

A SAÚDE MENTAL NO SETOR DE COMÉRCIO FARMACÊUTICO MEDIANTE A COBRANÇA POR METAS E A RELAÇÃO COM O PÚBLICO NA CIDADE DE PELOTAS/RS.

LEANDRO LUNKES DUARTE¹; LUCIANA FLORENTINO NOVO²

¹ Universidade Federal de Pelotas – leandrolunkesduarte@gmail.com

² Universidade Federal de Pelotas – luciana_novo@yahoo.com.br

1. INTRODUÇÃO

Um determinado indivíduo inserido em uma sociedade minimamente desenvolvida, voltada à produção, e às economias de sobrevivência, mesmo que evoluído, prende-se a conceitos primitivos de caça e pesca – ainda mais nas etapas mais fascinantes da idade contemporânea –, e que ao longo de um extenso e árduo processo, tais conceitos vem a equivaler ao que chamamos hoje de trabalho.

Um ambiente de trabalho, por padrão, tem um aspecto negativo, atrelado principalmente à concepção equivocada de que ali é um local que o indivíduo vai motivado exclusivamente por recompensas financeiras. Relaciona-se o desempenho do funcionário a questões muito mais complexas, uma vez que o conceito de produtivismo é observável neste tipo de ambiente, já que uma nova gestão se compõe por uma série de exigências, traduzidas pelos gestores no cotidiano como uma maior pressão por metas e cobranças personificadas em resultados quantitativos crescentes (FREIRE, 2008). Partindo desta perspectiva, o alcance dos resultados torna-se regra e prevalece sobre outras variáveis que de forma direta se relacionam com o desempenho.

Associa-se o não alcance dos resultados propostos a um local de fracasso, de falha, perante a organização e perante o próprio indivíduo. E, entretanto, ele advém de várias determinantes: [...] uma configuração errada do problema, das dificuldades de controlar determinados processos que foram bem planejados, mas que fugiram do controle etc. (MALVEZZI, 1990). Sendo assim, é inadequado considerar que a falha de um funcionário baseia-se somente em falta de interesse ou baixa produtividade.

O processo de atendimento, no ambiente comercial farmacêutico sob aspecto de análise, tem relação direta com o alcance de metas, já que é de interesse da organização, através de sua equipe de vendas, fazer com que um usuário torne-se cliente, e haja movimentação financeira direcionada ao lucro. Pode-se dizer que o jogo de interesses envolve a prestação de um atendimento “ideal”, ao ser capaz de satisfazer as necessidades do consumidor, liberando-o para a realização de atividades existenciais; pois, do contrário, o mau atendimento o levaria a experimentar uma série de transtornos e prejuízos (ATAÍDE, VERBICARO, MARANHÃO, 2019).

Em paralelo aos fatos, teorias surgem para tentar corroborar e explicar o alcance das formas de adoecimento sobre a vida dos indivíduos, como a Teoria do Desgaste Mental, que ajuda-nos a entender o processo que o indivíduo passa a ficar doente e os sintomas que demonstra, que podem ser psicopatológicos, psicossomáticos ou comportamentais, [...] podendo se apresentar como sintomas ou síndromes de ansiedade, depressão, [...] mudanças de humor, [...]

irritabilidade, [...] hipertensão arterial, ataques de asma brônquica, úlceras estomacais, enxaqueca, [...] reações agressivas (OMS *apud* FREIRE., 2008).

Considerando tais aspectos, o presente trabalho aborda a saúde mental dos trabalhadores que atuam no setor de comércio farmacêutico de Pelotas/RS frente a seus contextos de trabalho. Desse modo, tem-se por objetivo geral analisar a possível relação entre a cobrança por metas e o atendimento ao público com problemas na saúde mental, de acordo com trabalhadores do comércio farmacêutico de Pelotas/RS.

Almeja-se contribuir com resultados que possam ser balizadores de métodos de prevenção para o campo de pesquisa da saúde mental no trabalho, temática que exponencialmente tornou-se um tópico latente para o ambiente laboral e vem consumindo o bem-estar de pessoas, organizações e sociedades.

2. METODOLOGIA

O presente trabalho foi desenvolvido adotando-se a abordagem qualitativa, que é de particular relevância ao estudo das relações sociais devido à pluralização das esferas da vida (FLICK, 2009).

Quanto ao seu delineamento, trata-se de uma pesquisa descritiva, que busca dados e informações sobre problemas existentes e os fatores que são relevantes e/ou motivam-nos, considerando como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno [...], São pesquisas descritivas aquelas que visam descobrir a existência de associações entre variáveis (GIL, 2017).

Como sujeitos, elegeu-se ocupantes dos cargos de atendentes de balcão, farmacêuticos (as), operadores financeiros (as) e gestores (as) atuantes em uma rede de farmácias na cidade de Pelotas/RS. A coleta de dados envolveu a aplicação das entrevistas estruturadas aplicadas presencialmente a indivíduos de estabelecimentos que correspondiam ao perfil de comércio farmacêutico mencionado. A entrevista abrangeu 21 perguntas que buscavam responder os questionamentos levantados para a pesquisa. Foram aplicadas na primeira etapa da pesquisa, três entrevistas no transcorrer dos meses de agosto a setembro de 2023. Foram utilizados recursos eletrônicos de gravação de voz, mediante autorização dos entrevistados, visando a posterior transcrição manual das entrevistas. A análise dos dados coletados foi conduzida de forma qualitativa.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Participaram da primeira etapa de entrevistas um total de três colaboradoras do ramo de comércio farmacêutico, todas do sexo feminino, que estão ligadas junto a empresas do setor no momento em que a pesquisa estava sendo desenvolvida. O tempo de experiência varia de quatro a oito anos de atividades no ramo de atendimento ao público em farmácias.

A priori busca-se identificar sintomas de adoecimento que possam fazer parte da rotina dos sujeitos, notando-se uma frequência em descrever o cansaço e o “estar irritado” como sintomas quando as variáveis da cobrança de metas e atendimento ao público são isoladas e analisadas individualmente, de forma que o gasto energético para executar tais atividades – mesmo que como descrito pelos sujeitos, podendo ser até mesmo uma habilidade natural –, é superior a quanto se aloca energia em outras atividades rotineiras do operacional das lojas.

Percebe-se que a dificuldade em estabelecer limites entre a vida pessoal e a vida profissional, o que se torna uma preocupação constante na mente dos sujeitos, que reforçam seu empenho em saber dividir o quanto de seu tempo podem e devem dedicar ao trabalho. Entretanto, sem sucesso em alguns casos – como em níveis hierárquicos mais elevados, que a todo momento são acionados via ligações e mensagens, e nos períodos de descanso estão efetuando atividades laborais.

As relações comerciais mostram constantes adaptações em seus processos de venda para atender às necessidades de capitalização. O que antes era uma relação de escambo, por exemplo, na troca de bens interessantes a ambas as partes, agora dá lugar a um fluxo de escalonamento baseado na criação de necessidades em um público alvo para atingir metas cada vez mais complexas. Isto, no ambiente farmacêutico, pode ser observado a partir da diversificação de produtos disponíveis à venda. Assim, de um lado, tem-se mais oportunidades, enquanto de outros temos metas cada vez mais irrealistas, pressionando profissionais a vender coisas que muitas vezes não são necessidade ou desejo dos clientes.

Quanto às queixas e reclamações relacionadas ao ambiente de trabalho, evidencia-se o desconforto por ter que passar por situações de embate com clientes dentro de loja. Isso decorre da frequência dos momentos desgastantes, a caracterização dos fatos – em muitos casos sendo gerados por motivos ínfimos, alcançando maiores proporções –, e a posterior sensação de impunidade, motivada por uma cobrança de habilidades de resolução de conflitos trazida pela gestão, deixa marcas acumulativas de estresse e insatisfação com o trabalho.

Além de ficar claro o desapontamento por parte dos funcionários com a falta de conhecimento técnico em seus líderes imediatos para tratar de situações conflituosas, em saber reconhecer talentos e oportunidades dentro da equipe, onde investe-se somente em cobranças ao invés de motivação, sendo preocupante a situação que enfrentam, a qual envolve o acúmulo de estresse e de frustrações direcionando-os a perda total da vontade de trabalhar e a casos de adoecimento físico e mental na equipe de trabalho.

Situações de adoecimento, à medida que tornam-se recorrentes, demonstram uma sistematização dos casos, quando as variáveis de metas e relacionamento com o público são analisadas isoladamente. Iniciando-se com um descontentamento após uma situação de estresse, gradualmente perpassando pelo estágio da inquietação e sensação de injustiça com a repetição frequente dos eventos desgastantes e culminando em momentos de grandes atritos internos, tais quais, dores físicas, angústia, desmotivação, aumento do nível de absenteísmo e queda de produtividade.

Em determinados casos mais extremos, identifica-se através dos relatos e de estudos as possibilidades de ocorrência de doenças físicas mais graves, como infarto, AVC e lesões musculares causadas por estresse, além de poder atrelar-se às doenças mentais que tornam-se mais costumeiras, como depressão, altos níveis de ansiedade, crises de pânico, ataques repentinos de raiva e Síndrome de Burnout.

Quanto ao empenho das empresas em promover uma cultura de prevenção ao adoecimento, observa-se a barreira que os sujeitos vivenciam ao falar sobre o tópico dentro das organizações, onde são, inclusive, desencorajados a procurar por soluções e métodos de ajuda dentro da empresa. Existe um setor de gestão de pessoas, profissionais como psicólogos e terapeutas, capacitados e prontos a lhes atender; no entanto, existe o receio de procurá-los, ou dividir os

incômodos e aflições acometidos dentro do ambiente de trabalho, já que a concepção existente é de que não são aliados da equipe, para cuidar da qualidade de vida na organização, pois os mesmos são vistos como parceiros somente da gestão, existindo, até mesmo uma crença de que irão divulgar as informações privadas dos colaboradores.

A partir dos relatos, nota-se a importância de uma cultura organizacional baseada em cuidar e prevenir os gatilhos motivadores de adoecimento no ambiente de trabalho. A presença do gestor é muito marcante – entretanto, equipes que trabalham com metas, muitas vezes inalcançáveis, necessitam de líderes que auxiliem no processo de motivação e engajamento do funcionário – perfil, este, que parece distante ainda para determinadas organizações onde os resultados financeiros prevalecem a qualquer custo.

Entende-se então, que parte das reclamações, e sintomas enfrentadas pelos funcionários poderiam ser evitados, existindo várias formas de contornar os caminhos que levam ao adoecimento da equipe, atitudes que, ainda que pequenas, gradativamente tornam natural o cuidado e zelo com a saúde mental.

4. CONCLUSÕES

Este trabalho teve como principal objetivo analisar a possível relação entre a cobrança por metas e o atendimento ao público com problemas na saúde mental, de acordo com trabalhadores do comércio farmacêutico de Pelotas/RS.

Durante a aplicação da pesquisa, percebeu-se que o ambiente de trabalho torna-se mais complexo à medida em que vamos inserindo novos dilemas em sua conjuntura, de forma que torna-se difícil dissociar o que é trabalho e o que é vida, mesmo que a relação seja de interesse econômico e considerando as variáveis em análise, os indivíduos carregam consigo o trabalho nos seus cotidianos, e suas vidas pessoais, dilemas, dores e sofrimentos para o ambiente laboral.

Enfrentar momentos de tensão, atrito e insegurança levam a um grupo de indivíduos previamente desgastados pela sociedade – esta, que tornara-se por si própria um desafio para os que almejam altas posições hierárquicas –, a situações que lhe fazem mal e prejudicam a saúde física e mental.

Dessa forma, observar a relação entre grupos diferentes de indivíduos, inserido num ambiente privado e que almeja sempre o lucro acima de tudo, revela as novas formas de subjugamento e exploração nas quais gradualmente nos inserimos perante a necessidade de sobrevivência.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ATAÍDE, Camille da Silva Azevedo; VERBICARO, Dennis; MARANHÃO, Ney. **O paradigma da flexibilização como fonte de adoecimento do trabalhador e mau atendimento do consumidor**. Revista de Direito do Trabalho, Pará, v.198, p. 191-223, 2019

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009. 3 ed.

FREIRE, Paula Ariane. **Assédio moral e saúde mental do trabalhador**. Trabalho, educação, e saúde. Rio de Janeiro, v. 6, n.2, p.360-380, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2017. 6. ed.

Produtividade versus saúde mental do trabalhador? Psicologia, Ciência e Profissão. Conselho Federal de Psicologia. Número 1, 1990. p.6-7.