

ESTRESSE NO TRABALHO PROVOCADO DIANTE DAS METAS ESTABELECIDAS NO SETOR HOTELEIRO DENTRO DA SALA DE VENDAS EM CALDAS NOVAS/GO¹

STRESS AT WORK CAUSED BEFORE THE GOALS ESTABLISHED IN THE HOTEL SECTOR INSIDE THE SALES ROOM IN CALDAS NOVAS/GO

ANA FLÁVIA REIS SILVA

Graduanda do Curso de Bacharelado em Administração da UEG - Universidade Estadual de Goiás, Campus Sul, Unidade Universitária de Caldas Novas/GO
estefaniacantanhede2001@gmail.com

ESTEFÂNIA CANTANHEDE BRITO

Graduanda do Curso de Bacharelado em Administração da UEG - Universidade Estadual de Goiás, Campus Sul, Unidade Universitária de Caldas Novas/GO
anaflaviareiss2303@gmail.com

SILAS PEREIRA TRINDADE

Doutor em Ciências Ambientais pela Universidade Federal de Goiás. Docente do Curso de Bacharelado em Administração da UEG - Universidade Estadual de Goiás, Campus Sul, Unidade Universitária de Caldas Novas/GO
silaspereiratrinidade@gmail.com

Resumo: O mundo do trabalho vem passando por profundas transformações que estão relacionadas com condições econômicas, sociopolíticas legais, mudanças demográficas, inovação tecnológica, entre outros, e com isso as empresas acabam exigindo mais resultados de seus colaboradores. O objetivo geral deste trabalho é entender de que maneira o estresse afeta o desenvolvimento do trabalhador dentro do setor hoteleiro, mais precisamente na sala de vendas. A sociedade pós-industrial, em suas demandas por constantes adaptações sociais, exige reações do indivíduo capazes de prejudicar a sua racionalidade e minar a saúde daqueles que possuem dificuldade em enfrentar as pressões. Em uma abordagem qualitativa, a pesquisa utilizada neste trabalho envolveu técnicas de coleta documental, aliadas a uma revisão literária encontrada em obras de autores, os quais são referências no tema abordado. O presente trabalho torna-se relevante por se tratar de um assunto bastante presente na sociedade atual, que poderá servir de base para novas pesquisas na comunidade acadêmica, bem como para a informação de colaboradores e gestores.

Palavras-chave: trabalho, transformações, estresse, desenvolvimento, hoteleiro.

Abstract: The world of work has been undergoing profound transformations that are related to economic conditions, legal socio-political, demographic changes, technological innovation, among others, and with that companies end up demanding more results from their employees. The general objective of this work is to understand how stress affects the development of the

¹ Artigo apresentado no V SENPEX da Universidade Estadual de Goiás - UnU Caldas Novas (GO)

worker within the hotel sector, more precisely in the sales room. The post-industrial society, in its demands for constant social adaptations, requires reactions from the individual capable of harming their rationality and undermining the health of those who have difficulty in facing pressures. In a qualitative approach, the research used in this work involved document collection techniques, allied to a literary review found in works by authors, which are references in the approached theme. The present work becomes relevant because it is a subject that is very present in today's society, which can serve as a basis for further research in the academic community, as well as for information for employees and managers.

Keywords: work, transformations, stress, development, hotelier.

1 INTRODUÇÃO

Segundo Zanelli (2009), devido as grandes mudanças acabam surgindo outros padrões de comportamento, produzindo efeitos na estrutura e no funcionamento das organizações. Com isso as pessoas são afetadas, fazendo com que elas sejam obrigadas a se readaptarem à nova situação, com um custo de energia vital e com implicações para a saúde.

O estresse de metas é um tipo de estresse que ocorre quando as pessoas se sentem pressionadas a atingir metas ou objetivos específicos. Isso pode acontecer em qualquer área da vida, incluindo o trabalho, a escola ou até mesmo em atividades pessoais. O estresse de metas pode ser benéfico se for gerido de maneira saudável, mas se não for gerenciado adequadamente, pode levar ao esgotamento, à diminuição da satisfação com o trabalho e à diminuição do desempenho.

O setor hoteleiro é um dos mais competitivos e exigentes do mercado, com altas expectativas de qualidade e atendimento ao cliente. Por conta disso, os profissionais do setor são expostos a um alto nível de pressão e estresse, principalmente em relação às metas e resultados esperados.

As salas de vendas podem ser um ambiente estressante para os vendedores com a pressão para fechar negócios e atingir metas de vendas, bem como lidar com clientes e situações imprevistas. Além disso, podem enfrentar jornadas de trabalho longas e desregulares, bem como um elevado nível de interação com os clientes.

O estresse pode afetar os colaboradores de várias maneiras. Pode diminuir a produtividade, aumentar o absenteísmo e a rotatividade, e aumentar o risco de doenças mentais e físicas. Além disso, pode afetar negativamente as relações interpessoais e a comunicação no ambiente de trabalho.

Nesse ambiente conturbado, contraditório, é esperado do trabalhador “um corpo útil, produtivo e submisso”. A saúde do trabalhador, por sua vez, fica à mercê da lógica da produção (ALVES, 2005, p. 422), essas condições estão relacionadas à globalização e ao capitalismo global e como elas afetam a subjetividade dos trabalhadores.

O objetivo do presente trabalho foi caracterizar os principais gatilhos decorrentes do estresse no ambiente de trabalho através de metas estabelecidas, e entender como decorre esse processo em uma das principais cidades turísticas do Brasil, que é Caldas Novas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Conceito de Estresse

Hans Selye (1907-1982) nasceu em Viena, e foi considerado o pai do estresse, pois tinha um grande fascínio pela forma como o organismo reagia a diferentes agentes. Selye em 1926 fez uso do termo estresse, para conceituá-lo como um “conjunto de reações que um organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço para a adaptação”. (SELYE, 1936).

Conforme Lipp e Rocha (1996), o estresse pode ser definido como uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicológicas que ocorrem quando uma pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda ou mesmo que a faça feliz.

O estresse é conceituado como:

Um estado em que ocorre um desgaste anormal da máquina humana e/ou uma diminuição da capacidade de trabalho, ocasionados basicamente por uma incapacidade prolongada de o indivíduo tolerar, superar ou se adaptar às exigências de natureza psíquica existentes no seu ambiente de vida. (COUTO, 1987, p.16)

Dando continuidade ao pensamento de (COUTO, 1987, p. 95), ele considera que “o estresse tem origem na relação desproporcional entre as exigências psíquicas do ambiente em que a pessoa vive e a estrutura psíquica do indivíduo”.

2.2 Sintomas do estresse

O estresse decorrido das metas pode ter várias causas, como a necessidade de atender a demandas constantes e imprevisíveis, o ritmo acelerado de trabalho e a responsabilidade de gerenciar várias tarefas e prazos ao mesmo tempo. Além disso, o setor hoteleiro é caracterizado por altas taxas de rotatividade, o que pode levar a uma falta de estabilidade e a um sentimento de insegurança entre os funcionários.

O estresse decorrido das metas no setor hoteleiro pode trazer vários efeitos negativos para a saúde tanto física, quanto mental dos colaboradores, incluindo o esgotamento profissional, a Síndrome de Burnout e problemas de saúde mental, como a ansiedade e depressão. Além disso, o estresse excessivo também pode afetar a qualidade do trabalho e a satisfação dos clientes, prejudicando a imagem da empresa e a sua rentabilidade.

Em resumo, o estresse decorrido das metas no setor hoteleiro é uma questão séria que afeta a saúde e o bem-estar dos profissionais e pode ter consequências negativas para a empresa. É fundamental que as empresas e os próprios funcionários tomem medidas para lidar com o estresse de maneira eficaz e promover um local de trabalho saudável e em equilíbrio.

2.3 Setor Hoteleiro

De acordo com a publicação “Uma Breve História do Turismo e Hospitalidade” (CNC, 2005), a palavra “hospitalidade” teve início no Império Romano, e que designava lugares que podiam ser utilizados durante alguma viagem rápida, onde possuía também alimentação e repouso.

O setor hoteleiro, segundo Goritz (2014) é conhecido por ser um ambiente de trabalho estressante devido a uma série de fatores, tais como:

Pressão de prazos: os funcionários do setor hoteleiro lidam com prazos apertados e expectativas de desempenho elevadas, o que pode causar estresse e pressão; contato direto com o público: funcionários do setor hoteleiro têm contato direto com os clientes e precisam lidar com uma variedade de necessidades e expectativas, o que pode ser estressante; turnos longos e irregulares: muitos funcionários do setor hoteleiro trabalham turnos longos e irregulares, o que pode afetar sua saúde e bem-estar; responsabilidades múltiplas: os funcionários do setor hoteleiro geralmente têm múltiplas responsabilidades, o que pode ser desafiador e estressante; ambiente de trabalho dinâmico: o setor hoteleiro é conhecido por ser um ambiente de trabalho dinâmico, onde as coisas podem mudar rapidamente, o que pode ser difícil de lidar;

cobranças elevadas: o setor hoteleiro é caracterizado por altas expectativas e cobranças, desde a limpeza e conservação das acomodações, até a satisfação do cliente e as metas de vendas. (GORITZ, 2014, p. 25)

Esses fatores podem levar ao estresse, cansaço, e problemas de saúde mental e física. É importante que as empresas do setor hoteleiro trabalhem para identificar e gerenciar esses fatores de estresse para ajudar a melhorar o bem-estar e a satisfação dos funcionários e, assim, aumentar a produtividade e o desempenho. Algumas soluções incluem oferecer treinamentos para gerenciar o estresse, flexibilidade no horário de trabalho, programas de bem-estar, e comunicação aberta entre funcionários e gerentes.

2.4 A relação do estresse no trabalho

Dejours (1987) afirma que: “a organização do trabalho exerce, sobre o homem, uma ação específica, cujo impacto é o aparelho psíquico”. Nesse sentido, ele quis dizer que o estresse no trabalhador pode ser o resultado da falta de capacidade que o mesmo sente ao lidar com pressão no ambiente de trabalho.

As pessoas estão sendo pressionadas por exigências cada vez mais complexas nas organizações de trabalho. Em razão disso, tentam aproveitar oportunidades advindas da disseminação e da conexão digital, buscam estruturar seu funcionamento em hierarquias mais horizontalizadas e desenvolver equipes, às quais são atribuídas mais responsabilidades e cujo desempenho é orientado por projetos em prazos determinados. (LIPP, 2005, p. 20, *apud* ZANELLI, 2009).

Essa análise quer dizer que os profissionais, em qualquer situação, são pressionados a aprender, de forma contínua e rápida procedimentos de novas tecnologias, como também estar em constante atualização. Com isso, os colaboradores acabam ficando em constante ameaça de desemprego, má vivência no ambiente, o que os acaba colocando em estado de adoecimento.

A exaustão é definida como consequência de intenso desgaste físico, afetivo e cognitivo, ou seja, como consequência de longo prazo da exposição prolongada a determinadas demandas do trabalho. O descomprometimento refere-se ao distanciamento do próprio objeto de trabalho. Além disso, costuma-se concentrar no desempenho da tarefa como

representando os resultados e comportamentos oficialmente exigidos que atendem diretamente aos objetivos da organização. (MOTOWLIDO; VAN SCOTTER, 1994).

Taris (2006) fornece duas explicações possíveis sobre por que o Burnout deve levar à diminuição do desempenho no trabalho. A primeira explicação envolve a noção de que os estressores ou demandas do trabalho reduzem a capacidade dos indivíduos de exercer controle sobre seu ambiente de trabalho, o que afeta ainda mais negativamente sua capacidade de funcionar de forma eficaz. (BAKKER, DEMEROUT; VERBEKE, 2004; MCGRATH).

A segunda possível explicação remonta ao princípio básico da fadiga que representa a intolerância a qualquer esforço (SCHAUFELI; TARIS, 2005). Segundo Thomdike (1914), a fadiga é tanto a incapacidade quanto a falta de vontade de despender esforço, refletindo seus componentes energéticos (exaustão) e motivacionais.

De acordo com uma pesquisa realizada pela American Psychological Association (APA), cerca de 75% dos adultos americanos experimentam sintomas de estresse relacionados ao trabalho. Além disso, a pesquisa mostrou que metas e exigências excessivas são os principais fatores de estresse no trabalho.

Outra pesquisa, realizada pela Sociedade de Psicologia Organizacional e do Trabalho, descobriu que cerca de 80% dos trabalhadores americanos sentem estresse relacionado ao trabalho e que metas e exigências excessivas são os principais fatores de estresse.

Além disso, um estudo realizado pela Universidade de Warwick no Reino Unido descobriu que os trabalhadores que sentem pressão para atingir metas têm mais chances de sofrer de doenças mentais e físicas. É importante que as empresas implementem medidas para gerenciar e reduzir o estresse dos funcionários para garantir a saúde e o bem-estar dos funcionários e melhorar a qualidade do trabalho e produtividade.

De acordo com (LIPP, 2005, p. 83): “a profissão exercida pela pessoa determina, em grande parte, o nível de stress ao qual ela está sujeita, a sua saúde e o seu bem estar”. Um estudo realizado pela International Stress Management Association – Brasil, relatou que 70% dos brasileiros que trabalham sofrem tensão excessiva em seu cotidiano (ISMA, 2010).

Os altos cargos, a exemplos de diretores e supervisores, tendem a sofrer uma carga alta de tensão diária, devido a fatores como pressão por aumento de produtividade, aumento de horas trabalhadas, decisões que precisam ser tomadas rapidamente, insegurança, imprecisão na definição de tarefas e responsabilidades, clima social deteriorado, integração de funções

diferentes. (DAVEL; MELO, 2005; CHANLAT, 2005).

2.5 As metas no ambiente de trabalho

7

Frederick Taylor (1856-1915) e Henri Fayol (1841-1925) foram dois importantes pensadores da administração no século XIX e início do século XX. Taylor é conhecido como o pai da administração científica, e Fayol como o pai da administração geral. Ambos têm vistas diferentes sobre como as metas devem ser estabelecidas e alcançadas no trabalho.

Taylor (1990) acreditava que as metas deveriam ser estabelecidas com base em uma análise científica do trabalho, para garantir a máxima eficiência. Ele desenvolveu técnicas para medir o desempenho individual e identificar os melhores métodos para realizar tarefas específicas. Ele também propôs a separação entre planejamento e execução, tendo um grupo especializado para planejar e outro para executar a tarefa, ele defendia que com essa separação se alcançaria a maior eficiência.

Já Fayol (1917) acreditava que as metas deveriam ser estabelecidas com base em uma visão ampla da empresa, e que os gerentes deveriam se concentrar em planejar, organizar, comandar e controlar os esforços dos trabalhadores para atingir essas metas. Ele também destacou a importância de manter a harmonia entre os membros da equipe e desenvolver relações positivas entre os empregados e a administração. Ele propunha uma administração geral, voltada para todas as áreas da empresa, e não apenas para a produção.

Em geral, as ideias de Taylor e Fayol ainda são estudadas e utilizadas na administração moderna, mesmo que com algumas adaptações. Ambos se concentram em melhorar a eficiência e eficácia da administração, mas Taylor se concentra mais na análise científica do trabalho, enquanto Fayol se concentra mais na administração geral e no gerenciamento de pessoas.

Para Castro e Neves (2005, p.128), as metas na sala de vendas são um importante elemento para o sucesso de uma equipe de vendas. Elas servem como um guia para a equipe, fornecendo um objetivo claro e medido para trabalhar. Além disso, as metas também podem ajudar a motivar a equipe e a medir o desempenho individual e coletivo.

- Melhoria da eficiência: Metas claras e bem definidas ajudam a maximizar a eficiência no gerenciamento dos recursos da empresa, como tempo, pessoal e dinheiro.

- Melhoria da qualidade do atendimento: Metas específicas para a qualidade do atendimento ao cliente podem ajudar a aumentar a satisfação dos hóspedes e a fidelizá-los.
- Aumento de receita: Metas de vendas e lucratividade ajudam a maximizar o lucro e o crescimento da empresa.
- Maior responsabilidade: Metas estabelecidas tornam a equipe mais responsável pelos resultados e trabalham mais para alcançar os objetivos.
- Monitoramento e avaliação: Metas estabelecidas ajudam a medir e avaliar continuamente o desempenho da empresa, permitindo tomar decisões informadas para melhorar os resultados.

No entanto, Cobra (2014) diz que as metas também podem ter efeitos negativos se não forem estabelecidas, planejadas e monitoradas de forma adequada. Por exemplo, metas muito ambiciosas podem levar ao esgotamento do pessoal e ao comprometimento da qualidade do atendimento ao cliente. Além disso, se as metas não forem alcançadas, pode haver sentimentos de frustração e desmotivação entre os funcionários. Portanto, é importante estabelecer metas realistas e alcançáveis e monitorá-las de perto.

Algumas dicas para estabelecer metas eficazes na sala de vendas incluem:

- Definir metas claras e mensuráveis: As metas devem ser específicas e mensuráveis para que a equipe saiba exatamente o que precisa ser alcançado e como avaliar o progresso.
- Alinhar as metas com os objetivos da empresa: As metas da sala de vendas devem estar alinhadas com os objetivos gerais da empresa para garantir que a equipe esteja trabalhando em direção a um objetivo comum.
- Estabelecer metas desafiadoras, mas realistas: As metas devem ser desafiadoras o suficiente para motivar a equipe, mas também devem ser realistas para garantir que possam ser alcançadas.
- Fornecer suporte e recursos necessários: A equipe precisa de suporte e recursos para alcançar as metas. Isso inclui treinamento, ferramentas de vendas e suporte de gerenciamento.
- Medir e avaliar o progresso: É importante medir e avaliar o progresso em relação às metas para identificar quaisquer obstáculos ou desafios que possam estar prejudicando o progresso e encontrar soluções para superá-los.

3 METODOLOGIA

O estudo foi executado através de: 1) pesquisa bibliográfica com autores especialistas acerca do tema; 2) aplicação de um questionário; 3) interpretação e tabulação de dados.

A pesquisa bibliográfica pode ser definida em: “é elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos”. (GIL, 2010, p.29).

A análise bibliográfica consistiu-se em técnicas de coleta documental, aliadas a uma revisão literária encontrada em obras de autores disponibilizadas através da internet e também de livros físicos.

Foi aplicado um questionário numa pesquisa quantitativa com 20 pessoas no sistema hoteleiro de algumas salas de vendas na cidade, sendo caracterizado pela flexibilidade e subjetividade, o que permitiu com que conseguisse aproximar do objeto de estudo de forma mais profunda e ampla. Com isso, foi possível comprovar o que foi abordado e buscar compreender o significado e o contexto de fenômenos sociais e psicológicos.

“A pesquisa quantitativa é conseguida na busca de resultados exatos evidenciados por meio de variáveis preestabelecidas, em que se verifica e explica a influência sobre as variáveis, mediante análise da frequência de incidências e correlações estatísticas”. (MICHEL, 2005, p.27).

Além da pesquisa bibliográfica e da aplicação de questionário, o trabalho é seguido também de entrevistas, que foram realizadas como uma coleta de dados qualitativos que permite obter informações detalhadas e profundas. Abaixo, o autor traz a definição de pesquisa qualitativa:

A expressão "pesquisa qualitativa" assume diferentes significados no campo das ciências sociais. Compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam a descrever e a decodificar os componentes de um sistema complexo de significados. Tem por objetivo traduzir e expressar o sentido dos fenômenos do mundo social; trata-se de reduzir a distância entre indicador e indicado, entre teoria e dados, entre contexto e ação. (MAANEN, 1979, p.520)

Através da conversação com os entrevistados, sendo realizada com perguntas pré-elaboradas de caráter flexível com perguntas abertas fazendo o entrevistado explicar mais do assunto. Tendo um roteiro de perguntas para cada entrevistado. Como citado, uma das entrevistas foi realizada com uma psicanalista de um instituto de pesquisa e de atendimento na

cidade de Caldas Novas, outra com uma psicóloga de uma clínica em Uberlândia que contribuiu com seus conhecimentos acerca do tema, e outra entrevista realizada com o Gerente Comercial de uma das maiores empresas de consultoria do Brasil, a New Time, que tem sede na cidade de Caldas Novas, onde explicou sobre o funcionamento das salas de vendas e o setor hoteleiro dentro do município.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO

4.1 Análise dos efeitos do estresse em colaboradores do setor hoteleiro de Caldas Novas

Em entrevista e conversa com o Gerente Comercial de uma das maiores empresas de consultoria do Brasil, a New Time, com sede na cidade de Caldas Novas, ele fala que o município das Águas Quentes é o 9º destino do Brasil que mais recebe turistas por ano e a prova está dentro da sala de venda, onde a cada ano que se passa, sempre surgem mais salas de vendas.

Na cidade de Caldas Novas já se tem mais de 20 salas de vendas em funcionamento atualmente. E o reflexo disso é em decorrência da dinâmica do turismo na cidade, onde aproximadamente 70% da cidade gira em torno do turismo, não é só em questão da rede hoteleira de Caldas Novas, mas também no comércio local como restaurantes, distribuidoras e outros lazeres.

Caldas Novas é a maior estância hidrotermal do mundo, tendo um setor hoteleiro que suporte a demanda ocupacional, os hotéis buscam dar mais diversão para os seus hóspedes, geralmente contando com um parque aquático de águas termais em suas dependências. E com o objetivo de atender a maioria do público que busca fugir da rotina e do cotidiano, proporcionando o contato com a natureza e apreciar uma boa vista e relaxar com as águas termais da cidade.

Segundo o Gerente Comercial, em Caldas Novas o turismo é sazonal, ele não é contínuo, sendo o fluxo nos hotéis concentrado mais em épocas de alta temporada, como janeiro, julho, dezembro e feriados nacionais. A grande maioria dos turistas vêm de Brasília, Minas Gerais e cidades do interior de Goiás.

O Gerente Comercial também comentou sobre as metas na sala de vendas, onde elas são definidas mês a mês. Elas se baseiam no valor do produto, número esperado de casais em sala, eficiência de vendas esperada, ticket médio dos produtos. Cada projeto tem sua meta pessoal, definida a partir desses fatores.

Desse modo, a pressão para a produtividade é uma fonte significativa de sofrimento no trabalho para avançar na carreira, e até mesmo para manter o posto tem sempre que oferecer algo a mais.

Em questionário aplicado à uma psicanalista e membro do departamento de psicanálise do Instituto Renascer da cidade de Caldas Novas (GO), que atende trabalhadores empregados e desempregados e aborda o sofrimento com relação ao trabalho, trazendo um tema da atualidade que é a concepção do trabalho, um tema bastante contemporâneo. Ela comenta sobre os excessos do trabalho ou até mesmo as faltas no trabalho, no sentido da não potência de realizar o trabalho trazendo bem-estar.

Uma das principais consequências deste esforço é a lesão do esforço repetitivo, que afeta grande parte dos trabalhadores do setor da tecnologia, números absurdos e depois foi transformado em distúrbio osteomusculares relacionado ao trabalho famoso DORT, já havia esse elemento, mas começou a aparecer também na mídia e nos contatos, a história do adoecimento e o absenteísmo por conta de faltas ligadas à impossibilidade, depressões e síndrome do pânico então isso levou a pensar no trabalho em uma perspectiva social.

Segundo Dejours (1980), o trabalho foi pensado como um equivalente da brincadeira da criança em que a mesma brinca para aprender o mundo, para aprender limite, uma imensidão de elementos que fazem parte dos elementos que tem a ver com a corporeidade mais fisiológica, porque nem todo mundo pode fazer qualquer coisa, pois existem as capacidades fisiológicas. Com base nos seus estudos, ele desenvolve que o setor do sofrimento no trabalho um grande disparador sobre a psicodinâmica do trabalho, é impulsionador desta visão desde 1980, fazendo pesquisa e intervenção nas empresas.

Assim, o trabalho é feito para os humanos ele não pode ser um ajuste do humano em comparação a máquinas, os humanos tem necessidades fisiológicas e sociais que precisam ser atendidas.

Em entrevista com a psicanalista, os distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT) são lesões musculoesqueléticas que ocorrem devido à exposição prolongada

a posturas e movimentos repetitivos, esforços excessivos ou cargas inadequadas no ambiente de trabalho. Esses distúrbios podem afetar músculos, tendões, nervos, articulações e estruturas adjacentes. São comuns em trabalhadores que passam muito tempo sentados ou em pé, e em aqueles que fazem movimentos repetitivos com as mãos, como digitando, cortando, costurando, etc. Os profissionais que trabalham com ferramentas manuais, como martelos, alicates e ferramentas elétricas, também estão em risco.

Segundo a entrevista, para prevenir os DORTs, é importante que os empregadores forneçam treinamento adequado sobre postura e ergonomia, e que ajustem os postos de trabalho para serem mais ergonômicos. É recomendado também para os funcionários fazerem pausas regulares e esticar e se mover para aliviar a tensão muscular. Eles devem também evitar movimentos repetitivos e carregar cargas pesadas sem ajuda.

No setor hoteleiro, em específico o ligado à cidade de Caldas Novas (GO), os trabalhadores podem ser expostos a riscos de DORTs devido a tarefas repetitivas, esforços repetitivos, posturas incorretas e cargas de trabalho excessivas.

Exemplos de tarefas que podem aumentar o risco de DORTs no setor hoteleiro incluem: Carregar e transportar malas pesadas; Limpeza de quartos e banheiros; Usar ferramentas de limpeza; Operação de equipamentos de cozinha; Digitar e operar dispositivos de computador.

DORT não está relacionado diretamente com metas. Porém, as metas são muito importantes para garantir o sucesso de qualquer empresa ou organização, e é importante considerar como a implementação de metas pode afetar a saúde e bem-estar dos trabalhadores.

Para alcançar as metas, muitas vezes é necessário que os trabalhadores trabalhem de forma mais intensa e/ou por horas extras, o que pode aumentar o risco de DORTs. Além disso, as metas geralmente são acompanhadas de pressão adicional para serem cumpridas, o que pode levar a um aumento do estresse e da ansiedade, o que também pode afetar negativamente a saúde dos trabalhadores.

É importante que as empresas estabeleçam metas realistas e garantam que as metas não comprometam a saúde e bem-estar dos trabalhadores. Isso pode incluir garantir que os trabalhadores tenham tempo suficiente para descansar e se recuperar, fornecer treinamento e ferramentas para ajudar os trabalhadores a lidar com o estresse, e garantir que os

trabalhadores tenham acesso a recursos de saúde e bem-estar para ajudá-los a prevenir e tratar DORTs.

Segundo a psicóloga, que fez um levantamento do que se pode perceber como é lidada a pressão das metas, onde afirma:

As metas são muito acirradas nas salas de vendas entre os consultores, os promotores, os supervisores e também o gerente, eles têm que cumprir um determinado valor, até terminar a temporada seguindo de acordo com o turismo da região de Caldas Novas, [...] é sempre muito exposto por exemplo, aquele que tá em primeiro no ranking ou seja uma disputa que é acirrada sempre é mostrada e destacada, então acaba que se cria um estresse muito grande porque a pessoa acaba criando uma rivalidade e uma competitividade muito grande, com o sentimento de que precisa se superar o tempo inteiro precisando se superar e superar o outro, porque é preciso estar bem para fazer a venda mas ao mesmo tempo lidar com tudo aquilo que está movimentando ao redor, o barulho da sala, gente andando, batendo palma, conversando simultaneamente, e é preciso se concentrar no casal, no cliente, pois tem que fazer a venda e com esse turbilhão de informação ao mesmo tempo acaba ficando confuso e se dispersando. (psicóloga)

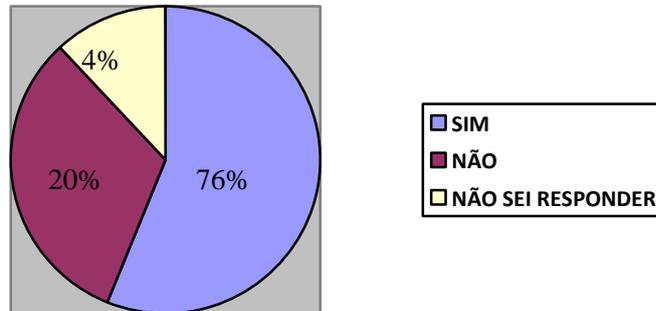
A respeito das consequências que esses fatores causam, a psicóloga fala:

O que acontece é um aumento do nível de estresse, quando aumenta o estresse em consequente aumenta a produção de adrenalina e a produção de cortisol, e a partir desse momento a pessoa começa a ficar ansiosa, pois fica num ciclo de liberação de adrenalina e cortisol e vai chegando o fim do turno começa a exaustão emocional, porque na verdade a sala de vendas ela é muito mais um trabalho que sobrecarrega a mente do que o corpo então às vezes o funcionário ele fica ali duas horas naquela sala mas a pressão e tudo o que é falado e a forma como se é cobrado é tão pesada que se desgasta como se fosse um serviço braçal então o estresse dentro desse tipo de ambiente ele é muito tóxico, porque além de tudo existe uma comparação se você vende muito você é o melhor e se você não é o melhor acaba que você se sente incapaz e insuficiente. Sendo então necessário e primordial saber entender o seu limiar de stress e transformar isso em motivação para conseguir a meta agora quem não tem inteligência emocional não consegue. (psicóloga)

Os resultados dos questionários aplicados às pessoas que trabalharam dentro de salas de vendas é trazido uma análise de resultados.

Foi questionado: **Se já sofreram ou sofrem para que as metas sejam cumpridas.**

Gráfico 1 - Pressões para as metas serem cumpridas

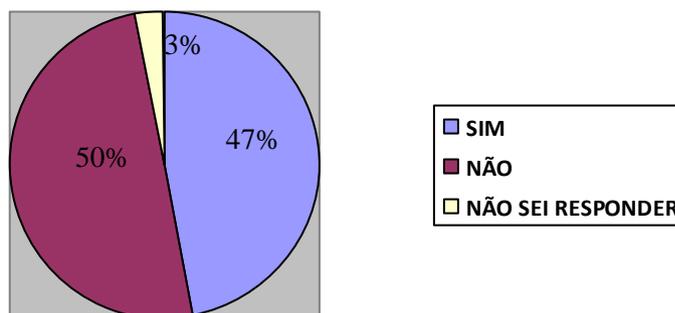


Fonte: autoria própria, 2022

Responderam 76% dos entrevistados que sofrem pressões para que as metas sejam atingidas. Já 20% responderam que não sofrem. E 4% não souberam responder.

Foi questionado: **Se a organização em que trabalham ou já trabalharam se preocupa com o desgaste dos funcionários.**

Gráfico 2 - Preocupação com os funcionários

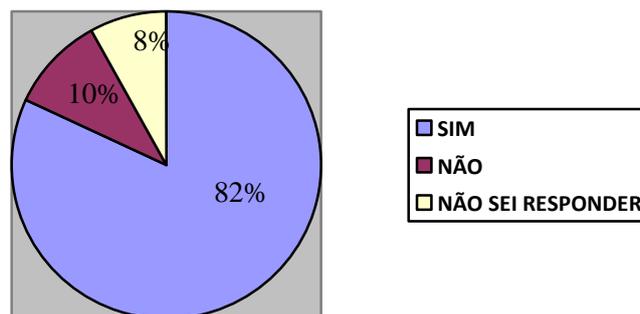


Fonte: autoria própria, 2022

Responderam 50% dos entrevistados que a empresa não se preocupa com os colaboradores. Já 47% responderam que sim. E 3% não souberam responder.

Foi questionado: **Se trabalhos repetitivos e rotineiros podem ocasionar estresse no ambiente de trabalho.**

Gráfico 3 - Trabalhos repetitivos e rotineiros



Fonte: autoria própria, 2022

Responderam 82% dos entrevistados que sim. Já 47% responderam que não. E 8% não souberam responder.

Em decorrência do que foi percebido através dos gráficos dessa pesquisa, notou-se que a maioria dos entrevistados sofrem ou já sofreram pressão para que as metas sejam cumpridas, e isso se deve a vários fatores, como a falta de recursos ou capacidade para alcançá-las, falta de clareza ou comunicação eficaz sobre como as metas se relacionam com o trabalho diário, ou a falta de reconhecimento ou recompensa por alcançar as metas. Além disso, metas muito ambiciosas ou mudanças frequentes nas metas podem contribuir para o estresse e a pressão dos colaboradores.

De acordo com Dejours (1999) apud Rocha (2003, p. 10-12), o sofrimento dos trabalhadores está relacionado à forma como o trabalho é organizado. Quando a organização é rígida e o trabalhador não tem flexibilidade para adaptá-la às suas necessidades, ele sofre. Como resultado, ele tenta mudar a situação ou, se não consegue, tenta minimizar esse sofrimento. Se essas alternativas não funcionarem, o trabalhador pode ficar doente.

Já de acordo com os dados obtidos no questionário mostrado na figura 02 nota-se que ficou bastante dividido obtendo uma diferença de apenas 3% em relação a como a empresa se preocupa com o desgaste dos colaboradores, e isso se deve ao fato de que em algumas

organizações, se obtém premiações e um cálculo da meta correta sem ser abusivo, já os que fizeram não se preocupar é exatamente por não se ter gratificações, ou metas absurdas para um funcionário e não os valorizam e proporcionam feedback de seus resultados.

A terceira figura mostra em sua maioria com 82% dos entrevistados que desenvolver trabalhos repetitivos pode contribuir para o estresse dos trabalhadores, pois pode causar monotonia, falta de desafio e sentimentos de frustração. A monotonia e a falta de variação no trabalho podem levar a uma diminuição da motivação e do engajamento dos funcionários, o que, por sua vez, pode afetar negativamente a sua saúde mental e física. Além disso, tarefas repetitivas podem causar desgaste físico, como dores nas costas, ou dor de cabeça o que também pode contribuir para o estresse. É muito comum em sala de vendas sempre se ter o texto para decorar e seguir só falando o que se está no texto, salvo quando se tem questionamento dos clientes, e que todas as ações que são realizadas são meticulosamente preparadas e repassadas aos colaboradores para abordarem o cliente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base no que foi evidenciado, através das entrevistas realizadas tanto com a psicanalista, como também a psicóloga, pôde-se perceber que a pressão por atingir metas é um dos principais motivos de adoecimento, tanto físico, quanto mental, do colaborador. E que para fazer com que se consiga atingir as metas estabelecidas, é preciso ter dedicação, motivação, persistência, atitude, dentre outras características que bons profissionais tentam manter.

Diante desse setor agressivo e crescente na cidade de Caldas Novas nota-se por meio do que foi conceituado e exemplificado por pesquisas e entrevistas, que os colaboradores das salas de vendas não estão preparados para as metas, ficando assim muito sobrecarregados e esgotados mentalmente, pois como foi discutido com as psicólogas, esse é um tema que ainda é muito contemporâneo, pois grande parte não tem a inteligência emocional adequada para lidar com as metas, causando transtornos psicológicos.

A sociedade precisa elaborar metas que sejam motivadoras, mas não que tenham um peso maior em cima de seus colaboradores. E criar um ambiente onde consiga relaxar e trabalhar com maior produtividade, fazendo uma análise correta de sua empresa e de seus

objetivos com base em sua realidade nos seus demonstrativos. A partir disso, podem ser realizadas mais pesquisas acerca do tema abordado.

REFERÊNCIAS

ALBERT, E. & URURAHY, G. Como se tornar um bom estressado. Rio de Janeiro: Salamandra Consultoria Editorial Ltda, 1997, p.139.

ALVES, G. A. P. (2005). Trabalho, corpo e subjetividade: toyotismo e formas de precariedade no capitalismo global. Trabalho, Educação e Saúde, (p.409-428)

ALVES, G.L.B. Stress: como vencer essa batalha? Estra, a revista do Climatério, n:2, maio, 1997.

American Psychological Association (APA). Sociedade de Psicologia Organizacional e do Trabalho, Universidade de Warwick

CASTRO, Luciano Thomé . NEVES, Marcos Fava. Administração de Vendas: planejamento, estratégia e gestão. São Paulo: Atlas, 2005.

COBRA, Marcos. Administração de Vendas. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2014.

CNC - CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO. Breve História do Turismo e da Hotelaria. Rio de Janeiro. 2005. 38 p.

DAVEL, E.; MELO, M. C. O. (Orgs.). A gerência em ação: singularidades e dilemas do trabalho gerencial. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

DEJOURS, C. A loucura do trabalho -estudo de psicologia do trabalho. São Paulo: Oboré/Cortez, 1987.

ISMA – BR. International Stress Management Association. Brasil, 2010. (Boletim).

FAYOL, Henri, Administration Industrielle et Générale – Prévoyance Organisation – Commandement Coordination – Controle, Paris: H. Dunod et E. Pinat, éditeurs, 1917.

FERNANDES, Juliana. Estresse ocupacional e suas principais causas e consequências. Orientador: Jorge Vieira. 2010. 44 f. TCC (Especialização) – Curso de Gestão Empresarial , Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: https://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/k213171.pdf. Acesso em 27 dez. 2022.

FRANÇA, A.C.L. & RODRIGUES, A.L. Stress e Trabalho. Uma abordagem Psicossomática. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

Freudenberger, H. J. (1974a). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2010. p. 29.

GORITZ, A; SPITZMULLER, C; NEUNER, S. "Stress and burnout among hotel employees: A study of the role of emotional demands" de, publicado na *Journal of Occupational Health Psychology* em 2014.

GUIMARÃES, L.M. Série Saúde Mental e Trabalho. 2.ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.

LIPP, M.E.N. (2005). Stress no trabalho: implicações para a pessoa e para a empresa. In: F.P.N. Sobrinho & I. Nassaralla. *Pedagogia Institucional: fatores humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Zit Editora.

LIPP, M.N. Como enfrentar o Stress. 4.ed. São Paulo: Editora Ícone, 1999.

Motowidlo, S.J., & Van Scotter, J.R. (1994). Evidência de que o desempenho da tarefa deve ser distinguida da performance contextual. *Journal of Applied Psychology*, 79, 475-480.

MICHEL, M. H. Metodologia e Pesquisa Científica: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. São Paulo: Atlas, 2005.

ROCHA, A. C. F. da. O estresse no ambiente de trabalho. Rio de Janeiro, 2005. Monografia apresentada ao Centro de Ciências Humanas da UNIVERSIDADE VEIGA DE ALMEIDA, 2005.

ROCHA, E. L. & GLIMA, D.M.R. Distúrbios Psíquicos Relacionados ao Trabalho. In: JÚNIOR, M.F. Saúde no Trabalho. Temas básicos para o profissional que cuida da saúde dos trabalhadores. São Paulo: Editora Roca Ltda, 2000.

SELYE, H. A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents. Article from *The Journal of Neuropsychiatry and Clinical Neurosciences*, 1936.

SOUZA, A. D. de., CAMPOS, C. S., SILVA, E. C. S., SOUZA, J. O. de. Estresse e o Trabalho. Monografia apresentada na Estácio de Sá: Campo Grande - MS, de pós-graduação, sensu lato”) e especialização em Medicina do Trabalho, 2002.

TAYLOR & FRANCIS. SCHAUFELI, W.B., & TARIS, T.W. (2005). A conceituação e medição de burnout: terreno comum e mundos separados. *Trabalho e Estresse*, 19, 256-262.

TAYLOR, Frederick W. Princípios de Administração Científica. 8. ed. São Paulo:Atlas, 1990.

"Workplace stress and burnout among hotel employees: The role of emotional demands" de Anja S. Göritz, Silke Neuner, e Christina M. Spitzmüller, publicado na Journal of Occupational Health Psychology em 2015.

YUTING HSU E SHIH-CHIEH LIN. "The Relationship between Goal Stress, Burnout, and Job Satisfaction among Hotel Employees" de, publicado na International Journal of Hospitality Management em 2016.

ZANELLI, José C. Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção formativa em comprovativo. Grupo A, 2009. E-book. ISBN 9788536321585. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536321585/>. Acesso em: 27 dez. 2022.