

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

JOSEFA JANIELE SANTOS LIMA

FATORES ESTRESSORES NO AMBIENTE DE TRABALHO DE
PROFISSIONAIS DE VENDA: UM ESTUDO NA MOTORAC CARUARU

CARUARU
2019

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

JOSEFA JANIELE SANTOS LIMA

FATORES ESTRESSORES NO AMBIENTE DE TRABALHO DE
PROFISSIONAIS DE VENDA: UM ESTUDO NA MOTORAC CARUARU

Trabalho apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Administração, da Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, como requisito parcial para aprovação na disciplina Trabalho de Conclusão de Curso. Orientador: Prof. Luiz Sebastião dos Santos Junior, Mestre.

CARUARU
2019

Catálogo na fonte:
Bibliotecária – Simone Xavier - CRB/4 - 1242

L732f Lima, Josefa Janiele Santos.
Fatores estressores no ambiente de trabalho de profissionais de venda: um estudo na Motorac Caruaru. / Josefa Janiele Santos Lima. – 2019.
63 f. ; il. : 30 cm.

Orientador: Luiz Sebastião dos Santos Júnior.
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, Administração, 2019.
Inclui Referências.

1. Estresse ocupacional. 2. Vendedores. 3. Ambiente de trabalho. I. Santos Júnior, Luiz Sebastião dos (Orientador). II. Título.

CDD 658 (23. ed.)

UFPE (CAA 2019-223)

JOSEFA JANIELE SANTOS LIMA

**FATORES ESTRESSORES NO AMBIENTE DE TRABALHO DE
PROFISSIONAIS DE VENDA: UM ESTUDO DE CASO NA MOTORAC
CARUARU**

Este trabalho foi julgado adequado e aprovado para a obtenção do título de graduação em
Administração da Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

Caruaru, 12 de julho de 2019

Prof. Dr Marconi Freitas da Costa
Coordenador do Curso de Administração

BANCA EXAMINADORA:

Prof. M.Sc. Luiz Sebastião dos Santos Júnior.
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Orientador

Prof. M.Sc. ou Dr. XXXXXXXXXX
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Banca

Prof. M.Sc. ou Dr. XXXXXXXXXX
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Banca

Dedico este trabalho, a todos os docentes que contribuíram para minha formação acadêmica e àqueles que são meus exemplos como seres humanos: meus pais.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus e a Nossa Senhora por esta oportunidade de desenvolver este trabalho, iluminando meus caminhos ao longo de todo curso.

Aos meus pais que sempre fizeram tudo que puderam por mim, e são meus alicerces, minha fonte inspiração. Aos meus irmãos Janaína e Neto pelo companheirismo. Sem eles, não teria conseguido realizar esse objetivo tão almejado.

As minhas amigas, Laura e Taís, que estiveram comigo nessa jornada de formação na UFPE, juntas enfrentamos choros e alegrias, e agora colhemos o fruto de nossos esforços.

A gerência da Motorac Caruaru por ter permitido a realização desse trabalho, e por toda compreensão, também aos seus funcionários que se disponibilizarem em responder e colaborar para o desenvolvimento desta pesquisa.

Aos professores que contribuíram para desenvolvimento ao longo de toda minha vida, em especial aos que fizeram parte da minha formação na Universidade Federal de Pernambuco, muito obrigado a todos.

Ao meu orientador, prof. Luiz Sebastião dos Santos Júnior, excelente profissional e ser humano, que me ensinou e ajudou muito ao decorrer da realização deste trabalho. Muito obrigada pela sua orientação, dedicação, paciência, e por todo aprendizado que me proporcionou.

“Se existe um único segredo do sucesso, ele está Na capacidade de ver as coisas do ponto de vista da outra pessoa.”

Henry Ford

RESUMO

No processo de desenvolvimento do ser humano, o ambiente de trabalho atua como uma das principais fontes de realização e superação pessoal, mas também pode oferecer fatores que levem os indivíduos ao quadro emocional de estresse. O presente trabalho tem como destaque o profissional da área de vendas. O objetivo foi identificar os fatores estressores mais críticos que afetam os vendedores em seu ambiente de trabalho. O estudo foi realizado com 23 vendedores da Motorac Caruaru, mediante a aplicação de questionário. A pesquisa classificou-se quanto a forma de abordagem como quantitativa, quanto aos objetivos exploratória e descritiva, de corte transversal. Os resultados indicam como principais fatores estressores o excesso de exigência de prazos, pressão para cumprir metas, dependência de outras pessoas no trabalho, exigência excessiva de produtividade, feedback inadequado sobre desempenho, ausência de perspectiva de crescimento na carreira, salário insatisfatório, falta de incentivos salariais e benefícios, competição excessiva, má gestão da empresa e excesso de burocracia.

A análise dos resultados indicam a presença de vários fatores estressores no ambiente de trabalho do vendedor e demonstram a necessidade de uma atuação específica por parte da empresa, medidas de intervenção com estratégias de enfrentamento, visando soluções que eliminem ou diminuam os fatores geradores de estresse.

Palavras-chave: estresse, estressores, vendedores.

ABSTRACT

In the process of human development, the work environment acts as one of the main sources of achievement and personal overcoming, but can also offer factors that lead individuals to the emotional frame of stress. The present work has as a highlight the professional of the sales area. The goal was to identify the most critical stressors that affect vendors in their work environment. The study was carried out with 23 sellers of Motorac Caruaru, through the application of a questionnaire. The research is classified as a quantitative approach to exploratory and descriptive objectives, with a cross-sectional approach. The results indicate that the main stressors are over-time demands, pressure to meet goals, dependence on other people at work, excessive demands on productivity, inadequate feedback on performance, lack of prospects for career growth, unsatisfactory salary, lack of salary incentives and benefits, excessive competition, poor company management and excessive bureaucracy.

The analysis of the results indicate the presence of several stressors in the work environment of the vendor and demonstrates the need for a specific performance by the company, intervention measures with coping strategies, aiming at solutions that eliminate or reduce the factors that generate stress.

Key words: stress, stressors, sellers.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Gênero dos Vendedores.....	33
Gráfico 02 – Faixa Etária.....	34
Gráfico 03 – Estado Civil.....	35
Gráfico 04 – Grau de Instrução.....	35
Gráfico 05 – Tempo de Trabalho na Empresa.....	36
Gráfico 06 – Renda	37
Gráfico 07 – Tempo Suficiente para Descansar/Relaxar.....	38
Gráfico 08 – Prática de Atividades Físicas.....	38
Gráfico 09 – Hábito de Fumar.....	39
Gráfico 10 – Consumo de Bebidas Alcoólicas.....	40
Gráfico 11 – Pressão para Cumprimento de Metas.....	42
Gráfico 12 – Excesso de Burocracia.....	43
Gráfico 13 – Salário Insatisfatório.....	44
Gráfico 14 – Exigência Excessiva de Produtividade.....	45
Gráfico 15 – Ausência de Perspectiva de Crescimento na Carreira.....	46
Gráfico 16 – Exigência de Prazos.....	47
Gráfico 17 – Depender de Outras Pessoas no Trabalho.....	48
Gráfico 18 – Competição Excessiva.....	49
Gráfico 19 – Falta de Incentivos Salariais e Benefícios.....	50

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – As 50 causas mais citadas de Estresse no Ambiente de Trabalho.....	27
Tabela 02 – Fatores Estressores.....	41

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

IPCS – Instituto de Psicologia e Controle do Estresse

ABRACICLO – Associação Brasileira dos Fabricantes de Motocicletas, Cidomotores, Motonetas, Bicicletas e similares

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	14
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA.....	14
1.2	PERGUNTA DE PESQUISA.....	16
1.3	OBJETIVOS.....	16
1.3.1	Objetivo Geral.....	17
1.3.2	Objetivos Específicos.....	17
1.4	JUSTIFICATIVAS.....	17
1.4.1	Justificativas Práticas.....	17
1.4.2	Justificativas Teóricas.....	18
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	19
2.1	ESTRESSE.....	19
2.1.1	Fases E Sintomas Do Estresse.....	21
2.2	ESTRESSE OCUPACIONAL.....	22
2.2.1	Burnout.....	23
2.2.2	Fatores Estressores No Ambiente De Trabalho.....	25
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	29
3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	29
3.2	POPULAÇÃO.....	30
3.3	INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	31
3.4	ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	31
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE.....	33
4.1	PERFIL DOS VENDEDORES DA MOTORAC CARUARU.....	33
4.1.1	Hábitos.....	37
4.2	AMBIENTE DE TRABALHO DE VENDAS.....	40
4.2.1	Pressão Para Cumprimentos De Metas.....	42

4.2.2	Excesso De Burocracia.....	43
4.2.3	Salário Insatisfatório.....	44
4.2.4	Exigência Excessiva De Produtividade.....	45
4.2.5	A Ausência De Perspectiva De Crescimento Na Carreira.....	46
4.2.6	Exigência De Prazos.....	47
4.2.7	Depender De Outras Pessoas No Trabalho.....	48
4.2.8	Competição Excessiva.....	49
4.2.9	Falta De Incentivos Salariais E Benefícios.....	50
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	51
5.1	CONCLUSÕES.....	52
5.2	RECOMENDAÇÕES.....	53
	REFERÊNCIAS.....	54
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	60

1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo serão apresentados o problema de pesquisa, a pergunta de pesquisa que originou este estudo, os objetivos geral e específicos e as justificativas prática e teóricas.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

A necessidade que vem se mostrando ao longo dos anos por uma adaptação aos novos tempos e por uma contínua atualização do mercado, que a cada dia fica mais competitivo e exigente, faz com que um assunto seja muito comentado e vivenciado no cotidiano da maioria das pessoas, que neste se encontram inseridas, o chamado estado de estresse.

O termo estresse vem da física, e neste campo do conhecimento tem o sentido de grau de deformidade que uma estrutura sofre quando é submetida a um esforço (FRANÇA; RODRIGUES, 1996).

Pode-se definir o estresse como uma resposta do organismo a estímulos e pressões internas ou do ambiente externo. O estresse é um estado produzido pelo organismo humano em consequência às mudanças no ambiente. Devido a essa mudança o corpo humano perceber como algo desafiador, ameaçador, ou perigoso para equilíbrio do ser humano. O estresse é o modo como reagimos, física e emocionalmente às mudanças (FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

Segundo Miranda (2003) O estresse é descrito como o sal da vida, é necessário acertar a mão na quantidade. Vida sem estresse é como comida sem sal: não tem sabor e nem dá prazer. O estresse é um estado do organismo, submetido a pressão durante um extenso período de tempo, o que gera uma série de fatores negativos, colocando em risco a saúde do indivíduo (SAMPAIO, 2002).

O cenário atual do mercado, que tem por características uma intensa competitividade e superação de desafios, traz uma carga muito alta de pressão sobre os indivíduos que estão inseridos nesse ambiente (MARTINS, et al., 2002). Essa rotina de mudanças consecutivas no ambiente de trabalho que requer do colaborador adaptações e respostas rápidas, atua de forma positiva quando estimular a superação de desafios e o crescimento profissional. Porém, o

problema está no excesso desse estado de superação, que deixa o indivíduo bastante sobrecarregado (ROSA, et al., 2010).

As organizações estão exigindo de seus funcionários uma maior produtividade, formas eficientes de trabalhar para obter respostas positivas e rápidas perante o mercado. Isso traz uma carga maior do que a normal ao funcionário, fazendo com ele fique sobrecarregado exigindo mais de seu físico e psicológico (RAMOS, 2013)

O IPCS (Instituto de Psicologia e Controle do Estresse) realizou no Brasil uma pesquisa sobre o nível de estresse, os dados coletados mostram uma grande relação entre o trabalho e o estresse. A pesquisa relatou que uma das principais causas de estresse é a sobrecarga de trabalho. É notável que dentro dos fatores que fazem parte da vida do indivíduo, o trabalho constitui um importante, se não o principal, determinante da forma de organização das sociedades, sendo o meio através do qual o homem constrói o seu ambiente e a si mesmo (CAMELO; ANGERAMI, 2004). Por tanto, mesmo o trabalho sendo visto como algo que proporciona o crescimento profissional e pessoal, por outro lado há características que podem levar ao estresse (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2014).

Estudos mostram que todas profissões tem seus aspectos que podem levar ao estresse, sendo umas com mais intensidade e outras com menos. Uma das profissões mais antigas do mundo é a de vendedor. Quando fala-se no sentido de que vender é uma troca de algum produto ou serviço por determinado valor (VIEIRA, 2010).

Para Castro e Neves (2008), o cargo mais importante da estrutura comercial é o de vendedor, detendo inúmeras tarefas, desde sondagem de novos clientes e previsão de vendas, passando pela análise das necessidades dos clientes, até a realização e finalização da negociação em si.

Segundo Cobra (2009) e Limongi-Franca e Rodrigues (1996) alguns fatores que levam ao estresse no cargo de vendas, são específicos ao seu posto de trabalho, tendo como consequência de suas atividades a pressão por bater metas e desgastes emocionais.

Mediante ao que foi apresentado, será exposta nessa pesquisa, um estudo feito na empresa Motorac Caruaru, uma concessionária Honda localizada na cidade de Caruaru – PE, a 135 km da capital Recife. E tem como objetivo identificar os fatores estressores no ambiente de trabalho de seus profissionais de venda.

De acordo com a ABRACICLO (Associação Brasileira dos Fabricantes de Motocicletas, Cidomotores, Motonetas, Bicicletas e similares) um setor que registra números animadores nas vendas é o de motocicletas o mercado mostra-se propício para o aumento nas

vendas. E os motivos para que isso esteja ocorrendo são a ampliação da oferta de crédito, os índices macroeconômicos e uma maior participação do consórcio.

Na coletiva feita pela ABRACICLO 2018 foi mostrado dados do crescimento nas vendas de motocicletas no atacado e varejo. No varejo, o crescimento do país foi de 8,7% equivalente à 55.865 unidades, onde a região nordeste teve o menor percentual de crescimento em comparação ao ano de 2017 que foi apenas de 1,04% equivalente à 2.966 unidades a mais.

Uma das concessionárias que se destaca no nordeste é a Motorac Caruaru, segundo dados oficiais da Honda a Motorac Caruaru encontra-se sempre nos primeiros lugares em venda na região nordeste e isso só cresce a cada mês, isso faz com que ela seja líder de vendas no segmento de Consórcio Honda.

Nesta perspectiva, a proposta deste trabalho consisti em identificar os fatores estressores no ambiente de trabalho na visão dos profissionais de venda da Motorac Caruaru.

1.2 PERGUNTA DE PESQUISA

A partir da problemática exposta na seção anterior, esta pesquisa é norteada pela seguinte pergunta de pesquisa:

Quais são os fatores estressores na visão dos profissionais de vendas da Motorac Caruaru?

1.3 OBJETIVOS

Nesta seção são apresentados o objetivo geral e os objetivos específicos com o propósito de explicitar qual a sua finalidade.

1.3.1 Objetivo Geral

A atual pesquisa tem como objetivo geral: Identificar os fatores estressores na visão dos profissionais de vendas da Motorac Caruaru.

1.3.2 Objetivos Específicos

Já definido o objetivo geral, destacam-se como objetivos específicos:

- Caracterizar o perfil demográfico dos vendedores;
- Apontar os principais fatores estressores que existem no ambiente de trabalho dos vendedores;
- Identificar a relação entre os fatores estressores e o desempenho no exercício da profissão de vendedor.

1.4 JUSTIFICATIVAS

Esse trabalho tem justificativas teóricas e práticas que serão apresentadas nesta seção.

1.4.1 Justificativas Prática

Do ponto de vista prático, este trabalho vai colaborar com os vendedores a identificar e melhor entender os fatores estressores no seu ambiente de trabalho, e a pensar como lidar com tais fatores e, se possível, bani-los.

Afinal, vendedores estressados podem afetar diretamente o lucro da empresa e a convivência com seus colegas de trabalho tornado assim um ambiente negativo. (VIERA, 2010)

Também será possível que os gestores desses vendedores, tenham uma visão de como esses profissionais enxergam suas condições de trabalho dentro da empresa, e assim tornando possível o início de algumas ações para melhorar o ambiente de trabalho.

1.4.2 Justificativas Teóricas

Do ponto de vista teórico, este trabalho contribui para a compreensão dos fatores estressores do ambiente de trabalho em que estão inseridos os profissionais de vendas da empresa Motorac Caruaru.

Essa pesquisa fornece uma investigação de dados importantes sobre as causas de estresse ocupacional em que estes vendedores estão inseridos, estes fatores implicam diretamente no desempenho do indivíduo, o que torna este estudo de extrema importância para a organização.

Assim, a presente pesquisa vem contribuir e engradecer as referências de estudo sobre os fatores estressores no ambiente de trabalho dos profissionais de vendas, progredindo com discussões e aprofundamentos sobre o tema.

No próximo capítulo será tratada a fundamentação teórica que engloba os conceitos desse trabalho dando base para a metodologia e para análise e resultados.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O atual capítulo apresenta o referencial no qual se baseia a pesquisa. Tendo como objetivo contextualizar os temas que comprovam a veracidade do estudo realizado.

2.1 ESTRESSE

Hans Selye foi o primeiro estudioso que buscou definir estresse, observando a sua dimensão biológica; o stress é um elemento pertinente a toda doença, que produz certas modificações na estrutura e na composição química do corpo, as quais podem ser percebidas e mensuradas (PAPINI, PINTO 2000).

Hans Selye definiu estresse como um “estado que se manifesta por uma síndrome específica, que consiste em todas as alterações induzidas de forma não específica dentro de um sistema biológico” (SELYE, 1978, p. 64). Apesar de o estresse ter sido considerado como síndrome específica, suas razões para o indivíduo podem ter muitas variáveis (MARRAS; VELOSO, 2012; LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES 2014).

Segundo Souza (1997) a palavra estresse quer dizer pressão, tensão ou insistência, visto que independente do motivo, quando o indivíduo se encontra em um estado que não oferece conforto lhe gerando mal estar por circunstâncias nas quais sejam abundantes, intoleráveis ela está sujeita ao estresse. Deste modo, estar estressada em outras palavras quer dizer estar sob pressão ou sob uma ação de um estímulo incansável.

Quando o indivíduo se acha sob pressão devido a algumas circunstâncias, o corpo sofre um processo de abatimento e de forma original e perspicaz emite sinais demonstrando perigo, manifestado por um estado emocional alterado. O estresse aparece por essa transformação, visto que é a reação do indivíduo a acontecimentos pelos quais não está adaptado, criando um desequilíbrio pelo desconhecido e o corpo busca instantaneamente se defender (BALLONE, 2002).

Lipp (2003), ressalta que o estresse é compreendido como um estado de descontrole do organismo. Sua origem está ligada à necessidade de frequente ajustamento às alterações inesperadas e velozes que acontecem no ambiente, o que carecem de mobilização de energia

física, mental e social; o estresse se constitui quando há incoerência entre a capacidade do indivíduo em acompanhar e adequar-se às mudanças, gerando um desequilíbrio no organismo.

O estresse é motivado pela resposta diante de algo que requer do indivíduo uma aptidão de acomodação maior do que o usual, seja algum acontecimento bom ou ruim que está ocorrendo em sua vida (LIPP; MALAGRIS; NOVAIS, 2007).

O estresse pode causar problemas de saúde no campo físico e psicológico e além disso (LIPP; MALAGRIS; NOVAIS, 2007), o indivíduo pode deixar se envolver em hábitos prejudiciais, nada saudáveis como fumar ou beber álcool, que acarretam ainda mais o estresse no longo prazo, e ficar menos propenso a se envolver em tarefas que conservam a saúde, como exercícios físicos (HARTNEY, 2008).

O estresse pode ter efeitos positivos e negativos, sendo capaz de levar ou não a um desequilíbrio geral do organismo, conforme sua veemência, maestria da pessoa para comandá-lo e fragilidade, ou seja, alguns indivíduos são mais chegados ao estresse; particularidades pessoais (predisposição genética) e ambientais (conhecimentos indevidos para tratar com determinados eventos, por exemplo), podem esclarecer essa circunstância. (GOULART, et al. 2014). As reações mais normais do estresse, segundo Lipp e Malagris (2001), são: hipertensão, diabete, alergia (sintomas físicos) e cansaço mental, perda de memória, crise de ansiedade (sintomas psicológicos), entre outros.

Selye (1978) *apud* MELO afirma que existem dois tipos de estresse: o estresse bom, positivo, caracterizado pela euforia, com reação propícia aos estressores, chamado de *eustress*; e o estresse negativo, chamado de *distress*, que seria prejudicial, mais prologando ou acontecendo quando há um desacordo nas competências de enfrentar o estressor.

Hans Selye em seus estudos definiu as reações que acontecem no organismo devido ao estresse como a Síndrome Geral de Adaptação (SAG). Esta síndrome cresce com o tempo mediante três fases: alerta, resistência e exaustão (SELYE, 1978).

Marilda Lipp depois de muitos anos de estudo conseguiu aprimorar o modelo da Síndrome Geral de Adaptação, desenvolvido por Hans Selye, ela constatou a fase de “quase exaustão”, que fica entre a fase de resistência e exaustão, tornando-o assim, em quatro fases: alerta, resistência, quase exaustão e exaustão (MELEIRO, 2012).

2.1.1 Fases e Sintomas do Estresse

Martins (2007) descreve que as fases do estresse correspondem a um quadro sintomático específico caracterizado em Alerta, Resistência, Quase exaustão e a Exaustão:

1. **Fase de alerta:** a fase do alerta se inicia quando o sujeito se encontra próximo ao agente estressor e assim ocorre a quebra do equilíbrio. Os sintomas característicos são: aumento da frequência cardíaca, aumento da sudorese, taquicardia, agitação, mudança de apetite, insônia, mãos ou pés frios, dor no estômago entre outros.

Lembrando que nesta fase existem dois aspectos: primeiro com a grande produção e ação de noradrenalina, tendo uma boa administração do sujeito poderá até ter uma alta em sua produtividade, já no segundo aspecto a falta de equilíbrio poderá proporcionar o adoecimento (MARTINS, 2007).

2. **Fase da existência:** Na fase da resistência o indivíduo apresenta um desgaste e uma resistência em executar suas tarefas ocupacionais. Na busca de equilíbrio o sujeito atravessa um processo de encontrar solução ou de eliminar o problema. Os sintomas característicos são: sensação de desgaste generalizado, dificuldade com a memória, entre outros, desencadeando doenças específicas (MARTINS, 2007).

3. **Fase de quase exaustão:** Nesta fase o sujeito apresenta uma grande tensão gerando um grande índice de ansiedade. Em alguns momentos o sujeito pode até brincar e executar atividades sendo estas feitas com grande esforço intercalando a todo o momento entre o funcionamento dito normal e o desconforto (MARTINS, 2007)

4. **Fase de exaustão:** Esta fase exige uma atenção minuciosa por parte do sujeito que devido ao alto índice de comprometimento físico e psicológico, tende a se esforçar todo momento para estar em equilíbrio, apresentando em muitas situações hipersensibilidade, apatia, desânimo e etc. Assim apresentando inúmeros sintomas tais como: instabilidade emocional, ansiedade aguda, irritabilidade dentre outros, resultando em doenças físicas e psicopatológicas (MARTINS, 2007).

2.2 Estresse Ocupacional

Para Silva e Salles (2016) o estresse de origem ocupacional consiste em um conjunto de fenômenos e sintomas associados ao estresse, que se manifestam a partir do ambiente de trabalho. Dessa maneira, pode ser compreendido como um processo em que o indivíduo vê as atividades, tarefas e imposições do trabalho como estressores, as quais, ao superar suas aptidões de enfrentamento, geram respostas de estresse (JEX, 2002; PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

O estresse ocupacional diz respeito aos incentivos do ambiente de trabalho que requerem respostas apropriadas por parte do trabalhador e que superam sua capacidade de enfrentamento; estes incentivos são chamados de estressores organizacionais. (GENUINO; GOMES; MORAIS, 2010).

Para Limongi-França e Rodrigues (2014) o estresse ocupacional é uma resposta às demandas demasiadas ao indivíduo e aos recursos desapropriados no ambiente de trabalho. Apesar do trabalho ser uma causa relevante de alegria e realização na vida, do mesmo modo pode ser visto como um ambiente com fontes de estresse para muitas pessoas (COOPER; LEWIS, 2000).

O estresse ocupacional é desinente das apreensões ligadas ao trabalho e à vida profissional. Os agentes estressantes associados ao trabalho têm naturezas diversas: situações externas (economia política) e exigências culturais (cobrança social e familiar). (SEGANTIN; MAIA, 2017).

Segundo Camelo e Angerami (2004) apud Kyriacow e Sutcliffe (1981), o estresse ocupacional é definido como um estado emocional desagradável, pela tensão, decepção, ansiedade, fadiga emocional em atividades de aspectos do trabalho determinados pelos indivíduos como ameaçadores. Pode-se definir o estresse ocupacional a partir do ponto de vista dos estressores organizacionais que possibilita diferenciar dois tipos de estudo: os de estresse ocupacional e os de estresse de modo geral. “O ocupacional enfoca estressores referentes ao ambiente de trabalho, e os de maneira geral estressores gerais na vida do indivíduo”. (PASCHOAL; TAMAYO, 2006).

Para Martins (2011) os fatores que estão associados as reações de estresse ocupacional, são divididos em seis grupos:

1. Fatores intrínsecos ao trabalho: envolvem condições inadequadas de trabalho, turno, carga horária, remuneração, viagens, riscos, nova tecnologia e quantidade de trabalho;

2. Estressores relacionados ao papel no trabalho: envolvem tarefas ambíguas, conflitos na execução de tarefas e grau de responsabilidade;

3. Relações no trabalho: envolvem relações difíceis com o chefe, colegas, clientes e subordinados;

4. Estressores da carreira: envolvem falta de perspectiva de desenvolvimento, insegurança devido a reorganizações funcionais ou crises que afetam o emprego;

5. Estrutura organizacional: envolve falta de participação em decisões, estilos problemáticos de gerenciamento e pobre comunicação no trabalho;

6. Interface trabalho-casa: envolve os problemas que surgem da relação de conflito entre as exigências do trabalho e familiares.

Além de gerar consequências pessoais o estresse ocupacional pode gerar consequências para a organização, como: má qualidade no trabalho desempenhado, queda da produtividade, rotatividade de pessoal, níveis elevados de absenteísmo, má reputação da organização acidentes no trabalho, greves, entre outros problemas (COOPER; KAHN 2013; MARRAS; VELOSO, 2012).

2.2.1 *Burnout*

O termo *burnout* significa queimar fora ou, apenas, perder a energia; que é exatamente o que acontece com os profissionais atacados por essa síndrome, que tem como características sentimentos crônicos de desânimo, frustração, despersonalização e baixo envolvimento para com o trabalho (CODD; VASQUES-MENEZES, 2013).

O *Burnout* não pode ser confundido com o estresse, pois se trata de algo mais perigoso e sério. Considerando que o estresse dispõe de ferramentas para domina-lo, tendo como exemplo, quando um trabalhador está estressado e tira férias, o mesmo volta restaurado, no entanto, se ele sofrer com esta síndrome, assim que ele voltar os problemas retornaram aparecer. (ROCHA, 2005).

O conceito de *burnout* desenvolvido por Delvaux em 1980, tem o sentido de desgaste, tanto físico como mental; tornar-se exausto por causa de um demasiado esforço que a pessoa faz para retrucar às constantes solicitações de energia, força ou recursos. Atualmente é

considerado uma das consequências mais importantes do estresse profissional (FRANÇA & RODRIGUES, 1996).

O *burnout* não acontece de repente, ele é uma resposta negativa que surge pela prolongada exposição aos estressores (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2014). Suas principais fontes de surgimento são a sobrecarga de trabalho e o conflito pessoal no trabalho (MASLACH, 1998).

O estresse pode trazer o indivíduo a sentimentos e atitudes negativas, como sentimento de impotência e inutilidade, problemas e disfunções psicofisiológicas, esgotamento emocional, físico e mental. Este conjunto de características presente no ambiente de trabalho traz efeitos nocivos para a pessoa e a organização e é conhecido como “Síndrome de *Burnout*” (SILVA, 2000).

De acordo com Delvaux (FRANÇA & RODRIGUES, 1996), o *burnout* emocional pode ser caracterizado da seguinte forma:

- **Exaustão emocional:** ocorre quando a pessoa percebe nela mesmo a impressão de que não dispõe de recursos suficientes para dar aos outros. Surgem sintomas de cansaço, irritabilidade, propensão a acidentes, sinais de depressão, sinais de ansiedade, uso abusivo de álcool, cigarros ou outras drogas, surgimento de doenças, principalmente daquelas denominadas de adaptação ou psicossomáticas.
- **Despersonalização:** corresponde ao desenvolvimento por parte do profissional de atitudes negativas e insensíveis em relação às pessoas com as quais trabalha tratando-as como objetos.
- **Diminuição da realização e produtividade profissional:** geralmente conduz a uma avaliação negativa e baixa de si mesmo.
- **Depressão:** sensação de ausência de prazer de viver, de tristeza que afeta os pensamentos, sentimentos e o comportamento social. Estas podem ser breves, moderadas ou até graves.

Para o entendimento de Kleinman (apud COSTA, LIMA e ALMEIDA, 2003), o *burnout* pode atingir diferentes profissões, em qualquer faixa etária, mas as profissões que exigem um intenso contato interpessoal são as que mais apresentam altos índices de *burnout*.

2.2.2 Fatores Estressores no Ambiente de Trabalho

Devido aos avanços da tecnologia as pessoas passaram a se preocupar em acompanhar essas modificações no ambiente de trabalho, a maioria das pessoas hoje estão sempre tentando ficar atualizadas com as novos movimentos que vão surgindo no mercado e isso faz com que surjam consequências negativas como pressão psicológica e uma má qualidade de vida emocional, por não conseguir acompanhar e obter as grandes realizações e conquistas. (CARVALHO; SERAFIM, 2001)

As empresas pressionam o indivíduo a se adequar às novas demandas, e isto pode ser visto como pressão psíquica. Tal ação, ao passar do tempo, pode prejudicar a saúde dos colaboradores. Isto porque, nem sempre, as demandas são equivalentes as suas necessidades e perspectivas, muitas vezes causando situações estressantes (ANTLOGA; MENDES, 2009).

Segundo Murta e Tróccoli (2004), o trabalho pode ser visto de forma positiva, pois é uma das fontes de satisfação de muitas das necessidades do ser humano, como a auto realização, manutenção de relações interpessoais e sobrevivência. Mas também ele pode ser visto de forma negativa, quando este contribui para o desgaste da saúde do trabalhador, gerando adoecimento. Bertani (2006), argumenta que quando não há relação satisfatória com o trabalho, a vulnerabilidade do sujeito à doenças aumenta, assim como suas dificuldades em enfrentar seus problemas.

Os colaboradores que hoje em dia trabalham na esfera comercial buscam dentro da jornada de trabalho satisfazer a expectativa da empresa em relação a seu bom desempenho. Muitos colaboradores revelam que as metas não são simples de serem atingidas possibilitando assim incertezas e tensões. (MACHADO, 2009).

Existem diversos fatores que são encarregados de atingir a saúde dos trabalhadores, porem o ambiente de trabalho encontra-se como um dos causadores pelo adoecimento psíquico, físico e emocional do indivíduo abrangendo aspectos internos e externos (TRINDADE; LAUTERT, 2010). Segundo Spector (2006) cita os conflitos em ambiente de trabalho entre equipes, ruídos de equipamentos tecnológicos e uma extensa jornada de trabalho que podem influenciar significativamente no nível de estresse do sujeito.

Para Chiavenato (1999) a maneira de se impor nas relações, a pressão presentes no ambiente de trabalho, problemas familiares ou de ordem pessoal podem ser fatores para que o humor de uma pessoa esteja comprometido.

Lipp (2001) alerta que quando surge um cenário de estresse no ambiente de trabalho, o melhor a ser feito é buscar formas para avaliar a tensão, caso isso não aconteça, o organismo, já sem energia para enfrentar o problema, enfraquece e uma série de doenças começa a surgir. Caso o estresse continue, o indivíduo cada vez mais se sentirá exausto, sem energia, depressiva, com tensão muscular, com crise de ansiedade, desânimo, autodúvida, irritabilidade e grande dificuldade de concentração para trabalhar.

Diversos estudos já foram realizados a respeito dos fatores estressores no ambiente de trabalho, com as variadas profissões. E o que foi constatado é que as causas relatadas como fontes de estresse são parecidas entre as organizações (COOPER; KAHN, 2013). Esses autores indicam as 50 causas mais mencionadas de estresse no ambiente de trabalho, conforme tabela 01.

Tabela 01 – As 50 Causas mais citadas de Estresse no Ambiente de Trabalho

As 50 Causas Mais Citadas De Estresse No Ambiente De Trabalho	
1. Muito trabalho	26. Mudanças constantes
2. Pouco trabalho	27. Ambiguidade de papel
3. Ritmo do trabalho	28. Conflito de papeis
4. Trabalhar por turnos	29. Vida pessoal afetando o trabalho
5. Falta de flexibilidade de horário	30. Trabalhos que afetam a vida pessoal
6. Trabalho emocionalmente exigente	31. Avaliações de desempenho não confiáveis
7. Prazos	32. Falta de dinheiro
8. Falta de controle sobre o trabalho	33. Horas extras (principalmente nos fins de semana)
9. Fraco apoio interpessoal	34. Pouco ou nenhum tempo para descansar
10. Relações e trabalho precárias	35. Mobilidade casa/trabalho/casa
11. Falta de experiência	36. Cultura organizacional
12. Falta de treinamento	37. Falta de poder e influência
13. Lidar com a promoção	38. Realizar um trabalho que você não está qualificado
14. Insegurança no trabalho	39. Supervisão das outras pessoas
15. Falta de oportunidade de carreira	40. Dependere de outros membros da equipe
16. Salario ruim	41. A política da organização
17. Bullying e assédio	42. Crenças pessoais conflitantes com a organização
18. Cultura da culpa	43. Fazer um trabalho e outros desaprovarem
19. Má gestão	44. Novas tecnologias
20. Muitos gerentes	45. Participação em reuniões
21. Falta de informação	46. Discriminação e favoritismo
22. Ambiente de trabalho ruim (barulho, iluminação incorreta/inexistente, etc.)	47. Incapacidade de delegar
23. Elevação contínua ou vibração	48. Pouca ou muita variedade no trabalho
24. Mau funcionamento de equipamentos	49. Comprometimento organizacional
25. Conflitos	50. Demissão de outras pessoas

Fonte: Adaptada e traduzida de Cooper e Kahn, 2013, pp. 7-10

Para Marras e Veloso (2012), é improvável determinar todos os fatores estressores, pois depende bastante das alterações sociais, valores, cultura organizacional, e outras questões que podem surgir e transforma-se em novos agentes estressores.

Difícilmente o estresse é causado por apenas um estressor, muitas vezes é um efeito de vários fatores que acontecem na vida do indivíduo que terminam se acumulando, vindo a causar um estado de tensão físico e mental (LIPP, 2012).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia corresponde ao estudo que segue uma ordem lógica dos mecanismos utilizados teorias científicas, de maneira a descrever o caminho que foi percorrido para atingir determinados resultados (OLIVEIRA, 2011).

Neste cenário, o presente capítulo traz informações correspondentes ao desenvolvimento deste estudo: delineamento da pesquisa, população, instrumento de coleta de dados, os resultados e discussões.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Esta pesquisa tem como objetivo verificar os fatores estressores do ambiente de trabalho na visão dos profissionais de venda da Motorac Caruaru.

Possuem abordagem quantitativa, visto que coletou dados quantitativos que puderam ser mensurados estaticamente. A pesquisa quantitativa procura esclarecer em números as opiniões e informações que foram coletadas na pesquisa com a finalidade de classificá-las e examiná-las (SILVA; MENEZES, 2001).

De acordo com Gil (2002), a pesquisa exploratória oferece grande proximidade e entendimento do problema, com a intenção de maiores informações objetivando estabelecer hipóteses. A presente pesquisa é do tipo exploratória tendo classificação com base nos objetivos, pois teve como finalidade aumentar o conhecimento sobre os fatores estressores que permeiam o ambiente de trabalho dos vendedores.

É também descritiva, visto que utilizado a ferramenta do questionário para coletar os dados dos vendedores. Os estudos descritivos têm como objetivo relatar componentes de determinada população, utilizando-se de técnicas de coletas de dados como o questionário (GIL, 2002).

3.2 POPULAÇÃO

População é um conjunto de sujeitos que têm características parecidas definidas para um determinado estudo (SILVA; MENEZES, 2001).

A população-alvo desse estudo é composta por todos os vendedores da Motorac Caruaru, contabilizando 23. Esses vendedores são divididos em quatro equipes de venda, trabalham externamente e além de atuarem na cidade de Caruaru, também podem atuar em 52 cidades arredor do Agreste, promovendo ações de vendas para alcance das metas de vendas no mês. Existem quatro categorias de venda na concessionária, são: consórcio, à vista, financiamento e cartão de crédito, sendo o consórcio a maior parte das vendas. Cada equipe detém seu próprio supervisor, a equipe que tiver o maior número de vendas no mês alcançando assim o primeiro lugar das vendas acabam ganhando alguns benefícios, como por exemplo: plantões de vendas, divisão das frotas, liberação de combustível, entre outros; gerando assim um tipo de rivalidade entre elas.

A jornada de trabalho desses vendedores não possui horários definidos, visto que os mesmos dependem muito do horário em que os clientes podem ser atendidos, podendo ser logo pela manhã antes das 08:00 horas, no horário de almoço e a noite depois das 18:00 horas.

Os salários desses vendedores são determinados com base nos gatilhos (uma quantidade de vendas que determina um valor a ser recebido) onde o número de vendas atingidas no período da folha irá estabelecer o valor que irá receber, e também da comissão de 1% sobre o valor do bem vendido e bonificações referente a qualidade, isto é, os pagamentos dos clientes ativos da carteira com parcela a vencer no mês. Os valores são determinados mensalmente por uma política, implicando assim em salários instáveis.

O questionário foi aplicado com os entrevistados em uma reunião no dia 08 de abril de 2019, onde 100% responderam.

Logo, esta pesquisa possibilita identificar, os fatores estressores no ambiente de trabalho dos profissionais de venda da Motorac Caruaru.

3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados foi adaptado pela própria pesquisadora um questionário (ver Apêndice) tendo como base as categorias de fontes estressoras de Cooper e Kahn (2013) citados neste trabalho.

O questionário é composto por 17 perguntas, sendo dividido em duas partes.

A primeira parte do questionário corresponde ao perfil do entrevistado e seus hábitos nos seguintes pontos:

- a) Identificação: Gênero, idade, estado civil, número de filhos;
- b) Aspecto profissional: Grau de instrução, tempo de trabalho na organização, carga horária de trabalho, renda;
- c) Aspecto pessoal: Tempo livre, hábitos de praticar esportes, vícios.

A segunda parte do questionário é formada por uma tabela com trinta fatores estressores no ambiente de trabalho dos vendedores, embasada em Cooper e Kahn (2013).

A intenção é examinar através da percepção dos entrevistados quanto aos fatores estressores que o afetam atualmente no seu ambiente de trabalho. Esses fatores estão classificados em uma escala que vai de 0 a 4, onde 0 é considerado como não se aplica; 1 é considerado geralmente não é fonte de pressão; 2 é considerado como fonte de pressão, embora fraca; 3 é considerado fonte de pressão moderada e; 4 como fonte intensa de pressão.

3.4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os dados quantitativos foram analisados por meio de métodos estatísticos usando o programa Excel, no qual foi desenvolvido um banco de dados, com as variáveis consequentes da aplicação da pesquisa.

Foram realizadas análises estatísticas descritivas, tal como a moda e a média. Esses procedimentos conseguem alcançar um melhor conhecimento dos dados que foram coletados pela pesquisa, por tanto, fornecem informações pertinentes para êxito de descrição de um dado que se deseja saber imensamente.

Os resultados adquiridos com a tabela de 30 fatores foram averiguados a parti de uma tendência onde as médias dos indicadores que ficaram acima de 2,3 foram considerados como fatores estressores críticos; da mesma forma, as médias obtidas abaixo desse valor já não são entendidas como fatores críticos no ambiente de trabalho dos profissionais de venda.

No capítulo a seguir, serão retratados e discutidos os resultados encontrados com base dos dados coletados.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE

O presente capítulo apresenta os resultados obtidos através dos dados coletados junto aos vendedores da Motorac Caruaru.

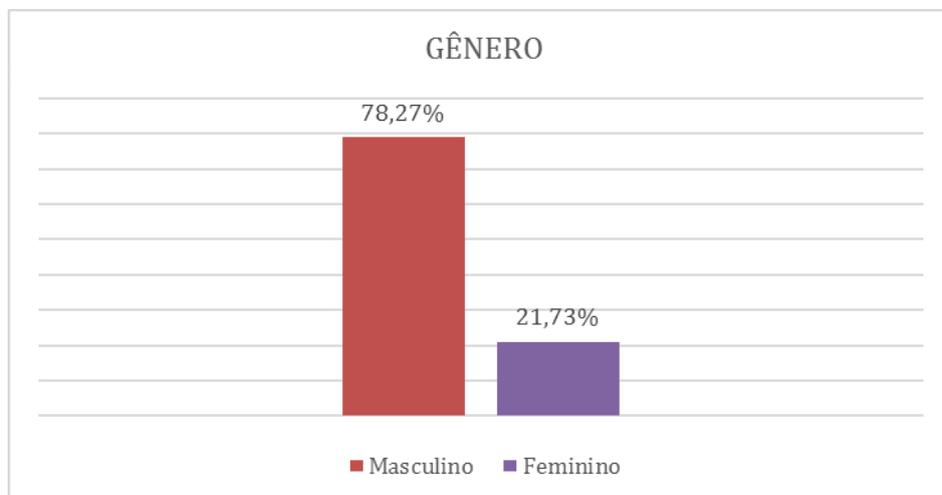
4.1 PERFIL DOS VENDEDORES DA MOTORAC CARAUARU

Para realização desta pesquisa, foram entrevistados 23 vendedores da Motorac Caruaru, com intuito de identificar os fatores causadores de estresse no ambiente de trabalho desses vendedores.

A princípio a pesquisa procurou delinear o perfil do profissional entrevistado. Da população de 23 vendedores da Motorac em exercício no tempo que a pesquisa foi realizada todos responderam o questionário.

Em relação ao gênero, essa pesquisa é composta de 18 (78,27%) do gênero masculino e de 5 (21,73%) do gênero feminino do total de respondentes, de acordo com o **gráfico 01**. Essa grande proporção do gênero masculino pode ser um indício de que o ambiente de vendas no setor de concessionárias ainda seja permeado em sua maioria por homens.

Gráfico 01 – Gênero dos Vendedores

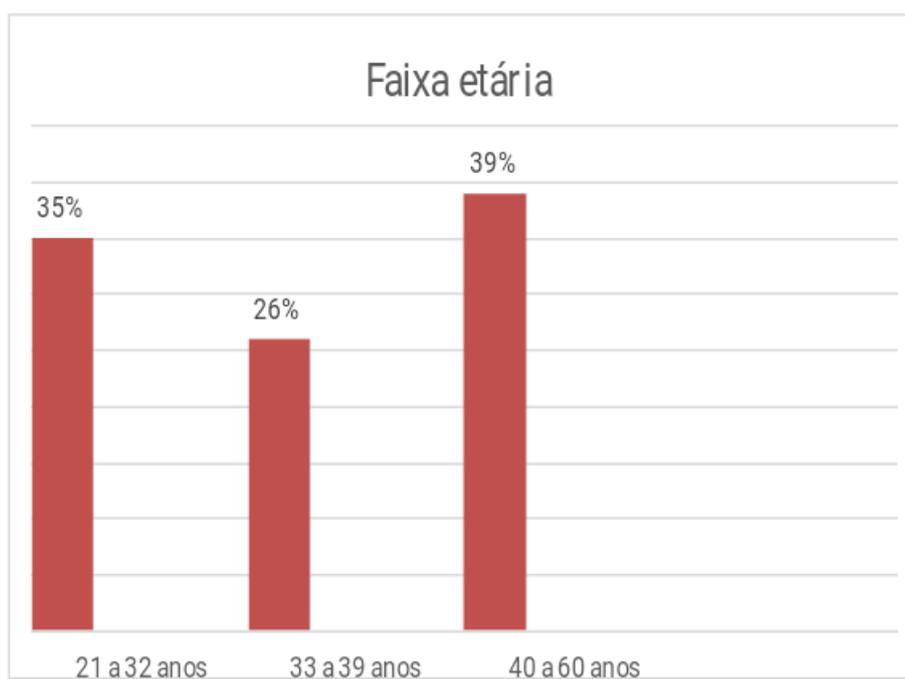


Ao que se refere a faixa etária dos entrevistados, a maior parte estão na faixa de 40 aos 60 anos, correspondendo a um total de 39% dos respondentes, em seguida 35% com a idade de 21 aos 32 anos, 26% com a idade de 33 aos 39 anos. Conforme o **gráfico 02**. A idade média dos vendedores ficou de 40 anos. Deste modo, é possível observar a proximidade da quantidade de vendedores com mais de 40 anos e menor que 32, podendo ser justificados pelo fato de ser levado em consideração a experiência e inovação na hora da contratação.

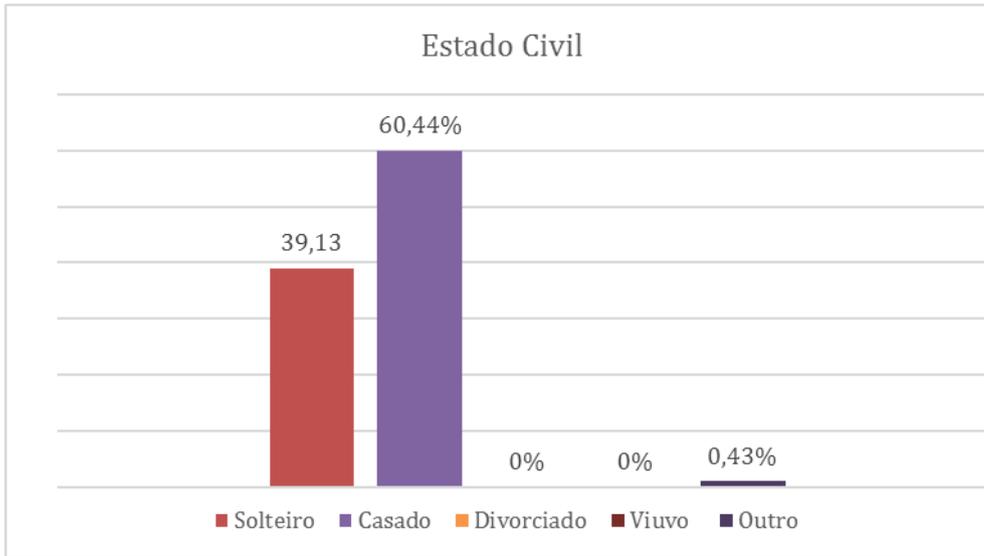
Em relação ao estado civil, a maioria 60,44% dos vendedores estão casados, 39,13% estão solteiros, 0,43% em união estável, ver em **gráfico 03**. Em relação a filhos 69,5% possuem filhos convivendo atualmente com eles.

A respeito do companheiro trabalhar, 71,42% informaram que o companheiro trabalha. Isso pode ser visto positivamente à medida que o casal divide a responsabilidade financeira e atividades do lar.

Gráfico 02 – Faixa Etária



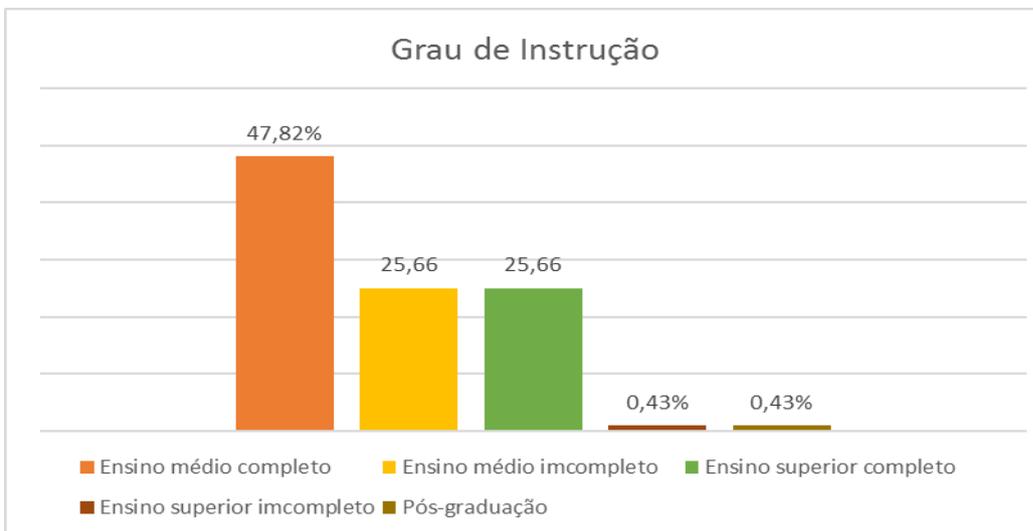
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Quanto ao grau de instrução 47,82% dos vendedores têm o ensino médio completo, ensino superior completo e ensino superior incompleto ambos tiveram 25,66% dos vendedores; pós graduação e ensino médio incompleto tiveram 0,43% ambos. Desta forma é possível perceber que a quantidade de vendedores com ensino médio incompleto é mínima, pois nos dias atuais o nível mínimo que está sendo exigido nas vagas de emprego é o ensino médio completo. Como mostra **gráfico 04**.

Gráfico 04 – Grau de Instrução



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Em relação ao tempo de trabalho dos vendedores na empresa, 86,95% trabalham de um terço a 8 anos, 8,69% de 9 a 16 anos e 17 a 23 anos 4,36%, ver **gráfico 05**. A média foi de 4,01 anos de trabalho na empresa. A profissão de vendedor está vinculada ao cumprimento de metas,

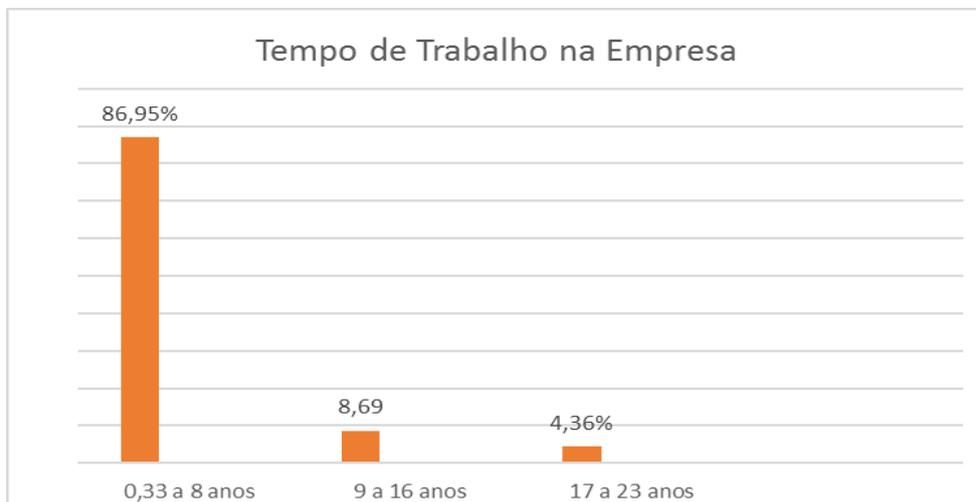
caso isso não aconteça a empresa o substitui e também atualmente é incomum profissionais com vínculos de longas datas com uma só empresa.

Em relação à média salarial dos respondentes, esta ficou de R\$ 2.178,09 (dois mil cento e setenta e oito e nove centavos).

O salário dos vendedores é baseado de acordo com o batimento de metas estabelecidas pela empresa, tendo como base salarial o salário mínimo atual e sendo acrescentado as metas que forem alcançadas.

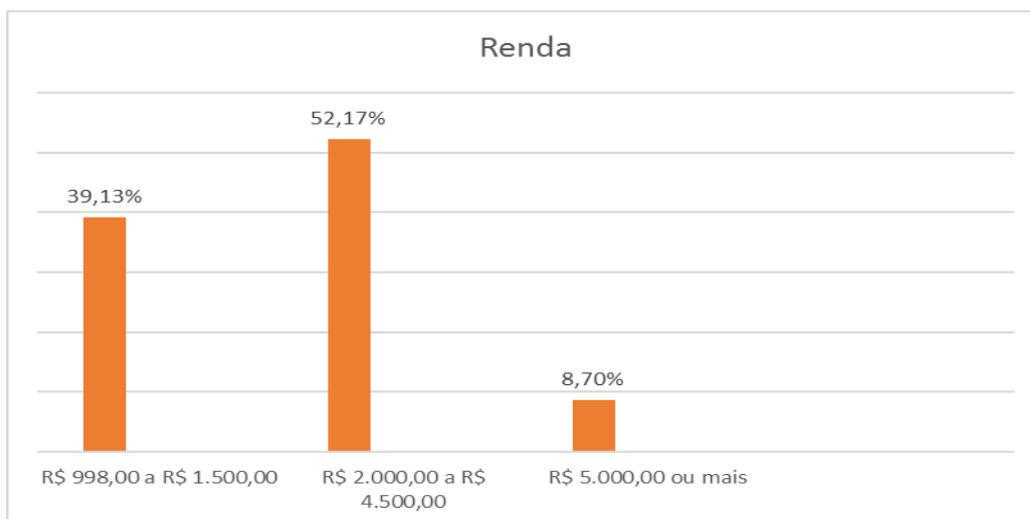
Em relação a renda desses profissionais, 39,13% dos respondentes ganham de R\$ 998,00 a R\$ 1.500,00; 52,17% ganham de R\$ 2.000,00 a R\$ 4.500,00 e 8,7% de 5,000,00 ou mais, ver **gráfico 06**.

Gráfico 05 – Tempo de Trabalho na Empresa



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Gráfico 06 - Renda



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

A fim de resumir o perfil do profissional de vendas entrevistados nessa pesquisa, pode-se falar que é formado por profissionais na sua maioria do gênero masculino (com grande diferença para o gênero feminino, sendo 13 profissionais) com sua faixa etária em sua maioria dos 40 aos 60 anos, a maioria tem estado civil casado (a), com companheiro (a) trabalhando, com filhos vivendo atualmente.

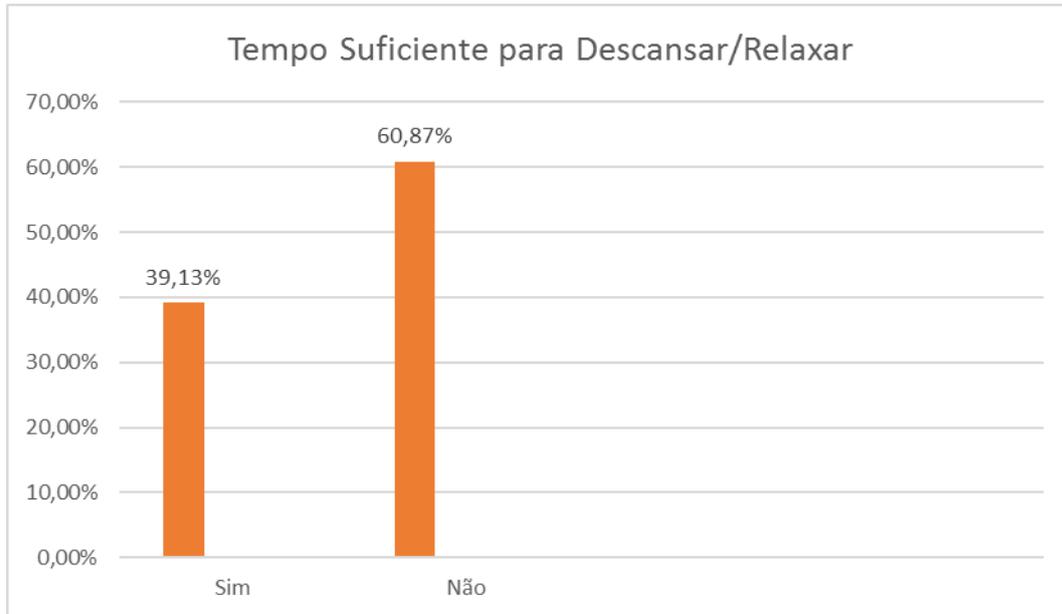
No que diz respeito ao grau de instrução boa parte tem ensino médio completo, trabalham na empresa em média a 4 anos, sua renda salarial média é R\$ 2.178,09.

4.1.1 Hábitos

Em relação ao tempo suficiente para descansar 60,87% dos respondentes afirmaram que não possuem tempo suficiente para descansar/relaxar, ver **gráfico 07**. A carga horaria desses profissionais são flexíveis, além deles trabalharem no turno diurno muitas das vezes eles ultrapassam para o turno da noite, como eles vão até os clientes os mesmos comprometem em alguns casos até o horário de almoço, visto que eles tem que ir ao cliente no horário que forem solicitados acarretando assim acúmulos de horas trabalhadas e prejudicando o tempo para descansar.

Esses profissionais podem se tornar cada vez mais sobrecarregados e, conseqüentemente, estressados à medida que estão expostos a fatores estressores no ambiente de trabalho e não procuram estratégias para aliviar a tensão da rotina.

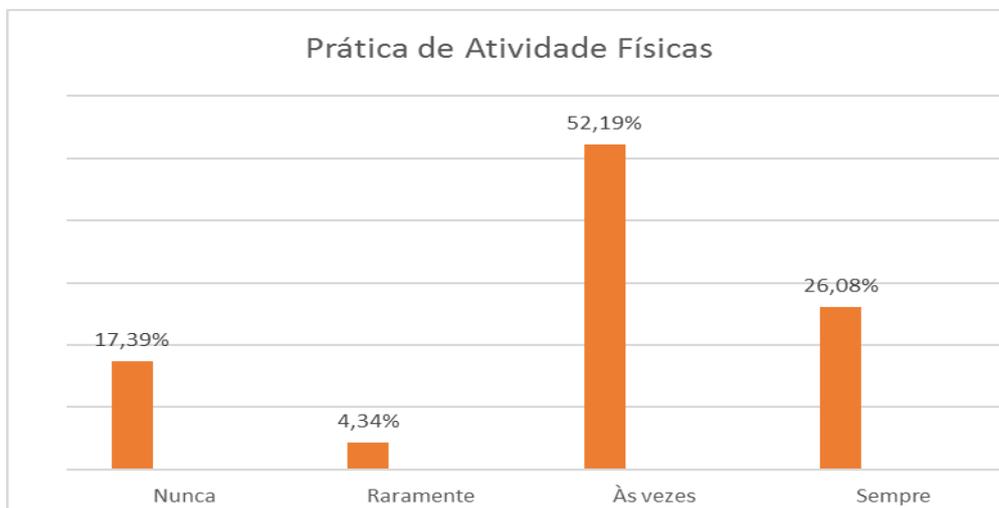
Gráfico 07 – Tempo Suficiente para Descansar/Relaxar



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Quanto à prática de atividades físicas, 52,19% dos vendedores afirmaram que realizam atividades físicas às vezes e 26,08% realizam atividades físicas sempre, como mostra o **gráfico 08**.

Gráfico 08 – Prática de Atividade Físicas

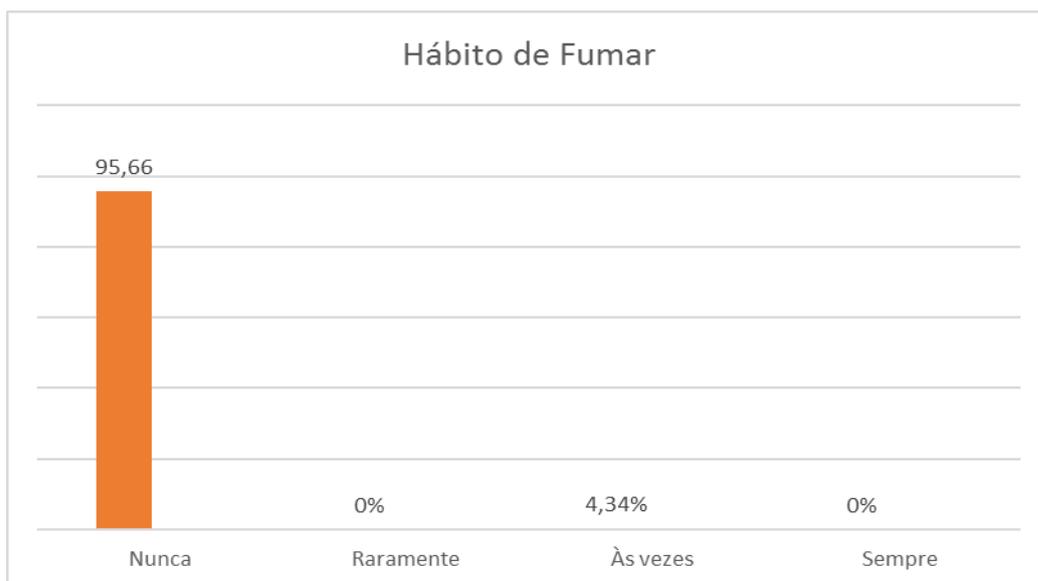


Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Muitas pessoas utilizam o cigarro como estratégia de fuga das demandas diárias, porém no longo prazo surgem diversos problemas para a saúde. O cigarro é muito prejudicial à saúde, e está relacionado a casos de ansiedade, estresse e depressão (DEUS, 2015). No que diz respeito ao hábito de fumar 96,66% dos respondentes afirmaram que nunca fumaram, conforme **gráfico 09**. Isso determina uma informação positiva, visto que pessoas que não fumam têm menos tendência a desenvolver doenças.

Em relação ao consumo de bebidas alcoólicas, 26,08% responderam que nunca consumiram bebidas alcoólicas, 34,78% raramente bebem, 39,14% consomem às vezes. Conforme **gráfico 10**. A maioria desses profissionais consomem bebidas alcoólicas socialmente, mostrando não possuir o vício e também não tirar o estresse através do álcool.

Gráfico 09 – Hábito de Fumar



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Gráfico 10 – Consumo de Bebidas Alcoólicas



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Quanto aos hábitos desses vendedores a maioria não possuem tempo suficiente para descansar/relaxar, no entanto, a maioria pratica atividades físicas. Não possuem o hábito de fumar e as vezes consomem bebidas alcoólicas.

4.2 AMBIENTE DE TRABALHO DE VENDAS

Nesse segmento serão apresentados os fatores estressores no ambiente de trabalho do vendedor e de que maneira são estes profissionais são afetados. Os fatores foram organizados por média, da maior para a menor, para melhor entendimento, de acordo com a tabela 02.

Tabela 02 – Fatores Estressores

Fatores Estressores	Média
Pressão para cumprimento de metas	2,782609
Excesso de burocracia	2,695652
Salário insatisfatório	2,478261
Exigência excessiva de produtividade	2,391304
A ausência de perspectiva de crescimento na carreira	2,391304
Exigência de prazos	2,347826
Depender de outras pessoas no trabalho	2,347826
Competição excessiva	2,347826
Falta de incentivos salariais	2,304348
<i>Feedback</i> inadequado sobre o desempenho	2,173913
Má gestão da empresa	2,043478
Sobrecarga de trabalho	1,913043
Participar de reuniões	1,913043
Realizar horas extras	1,869565
Trabalhar por mais de um turno	1,826087
Falta de recursos materiais	1,826087
Eventos da vida pessoal afetando o trabalho (mudança de casa, doenças, mortes na família, etc.)	1,782609
Ambiente de trabalho com temperatura inadequada	1,695652
Falta de apoio psicológico	1,695652
Ambiente de trabalho com iluminação inadequada	1,608696
Falta de controle sobre o trabalho (autonomia)	1,608696
Falta de informação (a comunicação não é eficiente)	1,565217
Ambiente de trabalho barulhento	1,478261
Falta de segurança física	1,434783
Fraco apoio dos colegas	1,391304
Crenças pessoais conflitantes com a organização	1,26087
Relacionamento ruim com os colegas	1,217391
Assédio	1,086957
Falta de treinamento	1,043478
Falta de flexibilidade de horário	0,956522

De acordo com a **tabela 02**, foram identificados nove (9) fatores estressores mais críticos, sendo estes caracterizados como ameaças e prejudicam o desempenho do trabalho dos

vendedores da empresa Motorac Caruaru. A seguir teremos os fatores na ordem da tabela 02 detalhando como estes atingem os vendedores.

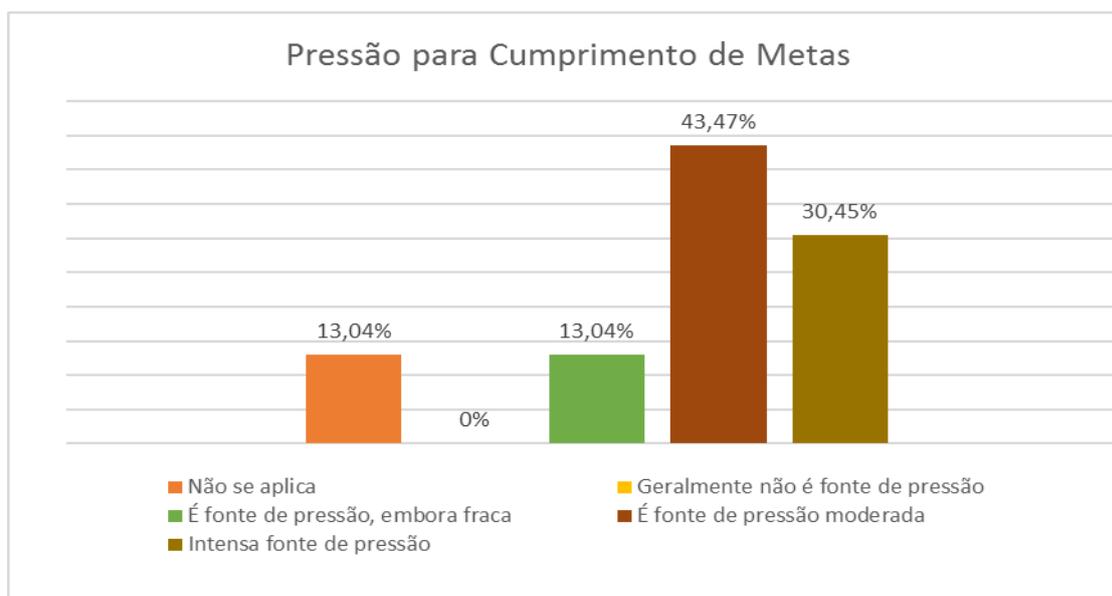
4.2.1 Pressão para Cumprimento de Metas

As metas a serem atingidas são criadas pelas empresas, através de planejamentos, com base no passado e presente, buscando delinear o futuro no mercado que atuam, visando o sempre crescimento.

A pressão para cumprimentos de metas é um dos principais motivos que desencadeiam o estado de estresse. Os profissionais são submetidos a situações de tensão extremas e constantes, ocasionando o desgaste físico e mental.

Na análise dos questionários, verifica-se que a pressão para cumprimentos de metas foi considerado o fator mais crítico para desenvolvimento de estresse, com média 2,78. Dos respondentes 73,92% afirmam ser fonte de pressão moderada e intensa fonte de pressão, 13,04% consideraram fonte de pressão, embora fraca e 13,04% não se aplica, de acordo com **gráfico 11**.

Gráfico 11 – Pressão para Cumprimento de Metas



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

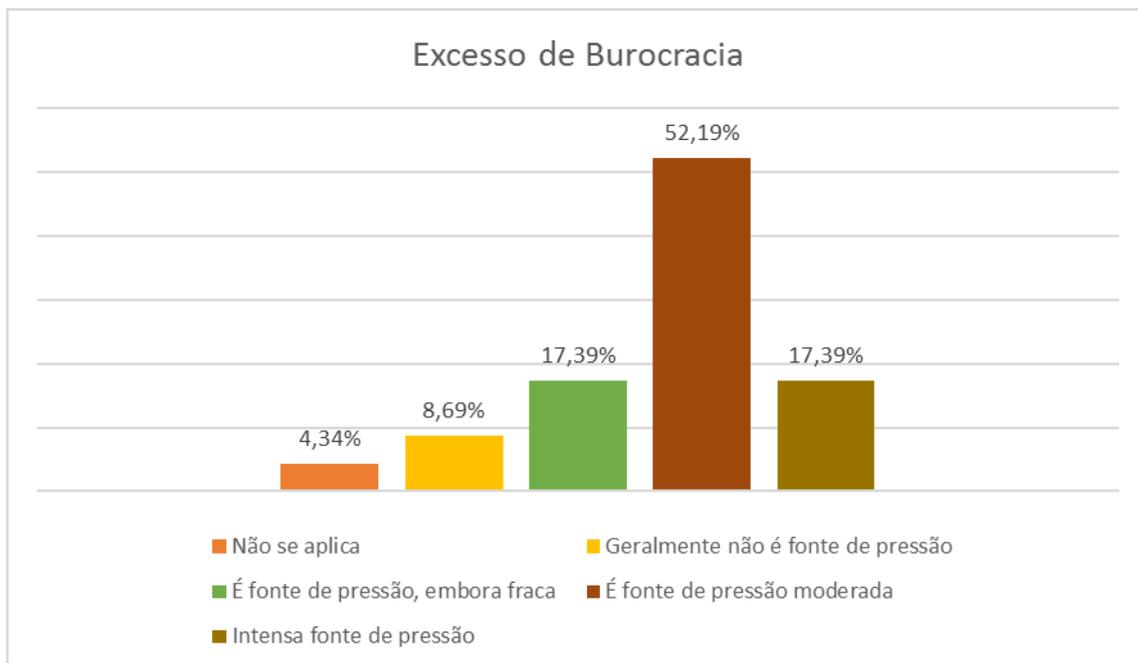
4.2.2 Excesso do Burocracia

A empresa Motorac Caruaru, como todo órgão privado, é um ambiente composto por muitos procedimentos burocráticos, em termos legais e institucionais, um modelo organizacional complexo.

A burocracia existente no setor privado implica direta nas políticas de vendas, acarretando longos prazos nos processos e nas demandas, dificultando as entregas dos produtos, gerando reclamações excessivas por partes dos clientes.

Na visão dos vendedores, o excesso de burocracia é fator estressante, com média de 2,69. O **gráfico 12** mostra que 52,19% dos respondentes consideram fonte de pressão moderada, 17,39% consideram intensa fonte de pressão, 17,39% afirmam ser fonte de pressão, embora fraca; 13,03% afirmaram que geralmente não é fonte de pressão e não se aplica.

Gráfico 12 – Excesso de Burocracia



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

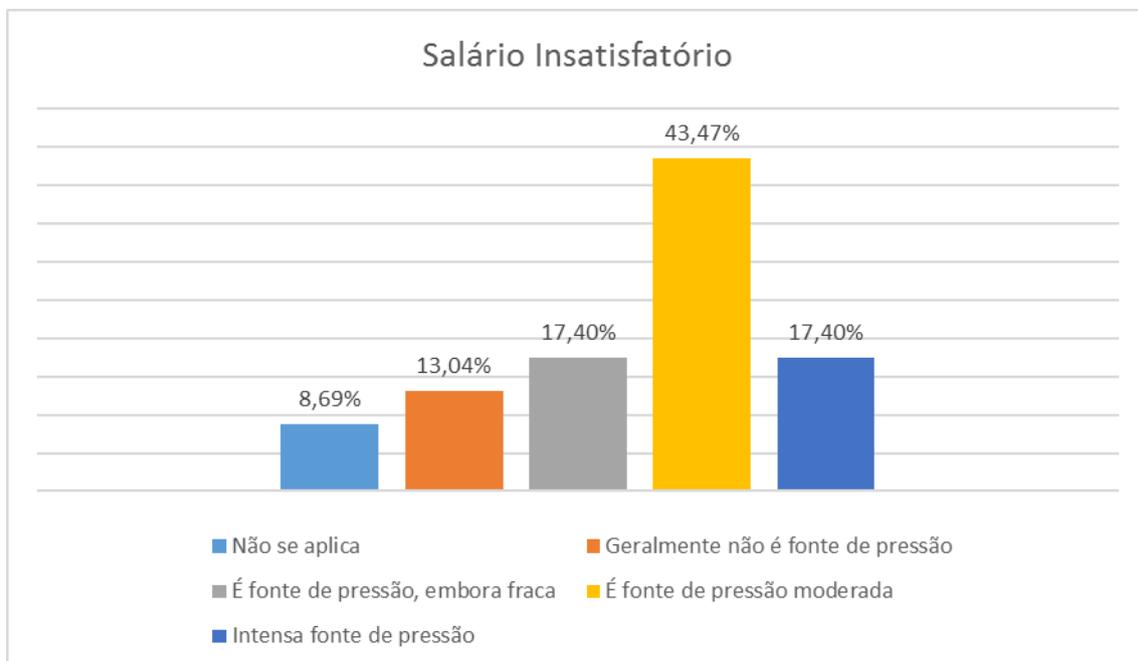
4.2.3 Salário insatisfatório

Na empresa Motorac Caruaru o salário base de um vendedor é um salário mínimo, acrescido de uma porcentagem referente as metas cumpridas, comissões sobre as vendas e bonificação devida pela qualidade e adimplência de suas vendas, esse somatório gera a remuneração individual de cada vendedor.

A política salarial da empresa tem como fator relevante o cumprimento das metas, essa é a principal questão que ocasiona insatisfação nos profissionais. O excesso de metas, e a dificuldade de o alcance destas, acarreta uma perda na remuneração e são motivos de reclamações por parte dos vendedores.

De acordo com o **gráfico 13**, 60,87% dos respondentes afirmam ser fonte de pressão moderada, 17,40% afirmam ser intensa fonte de pressão, 17,40% consideram fonte de pressão, embora fraca; 13,04% consideram que geralmente não é fonte de pressão e 8,69% não se aplica. Com média de 2,47 para esse fator crítico.

Gráfico 13 – Salário Insatisfatório



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

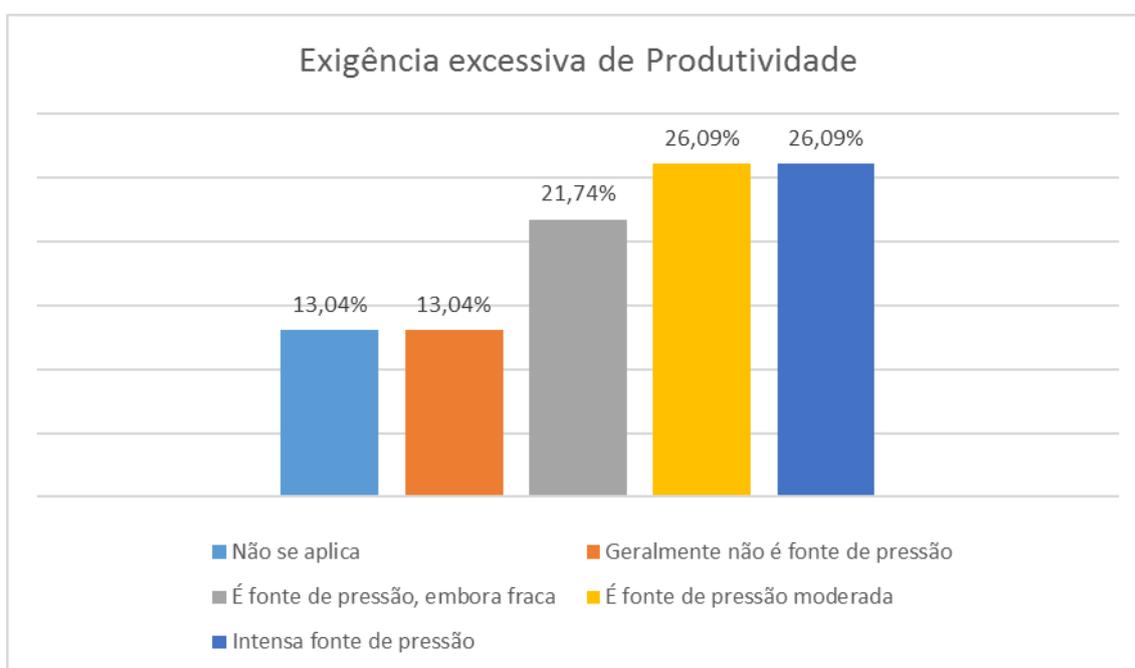
4.2.4 Exigência Excessiva de Produtividade

A Motorac Caruaru é umas das principais lojas da Rede de Concessionárias Honda em Pernambuco, para se manter nesse patamar de excelência desenvolve metas de crescimento que cada vez mais eleva a exigência de produtividade por parte de seus colaboradores.

As principais exigências de produtividades estão relacionadas a busca de crescentes aumentos nas vendas e efetivação das adimplências dos consórcios, os índices para alcance desses objetivos são elevados e colocam os vendedores em constante estado tensão, sendo esse tipo de cobrança considerado como fator de estresse ocupacional.

A média para este fator estressor foi de 2,39, apresentando equilíbrio entre os respondentes na frequência é 'fonte de pressão moderada' e 'intensa fonte de pressão', com 26,09% em cada, conforme **gráfico 14**, 21,74% dos respondentes afirmam que é fonte de pressão, embora fraca; 13,04% afirmam geralmente não é fonte de pressão e 13,04% não se aplica.

Gráfico 14 – Exigência Excessiva de Produtividade



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

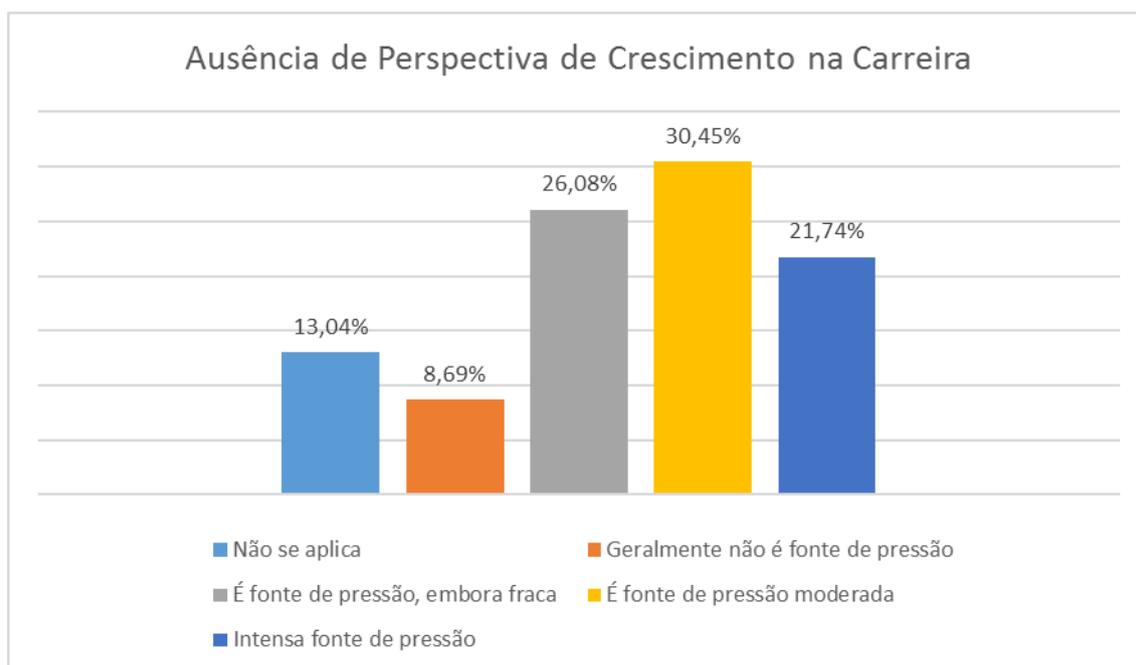
4.2.5 A Ausência de Perspectiva de Crescimento na Carreira

A profissão de vendedor tem como sua principal função alcançar as metas almejadas pela empresa, esse processo é complexo à medida que esses objetivos são difíceis de serem conseguidos, os profissionais estão sempre em busca de estratégias que levem ao cumprimento eficiente de atividades.

A cobrança a que estão submetidos os profissionais de vendas os levam a um desgaste emocional, que quando somado a uma situação de ausência de perspectiva de crescimento na carreira profissional acaba gerando um sentimento de desestímulo e que junto com o cansaço físico desencadeia fatores de estresse ocupacional.

Como mostra no **gráfico 15**, 30,45% dos respondentes consideram a ausência de perspectiva de crescimento na carreira uma fonte de pressão moderada, 21,74% consideram intensa fonte de pressão; 26,08% responderam fonte de pressão, embora fraca, 8,69% responderam que geralmente não é fonte de pressão e 13,04% não se aplica. A média para este fator crítico foi de 2,39.

Gráfico 15 – Ausência de Perspectiva de Crescimento na Carreira



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

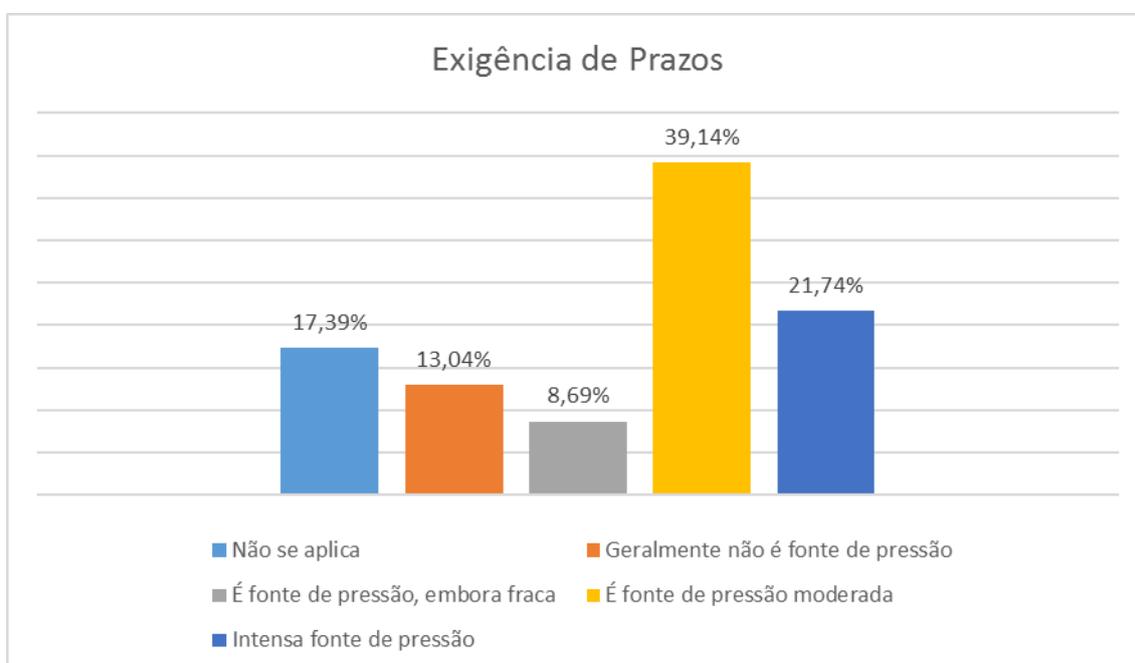
4.2.6 Exigência de Prazos

Em uma empresa que lida com produtividade, como o caso da Motorac Caruaru, existe sempre uma cobrança sobre o alcance dos resultados por parte dos vendedores, isso faz com que esses indivíduos tenham uma sobrecarga de trabalho.

O cumprimento das metas sempre estão vinculadas a prazos estabelecidos pela organização, que passam a atuar como um fator estressor, pois acabam por ser mais um elemento de pressão e cobrança sobre os vendedores, que além de se preocuparem em alcançar a meta também tem que priorizar a realização das atividades dentro dos prazos.

A média para esse fator estressor foi de 2,34, onde 39,14% afirmam ser fonte de pressão moderada, 21,74% afirmam intensa fonte de pressão, 8,69% consideram fonte de pressão, embora fraca, 13,04% consideram geralmente não é fonte de pressão e 17,39% não se aplica. Conforme **gráfico 16**.

Gráfico 16 – Exigência de Prazos



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

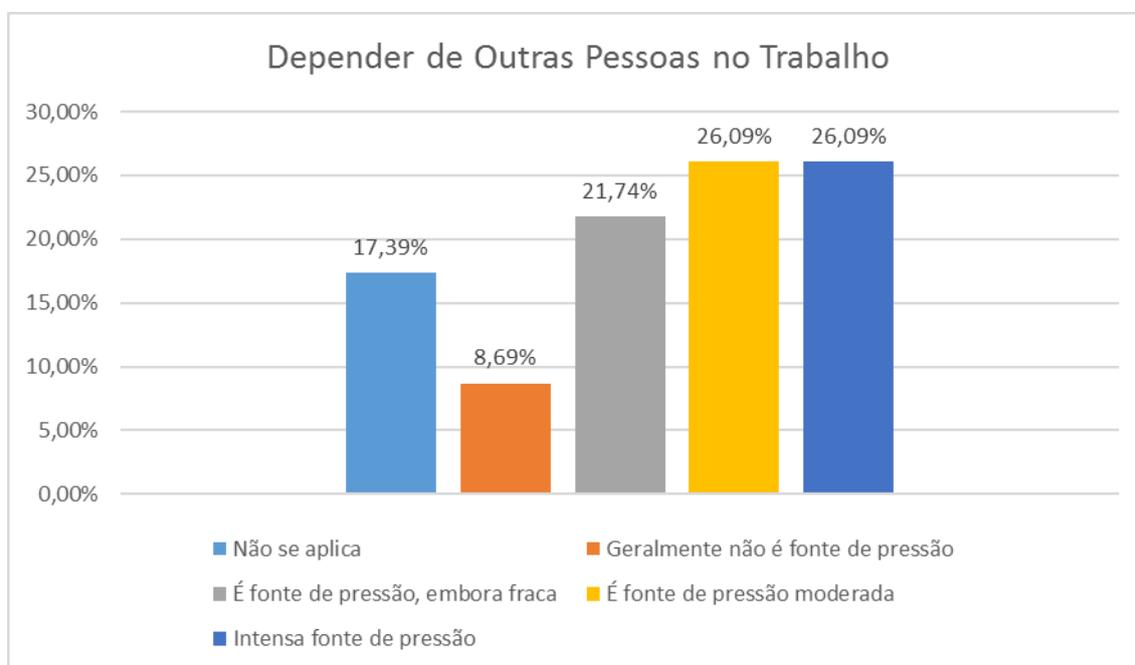
4.2.7 Depender de Outras Pessoas no Trabalho

A dependência de outras pessoas em atividades pressupõe um clima organizacional que deve ser pensado visando cooperação entre todos os envolvidos, o desempenho do coletivo será diretamente influenciado pelo comprometimento individual.

Depender de outras pessoas em um contexto não cooperativo pode acarretar em atrasos no prazos das atividades, conflitos entre os colaboradores, queda de produtividades, sentimentos negativos de angústia e insegurança.

De acordo com os questionários, depender de outras pessoas é uma fonte a mais de pressão na sobrecarga do trabalho, sendo assim considerado um fator estressor. A média ficou de 2,34, apresentando equilíbrio entre os respondentes na frequência é 'fonte de pressão moderada' e 'intensa fonte de pressão', com 26,09% ambos, conforme **gráfico 17**; 21,74% é fonte de pressão, embora fraca; 8,69% geralmente não é fonte de pressão e 17,39% não se aplica.

Gráfico 17 – Depender de Outras Pessoas no Trabalho



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

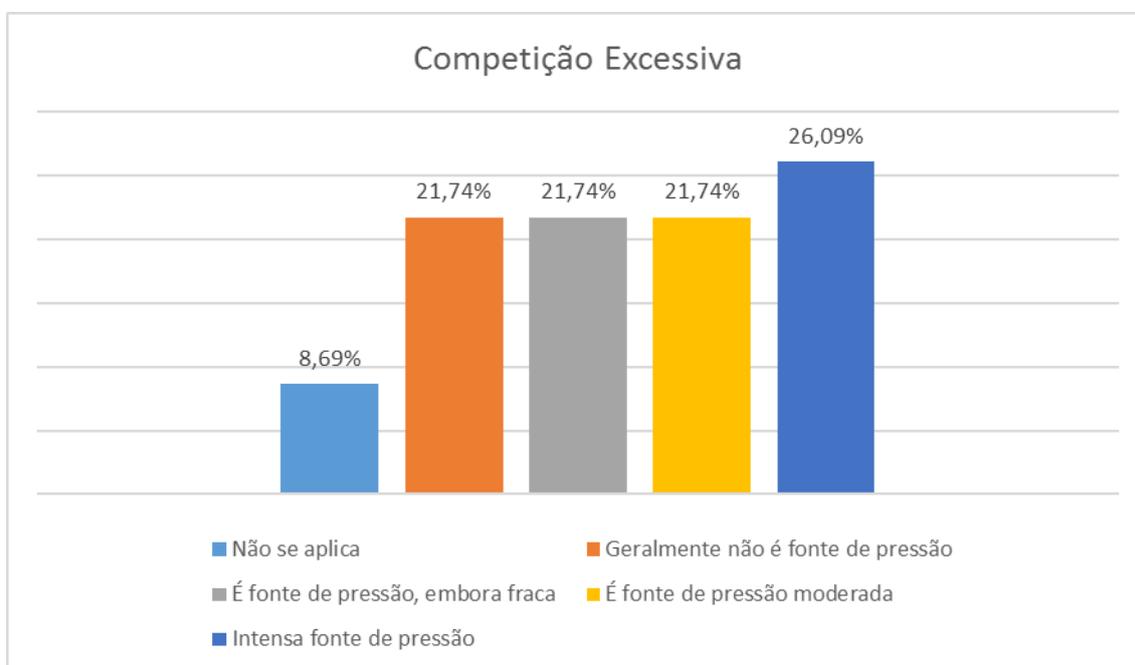
4.2.8 Competição Excessiva

No setor de vendas umas das principais características é a competição entre vendedores. Os profissionais dessa área buscam sempre o melhor desempenho não só pelas bonificações mas também pelo reconhecimento e destaque recebidos.

A competitividade, tem que ser exercida de maneira que estimulem os profissionais a agirem em prol da produtividade coletiva. A competição excessiva em ambiente de trabalho pode estimular o individualismo, ocasionando conflitos, gerando situações de alta pressão emocional, constituindo assim um importante fator de estresse ocupacional.

O **gráfico 18** apresenta os dados referentes a esse fator estressor, onde 26,09% dos entrevistados considera-o como fonte intensa de pressão, 21,74% fonte de pressão moderada, 21,74% fonte de pressão fraca, 21,74% geralmente não é fonte de pressão, 8,69% não se aplica. A média para esse fator é de 2,34.

Gráfico 18 – Competição Excessiva



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

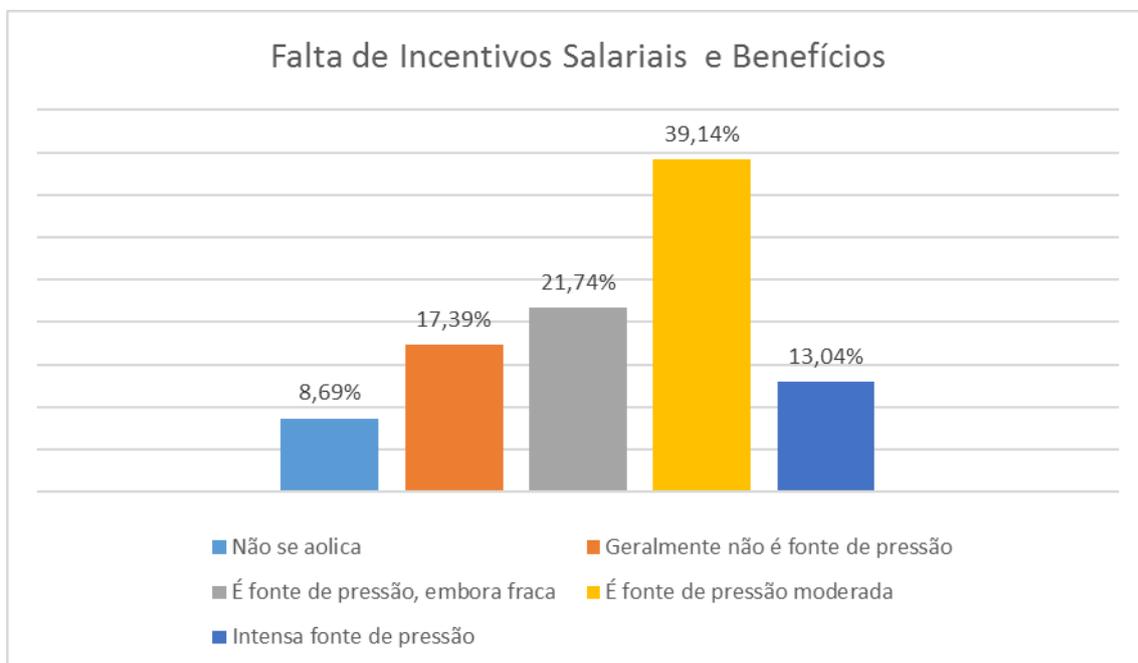
4.2.9 Falta de Incentivos Salariais e Benefícios

Apesar de a remuneração dos vendedores da Motorac Caruaru ser composta em parte por uma porcentagem referente as vendas e uma bonificação sobre as adimplências, para os profissionais dessa empresa é um fator estressor crítico.

O cumprimento das metas é o essencial para que os vendedores tenham direito as bonificações devidas, mas na maioria das vezes essas porcentagens são altas e o alcance desses resultados se torna difícil, exigido uma carga de trabalho maior por parte dos colaboradores, sem um incentivo que compense toda a sobrecarga de atividades. Quando os profissionais são expostos a esse tipo de situação constantemente acabam desenvolvendo nível elevado de estresse.

A média para esse fator estressor foi de 2,30, e 39,14% dos respondentes afirmaram fonte de pressão moderada, 21,74% afirmaram fonte de pressão, embora fraca; 17,39% geralmente não é fonte de pressão, 13,04% intensa fonte de pressão e 8,69% não se aplica. Como mostra **gráfico 19**.

Gráfico 19 – Falta de Incentivos Salariais e Benefícios



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este capítulo traz a conclusão deste trabalho e sugestões para futuras pesquisas.

5.1 CONCLUSÃO

O estresse, em sua conceito usual, como se apresentou ao longo da pesquisa, pode ser prejudicial tanto ao indivíduo, pois acaba desenvolvendo quadros de doenças, quanto a empresa, que tem com isso sua produtividade prejudicada. Porém, ele pode ser bom, é o chamado *eustress*, que é o elemento que motiva, impulsiona, estimula o ser humano. As empresas devem desenvolver estratégias para extrair de seus colaboradores este “estresse bom”, terão assim uma maior produtividade.

As pesquisas referentes ao estresse no ambiente de trabalho tem aumentado constantemente nas últimas décadas, porém muito ainda tem que ser compreendido acerca dos fatores estressores no cotidiano do profissional de vendas. No contexto da área de vendas muitos fatores estimulam o desenvolvimento do quadro de estresse no vendedor, devido ser um ambiente de muita pressão e cobrança.

Esse estudo de caso trouxe uma abordagem quantitativa sobre o ambiente de trabalho dos vendedores na empresa Motorac Caruaru, ao apresentar os principais fatores que contribuem para desenvolvimento do quadro de estresse por esses profissionais. Teve como objetivo geral identificar os fatores estressores no ambiente de trabalho na visão dos profissionais de vendas da Motorac Caruaru.

Além de estarem em um contexto de trabalho com muitos fatores estressores, a maioria dos vendedores relataram não ter tempo suficiente para descansar/relaxar, não realizam atividade física, mas não utilizam o consumo de cigarro e álcool como válvula de escape.

Na análise dos resultados obtidos temos que os fatores mais críticos, e que colaboram para o desenvolvimento do estresse pelo no profissional de vendas, são: a pressão para cumprimento de metas, o excesso de burocracia, os salários insatisfatórios, a ausência de

perspectiva de crescimento na carreira, a exigência de prazos, a dependência de outras pessoas no trabalho, a competição excessiva e a falta de incentivos salariais e benefícios.

Portanto, temos que o estresse está presente no ambiente de trabalho, na sua maioria em situações com grande cargas estímulos, que aumentam e persistem em contexto de pressões no ambiente de trabalho, o que pode prejudicar o desempenho do profissional na sua rotina dentro e fora da empresa.

Diante desse estudo, identifica-se a necessidade do profissional de vendas desenvolver estratégias de enfrentamento, como as citadas nessa pesquisa, para com isso lidar de maneira mais eficiente e tranquila com os fatores estressores com que se deparam no seu cotidiano, buscando diminuir as consequências negativas que esses podem causar nas vidas.

O profissional deve mobilizar esforços para evitar o estresse no seu estágio mais crítico, onde seu corpo e sua mente estão em uma fase debilitada. Esse quadro acarreta o surgimento da síndrome de *burnout*, que tem como principal sintoma o estado de tensão emocional e estresse provocados por condições de trabalho.

5.2 RECOMENDAÇÕES

Apesar desta pesquisa ter apresentado ideias formadoras referentes às fontes estressoras dos profissionais de venda, recomenda-se:

1. Aplicação da pesquisa semelhante com outros cargos da empresa, comparando qual cargo é mais exposto ao estresse;
2. Uma pesquisa a fim de verificar o nível de estresse bem como a existência do burnout entre os profissionais de venda;
3. Um estudo de comparação de níveis de estresse entre vendedores internos e externos.

A gestão da empresa poderá contribuir no enfrentamento desse quadro de estresse no ambiente de trabalho, a partir do momento que tomar medidas que diagnostiquem esses fatores, e desenvolva ações específicas que os eliminem ou os reduzam, tais como: uma cultura organizacional mais colaborativa; reuniões periódicas de feedback; diminuição da burocracia buscando acelerar e simplificar os processos e demandas da empresa; desenvolver medidas que garantam salários adequados as funções visando uma perspectiva de crescimento de carreira e

benefícios; ações que estabelecem cumprimentos de metas, prazos e produtividades, de forma mais humana, sem pressões extremas; criar um programa de qualidade de vida no trabalho, que deve ser pensado para bem-estar do indivíduo, abrangendo sua forma física e mental, estimulando o vendedor a desempenhar suas funções de maneira satisfatória.

REFERÊNCIAS

ABRACICLO, 2019. Disponível em: <http://www.abraciclo.com.br/dados-do-setor/38-motocicleta/78-producao>. Acesso em 15 abril 2019.

ANTLOGA, C. S.; MENDES, A. M. **Sofrimento e adoecimento dos vendedores de uma empresa de material de construção**. Brasília: Universidade de Brasília, 2009.

BALLONE, G. J. Estresse. In. **PsiquWeb** Psiquiatria **Geral**, Internet, última revisão, 2002. Disponível em <http://www.psiqweb.med.br/cursos/stress1.html>. - Acesso em: 15 maio 2019.

BERTANI, I. F. **Retratos da Saúde: O relatório QUAVISSS**. Franca: Legis Summa Ltda, 2006.

CAMELO, S. H. H.; ANGERAMI, E. L. S. **Sintomas de estresse em trabalhadores de cinco núcleos de Saúde da Família**. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. [online]. Jan./Feb. 2004, vol.12, no.1, p.14-21. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692004000100003&lng=en&nrm=iso>. ISSN 0104-1169. Acesso em: 17 maio 2019.

CASTRO, e, L. T., NEVES, Fava, M. **Administração de vendas: planejamento, estratégia e gestão**. [VitalSource Bookshelf Online]. Disponível em: <[fromhttps://integrada.minhabiblioteca.com.br/#books/9788522464876/](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#books/9788522464876/)> acesso em: 10 maio de 2019.

CARVALHO, A. V. de; SERAFIM, O. C. G. **Administração de recursos humanos**. Vol. II. São Paulo: Ed. Pioneira, 2001.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

COBRA, Marcos. **Administração de Marketing do Brasil**. 3º ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?id=IC6WmnOV4kC&pg=PA330&dq=o+papel+do+vendedor&hl=ptBR&sa=X&ved=0ahUKEwjo2OKamvKAhQQ5AKHTfiCvUQ6AEIKjAB#v=onepage&q=0%20papel%20do%20vendedor&f=false>. Acesso em 29 abril 2019.

CODO, W.; SORATTO, L. e VASQUES-MENEZES, I. **Saúde mental e trabalho**. In: BASTOS; BORGES-ANDRADE; ZANELLI (orgs) *Psicologia, organização e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artemed, 2013.

COOPER, C. L.; LEWIS, S. **E Agora, Trabalho ou Família?** 1ª ed. São Paulo: Tâmis, 2000.

COOPER, C.; KAHN, H. **50 Things You Can Today to Manage Stress at Work**. Chichester, West Sussex: Summersdale, 2013.

COSTA, J.R.A.; LIMA, J.V. de; ALMEIDA, P.C. de A. Stress no trabalho do enfermeiro. **Revista da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo – USP**. 2003. Disponível em: <http://www.ee.usp.br/reeusp/upload/pdf/170.pdf>. Acesso em 31 maio 2019.

DEUS, P. R. G. **Fumantes são mais Propensos a Sofrer com Depressão, Ansiedade e Estresse**. mar. 2015. Disponível em: <http://www.minhavidacombr.com.br/bem-estar/materias/18402-fumantes-sao-mais-propensos-a-sofrer-com-depressao-ansiedade-e-estresse>. Acesso em 24 maio 2016.

FRANÇA, A.C.L.; RODRIGUES, A.L. **Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática**. São Paulo: Ed. Atlas; 1996.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GENUÍNO, S. L. V.; GOMES, M. S.; MORAIS, E. M. **O estresse ocupacional e a síndrome de burnout no ambiente de trabalho**: suas influências no comportamento dos professores da rede privada do ensino médio de João Pessoa. *Revista Anagramas: Revista Científica Interdisciplinar da Graduação*, v. 3, n. 2, fev. 2010.

GOULART, et al. **Trabalho e estresse: identificação do estresse e dos estressores ocupacionais em trabalhadores de uma unidade administrativa de uma instituição pública de ensino superior (IES)**. Florianópolis, 2014.

HARTNEY, E. **Stress Management for Teachers**. London, New Work: Continuum, 2008.

IPCS, **Pesquisa: stress Brasil**. 2014. Disponível em: <http://www.estresse.com.br/pesquisa/stress-brasil/>. Acesso em 26 abril 2019.

Jex, S. M. **Organizational psychology: A scientist-practitioner approach**. New York, NY: John Wiley & Sons, 2002.

KYRIACOW, C.; SUTCLIFFE, J. Social support and occupational stress among school teachers. **Educational Studies**, v. 7, n .1, p.55-60, 1981.

LIMONGI-FRANÇA, A. Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática**. 1º ed. São Paulo: Atlas 1996.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e Trabalho: Uma abordagem psicossomática**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

Lipp, M. E. N. **Pesquisas sobre stress no Brasil: Saúde, ocupações e grupos de risco**. Campinas: Papirus, 2001.

LIPP, M. E. N. **Stress na Atualidade: qualidade de vida na família e no trabalho**. Instituto de Psicologia e Controle do Stress. 2013a. Disponível em: <<http://www.estresse.com.br/publicacoes/stress-na-atualidade-qualidade-de-vida-na-familia-e-no-trabalho/>>. Acesso em: 30 abr. 2019.

Lipp, M. E. N., & Malagris, L. E. N. (2001). **O stress emocional e seu tratamento**. In B. Rangé (Org.), **Psicoterapias cognitivo-comportamentais: um diálogo com a psiquiatria** (pp.475-490). Porto Alegre: Artmed.

Lipp, M. E. N., Malagris, L. E. N., & Novais, L. E. (2007). **Stress ao longo da vida**. São Paulo: Ícone.

LIPP, M. E. N. **Stress na Atualidade**: qualidade de vida na família e no trabalho. Instituto de Psicologia e Controle do Stress. 2012a. Disponível em: <<http://www.esteem.com.br/publicacoes/stress-na-Atualidade-qualidade-de-vida-na-familia-e-no-trabalho/>>. Acesso em: 29 abr. 2019.

MACHADO, R. *Em que posso ajudar? Avaliação de sinais de sofrimento psíquicos em vendedores que trabalham no comércio de shopping Center da grande Florianópolis*. Universidade do Sul de Santa Catarina, Palhoça, 2009.

MASLACH, C.G.J. Prevention of burnout: new perspectives. **Applied Preventive Psychology** 7: 63-74, 1998.

MARRAS, J. P; VELOSO, H. M. **Estresse Ocupacional**, Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

MARTINS, L. M. M. et al. **Agentes estressores no trabalho e sugestões para amenizá-los**: opiniões de enfermeiros de pós-graduação. **Rev.Esc.Enf.USP**, v. 34, n. 1, p. 52-8, mar. 2000.

MARTINS, M. G. T. Sintomas de Stress em professores brasileiros. **Revista Lusófona de Educação**, n.10, p. 109-128, 2007.

MARTINS, L. F. **Estresse ocupacional e esgotamento profissional entre profissionais da atenção primária à saúde. Dissertação** (Mestrado em Psicologia). Juiz de Fora, 2011.

MELEIRO, A. M. A. S. O *Stress* do Professor. In: LIPP, M.E.N. (Org). **O Stress do Professor**. 7ª ed. Campinas, SP: Papirus, 2012, pp. 11-27.

MURTA, S. G.; TRÓCCOLI, B. T. Avaliação de intervenção em estresse ocupacional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 20, n. 1, p. 39-47, 2004.

PAPINI, M. C. J.; PINTO, M. L. S. **Estresse e trabalho**. Florianópolis, 2000.

ROCHA, A. C. F. **O estresse no ambiente de trabalho**. Rio de Janeiro: Pedagogia em Foco, 2005. Disponível em: <http://www.pedagogiaemfoco.pro.br/pemp05.htm>. Acesso em 25 abril 2019.

ROSA, A. S. et al. **Estresse no Trabalho em Colaboradores de Soppings no Ramo Alimentício**. Goiás: Anápolis, 2010.

SAMPAIO, J. R. dos Reis. **Qualidade de vida, saúde mental x psicologia social**. Estudos Contemporâneos. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

SEGANTIN, B. G. O.; MAIA, E. M. F. L. **Estresse vivenciado pelos profissionais que trabalham na saúde**. Londrina, 2007.

SELYE, H. **The Stress of Life**. New York: McGraw-Hill, 1978.

SILVA, T. T. **A produção social da identidade e da diferença**. In: SILVA, Tomaz Tadeu da (org.). *Identidade e diferença: a perspectiva dos estudos culturais*. Petrópolis: Vozes, 2000. Disponível em: http://ead.uces.br/orientador/turmaA/Acervo/web_F/web_H/file.2007-09-10.5492799236.pdf. Acesso em 26 maio 2019.

SILVA, L. C. J.; SALLES, T. L. A. **O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento**. São Paulo, 2016.

SOUZA, Fernando Pimentel de. **O estresse e as Doenças Psicossomáticas**, 1997. Disponível em: http://www.icb.ufmg.br/lpf/revista/revista1/volume1_estresse/cap2_conceito.htm. 1997. Acesso em: 5 de maio de 2019.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Escala de estresse no trabalho – **EET**. **Estudos de Psicologia**, v. 9, n. 1, p. 45- 52, 2004.

PASCHOAL; Tatiane; TAMAYO, Álvaro. **Ergonomia, Estresse e trabalho**. Validação da escala de estresse no trabalho. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v9n1/22380.pdf>. Acesso em: 11 maio 2019.

SPECTOR, P. **Psicologia nas organizações**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

TRINDADE, L. L. LAUTERT, L. Síndrome de *Burnout* entre os trabalhadores da Estratégia de Saúde da Família. **Revista da Escola Enfermagem. USP**, v. 44, n. 2, p. 274-279, 2010.

VIEIRA, T. **Evolução da profissão de vendedor**. São Paulo, 2010. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/evolucao-da-profissao-de-vendedor>. Acesso em 24 maio 2019.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

ORIENTAÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO

Busque responder o questionário preenchendo as linhas e marcando com um “X” nas respostas que mais forem adequadas a você. Não deixe questões sem responder, pois, sua cooperação e sinceridade são fatores decisivos para eficácia desta pesquisa.

Perfil do Entrevistado

1-Gênero:

a. () Masculino b. () Feminino c. () Outros

2-Idade: _____

3-Estado Civil:

a. () Solteiro (a) b. () Casado (a) c. () Divorciado (a) d. () Viúvo (a) e. ()

Outro. Especifique: _____

4-Caso esteja casado (a) ou vivendo com alguém atualmente, o (a) companheiro (a) trabalha?

a. () Sim b. () Não

5-Número de filhos que vivem com você: _____

6-Escolaridade:

a. () Ensino médio completo b. () Ensino médio incompleto c. () Ensino superior completo

d. () Ensino superior incompleto e. () Pós graduação (Especialização)

7-Há quanto tempo trabalha na empresa? _____ anos.

8-Se sim, qual é a carga horária gasta nesta outra profissão? _____ horas semanais.

9-Qual sua renda média aproximada (mensalmente)? R\$ _____

Seus Hábitos

10-Você tem tempo suficiente para descansar/relaxar? a. () Sim b. () Não

11-Você pratica alguma atividade física? a. () Nunca b. () Raramente c. () Às vezes
d. () Sempre

12-Você fuma? a. () Nunca b. () Raramente c. () Às vezes d. () Sempre

13-Você consome bebidas alcoólicas? a. () Nunca b. () Raramente c. () Às vezes
d. () Sempre

Seu Ambiente de Trabalho

14- Os itens listados abaixo são considerados fatores estressores. Nessa parte do questionário sua função é marcar um “X” na opção que melhor indicar como o fator estressor o afeta atualmente.

Número	Fator estressor
0	Não se aplica
1	Geralmente não é fonte de pressão
2	É fonte de pressão, embora fraca
3	É fonte de pressão moderada
4	Intensa fonte de pressão

Fatores Estressores		0	1	2	3	4
14.01	Sobrecarga de trabalho					
14.02	Trabalhar por mais de um turno					
14.03	Realizar horas extras					
14.04	Ambiente de trabalho com temperatura inadequada					
14.05	Ambiente de trabalho barulhento					
14.06	Ambiente de trabalho com iluminação inadequada					
14.07	Falta de recursos materiais					
14.08	Exigência de prazos					
14.09	Pressão para cumprimento de metas					

14.10	Depender de outras pessoas no trabalho					
14.11	Falta de controle sobre o trabalho (autonomia)					
14.12	Falta de flexibilidade de horário					
14.13	Exigência excessiva de produtividade					
14.14	<i>Feedback</i> inadequado sobre o desempenho					
14.15	A ausência de perspectiva de crescimento na carreira					
14.16	Falta de segurança física					
14.17	Falta de apoio psicológico					
14.18	Salário insatisfatório					
14.19	Falta de incentivos salariais e benefícios					
14.20	Falta de treinamento					
14.21	Assédio					
14.22	Fraco apoio dos colegas					
14.23	Competição excessiva					
14.24	Relacionamento ruim com os colegas					
14.25	Má gestão da empresa					

14.26	Participar de reuniões					
14.27	Falta de informação (a comunicação não é eficiente)					
14.28	Crenças pessoais conflitantes com a organização					
14.29	Excesso de burocracia					
14.30	Eventos da vida pessoal afetando o trabalho (mudança de casa, doenças, mortes na família, etc.)					

Obrigada!