

FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

ANDERSON DOS SANTOS ROSA
KAROLLYNE SANTOS GONTIJO
LUCAS HENRIQUE DOS SANTOS VIEIRA
LUIZ CARLOS RAMOS DA SILVA

**ESTRESSE NO TRABALHO EM COLABORADORES DE *SHOPPINGS* NO RAMO
ALIMENTÍCIO**

ANÁPOLIS
2015

**ANDERSON DOS SANTOS ROSA
KAROLLYNE SANTOS GONTIJO
LUCAS HENRIQUE DOS SANTOS VIEIRA
LUIZ CARLOS RAMOS DA SILVA**

**ESTRESSE NO TRABALHO EM COLABORADORES DE *SHOPPINGS* NO RAMO
ALIMENTÍCIO**

Pesquisa acadêmica apresentada ao curso de Administração, Bacharelado, da Faculdade Católica de Anápolis, como requisito total para conclusão de graduação, sob Orientação do Professor Ms. Artur Vandrê Pitanga.

ANÁPOLIS

2015

FOLHA DE APROVAÇÃO

ANDERSON DOS SANTOS ROSA
KAROLLYNE SANTOS GONTIJO
LUCAS HENRIQUE DOS SANTOS VIEIRA
LUIZ CARLOS RAMOS DA SILVA

ESTRESSE NO TRABALHO EM COLABORADORES DE *SHOPPINGS* NO RAMO ALIMENTÍCIO

Pesquisa acadêmica apresentada ao curso de Administração, Bacharelado, da Faculdade Católica de Anápolis, como requisito total para conclusão de graduação.

BANCA EXAMINADORA

1. Membro 1 _____
2. Membro 2 _____
3. Membro 3 _____

RESUMO

A presente pesquisa teve por objetivo investigar o estresse ocupacional em trabalhadores do ramo alimentício de *shoppings*. Sabendo que o estresse pode ser um estado homeostático ou uma doença, que denota uma ocorrência de mudanças fisiopsicológicas, o mesmo pode desencadear problemas intrínsecos ou não ao trabalho. Este trabalho tem relevância na identificação, análise e manejos do estresse no ambiente profissional pesquisado. Baseando-se na bibliografia já existente, foi utilizada uma abordagem quantitativa das percepções individuais de 184 trabalhadores durante suas experiências profissionais. Através de análise fatorial dos dados, foi revelada a existência de quatro sintomas sobressalentes, que são desencadeadores dos fatores estressores também levantados; diante disso, manejos possivelmente eficientes para o combate ao estresse são discutidos e apresentados.

Palavras-chave: estresse ocupacional, trabalhadores de *shoppings*, fatores e manejos.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Nível de Estresse em um dia de trabalho.....	18
Figura 2 – Fator que mais causa Estresse no Trabalho	19
Figura 3 – Desempenho no trabalho quando estressado.....	21
Figura 4 – Figura Gráfica Referente à Tabela 2	24
Figura 5 – Figura Gráfica Referente à Tabela 3	28
Figura 6 – Ações utilizadas pelas Empresas p/ Combate ao Estresse no Trabalho .	29

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	6
1 REFERENCIAL TEÓRICO	8
1.1 ESTRESSE.....	8
1.1.1 Definição.....	8
1.1.2 Reações e agentes.....	10
1.1.3 Manejos	11
1.2 ESTRESSE OCUPACIONAL.....	12
1.2.1 Definição e fatores.....	12
1.2.2 Estresse ocupacional em <i>shoppings centers</i>	14
2 MÉTODO	16
3 RESULTADOS E DISCUSSÃO	18
REFLEXÕES	31
PERCEPÇÕES DO GRUPO DE PESQUISA	34
REFERÊNCIAS	35
APÊNDICE	37

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa aborda o universo de profissionais de ambos os sexos que trabalham nos estabelecimentos alimentícios (*fast-foods* e restaurantes), localizados nas praças de alimentação de nove *shoppings* das cidades de Anápolis, Aparecida de Goiânia e Goiânia. A temática de interesse central é o estresse e suas consequências para esse público específico de trabalhadores.

Shoppings são lugares de grande concentração de pessoas. Trata-se de um contexto que abrange vários segmentos comerciais, entre eles alimentação, vestuário, eletroeletrônicos, entretenimento, etc. Nesses lugares, existe um fluxo de colaboradores em ação para servir e oferecer produtos a uma população consumidora e por vezes exigente. Sendo assim, essa imposição relacionada à prestação de serviços e/ou oferta de produtos de qualidade pode gerar, nesses colaboradores, problemas de saúde, entre eles o estresse. Pesquisar sobre esse fenômeno pode ser importante no sentido de levantar questões e encontrar respostas que ajudem na prevenção, cuidados e melhor entendimento do estresse no trabalho.

Considera-se ainda que esse segmento de profissionais esteja sendo, possivelmente, exigido em excesso. Isso provavelmente se deve a um aumento de consumidores, bem como de concorrência entre empresas alimentícias. Nesse sentido, a pesquisa busca cobrir uma parte teórica e de conhecimento que inexistem consideravelmente em livros e artigos. Portanto, este estudo deverá auxiliar acadêmicos e profissionais sobre conhecimentos específicos em relação a colaboradores do ramo alimentício de *shoppings*.

Como objetivo fundamental, tem-se a finalidade de identificar os fatores causadores de estresse em colaboradores do ramo de alimentos, em *shoppings* das cidades de Anápolis, Aparecida de Goiânia e Goiânia, e levantar dados que sejam relevantes para uma compreensão profunda sobre o fenômeno em questão. E será abordado de maneira específica:

- Levantar informações sobre os fatores causadores do estresse em colaboradores do ramo de alimentos (garçons, atendentes, balconistas, operadores de caixas, gerentes e cozinheiros);
- Apresentar as consequências positivas e negativas que o estresse acarreta nesta amostra de colaboradores;

- Entender os possíveis manejos de prevenção de estresse que os colaboradores possuem;
- Saber sobre as estratégias das empresas quanto à prevenção e quanto aos cuidados com o estresse em seus colaboradores.

Teve-se como preocupação de pesquisa responder uma inquietação do grupo de alunos-pesquisadores: Quais as causas e consequências do estresse em colaboradores do ramo de alimentos que atuam em *shoppings* de três cidades do Estado de Goiás? O levantamento de dados, norteado por esta pergunta, originou o conjunto de informações disponíveis no presente trabalho de conclusão de curso.

1 REFERENCIAL TEÓRICO

A partir deste referencial busca-se abordar as contribuições teóricas já existentes relativas ao fenômeno estudado neste trabalho: o estresse. Os pontos específicos e relevantes à pesquisa estão alicerçados pela presente teoria, de forma que o levantamento dos dados esteve estritamente baseado pelo que os autores citados exploraram em suas contribuições científicas. Além disso, este referencial é o facilitador para a análise dos dados levantados e sua contextualização, tornando-o parte fundamental para o entendimento e transformação dos mesmos em informações relevantes para o desdobramento prático da pesquisa.

1.1 ESTRESSE

1.1.1 Definição

No mundo atual, várias são as perspectivas acerca de uma manifestação psicológica que compreende fatores que afetam o corpo e a mente: o estresse. Segundo Bruzatti e Lima (2008, p. 19) o estresse parte da reação pessoal a partir de uma resposta que pode provocar um desequilíbrio entre o corpo e a mente, representando aflição ou cansaço dessas ferramentas do organismo, influenciando seus mecanismos de defesa.

Abordando de modo geral, o estresse segundo Cooper e Baglioni (1988) citado por Balassiano *et al.* (2011, p. 757), é o resultado do acoplamento de diversas fontes de pressão e fatores físicos e mentais, tais como os fatores intrínsecos ao trabalho, relacionamentos interpessoais, satisfação quanto à carreira e ao futuro, clima e estrutura organizacional, além das consequências individuais como dores, depressão, alienação, apatia e ansiedade.

Bruzatti e Lima (2008, p.19) também explicitam que o estresse é uma resposta adaptativa do organismo humano perante qualquer situação, sendo ela positiva ou negativa. Assim, compreende-se que o estresse é um fenômeno psíquico que pode influenciar as pessoas no seu modo de agir, nos aspectos emocionais e físicos. Na perspectiva positiva o indivíduo é acometido pelo aumento conveniente da adrenalina, otimizando o desempenho físico e intelectual, auxiliando na superação de limites inerentes a algo; oposto a isso, pode oscilar todo o

funcionamento corporal, físico e emocional devido ao nível excessivo de adrenalina, que é um dos hormônios do estresse (BRUZATTI e LIMA, 2008, p. 20).

Santos e Cardoso (2010, p. 248) afirmam que o termo estresse costuma ser associado às consequências negativas e sensações de incomodidade, estando em curva ascendente o quantitativo de indivíduos que se autoavaliam como estressados. Deste modo, percebe-se por senso comum que o estresse, apesar de ter variáveis opostas, tende a ser tratado como uma inquietação negativa.

Como explicam Oliveira e Santos (2010, p. 228), o estresse é uma reação emocional na qual o corpo produz um efeito no organismo, visando protegê-lo de alguma situação que cause medo, confusão ou excitação. No estresse, aparecem certas reações psicofisiológicas que são detectáveis como taquicardia e tensões musculares. Com isso, o estresse possivelmente tende a ter uma função colaborativa e de defesa à pessoa, independente da sensação final ser positiva ou negativa.

Para alguns autores, o estresse é mais que uma inquietação ou um estado homeostático. Albrecht (1990), citado por Balassiano *et al.* (2011, p. 757) entende o estresse como uma doença que tem se tornado recorrente e atinge diretamente o bem-estar emocional, bem como tende a elevar os custos relacionados à saúde.

Farias *et al.* (2011, p. 723) apresentam o estresse dividido em três etapas: a) Alarme: alterações metabólicas do organismo; b) Resistência e Adaptação: capacidade do organismo e do metabolismo de suportarem o agente estressor por mais tempo; c) Exaustão ou Esgotamento: colapso físico e mental, sendo o estágio mais grave, onde o indivíduo não aguenta as pressões frequentes e perde a energia adaptativa que outrora acompanhava os aspectos psicofisiológicos em questão.

Portanto, é perceptível que o estresse tende a ser considerado como algo negativo nas realidades básicas as quais ele se enquadra: pessoais e profissionais. A maioria dos autores o define como uma inquietação, um estado que o indivíduo está acometido. Porém, há aqueles que o definem como uma doença, visto que a recorrência deste estado tem impactos diretos à saúde. Ou até que independentemente do desdobramento positivo ou negativo, o estresse tem a finalidade de colaborar como uma defesa do organismo humano em situações cotidianas.

1.1.2 Reações e Agentes

São várias as causas que justificam os níveis de estresse. Em suma, de acordo com Bruzatti e Lima (2008, p. 20) o estresse é acometido por reações psicológicas, tais como ansiedade, medo, aversão, desânimo e reclusão; reações físicas, exemplificadas por alergias, gastrites e diarreia; perturbação mental, alterações no organismo, além do desinteresse pela atividade sexual; e desencadeia doenças como hipertensão, infarto, derrame, câncer, úlcera, depressão, artrite e dores de cabeça.

Fatos do cotidiano auxiliam no desenvolvimento do estresse e são considerados agentes desencadeadores. Exemplos disso são citados por Bruzatti e Lima (2008, p. 20), onde expõem que mudanças tecnológicas, inflação, crime e poluição, justificam os níveis do estresse, bem como as causas associadas a problemas familiares, atividades excessivas, raiva e sentimentos negativos, descontrole, preocupação, falta de lazer e descanso, má distribuição do tempo, dificuldade de lidar com as perdas, entre outros.

Levando tal contexto a um ambiente profissional, Farias *et al.* (2011, p. 727) enfatizam que muitas pessoas não conseguem discernir o que é o estresse de fato, se referindo ao mesmo através de atitudes, situações de vivência ou sentimentos, colocando mais carga estressora nos fatores relacionados a acúmulos de serviço, correria e pressão interna/externa, por exemplo.

Tais pressões aplicadas aos indivíduos, após diversas situações que os expõem ao cansaço, além do esgotamento físico e psicológico, a Síndrome de *Burnout* vem à tona, resultada do estresse crônico e que provoca essa exaustão psicofisiológica, desencadeando outros sintomas adversos, segundo Datti (1987) citado por Farias *et al.* (2011, p. 726), no que diz respeito às causas e às consequências da síndrome mencionada. Ainda no contexto, os autores se atentam também para a resistência das pessoas em afirmar que sentem os sintomas, a fim de mostrarem um controle da situação perante o meio social e ambiental que estão inseridas, pensando que está tudo bem (estado mental ilusório); sintomas esses que se evidenciam já no estágio mais grave do processo estressor, que se identifica nesta Síndrome de *Burnout*.

Reações físicas e psicológicas são expositores do estresse no ser humano, uma vez que são consequências dos fatores estressores que acometem cada

pessoa no dia a dia, os quais podem também ser iniciados ou agravados por outros agentes macros, como a criminalidade e os problemas familiares. Assim sendo, as determinantes do estresse estão presentes no cotidiano, onde certas reações que elas provocam podem também ser idênticas às desencadeadas por diferentes variáveis rotineiras.

1.1.3 Manejos

Saber lidar com o estresse é algo importante para quem frequenta ambientes passíveis de aflorar determinado estado. Uma definição comumente utilizada e que parafraseia as estratégias de enfrentamento ao estado homeostático citado é o *coping*.

Entendendo, portanto, que *coping* é o termo utilizado psicologicamente para definir estratégias de enfrentamento do estresse, Sanzovo e Coelho (2007, p. 229) explicam esse processo como uma combinação de respostas relacionadas ao comportamento individual, diante de uma situação estressora, na tentativa de mudança no ambiente, para que se adapte de forma satisfatória ao evento estressor, tornando quão mínimo possível a atuação de determinada circunstância.

Lazarus citado por Sousa *et al.* (2009, p. 67) aborda a necessidade de avaliação do indivíduo quanto ao problema em questão, pois o *coping* deve ser entendido em dois níveis: primário e secundário, onde o primeiro está relacionado com os valores, compromissos e crenças em seu individualismo e no mundo, ao passo que o segundo avalia o processo cognitivo onde, conseqüentemente, a pessoa passa a refletir sobre o que há de estressante entre ela e seu ambiente. Predispõe-se, portanto, ao *coping*, a ideia central de abordar as problemáticas individuais e coletivas relacionadas à pessoa, identificando os pontos fundamentais em que o estresse desperta seu caráter aversivo.

Desvinculando o enfrentamento do estresse ao *coping*, identificamos outras formas de manejo que estão divididas em subcategorias, como expõem Caregnato e Lautert (2005, p. 548). As autoras apontam como manejos centrados na emoção aqueles os quais abordam problemas como agressividade, atitude enérgica ou pouca flexibilidade; em relação aos manejos centrados no problema, estão o controle e organização de situações, tentativas de resolução dos problemas ou ajudas; no que diz respeito às manobras de alívio do estresse, estão dinâmicas

como ouvir música-ambiente em uma sala, brincadeiras, silêncio, dormir, comer ou realizar atividades relaxadoras; e o desenvolvimento das relações sociais, se dá, por exemplo, com o trabalho em equipe onde todos se conheçam, tenham uma parceria em longo prazo e também levar ao lado pessoal no que se refere ao compartilhamento de problemas, onde está a compreensão de atitudes como ouvir e conversar.

Para que sejam desenvolvidas estratégias eficientes para o manejo do estresse, possivelmente os fatores estressores devem ser identificados primeiramente pelo indivíduo que está acometido por esse estado. O *coping* é a definição-base para entender como se enfrentar essa situação, uma vez que a partir de respostas individuais e coletivas, chega-se a uma ação que torna o evento estressor o menos impactante possível. Pontos específicos também devem ser tratados, uma vez que situações de problema e manobras para alívio a partir de relações sociais podem agir como redutores do estresse.

1.2 ESTRESSE OCUPACIONAL

1.2.1 Definição e Fatores

De acordo com Santos e Cardoso (2010, p. 246):

Nos últimos anos, estudos sobre estresse foram conduzidos em múltiplos contextos, associando-o a diferentes variáveis. Entre esses estudos, tem-se observado a preocupação com a investigação acerca da relação entre estresse e trabalho, destacando-se o construto do estresse ocupacional.

Assim sendo, estudar o estresse organizacional e seus fatores tem sido algo de muita importância para aplicabilidade no ambiente de trabalho, uma vez que ao identificar e entender os contextos e variáveis que envolvem o estresse ocupacional há uma compreensão em torno deste estado psicológico e suas consequências ao desempenho do colaborador em suas funções.

Apresentados por Canova e Porto (2010, p. 17), estão fatores estressores relacionados ao ambiente de trabalho como a compreensão do escopo de atuação, competição entre colegas, relação de confiança (principalmente para com os superiores), tarefas de acordo com a capacidade individual, autonomia, distribuição das responsabilidades e isolamento na organização. Esta abordagem pode ser

utilizada como fator de mensuração qualitativa dentro do cenário organizacional que se está inserido.

Dejours (1992, 1994, 1999) citado por Tomazini e Macêdo (2010, p. 221), expõe que o trabalho é um local onde conflitos de ideias colocadas individualmente, perante o todo ou vice-versa, podem acontecer, proporcionando sensações ligadas à satisfação, reconhecimento e liberdade, ou seja, vivências prazerosas; porém também geram sensações de insegurança, instabilidade e desgaste, isto é, vivências sofríveis. Diante disto, é possível compreender que o trabalho apresenta variáveis positivas e negativas que provocam diversas sensações no indivíduo e no ambiente em que o mesmo está inserido, de forma que estas variáveis contribuam para este *mix* de ideias apresentado.

As variáveis externas e que dão indícios de estresse ocupacional, também devem ser elevadas, onde as mais relacionadas ao ambiente interno da organização foram: atividade física, licença médica, além de valores éticos e coletivos (CANOVA e PORTO, 2010, p. 21). Com isso entende-se que essas atitudes recorrentes no dia-a-dia, são pontos a serem levados em consideração ao demandar ações corretivas ao estresse.

Ainda apresentando resultados de Canova e Porto (2010, p. 23), as variáveis: atividade física regular e licença médica são os pontos focais para desenvolver determinada estratégia de enfrentamento; quanto à primeira estratégia entende-se que para os colaboradores que tem aquele hábito, o estresse é menor; quanto à variável licença médica, observa-se que aqueles indivíduos que mais recorreram a este artifício apresentaram níveis mais altos de estresse quando insatisfeitos com o trabalho. Ocorre assim que a estratégia de enfrentamento atividade física tende a ajudar quando desenvolvida regularmente e a licença médica pode ter desdobramentos distintos.

Entende-se, portanto, que o estresse ocupacional é a abordagem desse estado homeostático aplicado ao ambiente organizacional, entendendo, de fato, como ele se manifesta nas pessoas enquanto profissionais. Contudo, os fatores nem sempre estão ligados ao local de trabalho em si, pois podem ser provenientes de vivências estressantes exteriores. Assim, as estratégias de enfrentamento devem estar ligadas não só às atividades profissionais, mas também levando em conta as experiências de vida dos indivíduos como um todo.

1.2.2 Estresse Ocupacional em *Shoppings Centers*

Estresse pode existir em vários ambientes, sejam eles escolas, instituições públicas e privadas, famílias, etc. Partindo deste pressuposto, tem-se exemplificada tal situação estressora em *shoppings centers*.

Martinazzo (2011, p. 142) aborda que há indícios de que o *Shopping Center* originou-se em Paris, com as chamadas galerias, mesmo que tal denominação seja americana. Martinazzo (2011, p. 142) ainda cita de Dinah (2001) que, os fatores determinantes do contexto na época do surgimento do *Shopping Center* foram: aumento do poder aquisitivo da população, a descentralização da população para zonas periféricas, bem como o crescimento súbito do meio automobilístico norte-americano, no qual se percebeu a necessidade de disponibilidade por parte dos centros comerciais em relação a um grande espaço de estacionamento de automóveis.

Ainda que *Shoppings Centers* sejam empresas que atuam no ramo de lazer e entretenimento, proporcionam às pessoas que nele trabalham, experiências tanto de sofrimento quanto de prazer, que se encontram interligadas, como dizem Tomazini e Macêdo (2010, p. 220). Portanto, a vivência de trabalho nestes locais vai de encontro com as variáveis do estresse citadas anteriormente, especificadas como positivas e negativas.

O trabalho em *Shoppings* demanda uma rotina metódica onde se devem cumprir normas pré-determinadas como explicam Tomazini e Macêdo (2010, p. 221):

A organização do trabalho no Shopping é vista pelos trabalhadores como sendo rígida, controlada por normas e regulamentos que devem obrigatoriamente fazer parte da rotina de todos. Mesmo os trabalhadores que ocupam os cargos de chefias, gerências e supervisões devem prestar contas e relatórios formais sobre as suas decisões. Muitos deles ressaltam a dificuldade existente em se cumprir o trabalho prescrito devido ao rigor presente na organização do trabalho.

Diante disso, compreende-se que um dos possíveis fatores estressores em colaboradores de *shoppings* é a rigidez presente nos processos inerentes ao trabalho, independentemente da função exercida.

Sobre o estresse decorrente do cansaço e/ou desgaste, físico e/ou mental de trabalhadores dos *shoppings*, Tomazini e Macêdo (2010, p. 222) indicam que estes sintomas incorrem principalmente sobre os cargos que exigem mais esforço do

corpo ou em virtude da necessidade de cumprir metas. As autoras ainda salientam que há contrariedade pelo fato de alguns trabalhadores estarem escalados para desempenhar suas funções à noite, aos fins de semana e feriados, o que dificulta a convivência social e familiar.

Para enfrentar o estresse causado pelos fatores intrínsecos ao trabalho em *shoppings*, as estratégias, segundo Tomazini e Macêdo (2010, p. 222), referem-se basicamente à organização e às condições de trabalho dos colaboradores, utilizando-se do conformismo para negar e/ou racionalizar situações a que estão submetidos, devido ao receio do desemprego; apenas reconhecendo a realidade do trabalho que o estressa é que se torna possível encontrar o caminho real de enfrentamento. A questão é que não é possível lutar contra um ambiente estressor sem as reais ferramentas de combate a essa realidade, que vão desde a percepção até o reconhecimento do estado em que está acometido.

Boas condições de trabalho tendem a ser fundamentais para precaver o desenvolvimento do estresse em colaboradores. Deste modo, *Shoppings Centers*, que são locais de grande aglomeração de pessoas devido à diversidade de opções de lazer e entretenimento, tendem a apresentar um ambiente de trabalho estressante para desenvolvimento de atividades. Logo, normas rígidas e escalas não flexíveis passam a ser praticadas pelas empresas ali existentes. Assim sendo, atinge-se um determinado ponto onde, quem trabalha naquele ambiente, possivelmente apresentará tendência ao desenvolvimento do estresse.

2 MÉTODO

O presente trabalho foi realizado para entender o estresse ocupacional dos trabalhadores do ramo alimentício de praças de alimentação de *shoppings*. Os dados foram abordados através de leitura quantitativa. Um questionário com perguntas fechadas foi elaborado pelo grupo de alunos-pesquisadores em conjunto com o orientador e foi aplicado na intenção de identificar nos profissionais em seu ambiente de trabalho, as consequências referentes a danos e problemas relativos à saúde.

A pesquisa foi realizada em nove *shoppings* de três cidades do Estado de Goiás: Anápolis, Aparecida de Goiânia e Goiânia.

Foi entrevistada uma amostra de 184 profissionais de ambos os sexos, faixa etária livre, que trabalham nos estabelecimentos alimentícios, exclusivamente localizados nas praças de alimentação dos *shoppings* visitados. Tais visitas ocorreram nos dias 24/02, 26/02, 03/03, 04/03 e 05/03 do ano de 2015, conforme a Tabela 1:

Tabela 1 - Fluxo de Pesquisa

Dia	Horário Inicial	Horário Final	Local	Quantidade de Entrevistados
24/02/15	13:49	15:03	<i>Shopping A</i>	16 Funcionários
24/02/15	15:20	17:10	<i>Shopping B</i>	27 Funcionários
24/02/15	17:42	18:55	<i>Shopping C</i>	20 Funcionários
26/02/15	13:45	16:00	<i>Shopping D</i>	41 Funcionários
26/02/15	16:25	17:42	<i>Shopping E</i>	16 Funcionários
03/02/15	17:26	18:53	<i>Shopping F</i>	25 Funcionários
04/03/15	18:28	19:00	<i>Shopping G</i>	05 Funcionários
05/03/15	14:30	15:45	<i>Shopping H</i>	19 Funcionários
05/03/15	16:20	17:24	<i>Shopping I</i>	15 Funcionários

Fonte: Autores.

Os profissionais pesquisados foram aqueles que ocupam qualquer cargo nas empresas do ramo alimentício de praças de alimentação de *shoppings*, com tempo de empresa facultativo.

A partir disso, foram abordados os responsáveis presentes (gerentes, chefes ou encarregados), com a finalidade de autorizar a obtenção dos dados, de modo que a pesquisa fosse composta. Ao interpelar o encarregado, houve apresentação pessoal dos pesquisadores, dos motivos reais para que a pesquisa estivesse sendo desenvolvida e, por fim, a solicitação de colaboradores ou até mesmo do próprio responsável para responder ao questionário.

Após definidas e disponibilizadas as pessoas que colaboraram com a pesquisa, abriu-se a escolha para responder no balcão do estabelecimento ou em uma mesa aleatória na praça de alimentação. Foi entregue um questionário e uma caneta transparente de cor azul; os pesquisadores fizeram o acompanhamento do profissional para esclarecer quaisquer dúvidas referentes ao documento em questão.

Os questionários foram impressos em papel A4, frente e verso, contendo três páginas cada. Os mesmos estavam agrupados em dois envelopes, onde um aloca os questionários a responder e o outro, os questionários respondidos. Cada questionário foi composto por seis questões, sendo quatro delas objetivas com opção única e duas com escala de notas. As questões foram desenvolvidas a partir da bibliografia já existente.

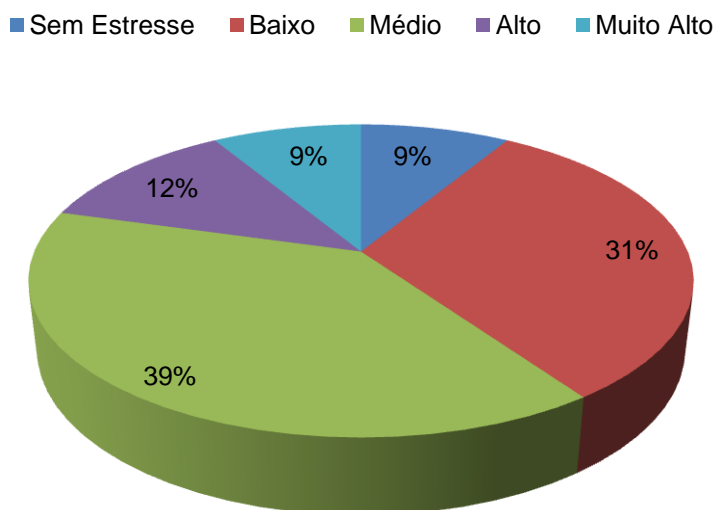
Para formatação do trabalho de acordo com as normas prescritas na ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), foi utilizado como referência o Trabalho de Conclusão em forma de manual desenvolvido por Ivoni Richter Reimer, cujo título é: *Trabalhos Acadêmicos: Modelos, Normas e Conteúdos*. O trabalho foi criado para obtenção de diploma de graduação no Curso de Religião, História e Cultura, da Universidade Latina Livre (ULL), sendo posteriormente publicado pela Editora Oikos em São Leopoldo, no ano de 2012.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Abaixo são apresentados os resultados levantados a partir das pesquisas efetuadas, decorrentes das definições e embasamentos contidos no referencial teórico. Cada figura representa uma pergunta presente no questionário aplicado à amostra pesquisada, analisando e discutindo seus respectivos dados quantitativos.

Na Figura 1 são apresentados os índices que denotam os diferentes níveis de estresse em um dia de trabalho nos colaboradores pesquisados.

Figura 1 – Nível de Estresse em um dia de trabalho



Fonte: Autores.

Um dia de trabalho pode ser considerado tempo suficiente para o surgimento de fatores estressores. Níveis de estresse podem ser relativos de uma pessoa para outra. A Figura 1 apresenta dados que indicam o nível de estresse em um dia de trabalho com jornada de até 12h (ex.: das 10h às 22h). As respostas da amostra de entrevistados informam que há uma porcentagem considerável de trabalhadores do ramo alimentício em praças de alimentação de *shoppings* que vivenciam estresse em um dia de trabalho. São 70% (39% médio + 31% baixo) que oscilam entre médio e baixo. Essa informação tende a indicar que as praças de alimentação não causam estresse agudo na maioria dos trabalhadores (70%) que lá executam suas funções profissionais.

Entretanto, 21% (12% alto + 9% muito alto) dos trabalhadores entrevistados indicaram vivenciar um estresse alto e muito alto. Este dado contraria o fato de que

70% não apresentam estresse agudo? Entende-se que em um universo de trabalho em que há aglomeração de pessoas e intenso ritmo de ações e serviços, com marcação de tempo, de exigência e de qualidade, uma parte destes trabalhadores apresentaria, coerentemente com a demanda, níveis de estresse alto.

Considerando as informações da Figura 1, pode-se compreender que as praças de alimentação, no contexto de trabalho, são causadoras de estresse para aqueles que lá trabalham? A princípio, não necessariamente para a maioria dos entrevistados; isso, junto ao fato de que 9% dos entrevistados afirmam que não se sentem estressados. Tomazini e Macêdo (2010, p. 222) apontam que trabalhadores de *Shoppings Centers* passam por experiências tanto positivas (satisfação, reconhecimento e liberdade) quanto negativas (insegurança, instabilidade e desgaste).

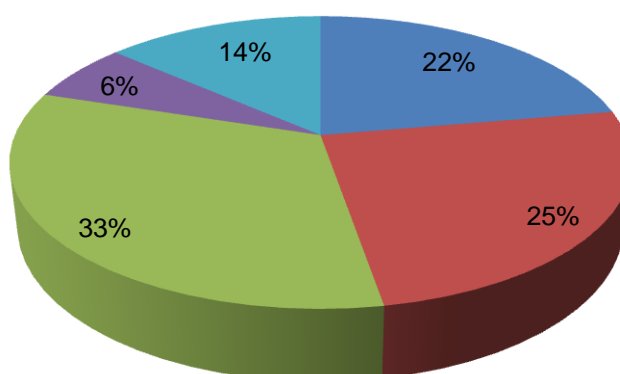
Assim, é possível presumir que independente do nível de estresse, o público em questão está suscetível a passar por tais situações estressoras nas quais cada indivíduo lida com as mesmas à sua própria maneira, sejam elas com desfecho favorável ou desfavorável.

Compreende-se que existem elementos nesse ambiente estudado que fazem o estresse prevalecer. Não é visto como algo indiferente para esses trabalhadores, devido às implicações que o mesmo pode causar.

A Figura 2 apresenta os principais fatores geradores de estresse para esta amostra de entrevistados.

Figura 2 – Fator que mais causa Estresse no Trabalho

■ Cobrança da Chefia ■ Escala de Trabalho ■ Aglomeração de Pessoas
 ■ Condições de Trabalho ■ Sem Estresse



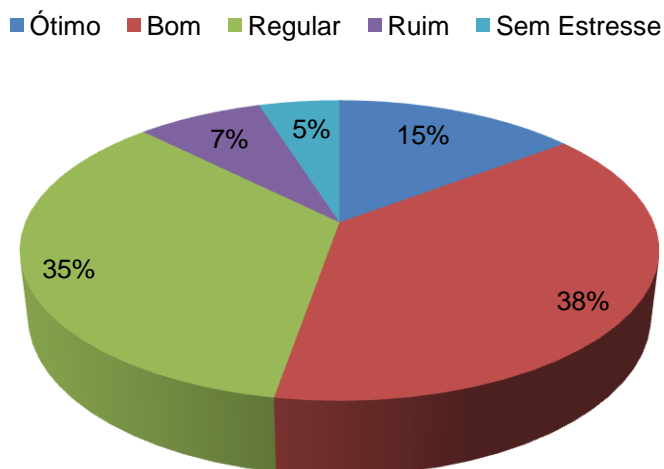
Fonte: Autores.

Fatores estressores são considerados pelos trabalhadores das praças de alimentação de *shoppings*. De acordo com Cooper e Baglioni citados por Balassiano *et al.* (2011, p. 757), relacionamento interpessoal é uma das diversas fontes de pressão e fatores inerentes ao estresse. Os dados da Figura 2 indicam que a cobrança da chefia (22%) e aglomeração de pessoas (33%), se encaixam no contexto citado pelos autores, pois é possível entender que o maior causador de estresse nesta amostra é o fato de lidar constantemente com outras pessoas enquanto se está no exercício de suas funções, dado este correspondente à maior parte da amostra pesquisada, sejam eles relacionados a clientes, público em geral ou colegas de trabalho. Ao levar em conta que, dentro do universo “fator causador”, 14% da amostra não identificou o estresse, onde 9% nunca se sentiram estressados e 5% não se estressaram a partir dos fatores apresentados.

Considerando o fator escala de trabalho (25%) e comparando-o individualmente a outros fatores, é notável a proximidade entre os índices, se tornando, também por isso, um fator relevante causador do estresse. Segundo Tomazini e Macêdo (2010, p. 222), o fato de esses trabalhadores estarem escalados em fins de semana, à noite e/ou feriados, demonstra o sentimento de contrariedade pela situação.

Ainda em análise quanto à Figura 2, o fato de apenas 6% da amostra considerar como fator primordial para o estresse as condições de trabalho, reforça a ideia exposta por Tomazini e Macêdo (2010, p. 222), em que boas condições de trabalho tendem a ser fundamentais para prevenir a manifestação de estresse em colaboradores. Ou seja, a partir do dado levantado, observa-se que a realidade do estresse pode ser causada, entre outros fatores, por relacionamento interpessoal, no sentido real e não necessariamente hipotético.

A Figura 3 retrata como o público-alvo avalia o seu próprio rendimento quando se sente estressado.

Figura 3 – Desempenho no trabalho quando estressado

Fonte: Autores.

De acordo com Santos e Cardoso (2010, p. 248), é preciso identificar as variáveis que envolvem o ambiente de trabalho, possibilitando assim uma compreensão mais profunda acerca do estresse ocupacional, o que impacta no desempenho do colaborador. Colaborador este que, enquanto trabalha, pode ser submetido a vivências prazerosas ou sofríveis, como afirmam Tomazini e Macêdo (2010, p. 221).

Conforme a Figura 3 apresenta, a maioria dos colaboradores, ou seja, 53% (38% bom e 15% ótimo) demonstram usar uma determinada situação de estresse como um ponto positivo perante o desempenho de suas funções, ao passo que, Bruzatti e Lima (2008, p. 20) apontam para a ideia de que os indivíduos são submetidos às situações favoráveis ou desfavoráveis, seja pela otimização ou queda de desempenho, perante os fatores físicos e psicológicos. Diante disso, percebe-se também que a porcentagem referente ao desempenho regular (35%) representa que há uma oscilação dos aspectos, podendo envolver reações motivadoras ou desmotivadoras, que para a maioria citada anteriormente, são usadas de forma positiva.

A porcentagem que indica o desempenho ruim (7%) demonstra que há uma minoria afetada negativamente de forma constante. Para essas pessoas, as vivências sofríveis desencadeadoras de estresse, citadas por Tomazini e Macêdo (2010, p. 222) são preponderantes para o mau desempenho das funções. Tais

vivências sofríveis se dão a partir da percepção negativa dos fatores físicos e psicológicos envolvidos no ambiente de praças de alimentação de *shoppings*.

A margem de pessoas (5%) que não se sente estressada, possivelmente não soube identificar qual o nível do seu desempenho acometido por este estado homeostático, ou até mesmo não percebem quando estão nele. Assim, o fato de não se sentir estressado, quando se fala no desempenho de suas funções, não representa com exatidão a autoavaliação acerca do item em questão.

Existem sintomas percebidos por qualquer pessoa, por se tratar de serem recorrentes em diversas situações, onde tais indícios podem ser desencadeados pelo estresse. Os sintomas devem ser levados em conta para a identificação do estresse também enquanto se trabalha, como afirmam Bruzatti e Lima (2008, p. 20), dizendo que o estresse pode ser ocasionado por fatores físicos e psicológicos que são causados tanto por fatores externos (cotidiano), quanto internos (ambiente de trabalho).

A Tabela 2 aborda os fatores físicos intrínsecos ao trabalho, pois é neste contexto que a pesquisa se dá. Diante disso, foi proposto que se desse uma nota de 0 a 10 a cada sintoma, de acordo com a frequência que a amostra pesquisada os sentia no trabalho.

Tabela 2 - Sintomas Físicos mais Incidentes no Trabalho

SINTOMAS FÍSICOS	SOMA DAS NOTAS	MÉDIA DAS NOTAS	QUANTIDADE DE NOTAS ZERO	QUANTIDADE DE NOTAS 1 - 10	INCIDÊNCIA %
Cansaço Físico	1098	5,97	16	168	91%
Dores Musculares	826	4,49	38	146	79%
Dor de Cabeça	570	3,1	50	134	73%
Queda de Cabelo	419	2,28	115	69	38%
Alergia	375	2,04	129	55	30%
Gastrite	230	1,25	141	43	23%
Automutilação	181	0,98	147	37	20%
Problemas Cardiovasculares	130	0,71	159	25	14%
Hipertensão	120	0,65	148	36	20%

Fonte: Autores.

A soma das notas representa, na Tabela 2, a totalidade dos valores assinalados, que é também representada em nível de média, que é a divisão da soma das notas dadas pela quantidade total de questionários respondidos (184), por exemplo: cansaço físico teve uma nota total de 1098, que dividida por 184 questionários obteve uma média de 5,97. Na sequência, foram extraídas as notas “zero”, para que se possa perceber com maior acuracidade (em percentual) a incidência de cada sintoma nos colaboradores pesquisados. Por exemplo, 168 pessoas assinalaram alguma nota de 1 a 10 para o sintoma cansaço físico, representando que 91% do público pesquisado sente de alguma forma este sintoma e 16 pessoas (9%) não o sentiam de maneira alguma enquanto trabalhavam.

A tabela apresentada acima ajuda na leitura através de uma “matemática simples”. O cansaço físico tem as maiores notas e indica que é o sintoma de estresse que mais predomina na amostra de trabalhadores pesquisados. Pode-se refletir com este dado que o trabalho repetitivo (ficar em pé durante horas, trabalhar com curto tempo de entrega de produto, atender pedidos variados, provavelmente ouvir reclamações ou, por vezes, não conseguir cumprir o tempo e imprimir qualidade no produto) são fatores que podem estar relacionados ao desgaste físico.

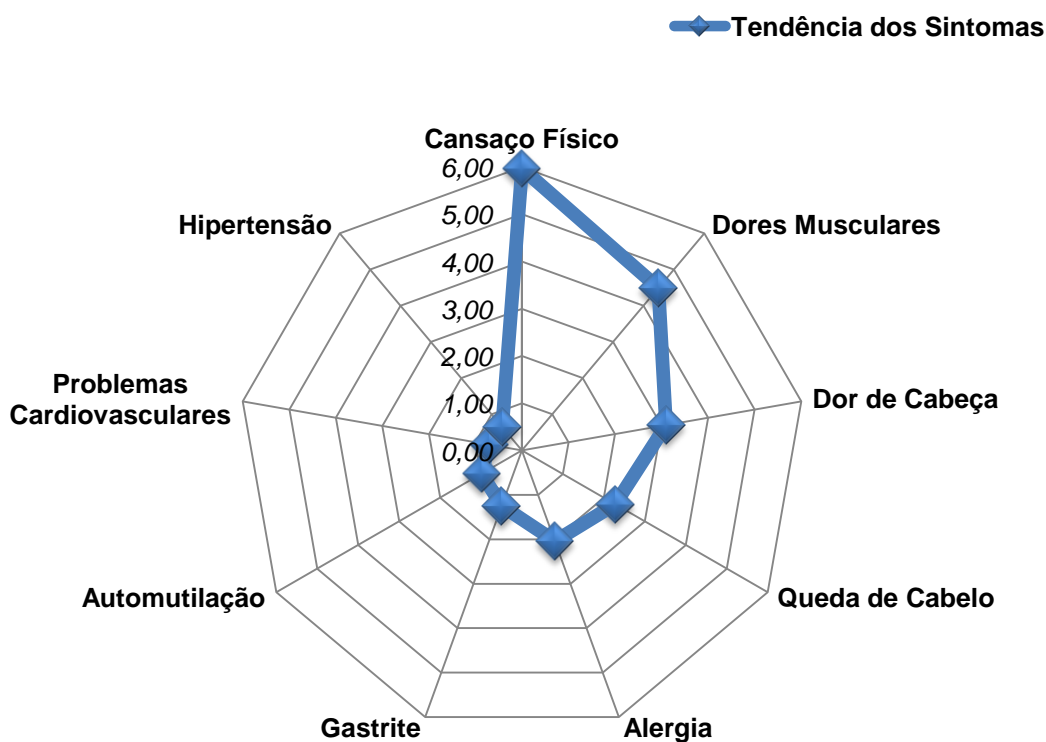
Os três fatores físicos de maior incidência estão diretamente relacionados a fatores físicos significativos à saúde das pessoas. Como afirmam Antloga e Mendes (2009, p. 259), o sofrimento no ambiente profissional relaciona-se à extensa jornada de trabalho, ocasionando esgotamento físico como dor de cabeça e dores musculares. Trabalhar sentindo dor indica que, mesmo em situação que pode ser considerada de risco, o cumprimento das funções se torna, a princípio, algo aparentemente mais importante que o bem-estar do ser humano. Daí surge a seguinte reflexão filosófica: trabalhar atualmente (em ambiente de praças de alimentação de *shoppings*) significa superar a dor?

Outro sintoma de incidência considerável é a queda de cabelo (38%), o maior após aqueles relacionados à dor. Este sintoma segundo Fernandes (2010, p. 13), pode ser desencadeado pelo excesso de trabalho, alterações emocionais e alguns sintomas psicológicos como ansiedade e depressão. Boller (2003, p. 38) aponta que a queda de cabelo está entre os sintomas percebidos na segunda etapa do estresse denominada resistência, na qual o organismo passa a sentir os efeitos físicos e psicológicos como uma doença e não mais como uma normalidade.

A alergia (outro fator destacado com 30% de incidência), possivelmente pode ser desenvolvida no ambiente de trabalho em *shoppings*, a partir da intolerância dos colaboradores a produtos (de limpeza e alimentação) utilizados no dia a dia daquele ambiente. E o que agrava a situação é dito por Marques *et al.* (2001, p. 757), onde alterações no sistema imunológico desencadeadas pelo estresse tendem a desenvolver alergias de diferentes naturezas.

Outros fatores foram percebidos em menor escala na amostra pesquisada. A gastrite (23%) pode estar voltada para o nervosismo, pois as praças de alimentação de *shoppings* são propícias a terem situações desagradáveis que refletem reações nervosas. A automutilação neste público (20%) foi percebida possivelmente por atos acidentais, apesar de também ser apresentada em fatos propositais como morder a gengiva ou socar a parede. A hipertensão e os problemas cardiovasculares (20% e 14% respectivamente) foram os fatores de menor média, e tendem a ser despertados pelo estresse naqueles colaboradores que já possuem um histórico propício a estes problemas.

Figura 4 – Figura Gráfica Referente à Tabela 2



Fonte: Autores.

A Figura 4, que faz referência à Tabela 2, demonstra a linha de tendência (a partir da média das notas dadas) em que os sintomas são percebidos em colaboradores de *shoppings* do ramo alimentício de praças de alimentação. A margem externa do radar apresenta a nota máxima dada, enquanto o centro representa a nota zero. Em ordem crescente de notas, os sintomas são apresentados de forma a deixar evidenciados tais desdobramentos do estresse que mais incidem nos colaboradores. Observa-se, por exemplo, que o cansaço físico com a maior média (5,97), está na extremidade do radar, e a hipertensão com a menor média (0,65), está mais próxima ao centro do radar.

A Tabela 3 aborda fatores psicológicos intrínsecos ao trabalho, contexto no qual se dá a presente pesquisa. Foi solicitado que o entrevistado apresentasse nota de 0 a 10 a cada sintoma de acordo com a frequência que os mesmos os sentiam enquanto trabalhavam.

Tabela 3 - Sintomas Psicológicos mais Incidentes no Trabalho

SINTOMAS PSICOLÓGICOS	SOMA DAS NOTAS	MÉDIA DAS NOTAS	QUANTIDADE DE NOTAS ZERO	QUANTIDADE DE NOTAS 1 - 10	INCIDÊNCIA (%)
Perda de Memória	886	4,82	35	149	81%
Ansiedade	788	4,28	50	134	73%
Desmotivação	554	3,01	88	96	52%
Cansaço Mental	551	2,99	83	101	55%
Bipolaridade	476	2,59	83	101	55%
Depressão	387	2,1	102	82	45%
Agressividade	329	1,79	110	74	40%
Insônia	319	1,73	128	56	30%
Baixa Autoestima	191	1,04	142	42	23%

Fonte: Autores.

A soma das notas representa, na Tabela 3, a totalidade dos valores assinalados, também representada em nível de média, que é a divisão da soma das notas dadas pela quantidade de questionários respondidos (184), por exemplo: perda de memória teve uma nota total de 886, que dividida por 184 questionários obteve uma média de 4,82. Na sequência foram extraídas as notas “zero”, para que se possa perceber com maior acuracidade (em percentual) a incidência de cada

sintoma nos colaboradores pesquisados. Por exemplo, 149 pessoas assinalaram alguma nota de 1 a 10 para a perda de memória, representando que 81% do público pesquisado sente de alguma forma este sintoma e 35 pessoas (19%) não o sentiram enquanto trabalhavam.

A Tabela 3 dá suporte à pesquisa através de uma “matemática simples”, onde as informações são extraídas a partir de dados brutos provenientes da pesquisa de campo. O sintoma psicológico perda de memória é o mais incidente, o que demonstra que parte considerável da amostra pesquisada (81%) sofre com esta alteração psicológica. Possivelmente o fato de estar inserido em um ambiente com alto índice de aglomeração de pessoas é um fator agravante que pode desdobrar em perda de memória, pois a pressão psicológica imposta por esses indivíduos (clientes e/ou chefia) impacta na assimilação de ideias e amnésia momentânea, que pode se tornar frequente.

A ansiedade é outro sintoma presente em número considerável, já que 73% dos entrevistados o sentiram de alguma forma. Estar ansioso significa querer algo o mais rápido possível, ou seja, antecipar situações que ainda estão por vir. Fatores estressores, já discutidos anteriormente, podem propor psicologicamente ao colaborador o desejo latente de antecipar o fim de sua jornada de trabalho, pois o fato de trabalhar acometido por pressão faz com que o colaborador não esteja satisfeito com o ambiente profissional, desenvolvendo o comportamento de não aceitar o ritmo imposto à sua rotina. Assim, podemos levantar a reflexão que trabalhar em praças de alimentação de *shoppings* pode causar ansiedade e resistência em não cumprir suas tarefas de forma produtiva?

O fato de estar ansioso pode potencializar outros sintomas inerentes ao estresse, tais quais: desmotivação (52%), cansaço mental (55%) e bipolaridade (55%), que possuem margens próximas de incidência. Estar desmotivado pode significar não estar satisfeito com o trabalho de forma geral, o que no contexto de praças de alimentação de *shoppings*, pode resultar em falta de dedicação para com clientes, colegas e desempenho de suas funções. É provável que o cansaço mental esteja realmente ligado à ansiedade, pois ao passo que se deseja acelerar situações, a tendência é que o cérebro trabalhe de forma desordenada, sobrecarregando a mente. Tal sobrecarga em excesso pode também ocasionar mudanças de humor repentinas, que tendem a comprometer o relacionamento

interpessoal que reflete no desenvolvimento da função, ou seja, trabalhando nesses locais há uma tendência considerável de se desenvolver a bipolaridade.

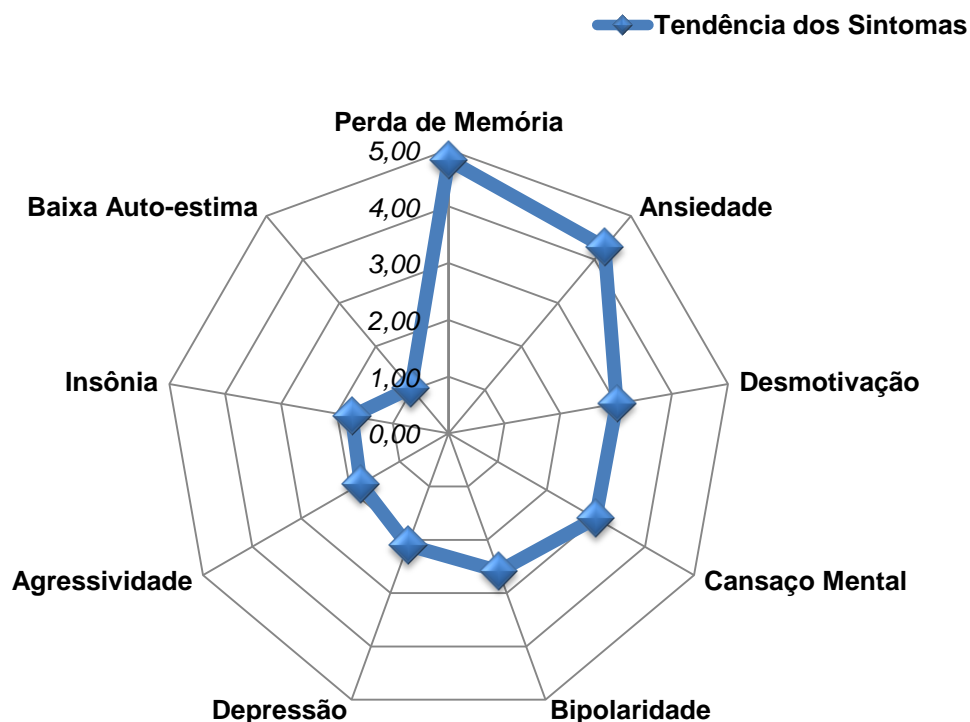
Ser assertivo é estar em um ponto de equilíbrio entre o passivo e o agressivo. Assim, partindo da ideia de bipolaridade (mudança de humor repentina), o sintoma agressividade (40%) entra em um de seus pólos opostos. Estar agressivo em praças de alimentação de *shoppings*, dá a ideia de que uma parcela das pessoas que ali trabalham, sente dificuldade de manter um nível assertivo em suas ações devido aos fatores estressores presentes naquele ambiente.

Insônia (30%) e baixa autoestima (23%) são os sintomas que menos incidem no público pesquisado. Enquanto o primeiro pode ser ocasionado pelo cansaço físico e mental decorrente das vivências diárias, o segundo possivelmente está ligado à falta de confiança em suas habilidades do ponto de vista profissional.

A depressão (45%) é um estado psicológico que se manifesta de forma silenciosa e imprevisível. Dado isso, dos sintomas mostrados acima desde o mais visível ao mais introspectivo, todos podem ter sido desencadeados a partir desta matriz, de modo que, o nível de incidência presente na tabela pode não retratar a realidade numérica em questão, pois os entrevistados podem não ter uma distinção entre o que é ser agressivo por causa de terceiros ou ser agressivo por estar depressivo, por exemplo. Neste sentido, Margis *et al.* (2003, p. 69) apontam que eventos do cotidiano ocorridos de forma negativa acarretam em consequências estressoras que estão diretamente relacionadas à depressão.

Dentre os fatores levantados, percebe-se uma proximidade sintomática maior entre ansiedade e depressão, como expõem os autores Ludwig *et al.* (2006, p. 74) ao afirmarem que as características de incidência mostram-se mais fortes em relação às demais pesquisadas, visto que, ao diagnosticar o estresse, na maioria das vezes estão presentes características de ansiedade que podem desencadear a depressão, impactando na qualidade de vida do público-alvo.

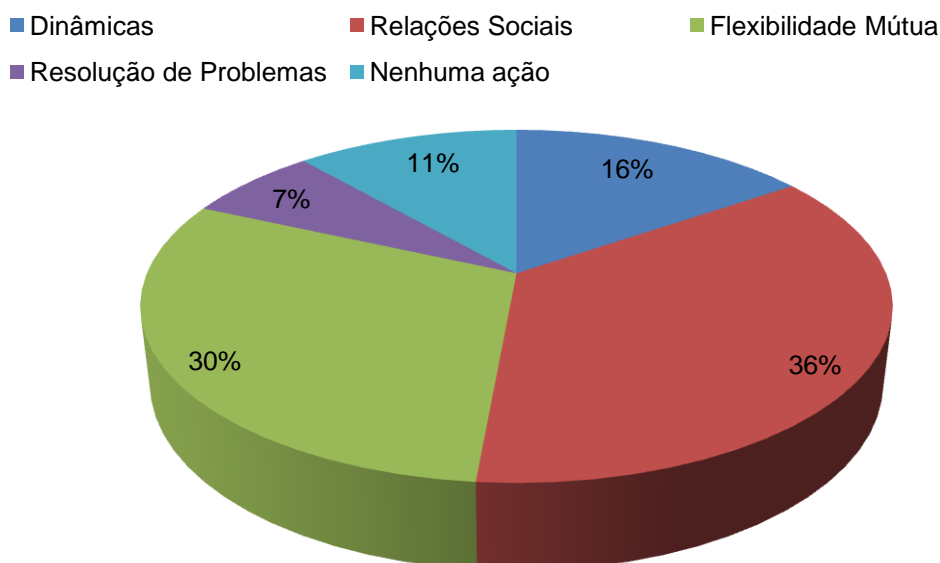
Figura 5 – Figura Gráfica Referente à Tabela 3



Fonte: Autores.

A Figura 5, que faz referência à Tabela 3, demonstra a linha de tendência (a partir da média das notas dadas) em que os sintomas são percebidos em colaboradores de *shoppings* do ramo alimentício de praças de alimentação. A margem externa do radar apresenta a nota máxima dada, enquanto o centro representa a nota zero. Em ordem crescente de notas, os sintomas são apresentados de forma a deixar evidenciados tais desdobramentos do estresse que mais incidem nos colaboradores. Observa-se, por exemplo, que a perda de memória com a maior média (4,82), está na extremidade do radar, e baixa autoestima com a menor média (1,04), está mais próxima ao centro do radar.

Figura 6 - Ações utilizadas pelas Empresas para Combate ao Estresse no Trabalho



Fonte: Autores.

Estratégias de enfrentamento para o estresse são pontos fundamentais para inibir o mesmo. Algumas subcategorias foram definidas por Caregnato e Lautert (2005, p. 548), as quais foram utilizadas de forma adaptada como alternativas para respostas de como as empresas trabalham o manejo do estresse.

A Figura 6 mostra que Relações Sociais (36%) e Flexibilidade Mútua (30%) foram os fatores mais utilizados pelas empresas do ramo alimentício de praças de alimentação de *shoppings*. Isso demonstra que ações pontuais (Cobrir férias, festas para aniversariantes, entre outros) são recorrentes neste tipo de organização.

Outros manejos importantes, porém pouco utilizados nestas empresas, são as Dinâmicas (16%) e a Resolução de Problemas (7%). Assim, percebe-se que as organizações em que estão inseridas essas pessoas, não procuram resolver os problemas do dia a dia com agilidade e ainda não efetuam dinâmicas (música ambiente e ginástica), possivelmente por falta de tempo e ambiente inadequado para tais ações.

Neste cenário, a Figura 6 ainda demonstra que 11% das empresas não fazem uso dos manejos que Sanzovo e Coelho (2007, p. 229) definem como um processo de combinação de respostas relacionadas ao comportamento diante de uma situação estressora, onde se tenta mudar o ambiente de forma satisfatória e

voltada para melhorias, que podem de outras formas lidar com o estresse naqueles colaboradores.

REFLEXÕES

Com esta pesquisa acadêmica, foi possível notar que a maioria dos colaboradores de *shoppings* em praças de alimentação possui nível de estresse médio e baixo. Níveis estes que denotam alguns sintomas físicos e psicológicos, dentre os quais, os mais presentes são: cansaço físico, dores musculares, perda de memória e ansiedade. Assim, os colaboradores que se sentem estressados e acometidos por estes sintomas, julgam em sua maioria, um desempenho compreendido no intervalo de bom a regular. Julgamento este no qual boa parte destes colaboradores demonstra através de suas experiências, o uso do estresse em seu próprio benefício, reforçando o fato de que apesar dos níveis de estresse estarem em uma escala relativamente baixa, tal estado homeostático é mostrado de forma tanto negativa (senso comum), quanto positiva (resultado da pesquisa).

Os fatores que mais causam estresse no trabalho e por consequência desencadeiam os sintomas citados, são característicos do ambiente em que estão inseridos. Ou seja, a aglomeração de pessoas que é iminente, assim como a escala de trabalho que é caracterizada por trabalho aos fins de semana e/ou feriados com escala de até 12 horas, foram os pontos levantados que provocam maior incidência de insatisfação e por consequência o estresse enquanto se está trabalhando. Dado isso, os manejos aplicados e que trazem maior controle do estresse, segundo a amostra, foram: Relações sociais (reconhecimento profissional, reuniões para ouvir e ser ouvido e confraternização entre os colaboradores) e a flexibilidade mútua, que é percebida ao passo que os colaboradores levam em conta uma relação de concessão mútua, onde ambos são beneficiados (empresa e trabalhador).

Considerando o objetivo geral e os objetivos específicos, entende-se que a pesquisa apresentou informações relevantes para uma compreensão profunda do fenômeno em questão. Os fatores causadores do estresse, as consequências positivas e negativas, manejos de prevenção por parte dos trabalhadores e das empresas, foram identificados após o levantamento e discussão dos dados, sem que nenhum dos objetivos fosse inalcançado.

Sendo assim, a resposta para a problemática se define bem. As causas do estresse que se sobressaem no ambiente de praças de alimentação de *shoppings* são a escala de trabalho e aglomeração de pessoas. As consequências do ponto de vista negativo e convencional foram o cansaço físico, dores musculares, ansiedade

e perda de memória, ocasionando um desempenho regular ou bom no trabalho; já as consequências do ponto de vista positivo se concentram na maioria dos colaboradores pesquisados usando o estresse ao seu favor quando desempenham suas funções, ou seja, independentemente das situações a que estão submetidos, eles encaram o estresse como uma motivação, que pode ter duas vertentes: benéfica ou imediatista. Na benéfica, os colaboradores usam a situação como oportunidade para provarem que são capazes de cumprir o exigido, para testarem sua capacidade e até mesmo porque gostam daquilo; na imediatista, os colaboradores usam a situação como foco para fazer o que tem que fazer logo, cumprir a meta logo e sair do serviço logo, ou seja, ainda que tenha uma carga horária a cumprir, o indivíduo utiliza tais ideias programadas na mente para se concentrar mais em seu trabalho, além de cumprir e/ou superar as expectativas em relação ao que foi designado para fazer.

Com estes resultados apresentados, as empresas da área pesquisada passam a ter oportunidades de melhorias baseadas em uma pesquisa acadêmico-científica anteriormente de bibliografia inexistente. Para reduzir o nível de estresse nos colaboradores, as empresas precisariam discutir a jornada de trabalho, além de propor aproximação entre os colaboradores em situações fora do escopo de trabalho, de forma que se promova um dinamismo nas atividades extra-laborais. Para se desenvolver estas alternativas de combate ao estresse é preciso identificar, analisar e aplicar os conhecimentos adquiridos acerca dos agentes específicos que causam tal situação nos colaboradores. Ou seja, a empresa precisa estimular uma autoavaliação dos colaboradores, para que se tenha o *feedback* dos fatores estressores, e a partir disso desenvolver os manejos adequados.

Mediante as informações levantadas na presente pesquisa, amplia-se a gama de conhecimento acerca do tema e objeto pesquisados, oferecendo assim um norteamento para novos trabalhos e/ou pesquisas futuras. Pesquisas de maior abrangência nesse sentido podem ainda ser realizadas como inspiração para o grupo de alunos-pesquisadores em trabalhos futuros, como relacionar informações sobre idade, jornada de trabalho, escolaridade, estado civil, etc. com a variável “estresse”. O uso de recursos mais avançados para pesquisas, como o *Statistical Product and Service Solutions*¹ (SPSS), tempo para pesquisar e bibliografia

¹ SPSS – Programa Estatístico para Pesquisas Sociais.

disponível podem ser úteis. De forma específica pode-se expandir as percepções em trabalhadores das praças de alimentação de *shoppings*, seja nas grandes redes de *fast-food*, restaurantes ou até mesmo nos comércios de outros ramos presentes naquele local. A fim de enriquecer a bibliografia, é importante contemplar os aspectos relacionados aos problemas e soluções relativos ao estresse.

PERCEPÇÕES DO GRUPO DE PESQUISA

Ao recortar os objetivos e a problemática da presente pesquisa, alguns fatores não foram abordados, porém percebidos no momento da coleta de dados e servem como prospecção para novas pesquisas conforme mencionados:

- Conflitos entre os próprios colegas de trabalho;
- O fato de ficar em pé durante toda parte do tempo, mesmo que não se tenha cliente;
- Dificuldade de identificar quando se está realmente estressado;
- Alguns colaboradores preferem a folga no meio de semana;
- Possibilidade dos sintomas serem adquiridos fora do ambiente de trabalho.

Os itens apontados são frutos contextuais da abordagem no momento da pesquisa de campo, ao passo que conversas informais junto aos trabalhadores eram desenvolvidas antes e/ou depois da aplicação do questionário. Por se tratar de *shoppings* (um ambiente dinâmico), os bate-papos com os trabalhadores eram frequentes, os quais propiciaram os fatores e manejos mencionados.

REFERÊNCIAS

ANTLOGA, Carla Sabrina; MENDES, Ana Magnólia. **Sofrimento e adoecimento dos vendedores de uma empresa de material de construção**. Brasília: Universidade de Brasília, p. 259, 2009.

BALASSIANO, Moises; TAVARES, Elaine; PIMENTA, Roberto da Costa. **Estresse ocupacional na administração pública brasileira: quais os fatores impactantes?** Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, p. 757, 2011.

BOLLER, Érica. **Como o estresse afeta o corpo e a vida**. Revista Médica, ano XV, n. 32, p. 38, 2003.

BRUZATTI, Carla dos Santos; LIMA, Greice Almeida. **Stress nas Organizações: Um estudo sobre as influências do stress no comportamento dos funcionários do centro de saúde de Pres. Bernardes-SP**. Presidente Prudente: Universidade do Oeste Paulista, p. 19 - 20, 2008.

CANOVA, Carla Rejane; PORTO, Juliana Barreiros. **O impacto dos valores organizacionais do estresse ocupacional: um estudo com professores de ensino médio**. São Paulo: Universidade Presbiteriana Mackenzie, p. 17 - 23, 2010.

CAREGNATO, Rita Catalina de Aquino; LAUTERT, Liana. **O estresse da equipe multiprofissional na sala de cirurgia**. Revista Brasileira de Enfermagem, p. 548 – 549, 2005.

FARIAS, Sílvia Maria de Carvalho; TEIXEIRA, Olga Lúcia de Carvalho; MOREIRA, Walter; OLIVEIRA, Márcia Aparecida Ferreira de; PEREIRA, Maria Odete. **Caracterização dos sintomas físicos de estresse na equipe de pronto atendimento**. Revista da Escola de Enfermagem da USP, p. 723 – 727, 2011.

FERNANDES, Mirian. **Alopécia areata e as relações com o estresse, depressão e psicossomática: uma revisão**. Criciúma: Unesc, p. 13, 2010.

LUDWIG, Martha Wallig Brusius; REDIVO, Luciana Balestrin; ZOGBI, Hericka; HAUBER, Luciana; FACCHIN, Tatiana Helena; MÜLLER, Marisa Campio. **Aspectos psicológicos em dermatologia: avaliação de índices de ansiedade, depressão, estresse e qualidade de vida**. Revista de Psicologia da Vetor Editora, v. 7, n. 2, p. 73 – 74, 2006.

MARGIS, Regina; PICON, Patrícia; COSNER, Annelise Formel; SILVEIRA, Ricardo de Oliveira. **Relação entre estressores, estresse e ansiedade**. Revista de Psiquiatria, v. 25, p. 69, 2003.

MARTINAZZO, Silvana. **Shopping Centers e suas peculiaridades contratuais**. Revista Jurídica das Faculdades Secal, v.1, n.1, p. 142, 2011.

MARQUES, Andrea Horvath; SOLIS, Ana Cristina de Oliveira; NETO, Francisco Lotufo; LOTUFO, Roberto Fraga Moreira; PRADO, Euthymia Brandão de Almeida.

Estresse, depressão, alterações imunológicas e doença periodontal. Revista de Psiquiatria Clínica, v. 28, n. 5, p. 757, 2001.

OLIVEIRA, Katya Luciane de; SANTOS, Luana Machado dos. **Percepção da saúde mental em policiais militares da força tática e de rua.** Sociologias, Porto Alegre, p. 228 – 229, 2010.

REIMER, Ivoni Richter. **Trabalhos Acadêmicos: Modelos, Normas e Conteúdos.** Oikos, São Leopoldo, p. 1 – 112, 2012.

SANTOS, Ana Flávia de Oliveira; CARDOSO, Carmen Lúcia. **Profissionais de saúde mental: Estresse e estressores ocupacionais stress e estressores ocupacionais em saúde mental.** Maringá, p. 246 - 248, 2010.

SANZOVO, Cristiane Élis; COELHO, Myrna Elisa Chagas. **Estressores e estratégias de coping em uma amostra de psicólogos clínicos.** Londrina: Universidade Estadual de Londrina, p. 229, 2007.

SOUSA, Ivone Félix de; MENDONÇA, Helenides; ZANINI, Daniela Sacramento; NAZARENO, Elias. **Estresse ocupacional, coping e burnout.** Revista Estudos, v. 36, n. 1/2, p. 67, 2009.

TOMAZINI, Talita; MACÊDO, Kátia Barbosa. **As vivências dos trabalhadores de um shopping center em relação ao seu trabalho: uma abordagem psicodinâmica.** Revista Gestão Organizacional, v. 3, n. 2, p. 220 - 222, 2010.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Modelo do Questionário aplicado na Coleta de Dados.

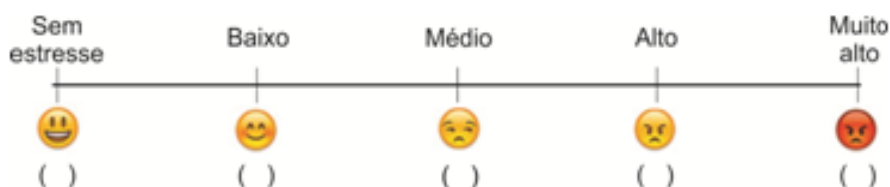
QUESTIONÁRIO

INICIAIS DO SEU NOME*: _____ IDADE*: _____ SEXO*: () F () M

FUNÇÃO/CARGO*: _____ TEMPO DE EMPRESA*: _____

*Campos Obrigatórios

1. A partir da escala abaixo qual melhor representa o seu nível de estresse durante um dia de trabalho?



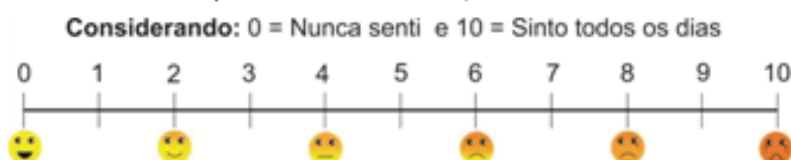
2. Dos fatores citados abaixo qual lhe causa mais estresse?
- Cobrança por parte da empresa (Ex: cumprir meta, pressão da chefia, rigidez);
 - Escala de trabalho (horários e dias de folgas);
 - Aglomerção de pessoas (Barulho, conflitos com clientes);
 - Condições de trabalho (equipamentos, higiene, uniforme, banheiro, água);
 - Nunca me senti estressado.
3. Quando está estressado, você avalia o seu desempenho no trabalho como:
- Ótimo (Supero todas as expectativas);
 - Bom (Atendo a todas as expectativas);
 - Regular (Atendo parcialmente as expectativas);
 - Ruim (Não atendo as expectativas);
 - Nunca me senti estressado.

4. Abaixo temos alguns sintomas do estresse que os trabalhadores podem sentir. De acordo com a frequência que você os sente no momento em que está trabalhando, dê uma nota de 0 a 10.



- () Dor de cabeça;
 () Hipertensão;
 () Alergia;
 () Gastrite;
 () Dores musculares;
 () Cansaço físico;
 () Queda de cabelo;
 () Automutilação (cortar a si);
 () Problemas cardiovasculares (arritmia, ataque cardíaco, infarto, etc.).

5. Como na pergunta anterior temos novamente alguns sintomas do estresse que os trabalhadores podem sentir. De acordo com a frequência que você os sente no momento em que está trabalhando, dê uma nota de 0 a 10.



- () Perda de memória;
 () Insônia;
 () Ansiedade;
 () Depressão;
 () Cansaço mental;
 () Agressividade;
 () Baixa auto-estima;
 () Bipolaridade;
 () Desmotivação.

6. No seu ambiente de trabalho, qual das seguintes ações já foi utilizada para o combate ao estresse?
- a) Dinâmicas (música ambiente, comer, atividades relaxadoras, ginástica);
 - b) Relações Sociais (reuniões para ouvir e ser ouvido, festas para aniversariantes, reconhecimento profissional);
 - c) Flexibilidade mútua (sair mais cedo ou mais tarde, cobrir férias);
 - d) Resolução de problemas (resolver o mais rápido possível qualquer tipo de conflito / problemas no trabalho);
 - e) Nenhuma das ações foi utilizada.