



ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO: IMPACTO NO ESTRESSE DOS ENFERMEIROS DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

Marcio Alves Marçal: marcio@nersat.com.br; Núcleo de Pesquisa em Ergonomia, Termografia Infravermelha e Dor (NERTI), Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e do Mucuri (UFVJM), Diamantina, Minas Gerais e Programa de Mestrado em Ergonomia, Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Recife, Pernambuco.

Ana Clara Silva Carvalho: Programa de Mestrado em Ergonomia, Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Recife, Pernambuco.

Tatiane Luana A. Soares: Núcleo de Pesquisa em Ergonomia, Termografia Infravermelha e Dor (NERTI), Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e do Mucuri (UFVJM), Diamantina, Minas Gerais.

Juliana Pereira Silva: Núcleo de Pesquisa em Ergonomia, Termografia Infravermelha e Dor (NERTI), Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e do Mucuri (UFVJM), Diamantina, Minas Gerais.

RESUMO

A enfermagem hospitalar possui elevadas cargas de trabalho evidenciadas por um grupo de estressores organizacionais intrínsecos à natureza laboral, que com frequência estão relacionados às doenças ocupacionais. O objetivo deste estudo é avaliar o impacto da organização do trabalho no nível de estresse dos enfermeiros que trabalham nos setores de internação da Clínica Médica e Clínica Cirúrgica de um Hospital Universitário. A população deste estudo foi constituída por 65 enfermeiros que responderam questionários: Perfil Sociodemográfico, Laboral e Clínico; Inventário de Estresse em Enfermeiros e a versão brasileira reduzida do “Job Content Questionnaire”. O teste Qui Quadrado para estresse e turno de trabalho não foi significativo ($P > 0,05$), no qual o nível de estresse estava presente nos dois turnos. Quando se compara estresse e o vínculo de trabalho, a diferença foi significativa com $P = 0,02$, sendo que os funcionários estatutários possuíam alto nível de estresse em comparação com os celetistas. A dor músculo esquelética apresentou uma associação significativa ($P < 0,001$) com a presença de estresse. Os resultados da análise da demanda e do controle aos quais os enfermeiros estão submetidos nas suas atividades mostram 28% com baixo desgaste, 21% trabalho ativo, 36% trabalho passivo e 15% alto desgaste. Quando analisamos os fatores de risco organizacionais que apresentaram diferença estatística significativa no teste Qui Quadrado com $p < 0,05$, eles foram: infraestrutura

precária, falta de material necessário ao trabalho, trabalhar em ambiente insalubre, falta de recursos humanos; trabalhar com pessoas despreparadas; sentir-se impotente diante das tarefas a serem realizadas; sentir desgaste emocional com o trabalho. Pode-se concluir que a prevalência do estresse relacionado ao trabalho no grupo estudado está presente na maioria dos enfermeiros. A análise do modelo demanda-controle de Karasek revela que a maioria da população está concentrada nos quadrantes de risco à saúde, alto desgaste e trabalho passivo. Diante disso, sugere-se que os fatores estressores baseados nas queixas dos profissionais aqui descritos sejam avaliados pelos gestores, para que eles sejam sensibilizados e, assim, busquem ações que amenizem o estresse dos profissionais de enfermagem para que estes exerçam seu trabalho com eficiência, prazer e dignidade.

PALAVRAS-CHAVE: Organização do trabalho; Estresse; Enfermagem; Ergonomia.

ABSTRACT

Hospital nursing has high workloads evidenced by a group of organizational stressors intrinsic to the nature of the work, which are often related to occupational diseases. The objective of this study is to evaluate the impact of work organization on the level of stress of nurses working in the Clinical and Surgical Clinic of a University Hospital. The study population consisted of 65 nurses who answered the questionnaires: Sociodemographic, occupational and clinical profile; Nursing Stress Inventory and the reduced Brazilian version of the Job Content Questionnaire. The Chi-square test for stress and work shift was not significant ($P > 0.05$) where the stress level was present in the two shifts. When comparing stress and the employment contract, the difference was significant with $P = 0.02$, with statutory employees having a high level of stress in comparison with the contractors. Skeletal muscle pain had a significant association ($P < 0.001$) with the presence of stress. The results of the analysis of the demand and the control to which the nurses are submitted in their activities show 28% with low wear, 21% active work, 36% passive work and 15% high wear. When analyzing organizational risk factors that presented a significant statistical difference in the Chi-square test with $p < 0.05$, they were: poor infrastructure, lack of material needed for work, working in an unhealthy environment, lack of human resources; working with unprepared people;

feeling powerless about the tasks to be performed; feeling emotional wear with work. It can be concluded that the prevalence of work-related stress in the studied group is present in most nurses. Karasek's demand-control model analysis reveals that the majority of the population is concentrated in the quadrants of health risk, high wear and passive work. Therefore, it is suggested that the stressors based on the complaints of the professionals described herein be evaluated by the managers, so that they are sensitized and thus seek actions that ameliorate the stress of the nursing professionals, so that they exercise their work with efficiency, pleasure and dignity.

KEYWORDS: Organization of work, Stress, Nursing. Ergonomics.

1. INTRODUÇÃO

O estresse, como tipo de estímulo, é essencial para a realização de todas as atividades cotidianas, inclusive o trabalho, e sua total ausência, assim como seu excesso, podem ser prejudiciais à saúde. Porém, a persistência do estresse cotidianamente no trabalho pode levar a um quadro patológico, originando distúrbios transitórios, como o estresse ocupacional ou mesmo doenças graves (ABREU, 2002).

O fenômeno da presença do estresse nos ambientes de trabalho mostra-se crescente entre enfermeiros e, dessa forma, a necessidade das organizações em adotarem procedimentos (políticas e práticas) de gestão de pessoas que visem a promoção da saúde de seus trabalhadores (GOULART JUNIOR et al., 2014).

A atividade dos Enfermeiros no Hospital Universitário é caracterizada por cuidados a pacientes críticos e permite a percepção de que algumas características inerentes à carreira do enfermeiro podem representar um agravante para os profissionais em relação à presença e ao nível de estresse. Observa-se frequentemente queixas sobre a sobrecarga de trabalho, organização do serviço e trabalhos em turno, levando ao cansaço e estresse entre os enfermeiros.

2. OBJETIVOS

Avaliar o impacto da organização do trabalho no nível de estresse dos enfermeiros que trabalham nos turnos diurnos e noturnos nas Clínicas Médicas e Cirúrgicas de um Hospital Universitário.

3. MATERIAIS E MÉTODOS

A população deste estudo foi constituída por 65 enfermeiros dos setores de internação da clínica médica e da clínica cirúrgica do Hospital das Clínicas da UFPE. Esses dois grupos de enfermeiros, apesar de trabalharem em setores diferentes, executam as mesmas tarefas.

Foram utilizados questionários para caracterizar a amostra estudada quanto ao perfil sociodemográfico, laboral e clínico; Inventário de Estresse em Enfermeiros e a versão brasileira reduzida do “Job Content Questionnaire” adaptada para o Brasil. O Inventário de Estresse em Enfermeiros (IEE) foi desenvolvido por Stacciarini e Tróccoli (2000) para a aplicabilidade com enfermeiros. É um questionário composto por 44 questões que se distribuem em 3 domínios: Relações Interpessoais (RI), Papéis Estressores na Carreira (PEC) e Fatores Intrínsecos ao Trabalho (FIT). O Job Content Questionnaire trata-se de um modelo que relaciona os níveis de controle do trabalhador sobre o próprio trabalho e de demandas psicológicas oriundas do ambiente laboral além das repercussões sobre a estrutura psíquica e orgânica desses trabalhadores. Prevê que o estresse ocupacional é resultante da interação entre demandas psicológicas, menor controle no processo de trabalho e menor apoio social recebido de colaboradores e chefes no ambiente laboral (KARASEK; THEORELL, 1990).

A análise estatística dos dados foi realizada no software SPSS 19.0. O Teste Shapiro Wilk foi utilizado para avaliar a normalidade dos dados. A identificação da associação dos níveis de estresse e as variáveis organizacionais foi realizada com o teste do Qui-Quadrado, sendo o nível de significância adotado para todos os testes de 5%.

4. RESULTADO E DISCUSSÃO

Um total de 65 enfermeiros participaram deste estudo, sendo a sua maioria do sexo feminino com (83%) e a média de idade observada entre os enfermeiros foi de 36,09 anos (DP 6,86). O tempo de serviço no hospital pesquisado está uniformemente distribuído em ≤ 2 anos (49,1%) e > 2 anos (50,9%). Quanto ao turno de trabalho, 43,4% trabalha no turno da manhã e

56,6% trabalha no turno da noite. Queixas de dores musculoesqueléticas associadas à atividade foram relatadas por 79,2% dos enfermeiros.

A prevalência do estresse relacionado ao trabalho foi alta, 88,8% dos enfermeiros possuía algum nível de estresse, sendo que, destes, 49,1% possuía baixo nível de estresse, 34% médio nível de estresse e 5,7% alto nível de estresse. Apenas 11,2% dos enfermeiros não apresentou estresse relacionado à atividade. Resultado semelhante foi evidenciado em estudos que avaliaram enfermeiros que prestam assistência a pacientes em setores de Unidade de Terapia Intensiva, Pronto Socorro, Enfermarias de várias clínicas relatando um alto nível de estresse entre os trabalhadores (ANTONIOLLI et al., 2017; BRITO, 2017; SANTOS et al., 2017).

O teste Qui Quadrado para estresse e turno de trabalho não foi significativo ($P > 0,05$), no qual o nível de estresse estava presente nos dois turnos. Esperava-se que os trabalhadores do turno da noite apresentariam um nível mais baixo de estresse quando comparado com o turno do dia, pois estudos mostram grande influência da chefia no nível de estresse dos trabalhadores no turno do dia (SOUZA et al., 2012).

Quando se compara estresse e o vínculo de trabalho, a diferença foi significativa com $P = 0,02$, sendo que os funcionários estatutários possuíam alto nível de estresse em comparação com os celetistas. Estes resultados vão de encontro com o estudo de Freitas et al. (2017), que revelou que, dos 44% enfermeiros estressados, 74% eram estatutários.

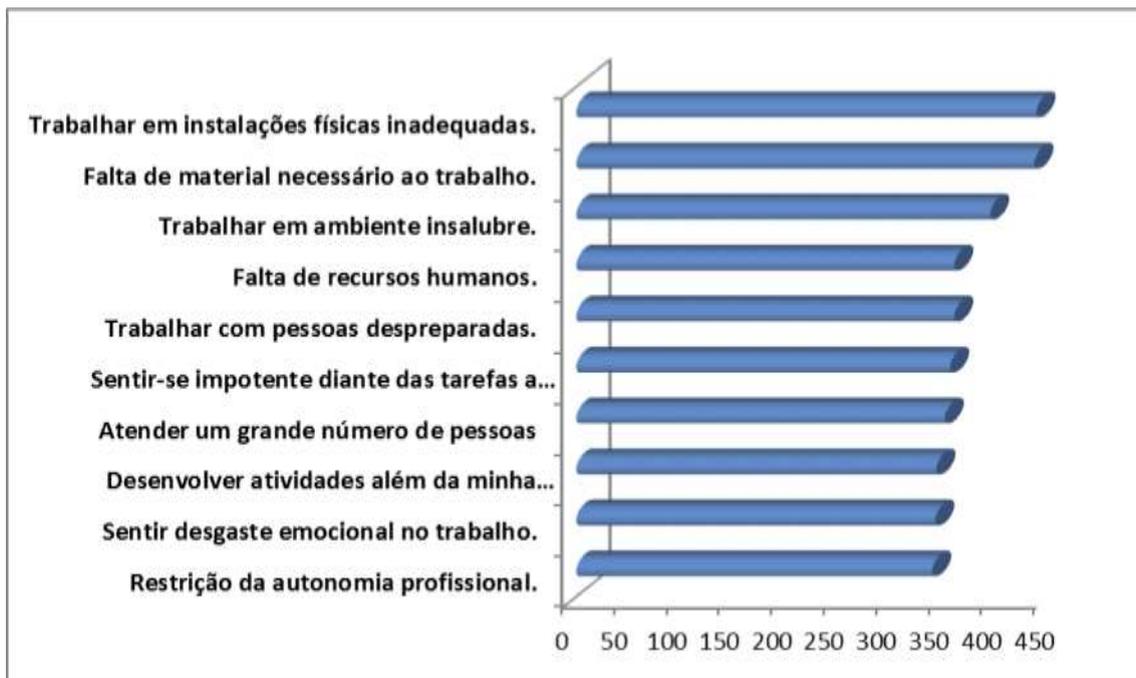
A dor musculoesquelética apresentou uma associação significativa ($P < 0,001$) com o estresse. Pessoas com queixa de dor apresentam algum nível de estresse. Podemos justificar esse resultado pois, segundo a literatura, tanto os aspectos físicos quanto os mentais têm sido apresentados como responsáveis pelo surgimento dos distúrbios osteomusculares nos trabalhadores da enfermagem (BERNAL et al., 2015; DAVIS e KOTOWSKI, 2015).

Os resultados da análise da demanda e do controle aos quais os enfermeiros estão submetidos nas suas atividades mostram 28% com baixo desgaste, 21% trabalho ativo, 36% trabalho passivo e 15% alto desgaste. É digno de nota que o trabalho passivo, que combina baixa demanda e baixo controle e que pode levar à falta de motivação por indicar um processo de trabalho muito repetitivo, com baixa autonomia e poucas oportunidades de novos aprendizados, foi a categoria que incluiu o maior número de enfermeiros ($n=19$; 36%). O trabalho passivo é considerado a segunda exposição mais problemática à saúde, pois não possibilita que o trabalhador se desenvolva, propiciando a ocorrência de uma atrofia gradual

das habilidades (ALVES et al., 2004). Cabe destacar que, quando se soma o percentual dos trabalhadores que exercem trabalho passivo (36%) ao percentual dos que apresentam alto desgaste (15%), alcança-se uma concentração de 51% dos trabalhadores em quadrantes de risco para a saúde (KARASEK; THEORELL, 1990; ALVES et al., 2004; URBANETTO et al., 2011).

Quando analisamos as questões específicas do IEE, verificamos que o domínio com escore mais elevado foi “fatores intrínsecos do trabalho”, seguido pelos “Papéis Estressores da Carreira” e por fim, o menos elevado, as “Relações Interpessoais”. Os fatores de risco que apresentaram diferença estatística significativa no teste Qui Quadrado com $p < 0,05$ estão listados no gráfico 1 de acordo com o somatório de cada escore obtido no questionário.

Gráfico 1- Distribuição dos fatores de risco organizacionais relacionados ao estresse dos enfermeiros do Hospital das Clínicas de Pernambuco



Nas enfermarias do estudo, é forte a presença da infraestrutura precária tanto para os pacientes quanto para os próprios profissionais, o que gera constante reclamação entre os enfermeiros. Não é raro que a própria estrutura impossibilite uma atenção correta ao paciente, devido à falta de espaço para algumas manobras, pouca luminosidade, calor acima do normal e objetos quebrados ou em falta. O item trabalhar em instalações físicas inadequadas está

frequentemente classificado como estressor em outros estudos (BEZERRA; SILVA; RAMOS, 2012; PASSOS; SILVA; CARVALHO, 2010), o que é justificado pelo fato de que o ambiente de trabalho, onde o profissional passa grande parte de sua vida, não lhe proporciona segurança necessária para o desenvolvimento de suas habilidades da melhor forma possível.

Em se tratando da falta de material necessário ao trabalho, Souza et al. (2010) relatam que a adaptação e improvisação de materiais repercutem negativamente na saúde de enfermeiros, que passam a apresentar sinais e sintomas como medo, angústia, irritação, dores, cefaléia e cansaço. No Hospital das Clínicas de Pernambuco, a falta de alguns materiais essenciais, tanto permanentes quanto de consumo, dificulta ou impossibilita o oferecimento de um cuidado adequado ao paciente. Além disso, o fato da enfermeira ser chefe de equipe parece obrigá-la a se responsabilizar por suprir todas essas questões que, na realidade, não estão dentro do seu nível de atuação.

O terceiro item de maior prevalência é trabalhar em ambiente insalubre, este causa alto estresse nos enfermeiros que trabalham no turno diurno do HC e em qualquer horário em outra unidade. É preciso considerar que o ambiente hospitalar oferece diversos riscos ao enfermeiro, pois são os profissionais que estão em contato direto com o processo saúde-doença, e esta conseqüentemente os obriga a manipular agentes biológicos nocivos que ameaçam a sua própria saúde. Estas situações geram tensão, ansiedade e estresse (SEEMANN; GARCEZ, 2012). O estudo de Dalri (2013) também concluiu que trabalhar em ambiente insalubre representou alto estresse para os enfermeiros da emergência do Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto (SP).

Dentre os enfermeiros, foram identificados que os itens: falta de recursos humanos; trabalhar com pessoas despreparadas; sentir-se impotente diante das tarefas a serem realizadas; sentir desgaste emocional com o trabalho; atender um grande número de pessoas; desenvolver atividades além da minha função ocupacional e restrição à autonomia profissional também causam alto ou médio nível de estresse.

Referente ao trabalho com pessoas despreparadas, a pesquisa de Aquino (2005) realizada com enfermeiras de sete hospitais públicos do Recife demonstrou que, para 56,7% das participantes da pesquisa, é estressante. A dificuldade em trabalhar com pessoas despreparadas se reflete tanto na organização quanto na qualidade da assistência de enfermagem prestada ao paciente. Uma pesquisa realizada com a equipe de enfermagem de

um hospital geral de Minas Gerais identificou que quase 60% dos profissionais consideram como estressor o item de trabalhar com pessoas despreparadas (SOUZA et al. 2009), o que também corrobora com o presente estudo.

Para se trabalhar em equipe é imperioso o empenho de cada componente, pois se um dos profissionais deixar de realizar sua função, outro terá que assumi-la, aumentando a carga de trabalho do mesmo, e interferindo na agilidade necessária para o atendimento aos pacientes (MOURA et al., 2011). Sendo assim, continuamente existirá um desfalque na equipe se algum de seus profissionais não for competente o suficiente para realizar a sua função. Segundo Brito (2017), a responsabilidade dos atos praticados pela equipe de enfermagem são do enfermeiro líder; sendo assim, trabalhar com pessoas despreparadas põe em risco a atividade profissional. Portanto o enfermeiro está constantemente em estado de tensão com relação à atuação dos membros da equipe, e por vezes esta é incompatível quanto ao número de enfermeiros, dificultando a supervisão e observação da prática assistencial.

A literatura relaciona o encadeamento dos fatores associados ao estresse profissional como afirma Silva (2010) que a assistência de enfermagem nas instituições públicas, em geral, tem sido penalizada com a deficiência de recursos humanos e materiais, gerando insatisfação nos profissionais, que se sentem impotentes e frustrados com a situação. Os enfermeiros da pesquisa Zando Meghini et al. (2014) relatam que é difícil atender e monitorar todos os pacientes, pois o atendimento intensivo requer um aparato tecnológico e material, e essa deficiência gera empecilhos na assistência de enfermagem a esses clientes.

Uma das principais dificuldades dos hospitais públicos, mostrada inclusive pela mídia, é a desproporção entre a capacidade e a procura por atendimentos, o que resulta na superlotação e na deficiência de recursos materiais e humanos e tende a gerar uma sobrecarga nos profissionais atuantes (GRIMBERG et al., 2015).

Finalizando, os dez fatores mais contribuintes com o estresse dos enfermeiros na presente pesquisa, a restrição à autonomia profissional também teve representação importante. Apesar da autonomia apresentar-se de maneira fundamental no processo de trabalho do enfermeiro, é notável que ainda haja restrições quanto à sua prática autônoma, o que dificulta o crescimento da profissão e diminui o reconhecimento profissional (SANTOS; MONTEZELI; PERES, 2012). A falta de autonomia necessária à tomada de decisões torna-se fator ansiogênico importante e permeia o cotidiano dos enfermeiros. Esta característica

organizacional pode, ao mesmo tempo, gerar insatisfação ao trabalhador, elemento importante para o desempenho profissional (OLIVEIRA, 2012).

5. CONCLUSÃO

A prevalência do estresse relacionado ao trabalho no grupo estudado está presente na maioria do enfermeiros. A análise do modelo demanda-controle de Karasek revela que a maioria da população se concentra nos quadrantes de risco à saúde, alto desgaste e trabalho passivo. Os principais fatores de riscos ocupacionais na atividade dos enfermeiros são: falta de material necessário ao trabalho, trabalhar em instalações físicas inadequadas, trabalhar em ambiente insalubre, responsabilizar-se pela qualidade do serviço que a instituição presta, assim como a restrição à autonomia profissional, a indefinição do papel do enfermeiro, o sentimento de impotência diante das tarefas realizadas, o trabalho com pessoas despreparadas, o desgaste emocional com o trabalho, o esforço físico para cumprir o trabalho e a falta de recursos humanos; todos eles presentes nas atividades dos enfermeiros. Diante disso, sugere-se que os fatores estressores baseados nas queixas dos profissionais aqui descritos sejam avaliados pelos gestores, para que eles sejam sensibilizados e assim busquem ações que amenizem o estresse dos profissionais de enfermagem para que estes exerçam seu trabalho com eficiência, prazer e dignidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, K. L. et al. Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout no exercício profissional da psicologia. **Psicologia: ciência e profissão**, Brasília , v. 22, n. 2, p. 22-29, Jun. 2002 .

ALVES, M. G. M. et al. Versão resumida da "job stress scale": adaptação para o português. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo , v. 38, n. 2, p. 164-71, abr. 2004.

ANTONIOLLI, L. et al. Coping e estresse na equipe de enfermagem de um centro de tratamento de queimados. **Revista Brasileira de Queimaduras**, Limeira, v. 16, n. 3, p174-80, 2017.

BERNAL, D. et al. Work-related psychosocial risk factors and musculoskeletal disorders in hospital nurses and nursing aides: a systematic review and meta-analysis. **International Journal of Nursing Sciences**, Oxford, v. 52, n. 2, p. 635-48, fev. 2015.

- BEZERRA, F. N.; SILVA, T. M.; RAMOS, V. P. Estresse ocupacional dos enfermeiros de urgência e emergência: Revisão Integrativa da Literatura. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v. 25, n. spe2, p. 151-156, 2012.
- BRITO, Amanda Ramos de. **Estresse dos enfermeiros que prestam assistência ao paciente crítico em um hospital geral de Roraima**. 2017. 71 f. TCC (Graduação) - Curso de Bacharelado em Enfermagem, Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal de Roraima, Boa Vista, 2017.
- DALRI, Rita de Cássia de Marchi Barcellos. **Carga horária de trabalho dos enfermeiros de emergência e sua relação com estresse e cortisol**. 2013. 205 f. Tese (Doutorado) - Curso de Pós-graduação em Enfermagem, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2013.
- DAVIS, K. G.; KOTOWSKI, S. E. Prevalence of Musculoskeletal Disorders for Nurses in Hospitals, Long-Term Care Facilities, and Home Health Care: A Comprehensive Review. **Human Factors**, New York, v. 57, n. 5, p. 754-792, 2015.
- GOULART JUNIOR, E. et al. Trabalho e estresse: identificação do estresse e dos estressores ocupacionais em trabalhadores de uma unidade administrativa de uma Instituição Pública de Ensino Superior (IES). **Revista Gestão Universitária na América Latina**, Santa Catarina, v. 7, n. 1, p.01-17, 12 mar. 2014.
- GRIMBERG, S. K. C. et al. Entraves no Acolhimento por Enfermeiros de um Hospital Público. **Revista Brasileira de Ciências da Saúde**, João Pessoa, v.19, n.4, p.299-306, 2015.
- KARASEK, R.A.; THEORELL, T. **healthy work. Stress, productivity and the reconstruction of working life**. New York: Basic Books; 1990.
- MOURA, K. S. et al. A vivência do enfermeiro em terapia intensiva: estudo fenomenológico. **Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste**, Fortaleza, v. 12, n. 2, p. 316-23, abri-jun, 2011.
- OLIVEIRA, Joana D'arc de Souza. **Representações sociais de enfermeiros brasileiros e portugueses sobre o estresse em serviço de urgência**. 2012. 72 f. Tese (Doutorado) - Curso de Pós-graduação em Ciências da Saúde, Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2012.
- PASSOS, J. B.; SILVA, E. L.; CARVALHO, M. M. C. Estresse no centro cirúrgico: uma realidade dos profissionais de enfermagem. **Revista de Pesquisa em Saúde**, São Luis, v. 11, n. 2, p. 35-8, 2010.

- SANTOS, Ivanilda Alexandre da Silva. **Associação entre auditoria da acreditação hospitalar e o nível de estresse dos enfermeiros**. 2017. 54 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Saúde e Desenvolvimento Humano, Centro Universitário La Salle – Unilasalle, Canoas, 2017.
- SANTOS, N. D.; MAURO, M. Y. C. Análise dos fatores de riscos ocupacionais do trabalho de enfermagem sob a ótica dos enfermeiros. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 35, n. 121, p. 157-167, Jun 2010.
- SEEMANN, S.; GARCEZ, E. M. O adoecimento psíquico em profissionais da enfermagem. **Revista Saúde Pública**, Florianópolis. v. 5, n. 2, p. 46-71, maio/ago. 2012.
- SOUZA, N. V. D. O. et al . **Repercussões psicofísicas na saúde dos enfermeiros da adaptação e improvisação de materiais hospitalares**. Escola Anna Nery, Rio de Janeiro, v. 14, n. 2, p. 236-243, Jun. 2010.
- SOUZA, V.R. et al. O estresse de enfermeiros atuantes no cuidado do adulto na unidade de terapia intensiva. **Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online**, Rio de Janeiro, Ed. Supl., p. 25-28, jan/mar, 2012.
- STACCIARINI, J. M. R.; TROCCOLI, B. T. Instrumento para mensurar o estresse ocupacional: Inventário de Estresse em Enfermeiros (IEE). **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 8, n. 6, p. 40-49, Dez. 2000.
- ZANDOMENIGHI R.C. et al. Cuidados intensivos em um serviço hospitalar de emergência: desafios para os enfermeiros. **Revista Mineira de Enfermagem**, Belo Horizonte, v. 18, n. 2, p. 404-414, 2014.