



Empresa e Qualidade de Vida Novos Rumos e Desafios

MARCO ANTONIO BETTINE DE ALMEIDA

INTRODUÇÃO

Este trabalho visa discutir o stress psíquico na empresa. Para tanto, faremos um pequeno histórico da relação qualidade de vida na empresa, destacando o desenvolvimento tecnológico, a limpeza do ambiente, a preocupação com a qualidade dos produtos e serviços, os selos, a responsabilidade social, colocando como cada um destes itens ajudaram a desenvolver o conceito de qualidade de vida; posteriormente trabalharemos com a importância do lazer no descanso do trabalhador e a ginástica laboral. Dados estes conceitos poderemos inserir no debate os aspectos técnicos do stress físico, como os desencadeadores, os sintomas, o processo evolutivo do quadro clínico. A partir da soma destes dados, foi possível analisar o stress psíquico à luz da sociologia, destacando o papel de dois teóricos, Habermas e Elias, enfocando as categorias de análise dos autores ao stress psíquico na empresa. Para finalizar colocamos algumas alternativas para evitar o stress psíquico na empresa.

CAMINHO DA EMPRESA NA QUALIDADE DE VIDA

Um pequeno histórico da relação entre qualidade de vida e empresa mostra que há uma ligação da procura da qualidade dos produtos, das técnicas e tecnologias e da melhoria do ambiente de trabalho. Com novos maquinários, foi possível preservar a saúde do trabalhador, principalmente



dos acidentes de trabalho, e com a melhoria das técnicas de produção foi propiciada a limpeza do ambiente – um dos requisitos para a qualidade dos produtos. Para ocorrer a qualidade dos produtos e da produtividade foi necessária a criação de novas técnicas e procedimentos que interferiram na própria estrutura empresarial, como a diminuição dos empregados e qualificação dos trabalhadores, fornecendo, para quem permanece na empresa, meios mais especializados de trabalho, já que, com o desenvolvimento tecnológico, as profissões repetitivas tendem a extinguir-se.

Para melhorar a produção, foi necessária uma reestruturação no ambiente de trabalho. A própria saúde do trabalhador afeta diretamente a qualidade do serviço, pois a rotatividade é negativa dentro da empresa, principalmente na linha de produção. Esta nova visão empresarial mudou o rumo do conceito de trabalho, segurança e higiene dentro das fábricas. Posteriormente, os avanços tornaram-se significativos, tanto em países desenvolvidos como subdesenvolvidos, todo este processo levou à preocupação com a responsabilidade social e à criação de selos de qualidade para serviços, produtos e clientes, como a criação dos ISOs; do SA 8000 e OHAS 18001.

A responsabilidade social, em linhas gerais, é uma forma de conduzir os negócios da empresa de maneira a torná-la parceira e co-responsável pelo desenvolvimento social. A empresa socialmente responsável é aquela que possui a capacidade de ouvir os interesses das diferentes partes (acionistas, funcionários, prestadores de serviços, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio-ambiente) e de conseguir incorporá-los nos planejamentos de suas atividades, buscando atender às demandas de todos e não apenas dos acionistas ou proprietários.

O SA 8000 é uma norma internacional – *Social Accountability International* – que discute diretamente as questões da qualidade de vida do trabalhador, como o trabalho infantil, o trabalho forçado, saúde e segurança, liberdade de associação e direito à negociação coletiva, discriminação e horário de trabalho. Os ISOs são selos de qualidade dos produtos, serviços e dos meios de produção. E, por último, OHAS 18001 preocupa-se com a saúde ocupacional do trabalhador.

Este sistema de selos funciona, principalmente, devido ao mundo globalizado, onde as empresas não ficam restritas somente ao seu universo cultural, mas, para a exportação de produtos no mercado internacional, devem se preocupar com os selos de qualidade dos produtos e serviços, e, agora, com a responsabilidade social, pois há exigências dos consumidores quanto à saúde do trabalhador. Existe a reivindicação dos consumidores que exigem o certificado para compra de tais produtos, fornecedores ou mesmo países preocupados com a responsabilidade social, levando as empresas nacionais a inserir-se neste sistema. As empresas nacionais devem procurar alternativas e rumos da qualidade de vida na empresa, trilhando novos caminhos, pensamentos, e, principalmente, resolver alguns dos problemas substanciais da qualidade de vida do trabalhador brasileiro. O debate torna-se ainda mais interessante se revermos as discussões internacionais a partir do referencial local, isto é, se procurarmos absorver criticamente os preceitos estrangeiros colocando as nossas particularidades e problemas característicos.

Algumas mudanças já estão em processo, como os antigos ambientes insalubres que foram modificados por locais limpos, higiênicos e saudáveis, os funcionários da produção trocaram os seus famosos macacões por roupas brancas, a substituição de todo maquinário antigo por novos e mais mecanizados, que protegem a vida do funcionário dos acidentes de trabalho. Esse é o novo universo das grandes corporações, que, em um futuro próximo, serão exigências às médias e pequenas empresas nacionais.

Posterior ao movimento de higienização do ambiente de trabalho, que foi a preocupação governamental em vários campos, como saneamento básico, asfaltamento, fechamento de córregos, e, também, nas empresas, com locais claros, secos e com temperaturas saudáveis, houve uma reestruturação no conceito lazer, antes ligado a ociosidade, caracteristicamente negativa ao trabalho e trabalhador, agora chamado: “qualidade de vida do trabalhador”, pois, como o descanso e o repouso são privilegiados no lazer, ele pode ser analisado à luz da qualidade de vida na empresa. Hoje o lazer criou uma dimensão que o senso comum pensa como algo sem uma ligação direta com as corporações industriais, mas, num passado próximo, o lazer foi parte deste processo de qualidade de



vida e preocupação com a saúde do trabalhador ou, como preferirem, da diminuição do stress físico. Percebeu-se que era necessário repouso e descanso depois de um dia estafante no trabalho.

O próximo passo das empresas foi a inserção da ginástica laboral, como uma outra resposta à qualidade de vida na empresa. Em outras palavras, há uma preocupação com este stress físico no próprio trabalho. Percebeu-se que o tempo de descanso, de lazer não era suficiente para a saúde do funcionário, que eram necessários momentos inseridos no ambiente de trabalho que propiciassem um descanso direcionado. Os benefícios são inúmeros, como prevenção da lesão por esforço repetitivo, relaxamento, alívio das tensões, propiciar descanso e sociabilidade. A ginástica laboral se especializa no tipo de atividade exercida pelo trabalhador e no tipo de stress físico encontrado neste trabalho, tendo um nicho muito claro de atuação.

NOVOS DESAFIOS

Agora o novo desafio deste século, na gestão dos recursos humanos e na preocupação da qualidade de vida na empresa, é com o stress psíquico: para muitos, ele é a nova enfermidade da modernidade. Cabe uma reflexão para atentarmos a este problema.

O stress psíquico está intimamente relacionado com o grau de responsabilidade ao qual o indivíduo está submetido ininterruptamente durante um tempo, não há um tempo pré-determinado, pois é muito pessoal a quantidade de horas, dias, meses ou anos que alguém consegue suportar estando sob algum tipo de pressão psíquica. Por ser muito subjetivo e muito vago, o stress psíquico torna-se uma discussão pouco palpável se o compararmos com a lesão por esforço repetitivo e dores corporais, para as quais sabemos o músculo exato e temos técnicas avançadas e comprovadas que resolvam este problema. Já no caso do stress psíquico não há consenso sob o que desencadeia o problema, como resolvê-lo e, principalmente, como evitá-lo; esse é o grande foco da qualidade de vida: como prevenir o stress psíquico.

De modo geral, o stress ocorre em duas ocasiões. Primeiro, quando o indivíduo tem que se adaptar a um estímulo externo ou interno, que exige intensa participação emocional e persistência contínua. Nesse caso, há um esgotamento por falência adaptativa devido aos esforços (emocionais) para superar uma situação persistente. Em segundo lugar, quando a pessoa não dispõe de uma estabilidade emocional suficientemente adequada para adaptar-se à estímulos não tão traumáticos. Isso quer dizer que a pessoa sucumbiria emocionalmente à situações não tão agressivas a outras pessoas colocadas na mesma situação.

Os sintomas associados do stress psíquico são:

- 1 - tremores ou sensação de fraqueza
- 2 - tensão ou dor muscular
- 3 - inquietação
- 4 - fadiga fácil
- 5 - falta de ar ou sensação de fôlego curto
- 6 - palpitações
- 7 - sudorese, mãos frias e úmidas
- 8 - boca seca
- 9 - vertigens e tonturas
- 10 - náuseas e diarreia
- 11 - rubor ou calafrios
- 12 - bolo na garganta
- 13 - impaciência
- 14 - resposta exagerada à surpresa
- 15 - dificuldade de concentração ou memória prejudicada
- 16 - dificuldade em conciliar e manter o sono
- 17 - irritabilidade

Fonte: <http://www.psiqweb.med.br/>

Uma possível tese do stress psíquico no trabalho é vinculado aos avanços das tecnologias, pois eles se dão com mais velocidade que a capacidade de adaptação dos trabalhadores. Os profissionais vivem hoje sob contínua tensão, não só no ambiente de trabalho, como também na vida em geral. Há, portanto, uma ampla área da vida moderna onde se misturam os stresses do trabalho e da vida cotidiana. A pessoa, além das habituais responsabilidades ocupacionais, da alta competitividade exigida pelas empresas, das necessidades de

aprendizado constante, tem que lidar com o stress normal da vida em sociedade. É bem possível que todos esses novos desafios superem os limites adaptativos levando ao stress.

No ambiente de trabalho os estímulos estressantes são muitos. Podemos experimentar ansiedade diante de desencontros com colegas, da sobrecarga, da corrida contra o tempo, da insatisfação salarial. A desorganização no ambiente ocupacional põe em risco a ordem e a capacidade do trabalhador. As conseqüências desse stress do trabalho são fatores significativos na determinação de certas doenças. Geralmente as condições pioram quando não há clareza nas regras, normas e nas tarefas que devem desempenhar cada um dos trabalhadores, assim como os ambientes insalubres e a falta de ferramentas adequadas.

Os desgastes emocionais a que pessoas são submetidas nas relações com o trabalho são fatores muito significativos na determinação de transtornos relacionados ao stress, como é o caso das depressões, ansiedade patológica, pânico, fobias, doenças psicossomáticas. Tanto o operário como o executivo podem apresentar alterações diante dos agentes estressantes. A pessoa com stress ocupacional não responde à demanda do trabalho e geralmente se encontra irritável e deprimida. Por causa das normas e regras sociais, as pessoas acabam ficando prisioneiras do politicamente correto, obrigadas a aparentar um comportamento emocional ou motor incongruente com seus reais sentimentos de agressão ou medo.

O stress pode ser entendido como um estado de desequilíbrio da pessoa, que se instala quando ela é submetida a uma série de tensões suficientemente fortes ou suficientemente persistentes.

Fatores relacionados ao serviço também contribuem para a pessoa manter-se estressada, como é o caso da sensação de insegurança no emprego, sensação de fracasso profissional, pressão. Isso tudo sem contar os fatores internos que a pessoa traz para o emprego, tais como seus conflitos, suas frustrações, suas desavenças conjugais, etc. O extremo oposto, ou seja, ter uma vida sem motivações, sem projetos, sem mudanças na ocupação ao longo de muitos anos, sem perspectivas de crescimento profissional, assim como passar por

período de desocupação no emprego também pode provocar o mesmo desenlace do stress.

“A resposta ao estresse ocupacional crônico é caracterizada pela desmotivação, ou desinteresse, mal estar interno ou insatisfação ocupacional que parece afetar, em maior ou menor grau, profissionais que lidam com outras pessoas, que resolvem problemas dos outros”.

Fonte: <http://www.psiqmed.com>

Não devemos privilegiar apenas as razões emocionais em relação ao stress, por ele ser uma alteração global do organismo. Aqui deve ser considerado o conforto térmico, acústico, as horas trabalhadas ininterruptamente, a exigência física, postural ou sensorial e outros elementos associados ao desempenho profissional. Ambientes ruins, em termos de temperatura, umidade do ar e contato com agentes agressivos à saúde, fazem parte da exigência física a que alguns trabalhadores estão submetidos.

O quadro evolutivo de stress físico tem 4 níveis de manifestação:

1º. nível - falta de vontade, ânimo ou prazer de ir trabalhar. Dores nas costas, pescoço e coluna. Diante da pergunta: “o que você tem?”, normalmente a resposta é “não sei, não me sinto bem”;

2º. nível - começa a deteriorar o relacionamento com outros. Pode haver uma sensação de perseguição (“todos estão contra mim”), aumenta o absenteísmo e a rotatividade de empregos;

3º. nível - diminuição notável da capacidade ocupacional. Podem começar a aparecer doenças psicossomáticas, tais como alergias, psoríase, picos de hipertensão, etc. Nesta etapa começa a automedicação, que no princípio tem efeito placebo, mas, logo em seguida, requer doses maiores. Neste nível, tem se verificado também um aumento da ingestão alcoólica;

4º. nível - essa etapa se caracteriza por alcoolismo, drogadicção, idéias ou tentativas de suicídio, podem surgir doenças mais graves, tais como câncer, acidentes cardiovasculares, etc. Durante esta etapa ou antes dela, nos períodos prévios, o ideal é afastar-se do trabalho.

Fonte: <http://www.psiqweb.med.br/>

Para aprofundar o debate, trarei para discussão as análises sociológicas que darão alicerce para as futuras alternativas de prevenção do stress psíquico.

ANÁLISE SOCIOLÓGICA DO STRESS PSÍQUICO

Analisaremos agora o stress psíquico à luz da teoria de Habermas e Elias. O primeiro é um filósofo alemão contemporâneo que escreveu a Teoria da Ação Comunicativa. Essa teoria, dentre outras coisas, discute a sociedade através de dois pilares: o primeiro é o Sistema, dividido em Sistema Poder – sujeição à coerção do Estado como meio de preservação do coletivo –, e Sistema Moeda – sujeição dos homens aos mecanismos do trabalho e das empresas, se justifica pelo mundo do trabalho para aquisição de bens e manutenção da vida –; o segundo pilar é o Mundo da Vida – ambiente de troca de idéias, onde as pessoas convivem sem coações, medos ou insegurança, local onde a vida pulsa, espaço das relações intersubjetivas. Quando os homens estão inseridos em um dos dois pilares, eles agem conforme dois preceitos distintos. No Sistema poder e moeda, as ações dos homens são estratégicas, isto é, o agir estratégico é uma ação que tem como princípio o poder, é uma relação de desiguais onde um detém o poder sobre o outro, como a relação do réu com as leis do Estado, ou do funcionário com seu chefe; nestes momentos as ações humanas estão permeadas pelo agir estratégico. Por outro lado, no mundo da vida, as ações são permeadas pelo agir comunicativo: nele, as ações procuram a verdade sem coações, medo ou insegurança, é uma relação entre iguais, onde as pessoas colocam-se para entender o outro, local onde

se busca consenso, por exemplo, em momentos de lazer, ou, conversa com um amigo; nesses momentos somos permeados por ações comunicativas.

O segundo é um antropólogo alemão que discutiu o Processo Civilizador. Ele aponta para a existência de um desenvolvimento amplo na civilização, que parte desde posturas positivas do bem-viver a questões mais complexas, como mudança nas relações sociais e entendimento do ser humano. Para ocorrer este processo de civilização, os homens sublimam toda a sua agressão, trocando-a por um auto-controle, que tem como característica principal a evolução social. No processo civilizador, Elias procura construir a gênese do comportamento e das ações a partir de componentes racionais, mas sempre atento às manifestações psicológicas e fisiológicas. De maneira geral, nas sociedades que adotam elevadas normas de civilização, graças a um estrito controle da violência física por parte do Estado, as tensões pessoais resultantes levam a uma sensação de tensão e stress. Para Elias, o auto-controle é constitutivo da natureza do ser humano, e portanto não leva necessariamente a manifestações de neuroses ou patologias.

Como o Sistema, o Mundo da vida e o Auto-controle podem nos ajudar a compreender o stress psíquico? Para Habermas, o stress psíquico relaciona-se com o sistema poder e moeda, isto é, com o mundo do trabalho e a coerção do Estado, seja a pessoa quem for, faxineiro ou burocrata. O trabalho se caracteriza pela égide do agir estratégico; segundo Habermas, no mundo do trabalho, que chamarei a partir de agora de “sistema poder e moeda”, as pessoas agem sempre de forma a manter-se no poder, no cargo, na função, e para isso mentem, trapaceiam, “engolem sapo” e principalmente sublimam toda a sua agressão, trocando-a por um sorriso propaganda, um “sim senhor” para o chefe, um “obrigado” para o fornecedor ou um “volte sempre” para o cliente. Esta relação mecanizada de auto-controle, típico da evolução social, leva ao stress psíquico.

Na ação estratégica, não é permitido agir segundo suas vontades, mas sim de acordo com a vontade do sistema poder e moeda, com os preceitos capitalistas de acordos, datas e concorrência, seja para entrega de um trabalho ou para execu-

ção de uma tarefa. Há também a pressão do desemprego estrutural, levando a baixos salários e ao medo do desemprego, que também é outro fator. Esta repressão velada leva a um acúmulo de tensões, e este acúmulo gera o stress psíquico.

Não queremos negar a importância do auto-controle para a evolução social. Nobert Elias, no processo civilizador, apresenta justamente o auto-controle, a repressão das pulsões e das vontades como mecanismos de civilização. Não é este auto-controle que estamos aludindo, porque o auto-controle de Elias refere-se a uma melhoria e reciprocidade para todos os pares. O auto-controle do agir estratégico habermasiano é se sujeitar ao poder do outro, não somente ao poder do Estado, discutido em Weber, e sim ao poder individual ou coletivo exercido pela moeda e pela posição social em outras palavras, é o auto-controle do subalterno para não ficar desempregado ou daquele que almeja uma promoção.

Além deste auto-controle estratégico, podemos também apontar o stress psíquico de resolução de problemas ligados ao sistema financeiro. Como o sistema é regido pelo agir estratégico, mesmo os grandes executivos estão sob uma pressão psicológica muito grande, por justamente saberem que o sistema conspira contra todos; a mentira é utilizada para ganhar sempre, conseguir alianças e melhores posições. O stress psíquico do executivo é desencadeado pela própria estrutura estratégica criada pela empresa no sistema produtivo.

Avaliado o problema, percebemos que as mudanças são mais estruturais do que conjunturais. Segundo Habermas, o agir estratégico é próprio e intrínseco ao sistema poder e moeda, difícil de ser amenizado. Porém, leituras menos ortodoxas podem ser feitas, como, por exemplo, a de Gutierrez, que discute as formas de minimizar os efeitos do agir estratégico dentro da empresa. Para Gutierrez, as empresas deveriam propiciar o agir comunicativo dentro das relações de trabalho. Na teoria habermasiana, as ações comunicativas privilegiam a verdade, a comunicação e a troca de idéias sem coação, sem medo e com a possibilidade de todos os presentes darem sua opinião, mesmo que essa seja desfavorável ao argumento do outro. O agir comunicativo é a forma expressa de linguagem no sentido mais puro que a comunicação possa ter, isto é, poder de voz a todos, sem hierarquia, sem posições

privilegiadas, apenas a fala no sentido de elucidação e não convencimento. O agir comunicativo encontra-se no mundo da vida, que é caracterizado pelo mundo das relações sociais: na família, no jogo, no churrasco, no ambiente ligado à cultura, na troca de idéias; sem a repressão do sistema poder e moeda, enfim, onde as pessoas criam e recriam seu ambiente cultural. Neste sentido, a redução do stress psíquico está diretamente relacionado a mudança de perspectiva na relação empresa e profissionais, onde devemos conter o agir estratégico e valorizar o agir comunicativo.

Alguns exemplos notáveis já são encontrados nas empresas, como a flexibilidade de horários, ou possibilidade de trabalho em casa, que se aproximam de ambientes menos estressantes, convivendo com a família; não valorizar funcionários pelegos que alimentam a discórdia e desconfiança dos companheiros, esses funcionários ampliam a ação estratégica; promover espaços coletivos onde a família do empregado possa participar, criando outros vínculos além do burocrático, espaços comunicativos na empresa como o clube para os funcionários ou as festas; pequenas pausas durante o trabalho com atividades não dirigidas; ter uma relação sadia com os funcionários, tratando-os com respeito e dignidade; minimizar a hierarquia e cargos figurativos; ter uma política clara da empresa quanto aos direitos e deveres do trabalhador e do empregador.

Estes são alguns pontos que podem facilitar a entrada do agir comunicativo dentro da empresa, diminuindo a função do agir estratégico. Claro que não existe consenso quanto a essas alternativas, mas não podemos negar que várias das colocações apresentadas não são nenhuma novidade, são discussões correntes.

O diferencial desta discussão, porém, é o referencial habermasiano, não que ele resolva os problemas do mundo, mas ele admite que o stress psíquico está relacionado não ao tipo de atividade exercida, mas a toda uma estrutura criada no sistema poder e moeda. Hoje sabemos que o stress psíquico está relacionado a esse medo, insegurança e auto-controle estratégico. Sabemos que o próprio sistema cria este mecanismo de diferenciação.



Outra visão possível deste tema é discutir a qualidade de vida na empresa pelo pressuposto de Elias. Podemos pensar que o processo civilizador na fábrica apresenta uma evolução nas relações humanas, uma mudança na preocupação com os funcionários, uma humanização do espaço de trabalho. Ocorreu um processo civilizador nas corporações industriais, por isso a ginástica laboral, os clubes empresas e a preocupação com a família do empregado. Todos estes elementos são parte da evolução social e melhoria da qualidade de vida em todos os ambientes, trazendo o agir comunicativo para locais anteriormente dominados pelo agir estratégico.

CONCLUSÃO

As ações que possibilitam a qualidade de vida e diminuem o stress psíquico são vinculadas ao agir comunicativo e ao auto-controle. Sairão na frente, na ampliação de novos serviços que promovam qualidade de vida, aqueles que não somente têm o entendimento do mundo do trabalho, mas aqueles que conheçam o mundo da vida, das relações, das artes, da cultura, onde os seres se sensibilizam, onde a vida pulsa. Quem conseguir trazer esses elementos dará um grande passo na construção de meios que previnam o stress psíquico.

Conquistar no ambiente de trabalho posturas menos agressivas, promover o debate e o conhecimento dos desejos do detentor do capital e dos trabalhadores, criar meios de comunicação sem restrições na empresa e, principalmente, não exercer qualquer tipo de coação são ações que terão efeitos positivos na qualidade dos produtos e na vida do trabalhador.

Podemos ir mais além e discutir o papel da sociedade na valorização do mundo do trabalho, do ganhar sempre, de afastar pressupostos éticos positivos, de esquecer dos princípios morais e educativos que regem o bem-viver. Nessa transformação, não cabe apenas a empresa, mas todos os ambientes e pessoas que valorizam o sistema poder e dinheiro, como: escola, parque de diversão, cinema, compras, relações soci-

ais. Em todos estes ambientes o agir estratégico é valorizado, por isso a transformação será lenta e gradual.

Segundo pressuposto de Nobert Elias, em todos os campos sociais há um processo civilizador ocorrendo, inserimos a possibilidade do agir comunicativo, sabendo que estas transformações são vagarosas e sofrerão retrocessos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Marco e GUTIERREZ, Gustavo. Políticas Públicas de Lazer e Qualidade de Vida: a contribuição do conceito de cultura para pensar as políticas de lazer. In: VILARTA, Roberto. *Qualidade de vida e Políticas Públicas: saúde, Lazer e Atividade Física*. Campinas: IPES Editorial, 2004.

DUMAZEDIER, Joffre. *Planejamento de lazer no Brasil: a teoria sociológica da decisão*. Tradução: Regina Maria Vieira. São Paulo, SESC-CODES/DICOTE-CELAZER, 1980.

ELIAS, Nobert e DUNNING, Erich. *Memória e Sociedade a Busca da Excitação*. Lisboa: Difel, 1992.

GUTIERREZ, Gustavo. A contribuição da Teoria da Ação Comunicativa para a pesquisa sobre o lazer. In: BRUNHZ, H (org). *Lazer e Ciências Sociais*. Campinas: Autores Associados, 2002.

HABERMAS, Jürgen. *Teoria de la Acción Comunicativa*. Versión Castellana de Manoel Jemenez Redondo. Madri: Taurus Tomo I e Tomo II, 1987.

MARCELLINO, Nelson. *Pedagogia da Animação*. Campinas, SP: Papirus, 1990.

SESC/WLRA. *Lazer numa sociedade globalizada*. São Paulo: SESC/WLRA, 2000.

WEBER, Max. *Economia e Sociedade*. São Paulo: Ática, 1983.

Site

<http://www.psiqweb.med.br>