais de 15 dias no ano de 2011 tiveram suas origens nos distúrbios psicológicos.

No âmbito do varejo, a incidência de doenças emocionais acontece com maior frequência, e em sua maioria devido à sobrecarga de trabalho e a depressão, que em alguns casos, é agravada pela síndrome do pânico. Isso ocorre devido a assédio moral, cobranças excessivas e exageradas, piadas e chacotas, entre outros. Também podem dar origem aos distúrbios psicológicos problemas psicossociais e questões familiares não resolvidas. Tais problemas podem gerar parcial ou totalmente incapacidade de realização das funções laborais. Entretanto, no âmbito corporativo, esses distúrbios não são enxergados como doenças do trabalho, e não são levadas a sério.

Sentir-se, em certos momentos, triste, de baixo astral, desanimado ou de mau humor são reações normais e que fazem parte da vida. São tantas situações de perda, frustrações e estresse que ocorrem ao longo da existência que escapar ileso chega a ser, praticamente, impossível. No entanto, é preciso ficar atento aos sinais. “Quando os sintomas persistem por períodos maiores e a pessoa perde o interesse e o prazer pelos assuntos do dia a dia, pode não se tratar apenas de um estado de tristeza momentâneo, mas sim de um quadro depressivo. (JUNIOR, 2011, p. 2)

Ainda segundo Júnio (2011), por conta das longas jornadas de trabalho, pressões por resultados, competitividade e estresse, os ambientes corporativos estão cada vez mais relacionados às causas do desenvolvimento da doença.

Outro transtorno que merece atenção e que acontece com frequência no ambiente de trabalho dos mais variados segmentos, inclusive no varejo é a síndrome de burnout.

É um transtorno grave de tensão emocional crônica relacionada ao trabalho, em que o estresse chega às últimas consequências e leva o organismo a esgotamento por exaustão. Clinicamente, o indivíduo torna-se improdutivo, irresponsável, indiferente, desatencioso, frio emocionalmente, embotado e empobrecido em seus vínculos afetivos e laborais. O termo foi cunhado nos EUA na década de 1970 pelo psiquiatra Herbert Freuderbergh<sup>6</sup> observando que vários profissionais, com os quais trabalhava na recuperação de dependentes químicos, apresentavam no decorrer do tempo, queda de produção, desmotivação, distúrbios de humor, exaustão e desgaste físico e emocional evidente. Naquela década, iniciou-se um processo de conscientização da importância de associar distúrbios psicoafetivos ao aumento de pressão, estresse e tipo de trabalho realizado, principalmente os que concernem à área de saúde, social e humana. (JUNIOR, 2011, p. 6).

Desta forma, percebe-se uma mudança no perfil do trabalhador e por tanto há necessidade de reconhecer que é preciso tratar esse trabalhador também de forma diferente para que o impacto destas mudanças no perfil possa impactar de forma negativa na saúde do trabalhador e por sua vez no rendimento no trabalho, neste sentido a neuropsicologia aparece como uma possibilidade para enfrentar essa nova realidade do mundo do trabalho.

## **NEUROPSICOLOGIA E SUAS CONTRIBUIÇÕES**

Como objeto de estudo da neuropsicologia podemos definir que são as várias regiões do sistema nervoso central, buscando avaliar suas implicações no comportamento e na cognição humana. Através dela é possível compreender as múltiplas faces do desenvolvimento humano, as variações de humor, as influências do ambiente, e as alterações químicas e fisiológicas do indivíduo.

Malloy-Diniz et. al. (2010), enfoca a neuropsicologia cognitiva como um campo interdisciplinar drenando informações tanto da neurologia como da psicologia cognitiva, investigando a organização cerebral das habilidades cognitivas.

O termo ‘função cognitiva’ significa a integração das capacidades de percepção, de ação, de linguagem, de memória e de pensamento. A neurologia comportamental é definida como campo de interface entre a neurologia e a psiquiatria que enfoca os aspectos comportamentais das doenças que afetam o sistema nervoso central. Embora

com abordagens um pouco diferentes, todas essas disciplinas voltam seus olhares para o cérebro e o comportamento. (Malloy-Diniz et. al., 2010, p. 47)

Analisando o contexto histórico da neuropsicologia, compreende-se que sua origem se deu através da junção de ciências diversas, como a fisiologia, a medicina e a psicologia, unindo inúmeros conceitos e teorias experimentais. Essa nova visão surgiu após a consolidação da psicologia como ciência a partir do século XX. Já no Brasil, os primeiros estudos neuropsicológicos só tiveram início através de pesquisas de distúrbios de aprendizagem infantil. Atualmente, o exercício da neuropsicologia é regulamentado no Brasil através de resolução do Conselho Federal de Psicologia Nº 002/2004, permitindo que o exercício da profissão seja vinculado como área de especialização do Bacharel em Psicologia.

Os estudos na área de neuropsicologia vêm ganhando força com o passar dos anos, e com relevantes avanços nos campos de pesquisa, proporcionando descobertas valiosas nos estudos do desenvolvimento e atividade cerebral. Entretanto, ainda existe uma grande dificuldade em fazer com que a neuropsicologia seja compreendida de forma ampla e concreta acerca de sua área de atuação, suas conquistas e possibilidades de inovação em intervenções, casos de reabilitação e diagnóstico.

A importância de pesquisas na área da neuropsicologia permite que sejam realizados avanços na área e na formação dos profissionais, permitindo novas descobertas em testes, avaliações cognitivas, e também para a compreensão dos padrões comportamentais e do comportamento cognitivo, além de apresentar novas formas de diagnósticos e tratamentos das patologias.

Segundo Fuentes (2014), a neuropsicologia é o campo onde as ciências cognitivas se interseccionam com as ciências do comportamento, permitindo uma demonstração que tanto o comportamento instintivo de autopreservação e preservação da espécie como o motivacional margeiam a cognição e nela adentram.

Nas últimas décadas, a psiquiatria voltou a se aproximar da neurologia graças à progressiva compreensão dos neurotransmissores e dos fundamentos neurobiológicos dos estados emocionais e do comportamento. Adentramos uma nova era, em que os psiquiatras se preocupam em saber como, onde e em quais circuitos cerebrais ocorre a ação medicamentosa. Esquizofrenia, depressão, ansiedade, transtornos obsessivo-compulsivos, e outras manifestações psiquiátricas, são hoje, estudadas a luz de seu substrato biológico cerebral. (FUENTES et. al., 2014, p. 410).

A capacidade cognitiva humana é explorada de formas diversas, e estudar a atividade neural e suas influências no comportamento humano permite que pesquisadores compreendam as diferenças de capacidade entre uma pessoa e outra, entre os sexos e de acordo com sua faixa etária.

O capital mental refere-se às habilidades cognitivas das pessoas, à flexibilidade na aprendizagem e à resiliência frente ao estresse. Já o bem estar mental relaciona-se à capacidade do indivíduo de engajar-se produtiva e positivamente na sua comunidade e arranjar estratégias para desenvolver seu potencial. O bem estar não é independente do capital mental. Provavelmente seja sua consequência (MALLOYDINIZ et. al., 2010, p. 64).

Compreender as influências da neuropsicologia no desenvolvimento cognitivo humano, é necessário e urgente, haja vista que este campo de estudo merece destaque, e são poucos os pesquisadores que comprometeram a desenvolver estudos e teorias na área.

Além disso, a neuropsicologia fornece dados objetivos e formula hipóteses sobre o funcionamento cognitivo, atuando como auxiliar na tomada de decisões de profissionais de outras áreas, fornecendo dados que contribuam para as escolhas de tratamento medicamentoso e cirúrgico. A Neuropsicologia tem um histórico grande de estudo de indivíduos que tinham transtornos e sequelas que envolviam o cérebro e a cognição. Ainda hoje a grande parte da população que procura um Neuropsicólogo vem encaminhada por Psicólogos, Psiquiatras e Neurologistas. Essa população de pessoas que sofreram algum tipo de transtornos e/ou sequelas, é a grande maioria, entretanto existe uma pequena parcela que procura o Neuropsicólogo por preocupações de desempenho cognitivo, como por exemplo, um esquecimento, ou uma falta de concentração em atividades, gerando assim um campo que poderia ser chamado como "Neuropsicologia Preventiva". (RIVERO, 2010).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A preocupação com a saúde e a qualidade de vida do trabalhador é algo que precisa ser constante no meio corporativo em geral. Empresas que possuem colaboradores satisfeitos rendem mais em suas atividades laborais, além de serem diferenciais competitivos no mercado, se tornam alvo constante de profissionais que almejam um posto de trabalho, devido sua credibilidade e preocupação com a equipe que constrói o nome da empresa no mercado.

Através da neuropsicologia, pode-se investigar as mais diversas alterações cognitivas no indivíduo, permitindo a busca das causas e tratamento para casos de ansiedade, déficits de atenção, transtornos obsessivos-compulsivos, hiperatividade, perda da capacidade cognitiva, dependências químicas entre outros tantos que são desencadeados em ambientes de trabalho mal estruturados, com sobrecarga de trabalho e elevados índices de estresse e pressão por resultados.

Em amplo crescimento no Brasil, a neuropsicologia tem desenvolvido grandes descobertas na relação do funcionamento cerebral e o comportamento cognitivo. Os campos de atuação do profissional abrangem desde alterações cognitivas em consultórios, até atuação em escolas, hospitais, e em empresas nas áreas de economia e marketing.

Espera-se com este estudo, conscientizar empresas e seus colaboradores sobre os impactos que os distúrbios neuropsicológicos podem causar no desenvolvimento cognitivo do indivíduo, afetando seus resultados e comprometendo sua saúde, e também de como a neuropsicologia pode ser uma aliada nas ações de promoção de saúde e qualidade de vida dos trabalhadores, bem como ferramenta para aumento de performance e obtenção de resultados dentro do ambiente corporativo.

## REFERÊNCIAS

- BARTOSZECK, Amauri Betini. Neurociências, Altas Habilidades e Implicações no currículo. **Revista Educação Especial**. Santa Maria, Rs, v. 27, n. 50, p.611-625, set. 2014. Disponível em: <<http://cascavel.ufsm.br/revistas/ojs-2.2.2/index.php/educacaoespecial/article/view/14284>>. Acesso em: 12 mar. 2016.
- BARROS, Carlos Eduardo et al. O organismo como referência fundamental para a compreensão do desenvolvimento cognitivo. **Revista Neurociência**, Campinas, Sp, v. 12, n. 4, p.212-2016, 04 nov. 2004. Disponível em: <[http://revistaneurociencias.com.br/edicoes/2004/RN\\_12\\_04/Pages\\_from\\_RN\\_12\\_04-7.pdf](http://revistaneurociencias.com.br/edicoes/2004/RN_12_04/Pages_from_RN_12_04-7.pdf)>. Acesso em: 05 mar. 2016.
- CLAXTON, G. **O desafio de aprender ao longo da vida**. Porto Alegre: Artmed, 2005. 248 p.
- DIEESE, Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos -. **Balço do Segmento e Perfil dos Trabalhadores em Supermercados**. 2010. Disponível em: <[http://www.comerciarior.org.br/dieese/pesquisas/perfil\\_2011.pdf](http://www.comerciarior.org.br/dieese/pesquisas/perfil_2011.pdf)>. Acesso em: 10 mar. 2016.
- FUENTES, Daniel; MALLOY-DINIZ, Leandro F.; MATTOS, Paulo. **Neuropsicologia Teoria e Prática**. São Paulo, Sp: Artmed, 2014. 432 p.
- FURASTÉ, Pedro Augusto. **Normas técnicas para o trabalho científico**. 16. ed. Porto Alegre, Rs: Dáctilo Plus, 2012. 230 p.
- LURIA, Aleksandr Romanovich. **Fundamentos da Neuropsicologia**. São Paulo: Livros Técnicos e Científicos da Universidade de São Paulo, 1981. 368 p.
- JUNIOR, Amaury José da C. Questões/Problemas em Perícias Médicas nos Casos de Depressão. **Revista Hospital Universitário Pedro Ernesto - Uerj**, Rio de Janeiro - Rj, v. 10, n. 2, p.66-78, 10 jan. 2011. Trimestral. Disponível em: <[http://revista.hupe.uerj.br/detalhe\\_artigo.asp?id=116](http://revista.hupe.uerj.br/detalhe_artigo.asp?id=116)>. Acesso em: 15 abr. 2016.
- MALLOY-DINIZ, Leandro F.; FUENTES, Daniel; MATTOS, Paulo. **Avaliação Neuropsicológica**. São Paulo: Artmed, 2010. 432 p.
- PAPALIA, Diane E.; FELDMAN, Ruth Duskin. **Desenvolvimento Humano**. 12. ed. Porto Alegre, Rs: Artmed, 2013. 800 p.

RIVERO, Thiago Strahler. **Neuropsicologia: O que é e como se faz?** 2007. Disponível em: <<http://www.redepsi.com.br/2007/04/21/neuropsicologia-o-que-e-como-se-faz/>>. Acesso em: 10 mar. 2016.

SATO, Leny; LACAZ, Francisco Antonio de Castro; BERNARDO, Márcia Hespanhol. Psicologia e saúde do trabalhador: práticas e investigações na Saúde Pública de São Paulo. **Estudos de Psicologia**, Campinas, Sp, v. 2, n. 3, p.281-288, set. 2006. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-294X2006000300005](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2006000300005)>. Acesso em: 05 mar. 2016

ZANELLI, José Carlos et al. **Psicologia, Organizações e Trabalho**. 2. ed. Porto Alegre, Rs: Artmed, 2014. 615 p.