
ESTRESSE DE OPERADORES DE CAIXA DE SUPERMERCADO***Stress the Cashiers of Supermarket***

Patrícia Ap. Gonçalves Sanches, Raquel Maria G. de Moraes Carvalho.

RESUMO

Este artigo objetiva estudar o estresse ocupacional em operadores de caixa, buscando identificar os sintomas físicos e psicológicos indicativos de quadro de estresse, as fontes de tensão no trabalho e as estratégias de enfrentamento utilizadas pelos operadores para combater o estresse ocupacional. Foram entrevistados dez operadores de caixa de um supermercado de médio porte na cidade de Ituiutaba /MG. A pesquisa foi de ordem qualitativa. Realizou-se um estudo de caso quantitativo, com característica descritiva, mediante a utilização do questionário como técnica fundamental de coleta de dados. As fontes de tensão que mais impactam os operadores de caixa pesquisados associam-se ao relacionamento interpessoal, ao acúmulo de funções e ao manuseio de dinheiro. Foram identificados sintomas físicos e psicológicos indicativos de quadro de estresse.

Palavras Chave: Relacionamento Interpessoal. Atender. Cliente. Estresse Ocupacional.

ABSTRACT

This article aims to study occupational stress in cashiers, trying to identify psychological and physical symptoms that indicate a chronic stress, tension sources at work and the coping strategies used by the cashiers. Ten retail cashier from middle supermarket from Ituiutaba Minas Gerais were studied. It was a quantitative case study with descriptive characteristic, using survey as a fundamental technique to data collection. The tension sources that had most impact on the studied cashiers are related to interpersonal relationship, the accumulation of functions and cash handling. Physical and psychological symptoms indicative of stress framework were identified.

Keywords: Interpersonal Relationship. To attend. Client. Occupational Stress.

INTRODUÇÃO

A estabilização da economia redundou inegavelmente no aumento do poder de compra da população e, em virtude dessa nova realidade, o setor supermercadista vê-se premido da necessidade de aprimorar sua qualidade de atendimento ao cliente e zelar pela qualidade de vida de seus talentos humanos.

A intensificação do ritmo das mudanças traz em seu bojo uma degradação da qualidade de vida do ser humano, sendo o estresse um dos elementos que podem desencadear diversas doenças ocupacionais (CRUZ, 2001). De acordo com Levi (2005), referindo-se a dados da Organização Mundial de Saúde, trinta por cento dos trabalhadores existentes no mundo apresentam sintomas de depressão e transtornos de ansiedade decorrentes de eventos que vivenciam no interior das organizações. O autor afirma que sintomas dessa natureza são desencadeados pela pressão vivida no ambiente ocupacional, alertando que os custos reais das doenças desencadeadas pelo estresse deverão crescer de maneira significativa nos próximos anos. Segundo comentam diversos autores, é mais fácil identificar o estresse ocupacional em algumas ocupações específicas, notadamente, naquelas cuja organização do trabalho é controladora e selecionadora (BALLONE, 2008; COOPER, 2008)

Na atividade de operador de caixa, em decorrência da direta relação que há entre o cliente e esse profissional, este ocupa posição de destaque no ramo supermercadista, uma vez que o mesmo deve ser cortês, atento no recebimento e no voltar o troco e sempre prezar pela simpatia ao realizar o atendimento. É notório que na maioria das vezes esses operadores de caixa trazem em suas feições a falta de paciência, tristeza, esgotamento e um grau de estresse elevado, uma vez que muitos revelam insatisfação com a carga horária, o acúmulo de funções, o desrespeito por parte de determinados clientes, chegando alguns a declararem que desempenham as funções por necessidade.

Objetiva-se com a presente pesquisa constatar se as hipóteses a seguir enumeradas realmente figuram como prováveis causas originárias do estresse que acomete os operadores de caixa de supermercado. Dentre outras, destacam-se as seguintes: baixa remuneração, carga horária elevada, problemas de saúde

decorrentes do desempenho das funções, movimentos repetitivos sem pausa de descanso, impaciência e até mesmo agressividade por parte dos clientes, além do desvio de função desses operadores de caixa como, por exemplo, empacotar as compras dos clientes que na maioria das vezes estão apressados.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O trabalho é atividade coordenada e feita por pessoas que buscam providenciar o que não está previsto na organização do trabalho e o exercício do trabalho tem o significado de lidar com o real e leva a pessoa a pensar e agir de maneira diferente da que é prevista pela organização do trabalho, sendo assim, “o trabalho real não pode, por conseguinte, ser apreendido como uma coisa ou um objeto separado daquele que o realiza” (GERNET E DEJOURS, 2011, p.62).

Dessarte, podemos compreender trabalho como sendo um conjunto de atividades realizadas, mediante o emprego de esforço humano, para a realização de um objetivo, alcance de uma meta. Dessa forma, desde os primórdios, trabalho consiste numa das mais antigas atividades desenvolvida pelo homem, porquanto, a própria sobrevivência implica no desempenho de alguma atividade em busca de um ideal, seja coletivo, seja individual.

Contudo, a partir da agregação e evolução humana, o trabalho adquiriu novos contornos, haja vista que de uma atividade cooperativa passou a ser uma atividade competitiva, passando a exigir daquele que o desempenha maior comprometimento, dedicação, preparo, entrega e até mesmo renúncia a outros valores.

Mendes (1995) faz em seu trabalho uma importante consideração: o trabalho não é só lugar de sofrimento ou do prazer, mas resultado da dinâmica interna das situações e da organização do trabalho, podendo inclusive favorecer condições estabilizadoras que neutralizam o sofrimento, assumindo este papel quando as exigências pulsionais correspondem aos desejos inconscientes do sujeito.

Em decorrência dessa realidade, o homem moderno está constantemente sujeito ao estresse decorrente de vários fatores, como: trânsito, chefia, colegas de trabalho, clientes irritadiços, prazos apertados, metas inatingíveis, competitividade

acirrada, barulho, pressão, cobranças excessivas, jornadas intensas de trabalho, carga excessiva de trabalho, doença física, desafios intelectuais, desemprego, dentre outros fatores estressores. Como resultado, muitos órgãos do corpo humano são atingidos por uma descarga implacável de sinais de alarme que podem danificá-los (COUTO, 1987).

A competitividade mercadológica fez com que aqueles que prestam serviços e oferecem produtos ao mercado consumerista se aprimorassem diuturnamente e o trabalho que num primeiro momento era visto como um instrumento por meio do qual o homem seria capaz de concretizar seus ideais, realizar seus sonhos, atingir suas metas de vida, individual e social, passa a ser a causa, em determinadas situações, de uma degeneração física, mental e emocional. A esse estado de degradação, indesejado, porém, real, atribuiu-se o nome de estresse (SELYE, 1956).

O estresse como processo, pode ser compreendido como a tensão diante de uma situação de desafio por ameaça ou conquista que aparenta ir além das condições físicas, intelectuais ou emocionais do sujeito e pode desencadear e/ou agravar uma série de doenças, que vão da asma 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, é sabido por todos que o estresse pode desencadear desde uma simples gastrite até uma úlcera. Mas, é principalmente em nível do coração ou mais precisamente, das coronárias, que o estresse pode ser um matador silencioso (BERNIK, 2006).

Um dos estudos a respeito do estresse advindo da relação laboral recebe o nome de “Síndrome do Burnout”. Embora, atualmente, não exista um consenso universal a respeito da definição da Síndrome do Burnout, todas as conceituações conduzem-nos a relacioná-la a uma situação de desgaste, esgotamento, exaustão, advinda, notadamente, de uma ocupação profissional que implique no inter-relacionamento pessoal.

Na definição de Freden berguer (1975), a Síndrome do Burnout seria a resposta emocional à exposição as estresse crônico, em função de relações intensas com outras pessoas ou a de profissionais com grandes expectativas em

relação ao sucesso na carreira, os quais, apesar de enorme dedicação, não alcançam o retorno esperado.

A Síndrome do Burnout pode ser caracterizada, segundo Maslach (1982), por três aspectos: exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal e profissional.

No Brasil, a Portaria nº 1339/99 do Ministério da Saúde elenca a Síndrome do Burnout na lista de transtornos mentais e do comportamento relacionados ao trabalho.

Segundo Selye (1956), quando a pessoa submete o organismo a estímulo que ameacem sua homeostase (seu equilíbrio orgânica), ele tende a reagir com um conjunto de respostas inespecíficas. Ou seja, o estresse é a resposta inespecífica do corpo a exigências às quais está sendo submetido.

Evidencia-se, nos dias hodiernos, que o desgaste e até mesmo situações de sofrimento apresentam-se na vida de quase todos aqueles que trabalham, não só pela falta de liberdade na organização do trabalho, mas também pela grande carga de tarefas, pela necessidade de tomar muitas decisões, pela inquietude advinda da preocupação em ser bem qualificado e desempenhar com louvor tudo quanto lhe é atribuído.

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 do operador de caixa, com mudanças nos horários que antecedem as refeições, aos sábados e nas vésperas de feriados. A velocidade com que o operador trabalha é influenciada pela fila de espera dos clientes, constituindo-se em um dos agentes de pressão para acelerar o ritmo de trabalho (Santos, 2004).

O presente estudo revelou que esse desgaste, essa carga de estresse também está presente na vida laboral daqueles que atuam como operadores de caixa de supermercados, uma vez que em sua maioria sentem-se esgotados, exaustos e desmotivados para desempenhar tal função, porquanto inseridos num ambiente de trabalho propício ao aparecimento de quadros de estresse, a partir do inter-relacionamento, agentes estressores e vulnerabilidade do indivíduo.

MÉTODO

Segundo Godoi, Mello e Silva (2010), no cenário da pesquisa qualitativa não se busca regularidade, mas a compreensão dos agentes, do que os levou a agir como agiram e isso só acontece se o sujeito for ouvido a partir da lógica e exposição de razões.

Como instrumento de pesquisa foi utilizada a entrevista semiestruturada, aplicada através de um questionário no local de trabalho no turno matutino(uma vez que este horário não tem muito movimento), sob a anuência dos participantes, que através da liberação de seus superiores,consentiram em responder o questionário com dez questões fechadas, sendo duas complementadas por justificativa do entrevistado.

Na abordagem, o entrevistado, foi inicialmente, perguntado se poderia responder ao questionário, porquanto sua gerente já havia autorizado a equipe a participar da pesquisa. Após concordarem, foi-lhes entregue o questionário para que respondessem de próprio punho.

O objetivo primacial da pesquisa foi averiguar o nível de estresse desses profissionais e posteriormente sugerir aos superiores diretrizes que podem ser implantadas para amenizar o desgaste de ordem física e mental dos profissionais e, por conseguinte, resguardar o bem estar desses talentos humanos, o que redundará, por consequência, numa melhoria da qualidade dos serviços prestados.

DESCOBERTAS E CONCLUSÃO

A pesquisa foi realizada em supermercado de médio porte situado na cidade de Ituiutaba Estado de Minas Gerais no início do mês de dezembro de 2014. Foram entrevistados oito mulheres e dois homens os quais estavam desempenhando suas funções de operadores de caixa, no turno matutino. A pesquisa cumpriu com sua finalidade, uma vez que aferiu o grau de estresse dos profissionais entrevistados, porquanto atuam diuturnamente, com dois fatores que possuem uma alta propensão de se revelarem como fontes de estresse, quais sejam: o inter-relacionamento pessoal e o manuseio de dinheiro. Há de se destacar que a significativa maioria

equivalente a setenta por cento dos entrevistados revelaram estarem acometidos por alguma enfermidade de ordem psíquica ou física, porquanto, declararam estar inseridos num quadro de alto estresse ou até mesmo depressivo, enquanto outros afirmaram possuir tendinite ou dores na coluna.

Como fatores que podem contribuir decisivamente, senão para sanar por completo os fatores negativos de ordem física e psíquica, ao menos para amenizar tais problemas podem ser elencados o acompanhamento por profissionais da psicologia, orientação e ministração de sessões de alongamento e correção da postura corporal a serem ministradas por pessoa capacitada.

Conclui-se que este trabalho pode vir a servir de estímulo e contribuir para que novos trabalhos sejam desenvolvidos em torno do tema abordado, sendo o assunto tratado com mais profundidade, em decorrência de sua importância não só para os profissionais do ramo, mas também para todos aqueles se valem de seus serviços ou que de qualquer outra forma com eles se relacionem, haja vista que os efeitos do estresse laboral repercutem em todas as áreas de convivência.

REFERÊNCIAS

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 dez. 2014.

BERNIK, V. **Estresse: o assassino silencioso**. Revisto em 2006. Disponível em: <http://www.ismabrasil.com.br>. Acesso em: 21dez. 2014.

COOPER, C. L. A natureza mutante do trabalho: o novo contrato psicológico e os estressores associados. In: **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2008.

COUTO, H. A. **Stress e qualidade de vida dos executivos**. Rio de Janeiro: COP, 1987.

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

FREUDENBERGER, HJ. The staff “burn-out” syndrome in alternative institutions. *Psychother Theory Res Pract* 12: 73-82, 1975.

GERNET, I.; DEJOURS, C. In: BENDASSOLLI, P.F.; Avaliação do trabalho e reconhecimento. In: SOBOLL, L.AP (Org) **Clínicas do trabalho**: Novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade. São Paulo-SP: Atlas, 2011. P. 61 a 70.

GODOI, C. K; MELLO, R. B. de; SILVA, A. B. da (Org). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais**: Paradigmas, Estratégias e Métodos. 2. Ed. São Paulo-SP: Saraiva, 2010.

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**.

MENDES, A. M. B. Aspectos Psicodinâmicos da relação Homem-Trabalho: as contribuições de C. Dejours. *Psicologia Ciência e Profissão*, São Paulo, n. 1, p.34-38, 1995. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pcp/v15n1-3/09.pdf>. Acesso em: 16 dez.2014.

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

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

AUTORAS

Patrícia Aparecida Gonçalves Sanches possui graduação em Turismo pela Faculdade Triângulo Mineiro e pós-graduação Lato Sensu em Gestão de Pessoas pela Universidade do Estado de Minas, UNIDADE DE ITUIUTABA-MG.
patygesanches@yahoo.com.br

Raquel Maria Gouveia de Moraes Carvalho possui graduação em Psicologia e pós-graduação em Psicologia Comportamental e Cognitiva. Docente no Curso de Pós Graduação da UEMG – Unidade Ituiutaba na disciplina Psicologia Comportamental e Cognitiva
raquelmgmcarvalho@gmail.com