

TENSÕES NO TRABALHO: ESTUDO COM OPERADORES DE CAIXA DE UMA REDE MINEIRA DE SUPERMERCADOS

Juliana Celeste Matos **BRAGA**
Universidade Federal de Ouro Preto
psicologia.juliana@saude.ufop.br

Luciano Pereira **ZILLE**
Faculdade Novos Horizontes
luciano.zille@unihorizontes.br

Luana Matos **BRAGA**
Universidade Federal de Ouro Preto
lu_matosbraga@hotmail.com

Diego Pereira **ZILLE**
Universidade Federal de Minas Gerais
diegozille@hotmail.com

Resumo

Este artigo tem por objetivo estudar as tensões excessivas no trabalho de operadores de caixa, buscando identificar sintomas físicos e psicológicos que possam ser indicativos de quadro de estresse, as fontes de tensão decorrentes do trabalho e as estratégias de enfrentamento utilizadas por estes trabalhadores. Como base teórica, tomou-se como referência Zille (2005), Couto (1987) e Cooper et al. (1988). Em termos metodológicos, trata-se de pesquisa descritiva de abordagem quantitativa, realizada por meio de estudo caso (GIL, 2006). Foram pesquisados, com base no critério de acessibilidade, 84,6% dos 65 operadores de caixa de uma rede de supermercados de médio porte situada no interior do estado de Minas Gerais. Para a coleta de dados, utilizou-se o questionário. A análise se deu por meio da estatística descritiva. Como resultados, foram identificados sintomas físicos e psicológicos que podem ser indicativos de quadro de estresse. Foram identificadas fontes de tensão excessiva no trabalho em todos os indicadores pesquisados. Como estratégias de enfrentamento utilizadas com mais frequência, identificaram-se aquelas relacionadas ao apoio social.

Palavras-chave: Tensão excessiva no trabalho; Estresse no trabalho; Supermercados; Operadores de caixa.

<http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/rea>

ABSTRACT

This research's aim is to analyze the excessive work stress in supermarket cashiers, identifying physical and psychological symptoms that may be indicative of stress, sources of stress due to work and the coping strategies used by these workers. A theoretical basis taken as reference was Zille (2005), Couto (1987) and Cooper et al. (1988). In methodological terms, the research is descriptive with a quantitative approach, made by a case study (Gil, 2006). Were surveyed, by accessibility criteria, 84.6% of the 65 supermarket cashiers in a midsize supermarket business located in the countryside of the state of Minas Gerais. For the data collection we used questionnaire. The analysis was done using descriptive statistics. As results were identified physical and psychological symptoms which may be indicative of stress due to work. We identified sources of excessive stress at work in all indicators. The coping strategies used more regularly were those related to social support.

Keywords: Excessive tension at work, Work stress; Supermarkets; Supermarket cashier.

1. INTRODUÇÃO

Megatendências como aumento da população mundial, mudanças demográficas, pobreza endêmica, aceleração da mundialização e dos avanços tecnológicos e diferenças permanentes e significativas no mercado de trabalho constituem aspectos importantes que vêm contribuindo de forma acelerada para reforçar a degradação da qualidade de vida do ser humano (LEVI, 2005).

De acordo com Cruz (2001), as transformações no mundo do trabalho e os impactos da reestruturação produtiva têm aumentado as implicações sobre a saúde dos trabalhadores, ampliando e tornando mais complexa a avaliação dos sintomas de dor, desconforto físico e psicológico.

Com as tendências de reestruturação do trabalho e do emprego, é possível observar que, de acordo com Zille (2005, p. 61),

[...] as sociedades estão passando por um processo de intensificação do ritmo em que as mudanças acontecem. Aliado a essa conjuntura, verifica-se uma deterioração da qualidade de vida dos indivíduos. Dessa forma, o estresse apresenta-se como uma variável importante, que vem atingindo os indivíduos de forma geral. Cada período da história contribui de maneira positiva para o desenvolvimento global, mas cobra um preço por esse benefício, sendo o estresse um dos preços mais habituais da atual época de turbulência sociocultural por que passa a humanidade.

Os efeitos produzidos pela organização do trabalho à saúde do trabalhador foram reconhecidos nos Estados Unidos como uma das áreas prioritárias pela Agenda Nacional de Pesquisa Ocupacional, representando um esforço conjunto do Instituto Nacional de Saúde e Segurança Ocupacional e seus parceiros em prol da realização e coordenação de pesquisas nesta área (SAUTER, 2005).

Moraes *et al.* (2001, p. 3) definem estresse, de forma geral, como “uma resposta não específica do corpo humano a qualquer evento ou circunstância à qual esteja submetido. Quando estas exigências do ambiente persistem além da capacidade de adaptação do indivíduo, dá-se o surgimento do estresse”.

Pode-se dizer que o serviço de atendimento compreende uma situação crítica sob os aspectos da tensão excessiva no trabalho, podendo redundar em estresse, uma vez que é uma atividade social que integra os diferentes atores – cliente, empresa e atendente – em um contexto específico, visando responder a distintas necessidades (FERREIRA, 2000).

Ballone (2008) ressalta que o desgaste emocional a que os atendentes são submetidos é um fator muito importante para a determinação dos transtornos relacionados ao estresse, como depressões, ansiedade patológica, pânico, fobias e doenças psicossomáticas.

O estresse ocupacional, compreendido como aquele que decorre das relações que o sujeito estabelece com o trabalho, tornou-se uma fonte importante de preocupação, uma vez que é reconhecido como um dos riscos mais sérios ao bem-estar psicossocial do sujeito (LEVI, 2003, 2005).

Tendo em vista as importantes questões que afetam os indivíduos no contexto do trabalho, este estudo buscou responder à seguinte questão direcionadora da pesquisa: Como os operadores de caixa lidam com o dia a dia do seu trabalho, enfrentando situações tensionantes?

Definiu-se como objetivo geral: Identificar os sintomas manifestos indicativos de quadro de estresse, as fontes de tensão excessivas decorrentes do trabalho e as estratégias de enfrentamento utilizadas por esses operadores de caixa para combater as situações tensionantes ou, mesmo, o estresse.

Este trabalho está estruturado em cinco seções, incluindo esta Introdução: na segunda, especifica-se a fundamentação teórica; na terceira, descrevem-se os procedimentos metodológicos adotados na investigação; na quarta, procede-se à apresentação e análise dos resultados; e na quinta, formulam-se as conclusões.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção está estruturada em quatro partes, em que se abordam: o estresse de uma forma geral; as abordagens conceituais relacionadas ao tema; o estresse e seus impactos na saúde dos trabalhadores; e o detalhamento da função de operador de caixa, que constitui o trabalho dos pesquisados.

2.1 Estresse ocupacional

Couto (1987) ensina que o estresse ocupacional é um estado em que ocorre desgaste anormal do organismo humano e/ou diminuição da capacidade de trabalho, devido, basicamente, à incapacidade prolongada do indivíduo de tolerar, superar ou se adaptar às exigências de natureza psíquica existentes em seu ambiente de trabalho.

Em se tratando do estresse ocupacional, French (1983) considera a reação do indivíduo ao seu ambiente de trabalho, que, de alguma forma, o atinge. Essas ameaças podem ser

entendidas como agentes estressores que caracterizam uma relação pouco produtiva entre a estrutura do indivíduo e seu ambiente de trabalho, demonstrando que excessivas mudanças estão sendo direcionadas ao trabalhador e que ele não está devidamente preparado, do ponto de vista psicológico, para internalizá-las de forma positiva.

Ainda segundo Couto (1987), a existência de inúmeros agentes estressores no trabalho e a vulnerabilidade do indivíduo ao estresse são fortes determinantes para o seu aparecimento no ambiente ocupacional. Dessa forma, estabelece-se um ambiente propício ao aparecimento de quadros de estresse, a partir da inter-relação entre contexto, agentes estressores e vulnerabilidade do indivíduo.

A manifestação dos sintomas de estresse ocorre quando há perda do controle da situação pelo indivíduo. Couto (1987) apresenta dez sintomas básicos relacionados ao estresse: nervosismo, ansiedade, irritabilidade, fadiga, sentimentos de raiva, angústia, períodos de depressão, dor no estômago, dor nos músculos do pescoço e ombros (dor em cabide) e palpitações.

Moraes *et. al.* (2001) argumentam que, como o estresse se manifesta em nível individual, as formas de reação de cada indivíduo também serão bem particulares diante das reações de estresse experimentadas, dependendo, basicamente, da história de vida de cada um, do grau de adaptação ao meio e de sua maturidade e habilidade para resolver os problemas enfrentados.

Segundo Selye (1936, 1956), quando a pessoa submete o organismo a estímulos que ameaçam sua homeostase, tende a reagir com um conjunto de respostas inespecíficas, podendo ser o estresse uma resposta inespecífica do corpo às exigências a que está sendo submetido.

Acrescentando a importância dos elementos contextuais na abordagem do tema, Moraes *et al.* (1995) afirmam que o estresse é uma resposta do corpo humano aos agentes estressores presentes no ambiente. O ambiente de trabalho exerce uma forte contribuição nesse processo, baseando-se no tempo de permanência, na natureza e na intensidade das relações que o indivíduo nele desenvolve.

Dejours (1992) acrescenta outro elemento, que é a importância da análise da subjetividade no mecanismo do estresse ocupacional, pois este é desencadeado por uma situação mentalmente opressora no ambiente de trabalho.

Jamal (1990 *apud* COSTA; COSTA, 2003) descreve o estresse ocupacional como uma reação do trabalhador a diversos agentes do ambiente do trabalho percebidos como ameaçadores. Esses aspectos estressores refletem negativamente na produtividade do indivíduo, demonstrando sua incapacidade de absorver todas as mudanças e os ajustamentos que lhe são cobrados.

2.2 Abordagens conceituais do estresse ocupacional

Existem três principais abordagens conceituais referentes ao estresse ocupacional, podendo ser consideradas interligadas e complementares: a bioquímica; a psicológica e a sociológica (VELOSO, 2000).

Ainda segundo Veloso (2000), a abordagem bioquímica, ou fisiologia do estresse, surgiu entre as décadas de 1930 a 1950, influenciada pelos estudos desenvolvidos por

Selye (1936, 1956), o primeiro pesquisador a estudar o estresse do ponto de vista bioquímico. Para este autor, diversas reações fisiológicas ocorrem no organismo em decorrência do estado de tensão, a fim de prepará-lo para enfrentar e/ou adaptar-se às fontes de pressão excessiva ao qual o organismo está sendo submetido.

A abordagem psicológica apresenta sua ênfase principal na compreensão da influência que a percepção exerce sobre o comportamento do sujeito no processo de estresse. Esta abordagem apresenta as seguintes vertentes: psicossomática, interacionista, behaviorista, psicopatologia do trabalho e psicologia social. Estas vertentes evidenciam que a abordagem psicológica, no que concerne aos estudos sobre o estresse, não apresenta uma direção única, embora haja coerência nas diversas vertentes em relação a determinados pressupostos. Vários teóricos contribuíram significativamente com esta abordagem, por exemplo: COOPER, COOPER e EAKER (1988), LAZARUS (1974) e VELOSO (2000).

Veloso (2000) defende que a abordagem sociológica está relacionada à compreensão das diversas variáveis que se estabelecem no contexto da realidade. O desenvolvimento psíquico do indivíduo está relacionado à estrutura cultural estabelecida. Nessa dimensão, as alterações culturais afetam diretamente os mecanismos psicológicos individuais. Salientam-se aqui também os estudos desenvolvidos por Albrecht (1990) e Levi (2003, 2005).

Essas abordagens possibilitam uma visão global acerca das manifestações do estresse. A abordagem bioquímica permite uma compreensão em especial no que concerne ao aspecto fisiológico. A abordagem psicológica possibilita o entendimento dos mecanismos psicológicos no desencadeamento de quadros de estresse. A abordagem sociológica permite compreender as variáveis que se estabelecem na sociedade para que se possa, então, interpretar as fontes de pressão a partir de cada realidade.

2.3 Como o estresse pode prejudicar a saúde dos indivíduos

Alergia, ataques do coração, enxaqueca, úlceras no estômago, hipertensão arterial, síndrome do intestino irritável e asma são algumas das doenças que podem ser causadas ou agravadas pelo estresse.

A natureza dotou nossos antepassados pré-históricos de uma condição para ajudá-los a enfrentar ameaças: um sistema rápido de ativação capaz de aguçar a atenção, acelerar as batidas do coração, dilatar os vasos sanguíneos e preparar os músculos para lutar ou fugir do “urso que invadia a caverna”. Porém, os humanos modernos estão constantemente sujeitos ao estresse decorrente de trânsito, chefia, colegas de trabalho e clientes irritadiços, prazos apertados, metas inatingíveis, competitividade acirrada, barulho, pressão, cobranças excessivas, jornadas intensas de trabalho, carga excessiva de trabalho, doenças físicas e desafios intelectuais. Como resultado, muitos órgãos do corpo humano são atingidos por uma descarga implacável de sinais de alarme que podem danificá-los.

Diante de ameaças súbitas, o mecanismo de estresse do organismo é ativado, a fim de prepará-lo para lutar ou fugir. No momento em que a emergência termina (tensão ou estímulo estressor), o sistema é rapidamente desligado, para que os órgãos afetados possam se recuperar. Contudo, quando circunstâncias externas estimulam o mecanismo de estresse repetidamente, ele nunca deixa de reagir, e os órgãos nunca conseguem

relaxar. Tal tensão crônica torna muitos tecidos vulneráveis a danos, trazendo prejuízos à saúde do indivíduo.

Outro fator que agrava essa situação é que no mundo moderno não é socialmente aceitável que a pessoa manifeste comportamentos típicos de luta ou de fuga, que constituem a função natural e o objetivo biológico original do estresse.

O ser humano moderno, ao se confrontar com estímulos estressores do cotidiano, do trabalho, da vida social e pelas ruas é impedido de manifestar reações de agressão ou de medo sincero, sendo obrigado a apresentar um comportamento emocional ou motor politicamente correto, porém, incongruente com sua real situação neuroendócrina. Se a situação estressante persiste indefinidamente pode sair muito caro, organicamente, o custo de desempenhar um papel social incompatível com a natureza biológica do estresse. Haverá um elevado desgaste do organismo, predispondo certas doenças psicossomáticas (BALLONE, 2008).

Bernik (2006) explica que o estresse pode desencadear e/ou agravar uma série de doenças, que vão desde a asma até às doenças dermatológicas, passando pelas alérgicas e imunológicas, todas elas relacionadas, de alguma forma, à ativação excessiva e prolongada do eixo hipotálamo-hipófise-adrenal. Na área do sistema digestivo, o estresse pode desencadear desde uma simples gastrite até uma úlcera. Mas é principalmente no coração, mais precisamente nas coronárias, que o estresse pode ser um matador silencioso. Uma ativação repetida e crônica do sistema nervoso autônomo de uma pessoa que já tenha problemas de lesão da camada interna das artérias coronárias (aterosclerose) provocada por fumo, gordura excessiva na alimentação, obesidade ou colesterol elevado, pode levar a muitos problemas, tais como a diminuição do fluxo sanguíneo adequado para manter a oxigenação dos tecidos musculares cardíacos (miocárdio). Isso leva à chamada “isquemia do miocárdio”, que é acompanhada de dores no coração (angina), principalmente quando se faz algum esforço, e até ao infarto do coração (ataque cardíaco), provocado pela morte das células musculares do coração, por falta de oxigênio. A adrenalina tem o poder de contrair esses vasos, agravando o problema de quem já os tem com o diâmetro reduzido pelas placas. O resultado para essas pessoas pode ser até a morte.

Outros problemas comuns são: ruptura da parede dos vasos enfraquecidos pela placa aterosclerótica ou trombose (entupimento completo do vaso coronariano). Um pequeno coágulo (trombo) pode desencadear uma cascata de coagulação, que também pode levar à morte. O nível elevado de adrenalina também pode provocar alterações irregulares do ritmo cardíaco, denominadas arritmias, que também diminuem o fluxo de sangue pelo sistema cardiovascular (BERNIK, 2006).

No campo clínico, os distúrbios comuns são, por exemplo: quadro de astenia (sensação de fraqueza e fadiga), tensão muscular elevada com câibras e formação de fibralgias musculares (nódulos dolorosos nos músculos dos ombros e das costas, por exemplo), tremores, sudorese, cefaleias tensionais (dores de cabeça provocadas pela tensão psíquica) e enxaqueca, lombalgias e braquialgias (dores nas costas e nos ombros e braços), hipertensão arterial, palpitações, colopatias (distúrbios da absorção e da contração do intestino grosso) e até dores urinárias sem sinais de infecção (BERNIK, 2006).

Uma gama de reações de ordem psicológica, ou psiquiátrica, também pode se manifestar, como perturbações de comportamento e exacerbação de problemas sociopáticos. Os problemas ansiosos com a sintomatologia clínica, além de irritabilidade, nervosismo, medo, ruminação de ideias, exacerbação de atos falhos e obsessivos, além de rituais compulsivos, aumentam sensivelmente. A angústia é comum e as exacerbações de sensibilidade com provocações e discussões são mais frequentes. Do ponto de vista depressivo, a queda ou o aumento do apetite, as alterações de sono, a irritabilidade, a apatia, o torpor afetivo e a perda de interesse e desempenhos sexuais são comumente encontrados (BERNIK, 2006).

2.4 A função de operador de caixa de supermercado

A função de operador de caixa tem sido analisada sob os aspectos fisiológico e biomecânico. Ryan (1989 *apud* BATTISTI; GUIMARÃES; SIMAS, 2005), depois de pesquisar operadores de sete supermercados de pequeno, médio e grande porte, apurou que 33% dos respondentes apresentavam altos índices de sintomas músculo-esqueléticos, relatando desconforto regular em alguma parte do corpo.

Couto e Moraes (1999, p. 1) afirmam que o trabalho de operador de caixa “é uma atividade que contém em si o fator básico para a ocorrência de lesões por esforços repetitivos nos membros superiores: a repetitividade dos movimentos”. De acordo com esses autores, tal repetitividade pode se tornar crítica quando seu limite é ultrapassado e não ocorre o tempo necessário para a recuperação da integridade dos tecidos.

Percebe-se que o enfoque das pesquisas a respeito das atividades dos operadores de caixa está voltado para o aspecto biomecânico, existindo poucos estudos ergonômicos sobre as atividades desses trabalhadores, cuja finalidade é analisar sua carga de trabalho, principalmente a carga mental e psíquica.

Um elemento fundamental na atividade de operador de caixa é o cliente, que demanda rapidez e eficiência. Normalmente, o fluxo de clientes é contínuo durante a jornada de trabalho, com mudanças nos horários que antecedem as refeições, aos sábados e véspera de feriados. A velocidade com que o operador trabalha é influenciada pela fila de espera dos clientes, sendo este um dos agentes de pressão para acelerar o ritmo de trabalho (SANTOS, 2004).

Floris e Giommi (1997 *apud* SANTOS, 2004) descrevem alguns elementos estressores na atividade do operador de caixa: ritmo de trabalho elevado, atividades repetitivas, complexidades e conflitos da tarefa, necessidade de atenção contínua e constante, administração de dinheiro e movimentação de mercadorias pesadas e volumosas.

Esses autores citam, ainda, como elemento estressor as condições ambientais, ou seja: poluição sonora induzida pelo número de pessoas em uma determinada área, pelo ruído dos equipamentos e pela falta de tratamento acústico nos materiais de revestimentos das paredes e demais estruturas, e precariedade em relação ao sistema de iluminação em geral.

Couto e Moraes (1999 *apud* AYRES, 2000, p. 2)

[...] destacam entre as exigências físicas no trabalho do operador de caixa: a repetitividade de movimentos; a força excessiva ao manusear alguns produtos muito pesados; a postura incorreta; a jornada de trabalho

prolongada; e a multiplicidade de funções. E no que se referem às exigências psicológicas eles apontam, entre outras, lidar com dinheiro; atenção ao lidar com alimentos de pesagem no caixa; lidar com pessoas; critérios de produtividade muito apertados; tensão entre os operadores e os auxiliares; e tensões com chefia.

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

A abordagem do estudo foi quantitativa. O tipo de pesquisa descritiva foi o estudo de caso.

Segundo Gil (2006, p. 44, 45), a pesquisa descritiva “tem por objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis”. Conforme explica o autor, uma das características deste tipo de pesquisa é a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, o que foi utilizado nesta pesquisa.

A unidade de análise contemplou a rede de supermercados e a população de operadores de caixa da rede de supermercados está composta, atualmente, por 65 profissionais. A amostra por acessibilidade foi de 55 profissionais, perfazendo um percentual de 84,6% do total dos ocupantes do cargo de operadores de caixa.

A coleta de dados se deu por meio de questionário elaborado e testado por Zille (2005, p. 191), adaptado para esta pesquisa, constituído de quatro blocos. No primeiro, constam informações relativas aos dados demográficos, ocupacionais e hábitos de vida; no segundo, as fontes de tensão excessivas decorrentes do trabalho; no terceiro, os sintomas físicos e psicológicos indicativos de quadro de estresse; e no quarto, as estratégias de enfrentamento ao estresse ocupacional utilizadas pelos operadores de caixa. Este instrumento foi composto por escalas nominais e ordinais para a investigação dos dados demográficos, ocupacionais e hábitos de vida (bloco 1) e por escalas de frequência do tipo *Likert* de 5 pontos, para levantar aspectos dos blocos 2, 3 e 4. A aplicação dos questionários ocorreu no mês de setembro de 2012.

À medida que os questionários foram aplicados, os dados foram sendo codificados e digitados em planilha do *Excel* e, posteriormente, processados, com a utilização do *software PASW – Predictive Analytics Software – Statistics 18*, Versão 18.0.0, utilizando-se da estatística descritiva para análise.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Num primeiro plano, procede-se à análise e a apresentação dos resultados relativos aos dados demográficos e ocupacionais e aos hábitos de vida. Posteriormente, discutem-se as principais fontes de tensão decorrentes do trabalho dos operadores de caixa. Em seguida, descrevem-se os sintomas físicos e psicológicos indicativos de quadro de estresse. Por fim, formulam-se as estratégias de enfrentamento ao estresse utilizadas pelos indivíduos pesquisados.

4.1 Dados demográficos e ocupacionais e hábitos de vida

O conjunto dos resultados relativos aos dados demográficos e ocupacionais e aos hábitos de vida evidencia que a totalidade dos operadores de caixa é do sexo feminino (100%) e que a maioria tem idade até 25 anos (67,3%), é solteira (69,1%), não tem

filhos (70,9%), possui ensino médio completo (80%), está atuando na empresa há menos de um ano (61,8%), trabalha de 51 a 60 horas semanais (61,8%), trabalha frequentemente aos domingos e feriados (83,6%), consome bebida alcoólica (54,5%), sendo que destes 45,5% a consome raramente ou às vezes; não fuma (96,4%); e tem o hábito de procurar o médico anualmente para avaliar o estado de saúde (90,9%).

4.2 Fontes de tensão decorrentes do trabalho

Nesta parte, analisam-se os fatores de tensão excessiva no trabalho, os quais se associam a: *aspectos intrínsecos ao trabalho; ações gerenciais; relacionamento interpessoal; desenvolvimento na carreira; estrutura e clima organizacional; e interface casa/trabalho.*

No que diz respeito aos indicadores inerentes a *fatores intrínsecos ao trabalho*, constatou-se que os mais significativos, considerando os percentuais da amostra encontrados a partir da soma das categorias “Frequente” e “Muito frequente” foram: execução de várias atividades simultaneamente e com alto grau de cobrança (76,4%); ocorrência de prazos apertados para realização do trabalho (50,9%); e execução de um trabalho complexo e desgastante (47,3%).

As fontes de tensão relacionadas a *fatores intrínsecos ao trabalho* condizem com alguns dos elementos estressores presentes na atividade do operador de caixa descritos por Floris e Giommi (1997 *apud* SANTOS, 2004): ritmo de trabalho elevado, atividades repetitivas, complexidades e conflitos da tarefa e necessidade de atenção contínua e constante.

Couto e Moraes (1999) e Ayres (2000) apontam como uma das exigências psicológicas no trabalho do operador de caixa os critérios de produtividade, que são muito apertados.

Ilda (2005) aponta como uma das causas do estresse ocupacional no que concerne ao trabalho do operador de caixa a pressão para manter a produtividade, não apenas na própria produção, como também no atendimento de pessoas à espera em uma fila.

Em relação a *ações gerenciais*, os dados da amostra evidenciaram que todos os indicadores apresentaram uma situação de forte tensão, uma vez que as categorias “Frequente” e “Muito frequente” apresentaram percentuais elevados, acima de 50%, em grande parte dos indicadores pesquisados. Destacam-se: a filosofia da alta gerência/diretoria, pautada pela obsessão e compulsão por resultados (61,8%); grande parte das decisões relacionadas ao trabalho do operador de caixa ser tomada sem a sua participação (56,4%); e falta de autonomia na execução do trabalho, gerando excessivo desgaste (52,7%).

As tensões decorrentes das *ações gerenciais* condizem com uma das exigências psicológicas no trabalho do operador de caixa apontadas por Couto e Moraes (1999) e Ayres (2000): as ações de gerenciamento.

No que diz respeito aos indicadores de *relacionamento interpessoal*, constatou-se uma situação de forte tensão em todos os indicadores analisados, com exceção do indicador mau humor devido à competição no ambiente de trabalho. A análise dos dados constatou que os percentuais mais significativos foram encontrados em relação às seguintes variáveis: estar sempre disponível para atender as pessoas (80,0%); conviver com situações de tensão excessiva inerentes às relações humanas no trabalho (74,1%);

ter que interagir com pessoas de difícil relacionamento (70,0%); e conviver com pessoas desequilibradas emocionalmente (58,2%).

A análise dos dados referentes aos indicadores de *relacionamento interpessoal* vem ao encontro daquilo que Couto e Moraes (1999) e Ayres (2000) descrevem acerca de algumas exigências psicológicas no trabalho do operador de caixa, como: lidar com pessoas, tensão entre operadores e auxiliares e tensões com chefia.

Quanto aos indicadores ligados a *desenvolvimento na carreira*, destacam-se dois indicadores: possibilidades de crescimento na profissão, tendo 70,0% respondido “Nunca”, “Raramente” e “Às vezes”; e o fato de o desempenho ser pouco valorizado na empresa, tendo 56,4% respondido “Frequente” e “Muito frequente”. Os demais indicadores apresentaram nível de tensão baixo, sendo eles: sentir que a relação de emprego é instável; sentir-se pressionado a desenvolver novas competências; falta de oportunidade para capacitação; e receio de ser promovido além das capacidades que possui. Os percentuais identificados foram inferiores a 25% para as categorias “Frequente” e “Muito frequente”.

A análise dos dados permitiu inferir que não há estímulo por parte da organização pesquisada em relação ao grupo estudado no que concerne ao crescimento profissional e que há pouca valorização do desempenho profissional dos operadores de caixa, sendo estas as duas principais fontes de tensão identificadas em relação a *desenvolvimento na carreira*.

No que concerne aos indicadores de *clima e estrutura organizacional*, constatou-se uma situação de forte tensão em três indicadores: exagero em ter que desempenhar mais com o mínimo de recursos (65,5%); preocupação exagerada com a concorrência (63,7%); e o estabelecimento de metas excessivas de trabalho (43,6%).

Os indicadores de maior tensão no trabalho para o fator *interface casa/trabalho*, somando as mesmas categorias analisadas anteriormente, foram: vontade de melhorar a qualidade de vida, mas não ter tempo de fazê-lo por ser absorvido pelo trabalho (76,4%); excessiva carga de trabalho, o que diminui o convívio familiar (70,9%); dificuldade em compatibilizar os compromissos profissionais com os compromissos sociais e de lazer (65,5%); e dificuldade para desligar-se do trabalho mesmo estando em casa (41,9%).

Analisando as fontes de tensão relacionadas ao fator *interface casa/trabalho*, foi possível concluir que o trabalho absorve boa parte do dia e, até mesmo, da noite dos operadores de caixa pesquisados, pois, além da jornada extensa de trabalho (51 a 60 horas semanais), muitos não conseguem se desligar dele quando chegam a casa.

Essa jornada excessiva de trabalho traz prejuízos em relação ao convívio familiar e social, contribuindo também com a dificuldade para compatibilizar trabalho com atividades sociais e de lazer, deixando a sensação de que o indivíduo vive apenas para trabalhar, como se a vida fosse só trabalho. Zanelli *et al.* (2004) apontam a importância de uma sociedade que tenha também tempo dedicado ao lazer.

O trabalho é uma forma de expressão da essência do ser humano, uma maneira de ele se relacionar com seu meio social e de se sentir aceito pela comunidade e, mesmo, pela sociedade, mas não é a única maneira de se relacionar (ZANELLI *et al.*, 2004).

4.3 Descrição dos principais sintomas físicos e psicológicos identificados

Em uma avaliação global, apurou-se que cinco sintomas físicos presentes nos operadores de caixa pesquisados apresentaram frequência importante, com percentuais a partir de 40% na escala de avaliação nas gradações “Frequente” e “Muito frequente”: fadiga (70,4%); dor nos músculos do pescoço e ombros (61,8%); dor de cabeça por tensão (58,2%); indisposição gástrica ou dor no estômago (40,0%); e comer mais que o usual (40,0%).

Em relação aos sintomas psicológicos, com exceção dos indicadores *sensação de pânico* e *ímpetus de raiva*, os demais apresentaram situação preocupante, com percentuais a partir de 40% da amostra para o grupo de pessoas que respondeu “Frequente” e “Muito frequente”. Dessa forma, os sintomas identificados nessa categoria foram: ansiedade (60,0%); nervosismo acentuado (52,7%); irritabilidade fácil (51,0%); angústia (50,9%); perda e/ou oscilação do senso de humor (45,4%); e períodos de depressão (40,0%).

Observa-se que os sintomas identificados de natureza física e psíquica são aqueles considerados clássicos na literatura (ZILLE, 2005) os quais, de acordo com Zille (2005) e Couto (1987), podem sugerir um estado de estresse para os indivíduos que os vêm manifestando na intensidade identificada, ou seja, de forma “Frequente” e “Muito frequente”.

Couto (1987) apresenta dez sintomas clássicos utilizados para o diagnóstico de estresse: nervosismo, ansiedade, irritabilidade, fadiga, sentimentos de raiva, angústia, períodos de depressão, dor no estômago, dor nos músculos do pescoço e ombros e palpitações. Oito destes sintomas foram identificados nos operadores de caixa pesquisados nos últimos três meses de forma “Importante”. A exceção se faz para os sintomas *palpitações* e *sentimentos de raiva*, cuja frequência não foi significativa. Dessa forma, confirma-se a suspeita de quadros de estresse em relação a esta categorial funcional pesquisada.

4.4 Descrição das estratégias de enfrentamento ao estresse ocupacional

No que diz respeito às estratégias para lidar com as fontes de tensão excessivas no trabalho do operador de caixa, constatou-se que apenas quatro foram identificadas como utilizadas de forma significativa pelos pesquisados: conversar com amigos (49,1%); discutir situações de dificuldades e tensão com colegas de trabalho (43,7%); definir prioridades e tê-las como referência ao lidar com problemas do trabalho (40,0%); e gozar férias regularmente (40,0%). Ao utilizar essas estratégias com regularidade e frequência, os operadores de caixa buscam minimizar as tensões no ambiente de trabalho.

As demais estratégias pesquisadas apresentaram representatividade menor em termos de utilização. As menos representativas, mas mesmo assim utilizadas de forma “Frequente” ou “Muito frequente” são: resolver objetivamente a situação (30,9%); recorrer a *hobbies* e passatempos (30,9%); expandir interesses e atividades fora do ambiente de trabalho (27,3%); gerenciar efetivamente o próprio tempo (25,4%); distanciar-se do problema e pensar sobre a situação (25,4%); concentrar-se em problemas específicos (21,9%); descansar regularmente durante a semana (21,8%); planejar as atividades (20,4%); procurar apoio social sempre que possível (20,0%); e realizar exercícios físicos regulares (3,6%).

Para Lazarus e Folkman (1984), ao utilizar estratégias de enfrentamento ao estresse, o indivíduo está buscando ser proativo para resolver os obstáculos que circundam sua vida. Entendidas como processo, as estratégias de enfrentamento podem ser aprendidas, usadas e descartadas, de acordo com a possibilidade de identificação e reforço num dado momento específico.

5. CONCLUSÕES

O objetivo desta pesquisa foi estudar o estresse ocupacional em operadores de caixa, buscando identificar sintomas físicos e psicológicos indicativos de quadro de estresse, as fontes de tensão excessiva decorrentes do trabalho que realizam e as estratégias de enfrentamento ao estresse utilizadas pelos participantes da pesquisa.

Os dados demográficos e ocupacionais e os hábitos de vida referentes aos operadores de caixa pesquisados apontaram: 96,4% não fumam; 45,5% não consomem bebida alcoólica, sendo que daqueles que consomem apenas 7,3% o fazem “Frequentemente” e 1,8% “Muito frequentemente”; em relação à saúde, 90,9% visitam o médico anualmente para realizar *check-up*; em relação à jornada de trabalho, 61,8% trabalham entre 51 a 60 horas semanais, o que significa uma jornada diária em torno de 10 a 12 horas, considerando uma semana de cinco dias; e 83,6% trabalham de forma “Frequente” aos domingos e feriados.

Os dados encontrados em relação à jornada de trabalho e à frequência de trabalho aos domingos e feriados são significativos e podem colaborar para potencializar as tensões vivenciadas por esses profissionais, além de impactar negativamente outras esferas de suas vidas.

Os dados obtidos permitiram identificar fontes importantes de tensão decorrentes do trabalho dos operadores de caixa, como também os sintomas físicos e psicológicos que podem ser indicativos de quadro de estresse. Em relação às principais fontes de tensão excessiva no trabalho, vivenciadas como “Frequente” ou “Muito Frequente” por mais de 70% dos pesquisados foram: execução de várias atividades simultaneamente, com alto grau de cobrança; necessidade de estar sempre disponível para atender às pessoas; conviver com situações de tensão excessiva inerentes às relações humanas no trabalho; vontade de melhorar a qualidade de vida mas não ter tempo por ser absorvido pelo trabalho; e excessiva carga de trabalho, o que diminui o convívio familiar.

Em relação aos sintomas, as incidências mais importantes em relação aos aspectos físicos foram: fadiga; dor nos músculos do pescoço e ombros; dor de cabeça por tensão; indisposição gástrica/dor no estômago; e aumento do apetite. Em relação aos sintomas psicológicos os mais significativos foram: ansiedade; nervosismo; irritabilidade sem motivo aparente; angústia; perda e/ou oscilação do senso de humor; e períodos de depressão. De acordo com Zille (2005) e Couto (1987), estes sintomas são considerados clássicos na literatura e, dependendo da frequência e da intensidade que se apresentam, podem sugerir um quadro de estresse.

Ampliando o entendimento relativo ao estresse ocupacional, este pode se manifestar em decorrência de uma reação do indivíduo às ameaças e às consequentes tensões no ambiente de trabalho. Tais ameaças se configuram como estressores e denunciam um desequilíbrio entre a estrutura do indivíduo e o ambiente organizacional (ZILLE, 2005).

Tão importante quanto identificar os sintomas prevalentes de quadro de estresse e as fontes de tensão decorrentes do trabalho é avaliar as estratégias de enfrentamento em relação às situações estressantes. O termo utilizado para tratar as estratégias de enfrentamento é *coping*, que, segundo Anaut (2005), são ações desenvolvidas pelo indivíduo para fins de adaptação e ajustamento a situações difíceis.

A análise dos dados permitiu reconhecer que os operadores de caixa pesquisados estão utilizando com maior regularidade duas estratégias de enfrentamento ao estresse: conversar com amigos e discutir dificuldades e tensões com colegas no trabalho. Ambas estão relacionadas ao que Cooper *et al.* (1988) denominam estratégias de apoio social. Considerando que o enfrentamento é uma resposta ao estresse, correspondente aos esforços cognitivos e comportamentais orientados para lidar com demandas externas ou internas que estejam excedendo ou sobrecarregando os recursos do sujeito, fica evidenciado que é preciso esta mobilização por parte do indivíduo.

Os resultados encontrados requerem atenção por parte não só dos indivíduos, como também da organização pesquisada. Para esta, é importante ressaltar que a manutenção de quadros de estresse relacionado ao trabalho pode gerar diversas consequências, como conflitos interpessoais, afastamentos de alguns profissionais por problemas decorrentes do estresse e, como consequência, reflexos negativos na saúde, afetando de forma considerável a produtividade.

As recomendações oriundas deste estudo, apresentadas a seguir, têm o propósito de contribuir para tornar o ambiente ocupacional mais saudável e, conseqüentemente, mais produtivo.

Em relação à organização pesquisada, é fundamental não incentivar práticas de pressão excessiva, fixar que as metas estabelecidas sejam desafiadoras, mas possíveis de serem atingidas, que haja a valorização do desempenho profissional e que o trabalhador tenha possibilidades reais de desenvolver-se na carreira.

É também importante que as relações interpessoais sejam pautadas pelo diálogo, cooperação e respeito e, em especial, que a jornada de trabalho seja revista, uma vez que os indicadores para o fator *interface casa/trabalho* apresentaram índices preocupantes nas categorias “Frequente” e “Muito frequente”, conforme descrição a seguir: tenho vontade de melhorar a qualidade de vida, mas não posso porque sou absorvido pelo trabalho (76,4%); as minhas atividades geram uma excessiva carga de trabalho, diminuindo o tempo de convívio com a minha família (70,9%); e tenho dificuldades de compatibilizar os compromissos de trabalho com os compromissos sociais e de lazer (65,5%).

Alerta-se que é preciso ter noção dos limites das pessoas, a começar das necessidades fisiológicas, uma vez que, para atender bem os clientes, o atendente precisa estar com suas necessidades supridas. O indicador de maior tensão apontado por 80,0% como “Frequente” ou “Muito Frequente” pelos operadores de caixa pesquisados foi: ter que estar sempre disponível para atender os clientes, o que envolve alto grau de energia e disposição para o trabalho, necessitando, portanto, do equilíbrio entre as diversas dimensões da vida em relação às atividades ocupacionais.

Recomenda-se também que o ambiente de trabalho seja organizado ergonomicamente, atentando para a relação adequada do indivíduo com seu posto de trabalho.

Enfim, é importante que seja repensada a organização do trabalho. Afinal, é inegável que é necessário racionalizar a produção, administrar os custos, preocupar-se com a rentabilidade. Porém, não se deve deixar de condicionar tais preocupações à melhoria das condições de vida e das relações humanas no trabalho dos profissionais que atuam na organização.

Aos operadores de caixa pesquisados, recomenda-se que busquem ampliar as estratégias de enfrentamento ao estresse, dentre elas: gozar férias regulares; recorrer a *hobbies*; procurar descansar regularmente durante a semana; atentar para a importância do repouso mínimo de 11 horas entre as jornadas de trabalho; dormir no mínimo 6 horas por noite; praticar exercícios físicos com regularidade; buscar expandir interesses e atividades fora do trabalho; e procurar apoio social sempre que possível (ZILLE, 2005, COUTO, 1987).

Apesar dos cuidados metodológicos aplicados na pesquisa, faz-se necessário destacar duas limitações do estudo. A primeira diz respeito ao método de pesquisa empregado, ou seja, o estudo de caso. Sabe-se que esse método não permite que os dados sejam generalizados para outras organizações. A segunda se aplica à natureza da pesquisa realizada, isto é, quantitativa. Entende-se que a agregação da abordagem qualitativa poderia fornecer elementos importantes para complementar os dados quantitativos obtidos.

Para futuras pesquisas, recomenda-se o aprofundamento deste estudo, ampliando as unidades de análise e, conseqüentemente, o número de participantes.

REFERÊNCIAS

- ANAUT, M. *A resiliência: ultrapassar os traumatismos*. Lisboa: CLIMEPSI Editores, 2005.
- ALBRECHT, K. *O gerente e o estresse: faça o estresse trabalhar para você*. Rio de Janeiro: Zahar, 1990.
- AYRES, K. V. Tecno-stress: um estudo em operadores de caixa de supermercado. XXIV ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO. 2000. Florianópolis. *Anais...* Florianópolis, 2000.
- BALLONE, G. J. Curso sobre stress. In: Psiweb. Psiquiatria Geral. Revisto em 2008. Disponível em <<http://www.psiqweb.med.br/cursos/stress1.html>>. Acesso em: 20 jun. 2011.
- BATTISTI, H. H.; GUIMARÃES, A.C.A.; SIMAS, J.P.N. Atividade física e qualidade de vida de operadores de caixa de supermercado. *Revista Brasileira Ciência e Movimento*. São Paulo, n.13, v. 1. p. 71-78. 2005. Disponível em: <<http://portalrevistas.ucb.br/index.php/RBCM/article/view/614/626>>. Acesso em: 21 jun. 2011.
- BERNIK, V. Estresse: O Assassino Silencioso. Disponível em: <<http://www.cerebromente.org.br/03/doencas/stress.htm>>. Acesso em: 22 jun. 2011.
- COOPER, C. L., *et al.* *Living with stress*. London: Penguin Books, 1988.

COOPER, C. L., COOPER R.D.; EAKER, L. *Living with stress*. London: Penguin Books, 1988.

COSTA, C. W. G. S.; COSTA, D. S. O *stress* ocupacional como fator interveniente na produtividade organizacional. XXIII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. Ouro Preto, 2003. *Anais...* Ouro Preto, 2003. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2003_TR0404_1489.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2011.

COUTO, H. A. *Stress e qualidade de vida dos executivos*. Rio de Janeiro: COP, 1987.
COUTO, H. A.; MORAES, L. F. R. Stress no trabalho, fatores psicossociais e alta incidência de LER/DORT entre operadoras de caixa de supermercado: um estudo de caso. XXIII ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO. 1999. Foz do Iguaçu. *Anais...* Foz do Iguaçu, 1999.

CRUZ, R. M. *Psicodiagnóstico de síndromes dolorosas crônicas relacionadas ao trabalho*. 2001. Tese (Doutorado). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis.

DEJOURS, C. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez – Oboré, 1992.

FERREIRA, M. C. Serviço de atendimento ao público: o que é? Como analisá-lo? Esboço de uma abordagem teórico-metodológica em ergonomia. *Revista Multitemas*. Campo Grande/MS: n. 16, p.128-155 mai. 2000. Disponível em: <http://vsites.unb.br/ip/labergo/sitenovo/mariocesar/artigos2/Abor_Ergono.PDF>. Acesso em: 20 dez. 2011.

FRENCH, W. L. *Organization development: theory, practice, research*. Texas: Business Publications, 1983.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

ILDA, I. *Ergonomia, projeto e produção*. São Paulo: Edifitona Edgar Blucher, 2005.

LAZARUS, R. S. *Personalidade e adaptação*. 3 ed. Álvaro Cabral (trad.). Rio de Janeiro: Zahar, 1974.

LAZARUS, R.S. FOLKMAN, S. *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer, 1984.

LEVI, L. Sociedade, Stress e Doença – Investimentos para a saúde e desenvolvimento: causas, mecanismos, consequências, prevenção e promoção. III CONGRESSO DE STRESS DA ISMA-BR e V FÓRUM INTERNACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO. Porto Alegre: *Anais ...* 2003. Disponível em: <<http://www.ismabrasil.com.br>>. Acesso em: 20 dezembro. 2011.

LEVI, L. Sociedade, stress e doença - Investimentos para a saúde e desenvolvimento: causas, mecanismos, consequências, prevenção e promoção. V CONGRESSO DE STRESS DA ISMA-BR e VII FÓRUM INTERNACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO. Porto Alegre: *Anais...* 2005. Disponível em: <<http://www.ismabrasil.com.br>>. Acesso em: 20 dezembro. 2011.

MORAES, L. F. R. *et al.* Estresse e qualidade de vida no trabalho na polícia militar do estado de Minas Gerais. XXV ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 2001. Campinas. São Paulo. *Anais ...* São Paulo, 2001.

MORAES, L. F. R. *et al.* *O trabalho e a saúde humana: uma reflexão sobre as abordagens do stress ocupacional da psicopatologia do trabalho.* PUC/MG, ano 3, n. 4, p. 11-8, dez.1995.

SANTOS, L. M. *Avaliação da carga de trabalho em operadores de caixa de supermercado: um estudo de caso.* 2004. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre.

SAUTER, S. L. As constantes mudanças no trabalho e o bem-estar dos profissionais. V CONGRESSO DE STRESS DA ISMA-BR e VII FÓRUM INTERNACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO. Porto Alegre: *Anais...* 2005. Disponível em: <<http://www.ismabrasil.com.br>>. Acesso em: 20 dezembro. 2011.

SELYE, H. A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, v. 138, n.32, 1936.

SELYE, H. *Stress: a tensão da vida.* São Paulo: IBRASA, 1956.

VELOSO, H. M. *O que o coração sente mesmo que os olhos não vêem: levantamento e análise dos agentes estressores do trabalho bancário.* Belo Horizonte: CEPEAD/UFMG, 2000. (Dissertação Mestrado)

ZANELLI, B. *et al.* *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil.* São Paulo: Artmed, 2004.

ZILLE, L. P. *Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes: estudos em organizações brasileiras de setores diversos.* Belo Horizonte: CEPAD/UFMG, 2005. (Tese Doutorado)