

## O ESTRESSE NA OPERAÇÃO DE CAIXA

FRANCIELE GOVEIA DA ROSA; LUCIANA FLORENTINO NOVO.

*Universidade Federal de Pelotas – francielegoveia@gmail.com  
Universidade Federal de Pelotas – luciana\_novo@yahoo.com.br*

### 1. INTRODUÇÃO

As empresas tendem a pressionar seus funcionários com o intuito de produzir mais e agilizar os processos. Esta pressão pode gerar um maior desempenho e lucros, mas também pode gerar um nível elevado de estresse, esse que por sua vez pode criar problemas como rotatividade, agressividade, esgotamento e etc. (GRIFFIN e MOORHEAD, 2016).

Para GRIFFIN e MOORHEAD (2016) o estresse é “[...] a reação de adaptação de uma pessoa a um estímulo que exige dela respostas psicológicas ou física excessivas [...]”. No caso de o estresse em excesso se tornar presente na rotina do trabalhador pode aflorar sintomas prejudiciais para a sua saúde, assim como também para o seu desempenho laboral (NEWSTRON, 2011).

As pessoas possuem características que as tornam diferentes umas das outras, assim NEWSTRON (2011) afirma que “[...] as diferenças individuais levam a ampla variedade de reações ao estresse [...]. O primeiro a definir as linhas do estresse foi Selye. Foi ele quem identificou a Síndrome da Adaptação Geral (SAG), a qual define que todos temos uma tolerância ao estresse natural, só que alguns possuem uma tolerância maior do que outros (GRIFFIN e MOORHEAD, 2016).

A maior parte das doenças tratadas no campo da medicina do trabalho estão ligadas ao estresse, devido ao enorme degaste que ele pode ocasionar (FRANÇA e RODRIGUES, 2005). Neste aspecto o trabalho pode se tornar penoso, pois o trabalhador precisará manter suas necessidades e as necessidades da empresa que são distintas (ZANELLI et al, 2010).

As causas do estresse são denominadas de agentes estressores, podendo ser classificadas como individuais ou organizacionais, são elas: sobrecarga de trabalho, pressões de tempo e de liderança, temperatura e atmosfera do ambiente de trabalho, não ter controle sobre sua função, diferença entre os valores do indivíduo e da organização, mudanças, falta de treinamento ou suporte, segurança (GRIFFIN e MOORHEAD, 2016; NEWSTROM, 2011).

Como consequência do estresse em excesso pode-se ressaltar: queda no desempenho, absenteísmo, insegurança, uso abusivo de medicamentos, desconfiança, explosões emocionais, irritabilidade, surgimento ou agravamento de doenças, comportamento hostil, discussões, greves, ociosidade, e problemas nas relações grupais (FRANÇA e RODRIGUES, 2005).

O estresse está presente no cotidiano de todos, as vezes de forma positiva e outras vezes negativa. Devido ao grande número de possíveis agentes estressores contidos na função de operador de caixa que surgiu a questão norteadora desta pesquisa: Como o estresse afeta a vida dos empregados da frente de caixa em um atacado localizado na cidade de Pelotas/RS? Assim, o objetivo deste estudo foi de verificar a existência de um elevado nível de estresse e suas possíveis causas.

### 2. METODOLOGIA

Esta pesquisa teve como objetivo verificar se existe um alto nível de estresse e suas causas no cargo de operador de caixa em um atacado em Pelotas/RS. A pesquisa tem uma abordagem qualitativa e foi utilizada como técnica de investigação a entrevista semiestruturada (GIL, 2017).

O foco deste estudo são os ex-funcionários do atacado devido a não autorização de realizar o estudo com os atuais funcionários. A escolha para entrevista se deu por conveniência e totalizou 9 entrevistados, tendo sido realizadas 7 entrevistas pelo aplicativo *WhatsApp* e 2 pessoalmente. As entrevistas foram gravadas e transcritas na íntegra. Como método de análise utilizou-se a análise de conteúdo (BARDIN, 1977). Os participantes serão identificados por letras para garantir a esta pesquisa o caráter anônimo.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os entrevistados tinham idade entre 20 e 40 anos, o grau de escolaridade variava de ensino fundamental incompleto até ensino superior em andamento. A maioria trabalhou mais de 18 meses na empresa.

Como questão inicial buscou-se conhecer o dia a dia dos funcionários. Foi relatado a existência de uma correia habitual e um desgaste. A entrevistada E (2019) afirmou “[...] tinha dias estressantes, tinha dias tranquilos, tinha dias que dava vontade de sair correndo, mas era bom, eu gostava [...]. O estresse apareceu como parte da rotina deles, porém a função em si não era ruim. De acordo com EA (2019) “[...] era bom e ruim na verdade porque tinha os momentos de estresse né, a gente era bastante não digo humilhado entre aspas, mas era muita cobrança[...].

Logo foi questionado se eles se sentiam estressados no trabalho, foi confirmado o que já havia sido apontado na questão anterior, eles de fato se sentiam estressados e segundo eles era por diversas razões. De acordo com ED (2019) “a gente se estressava mais com os superiores, [...] cobrança[...], pode-se entender que para eles a rotina era estressante, abaixo o relato de alguns entrevistados sobre a questão:

Pô nem precisa perguntar, é claro que sim. A pessoa tipo tem pressão dos encarregados, pressão de cliente, chega uma hora o estresse vem né quem nunca que trabalhou no caixa ou na frente de caixa não ficou estressado com alguma coisa, estresse é rotineiro da gente. (EH,2019)

Os dias que davam vontade de sair correndo era quando tinha filas enormes, as pessoas começavam e reclamar aí quando chegava a vez deles, eles estavam estressados também. Cobrança, cobrança dos fiscais de caixa, falta de troco (as pessoas ficavam bem irritadas), o horário que aí passava do nosso horário. (EE,2019)

Questionou-se ainda quais eram os aspectos negativos do trabalho, para compreender melhor os agentes estressores contidos naquele ambiente. O lidar com o cliente foi o mais mencionado, o relato da EG (2019) define melhor a situação, “[...]porque tá esperando muito tempo na fila, porque tá cansado, porque trabalhou o dia todo e aí chega no caixa assim esgotado, já passou por um milhão de problemas e acabava descontando no operador de caixa né[...]. Mais uma vez a correria da rotina aparece, para EF (2019) “[...]ter um fluxo muito grande de pessoas passando no teu caixa e tu não podendo parar muitas das vezes, se tu precisavas ir no banheiro tinha que aguentar até vim alguém pra poder te substituir[...].”

Além dos aspectos citados acima, foi mencionado como algo negativo as regras da empresa, o medo de quebrar o caixa devido ao grande fluxo de dinheiro por se tratar de um atacado, e pressões da liderança.

Percebe-se uma variedade de agentes estressores no ambiente em que eles estavam inseridos, mas como NEWSTRON (2011) afirma que “[...] as diferenças individuais levam a ampla variedade de reações ao estresse [...]” poderia supor que algumas pessoas estariam com um alto nível de estresse enquanto que outras sob estas mesmas circunstâncias não apresentariam esse mesmo nível. Porém se considerar os aspectos negativos mencionados nas entrevistas e como afirmaram que se sentiam estressados frequentemente, temos aqui um elevado índice de estresse nos indivíduos entrevistados.

#### 4. CONCLUSÕES

A partir desta pesquisa foi possível constatar que a função de operador de caixa sob as condições oferecidas pela empresa e naquele ambiente, acarretou em um nível elevado de estresse para os entrevistados. Isto se salienta com os relatos de seu dia a dia e com a quantidade de agentes estressores presentes na rotina deles. Este estresse gera consequências como adoecimentos e afetam não só o trabalhador como também a organização.

Dos agentes estressores encontrados nesta pesquisa, o que mais chamou a atenção é a liderança. Um líder serve de guia e apoio, quando se enfrenta uma situação que abale uma equipe de trabalho é de se esperar que o líder seja um “porto seguro”. Principalmente na função de operador de caixa, os entrevistados mesmo confirmam que o cliente impactava no estresse diário, e seria natural eles precisarem do apoio da liderança, mas se isso não ocorre e a liderança se torna uma causa do estresse em quem mais eles vão procurar o apoio que precisam?

As organizações precisam olhar mais para o funcionário como peça chave de seu serviço, e investir mais em programas de enfrentamento do estresse e oferecer o suporte necessário para garantir a saúde de seus empregados. A questão nem sempre é o dinheiro, investir aqui está mais para se importar de fato com o ser humano que está a seus serviços do que aumentar as despesas da folha de pagamento, até porque gastar um pouco mais com saúde pode diminuir gastos futuros com folha de pagamento, menor rotatividade menos rescisões para pagar.

#### 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**: Lisboa, Portugal: Edições 70, 1977.
- GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. Rio de Janeiro: Atlas, 2017. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597012934/cfi/6/38!/4/2/4@0:0>>. Acesso em: 18 de out. 2018.
- FRANÇA, A.C.L; RODRIGUES, A.L. **Stress e Trabalho**: Uma abordagem psicossomática. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2005. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522464517/cfi/4!/4/4@0.0:0:11.8>>. Acesso em: 08 de nov. 2018.
- GRIFFIN, R.W.; MOORHEAD, G. A administração do estresse e equilíbrio trabalho-vida pessoal. In: \_\_\_. **Comportamento organizacional gestão de pessoas e organizações**. Tradução de Noveritis do Brasil. São Paulo: Cengage Learning, 2016. P. 180-207. Disponível em:

<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522120970/cfi/5!/4/2@100:0.00>>. Acesso em: 30 de out. 2018.

NEWSTROM, J.W. Estresse e Aconselhamento. In:\_\_\_. **Comportamento organizacional** [recurso eletrônico]: O comportamento humano no trabalho. Tradução de Ivan Pedro Ferreira Santos. 12.ed. Dados eletrônicos. Porto Alegre: AMGH, 2011, P. 349-370. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788563308870/cfi/2!/4/2@100:0.00>>. Acesso em: 05 de nov. 2018.

ZANELLI, J.C. et al. **Estresse nas organizações de trabalho**: compreensão e intervenção baseadas em evidências. São Paulo: Artmed, 2010. P. 19-51. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536321585/cfi/48!/4/4@0.00:67.0>>. Acesso em: 01 de nov. 2018.