

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

Dienifer Pauleski Della Justina

**FATORES DE RISCOS PSICOSSOCIAIS DESENCADEANTES DO
ESTRESSE:
UMA PERCEPÇÃO A PARTIR DOS TRABALHADORES DO COMÉRCIO**

Santa Maria, RS
2025

Dienifer Pauleski Della Justina

**FATORES DE RISCOS PSICOSSOCIAIS DESENCADEANTES DO ESTRESSE:
UMA PERCEPÇÃO A PARTIR DOS TRABALHADORES DO COMÉRCIO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para a obtenção do título de **Mestre em Administração**.

Orientador: Prof.^a Dr.^a Vânia Medianeira Flores Costa

Santa Maria, RS
2025

This study was financed in part by the Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Finance Code 001

Pauleski Della Justina, Dienifer
FATORES DE RISCOS PSICOSSOCIAIS DESENCADEANTES DO
ESTRESSE: UMA PERCEPÇÃO A PARTIR DOS TRABALHADORES DO
COMÉRCIO / Dienifer Pauleski Della Justina.- 2025.
144 p.; 30 cm

Orientadora: Vânia Medianeira Flores Costa
Coorientador: Luis Felipe Dias Lopes
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de
Pós-Graduação em Administração, RS, 2025

1. Fatores de Riscos Psicossociais. 2. Estresse 3.
Trabalhadores 4. Comércio I. Flores Costa, Vânia
Medianeira II. Dias Lopes, Luis Felipe III. Título.

Sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFSM. Dados fornecidos pelo autor(a). Sob supervisão da Direção da Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca Central. Bibliotecária responsável Paula Schoenfeldt Patta CRB 10/1728.

Declaro, DIENIFER PAULESKI DELLA JUSTINA, para os devidos fins e sob as penas da lei, que a pesquisa constante neste trabalho de conclusão de curso (Dissertação) foi por mim elaborada e que as informações necessárias objeto de consulta em literatura e outras fontes estão devidamente referenciadas. Declaro, ainda, que este trabalho ou parte dele não foi apresentado anteriormente para obtenção de qualquer outro grau acadêmico, estando ciente de que a inveracidade da presente declaração poderá resultar na anulação da titulação pela Universidade, entre outras consequências legais.

Dienifer Pauleski Della Justina

**FATORES DE RISCOS PSICOSSOCIAIS DESENCADEANTES DO ESTRESSE:
UMA PERCEPÇÃO A PARTIR DOS TRABALHADORES DO COMÉRCIO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para a obtenção do título de **Mestre em Administração**.

Aprovada em 27 de março de 2025.

Vânia Medianeira Flores Costa, Dra. (UFSM)
(Presidente/Orientador)

Luis Felipe Dias Lopes, Dr. (UFSM)

Jesuína Maria Pereira Ferreira, Dra. (UFCA)

Vania de Fátima Barros Estivaleta, Dra. (UFSM)

Santa Maria, RS
2025

*Aos meus amados **pais**.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por todos os momentos, especialmente nas dificuldades, fortalecendo-me e guiando minha jornada.

À minha mãe e ao meu pai, pela compreensão diante da distância. Amarei vocês eternamente. Vocês me ensinaram e me inspiram pela grandiosidade de quem são, pela luta incansável em sempre me proporcionar o melhor e por acreditarem em mim. O meu muito obrigada, amo vocês!

Agradeço ao meu noivo, João Henrique, que, nos momentos mais difíceis, foi meu alicerce e me ajudou a encontrar o equilíbrio.

À Universidade Federal de Santa Maria, que considero minha segunda casa e que levarei sempre no coração. Desde a graduação, essa instituição me acolheu. Minha eterna gratidão.

Agradeço imensamente à Professora Dr^a. Vânia Medianeira Flores Costa, que me recebeu de braços abertos e compartilhou comigo seus conhecimentos. O meu muito obrigada. Saiba que estará em meu coração; você foi uma pessoa muito importante para mim. Serei eternamente grata a ti.

Agradeço ao Professor Dr. Luis Felipe Lopes, que esteve comigo em minha jornada desde o primeiro semestre da faculdade. Obrigada pelos conselhos e pelo acompanhamento em todo o meu processo, pela oportunidade e pelo apoio. Sua contribuição foi inestimável; serei sempre grata.

À Professora Dr^a. Simone Alves Pacheco Campos, que me inspirou e me inspira pela profissional que é, pela competência, dedicação com os alunos, pelas aulas e pelos conselhos. Também a todo o Programa de Pós-Graduação em Administração. Muito obrigada!

Às professoras da banca Dr^a. Jesuína Maria Pereira Ferreira e Prof^a. Dr^a. Vania de Fátima Barros Estivalet, pelas valiosas contribuições e avaliações.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal de Santa Maria, que contribuíram para a minha formação e para que isto acontecesse.

Aos trabalhadores e gestores do comércio que me acolheram e receberam muito bem durante a minha coleta de dados, e à Câmara de Dirigentes e Lojistas de Santa Maria/RS pelo apoio ao meu estudo.

À CAPES, pelo suporte financeiro durante todo o desenvolvimento deste mestrado, fomentando a pesquisa e o desenvolvimento profissional.

Às minhas amadas colegas da pós-graduação, Elenara e Isabela, que, durante a minha jornada, compartilharam suas experiências e me apoiaram. Aprendi muito com vocês.

Aos queridos colegas da pós e bolsistas, que compartilharam seus conhecimentos e trocaram ideias, muito obrigada.

...Isso me faz lembrar de princípios muito preciosos que aprendi na minha vida. Toda vez que me torno ansioso querendo “fazer, fazer, fazer” algo, perseguindo resultados de maneira **estressada**, menos rendimento, criatividade e até mesmo aquele suposto “resultado” eu tenho. Agora quando relaxo, conecto-me, busco alinhar a fonte da vida, abrindo esse espaço para o “fazer nada” positivado ou até mesmo o “nada” dentro de mim “que, na verdade, é tudo — (através da meditação), na tranquilidade permitindo-me descansar, esvazio-me e, em seguido sou novamente preenchido com néctar da vida (abundante) sempre transbordante e, desse transbordamento, as melhores ideias e ações se manifestam, trazendo para mim “resultados” muito melhores do que qualquer pretensão exclusivamente egóica minha, com muito mais eficiência e muito menos esforço

(LEVY, 2024, p. 352).

RESUMO

FATORES PSICOSSOCIAIS DESENCADEANTES DO ESTRESSE: UMA PERCEPÇÃO A PARTIR DOS TRABALHADORES DO COMÉRCIO

AUTORA: Dienifer Pauleski Della Justina
ORIENTADORA: Vânia Medianeira Flores Costa
COORIENTADOR: Luis Felipe Dias Lopes

O trabalho ocupa uma parcela considerável do cotidiano de muitas pessoas, desempenhando um papel fundamental na vida humana e na identidade do trabalhador (NEVES *et al.* 2018; WUNSCH 2021). Apesar dos avanços nas condições laborais, ainda persistem riscos psicossociais que podem afetar a vida do trabalhador, sendo estas condições que impactam o indivíduo. Isso resulta no aumento do estresse no trabalho, conforme apontado pela Organização Mundial do Trabalho (2010; 2016). Destacam-se, nesse contexto, os trabalhadores do comércio, especialmente do varejo, que acabam sofrendo grande pressão para o atingimento de metas profissionais, rotatividade e longas jornadas de trabalho, fatores que podem levar a problemas de saúde. Partindo dessa perspectiva, o presente estudo visa analisar os fatores de riscos psicossociais desencadeantes do estresse no trabalho em trabalhadores do comércio. A metodologia adotada incluiu a aplicação do questionário HSE-IT, validado por Edwards *et al.* (2008) e traduzido e validado no Brasil conforme Lucca (2019), que tem como objetivo identificar os principais fatores de riscos psicossociais. O segundo instrumento adotado foi a Job Stress Scale, validada no Brasil por Alves *et al.* (2004), a fim de verificar o estresse no ambiente organizacional. Os principais resultados confirmaram a consistência dos instrumentos utilizados, apresentando níveis aceitáveis em relação às escalas. O estudo contou com uma amostra de 591 trabalhadores do comércio, sendo a maioria do sexo feminino (57,9%) e com idade entre 31 e 40 anos (33,2%), que trabalham mais de 40 horas semanais (58,9%). Por meio da padronização das escalas, identificou-se que a maioria dos trabalhadores apresenta níveis moderados em relação aos fatores de riscos psicossociais, quais sejam Apoio da Chefia, Controle e Demanda, apesar da incidência desses fatores não apresentarem ameaças consideráveis aos participantes da amostra. Em relação ao modelo Demanda-Controle sobre o estresse, elaborado por Karasek (1979), os trabalhadores encontram-se em níveis de alta exigência, com 29,10% da amostra demonstrando um baixo apoio recebido. Por fim, foram propostas ações para minimizar os impactos do estresse nos trabalhadores; com base nos resultados, sugeriram-se medidas que visam melhorar os relacionamentos, fortalecer os vínculos, aprimorar a comunicação, definir demandas e implementar ações voltadas ao conteúdo do trabalho.

Palavras-chave: Fatores de Riscos Psicossociais. Estresse. Trabalhadores. Comércio.

ABSTRACT

PSYCHOSOCIAL FACTORS THAT TRIGGER STRESS: A PERCEPTION FROM RETAIL WORKERS

AUTHOR: Dienifer Pauleski Della Justina

ADVISOR: Vânia Medianeira Flores Costa

COADVISOR: Luis Felipe Dias Lopes

Work occupies a considerable portion of many people's daily lives, playing a fundamental role in human life and in workers' identities (NEVES *et al.*, 2018; WUNSCH, 2021). Despite advances in labor conditions, psychosocial risks persist that can affect workers' lives, as these conditions impact the individual. This results in increased workplace stress, as indicated by the International Labour Organization (2010, 2016). In this context, retail workers are particularly noteworthy, as they are subject to significant pressure to meet professional goals, high turnover rates, and extended working hours—factors that can lead to health problems. From this perspective, the present study aims to analyze the psychosocial risk factors that trigger workplace stress among retail workers. The methodology included the administration of the HSE-IT questionnaire, validated by Edwards *et al.* (2008) and translated and validated in Brazil by Lucca (2019), which is designed to identify the main psychosocial risk factors. The second instrument utilized was the Job Stress Scale, validated in Brazil by Alves *et al.* (2004), to assess organizational stress. The main results confirmed the consistency of the instruments employed, revealing acceptable levels regarding the scales. The study sample consisted of 591 retail workers, most of whom were female (57.9%), aged 31–40 years (33.2%), and worked more than 40 hours per week (58.9%). Through scale standardization, we identified that most workers exhibited moderate levels of psychosocial risk factors, namely Managerial Support, Control, and Demand, even though the incidence of these factors did not present considerable threats to the sample participants. Regarding the Demand-Control model of stress developed by Karasek (1979), workers were found to experience high job strain, with 29.10% of the sample reporting low levels of support received. Finally, actions were proposed to minimize the impact of stress on workers; based on the results, measures were suggested to improve relationships, strengthen bonds, enhance communication, define demands, and implement initiatives focused on work content.

Keywords: Psychosocial Risks Factors. Stress. Workers. Commercial.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Estrutura da Dissertação	25
FIGURA 2 – Origem dos Fatores Psicossociais no Trabalho segundo o ILO	28
FIGURA 3 – Modelo Demanda-Controle de Karasek (1979)	32
FIGURA 4 – Respostas ao Estresse de acordo com a EU-OSHA	33
FIGURA 5 – Desenho da Pesquisa	54
FIGURA 6 – Síntese do Perfil da Amostra do Estudo	68
FIGURA 8 – Resumo Demanda-Controle conforme Karasek (1979)	75
FIGURA 7 – Comparação entre as classificações das dimensões da escala HSE	84
FIGURA 9 – Modelo de caminho inicial HSE → JSS	88
FIGURA 10 – Modelo de projeção da relação entre HSE → JSS	94

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Correlação de Pearson (r) conforme Lopes (2018).....	61
TABELA 2 – Padronização das Escalas.....	61
TABELA 3 – Caracterização do perfil dos participantes da pesquisa.	65
TABELA 4 – Análise descritiva da dimensão Demanda (stress)	69
TABELA 5 – Análise descritiva da dimensão Controle (stress).....	70
TABELA 6 – Análise descritiva da dimensão Apoio Social	71
TABELA 7 – Relação entre Demanda, Controle com o Apoio Social	72
TABELA 8 – Análise descritiva da dimensão Demanda	76
TABELA 9 – Análise descritiva da dimensão Controle.....	77
TABELA 10 – Análise descritiva da dimensão Apoio da Chefia	78
TABELA 11 – Análise descritiva da dimensão Apoio dos Colegas.....	79
TABELA 12 – Análise descritiva da dimensão Relacionamento.....	80
TABELA 13 – Análise descritiva da dimensão Cargo.....	81
TABELA 14 – Análise descritiva da dimensão Comunicação/Mudança	82
TABELA 15 – Padronização das dimensões da escala HSE.....	83
TABELA 16 – Critérios de ajustes do modelo de mensuração.....	89
TABELA 17 – Avaliação do modelo de mensuração – validade convergente.....	90
TABELA 18 – Avaliação do modelo de mensuração – validade discriminante.	91
TABELA 19 – Avaliação do modelo estrutural – Colinearidade, R ² , Q ² , RMSE e MAE.....	92
TABELA 20 – Avaliação do modelo estrutural – Coeficiente estrutural (β) e a confirmação das hipóteses conforme o teste t de Student pelo método bootstrapping.....	94

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1– Definição dos fatores de riscos psicossociais conforme agências de segurança	29
QUADRO 2 – Resultados negativos dos riscos psicossociais, organizacional e individual....	30
QUADRO 3 – Fontes de Estresse a partir das exigências do trabalho	35
QUADRO 4 – Tipos de riscos relacionados ao estresse.....	38
QUADRO 5 – Características dimensões Health Safety Executive – Indicator Tool	41
QUADRO 6 – Características das dimensões da Job Stress Scale	43
QUADRO 7 – Hipóteses do modelo de estudo.....	49
QUADRO 8 – Dimensões da Health Safety Executive	57
QUADRO 9 – Dimensões da Job Scale Stress	59
QUADRO 10 – Representação do Modelo de Pesquisa	59
QUADRO 11 – Hipóteses e Sub hipóteses do modelo de pesquisa.....	62
QUADRO 12 – Critérios de avaliação e referencia utilizando PLS-SEM	63
QUADRO 13 – Procedimentos para análise dos dados.....	64

LISTA DE SIGLAS

AC	Alfa de Cronbach
CC	Confiabilidade composta
EU-OSHA	European Agency for Safety and Health at Work
FRP	Fatores de riscos psicossociais
HSE	Health and Safety Executive
HSE-IT	Health Safety Executive - Indicator Tool
HTMT	<i>Heterotrait-monotrait ratio</i>
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ILO	International Labour Organization
ISO	International Organization for Standardization
JSS	Job Stress Scale
MAE	<i>Mean absolute error</i>
NIOSH	National Institute for Occupational Safety and Health
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial da Saúde
PLS-SEM	Partial least squares structural equation modeling
SBVC	Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
QPS NORDIC	General Nordic Questionnaire
VIF	<i>Variance inflation factor</i>
VME	Variância média extraída

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	17
1.1	OBJETIVOS	20
1.1.1	Objetivo geral.....	20
1.1.2	Objetivos específicos.....	20
1.2	JUSTIFICATIVA DO ESTUDO	20
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	27
2.1	FATORES DE RISCOS PSICOSSOCIAIS.....	27
2.2	ESTRESSE NO TRABALHO	31
2.3	OS FATORES DE RISCOS PSICOSSOCIAIS E O ESTRESSE NO TRABALHO.....	37
2.4	ESTUDOS E INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO.....	39
2.4.1	Estudos e instrumentos de avaliação acerca dos fatores de riscos psicossociais...39	
2.4.2	Estudos e instrumentos de avaliação acerca do estresse no trabalho	42
2.5	TRABALHADORES DO COMÉRCIO	44
2.6	HIPÓTESES DE ESTUDO.....	49
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	53
3.1	CARACTERIZAÇÃO E DELINEAMENTO DO ESTUDO	53
3.1.1	Desenho da pesquisa.....	53
3.2	AMOSTRA DA PESQUISA	54
3.2.1	Cálculo da amostra	55
3.2.2	Critérios de inclusão	55
3.2.3	Critérios de exclusão.....	55
3.3	CONSIDERAÇÕES ÉTICAS	55
3.3.1	Riscos do estudo	56
3.3.2	Benefícios do estudo.....	56
3.4	COLETA DE DADOS	56
3.4	TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS	60
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	65
4.1	CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS PARTICIPANTES	69
4.2	PERCEPÇÃO DO ESTRESSE NOS TRABALHADORES DO COMÉRCIO.....	69
4.3	PERCEPÇÃO DOS FATORES DE RISCOS PSICOSSOCIAIS NOS TRABALHADORES DO COMÉRCIO.....	76
4.3.1	Nível de fatores de riscos psicossociais.....	83

4.5	RELAÇÃO DOS FATORES DE RISCOS PSICOSSOCIAIS NO TRABALHO E DO ESTRESSE A PARTIR DA MODELAGEM DE EQUAÇÕES ESTRUTURAIS.	87
4.5.1	Especificação do modelo de mensuração	87
4.5.2	Avaliação do modelo de mensuração	88
4.5.3	Avaliação do modelo estrutural	92
5.5.4	Avaliação das hipóteses do modelo da pesquisa.....	95
5	PROPOSTAS DE AÇÕES PARA MINIMIZAR O ESTRESSE NO TRABALHO.....	104
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	111
	REFERÊNCIAS.....	115
	APÊNDICE A – MODELO DE TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO (TCLE)	137
	APÊNDICE B – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.....	139
	APÊNDICE C – TERMO DE AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL.....	140
	ANEXO A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA.....	141

1 INTRODUÇÃO

Para Heloani e Lancman (2004) e Neves *et al.* (2018), o trabalho desempenha um dos valores fundamentais na existência humana, contribuindo para o estabelecimento de conexões sociais e significado na vida, sobretudo para o desenvolvimento da identidade do indivíduo. Wunsch (2021), por sua vez, ressalta que o trabalho é indispensável à natureza humana, permite novas possibilidades, o desenvolvimento da criatividade, bem como promove a independência do ser humano.

Rodrigues e Lima (2025) mencionam que o trabalho constitui um fator essencial para o reconhecimento social, refletindo diretamente na vida do trabalhador e impactando aspectos sociais, psicológicos e econômicos. Os autores enfatizam a complexidade da relação entre o trabalho e o bem-estar psicológico, considerando os desafios derivados de diversas mudanças sociais e econômicas, entre outras, que moldam e transformam o mundo do trabalho moderno. Além disso, ressaltam que o trabalho é uma extensão do indivíduo, de modo que a saúde mental está ligada à valorização do trabalhador no exercício de suas atividades profissionais.

Fernandes, Gedrat e Vieira (2023) discutem o significado do trabalho contemporâneo, destacando-o como uma forma de autoconhecimento, que oferece aprendizados e convivência social, sendo também uma forma de autorrealização para o atingimento dos objetivos de vida. Apesar dos aspectos positivos e do impacto significativo que exerce na vida do trabalhador, o ambiente laboral pode influenciar negativamente a saúde psicológica e física dos indivíduos.

As transformações e a competitividade, aliadas ao ritmo acelerado das empresas no mercado globalizado, têm exigido dos trabalhadores uma adaptação constante nos aspectos mentais, físicos e sociais. As mudanças nas funções, nos papéis e nas relações estão atreladas a essa dinâmica intensa das empresas, o que vem impactando a saúde do trabalhador (CHAMON; SANTOS; CHAMON, 2008).

Conforme afirmam França e Mota (2021), o trabalho pode representar uma fonte de prazer ou sofrimento; as experiências negativas surgem das exigências e características do contexto de trabalho, enquanto o prazer está ligado ao reconhecimento e à satisfação. Os autores destacam as transformações significativas no mundo do trabalho contemporâneo e o impacto disso nas relações interpessoais. Essa análise é essencial, como afirma a Organização Internacional do Trabalho – OIT (2016), pois os trabalhadores enfrentam pressões crescentes a fim de satisfazer as exigências profissionais, fenômeno diretamente relacionado ao aumento significativo de problemas ligados ao estresse.

Em complemento, Ferreira *et al.* (2018) realizam uma análise conceitual do estresse ocupacional como um ajustamento, no qual o indivíduo busca recuperar o equilíbrio, advindo de situações que apresentam elevados graus de exigência, podendo, em alguns casos, ser visto como de difícil controle. Um dos principais autores e pioneiro sobre o tema, Selye (1976), afirma que o estresse é inevitável, uma condição sempre presente no cotidiano; o médico aponta que este pode ser um considerável “tempero” na vida e estímulo ao desenvolvimento, porém pode causar doenças e levar até mesmo à morte.

Oliveira (2023) apresenta que o estresse é resultado de uma resposta frente a questões percebidas individualmente de maneira ameaçadora ou desafiadora, envolvendo fatores fisiológicos, cognitivos e emocionais. Ainda, a autora ressalta que compreender o estresse possibilita o desenvolvimento de ações voltadas ao bem-estar do indivíduo. Lucca e Sobral (2017) sinalizam que a Organização Mundial da Saúde (OMS) e a OIT destacam os fatores de riscos psicossociais como condicionantes no surgimento do estresse no trabalho.

Essa visão também é defendida por Camelo e Angerami (2008), para quem tais fatores de riscos psicossociais que levam ao estresse estão presentes no ambiente de trabalho. Quando existentes, são capazes de ocasionar algum tipo de dano à saúde do indivíduo. Tais condições, quando inseridas no contexto laboral, têm o potencial de influenciar a vida do trabalhador, ocasionando a manifestação do estresse, como divulgado pela OIT (2016). Os fatores de riscos psicossociais (FRP), para Lucca (2019), interagem com as condições de trabalho, juntamente com as capacidades cognitivas e contextuais; tal percepção gera reações negativas, influenciando o desencadeamento do estresse.

De acordo com a agência Health and Safety Executive (HSE) (2017), do Reino Unido, o estresse no ambiente de trabalho pode ser definido a partir de uma reação adversa que os trabalhadores sentem sob pressões exercidas ou até mesmo demandas impostas. Esta condição é reconhecida como uma das principais fontes de problemas de saúde ocupacional; diante disso, enfatiza-se a relevância da atenção e cuidado à saúde do trabalhador. Ainda para a mesma agência, o estresse é um problema de saúde que provoca doenças físicas ou psicológicas, evidenciando a importância do gerenciamento a fim de prevenir fatores de riscos decorrentes do estresse no trabalho.

Os FRPs referem-se, conforme a International Labour Office (1986), a condições do ambiente de trabalho que interagem com o conteúdo, condições e outros aspectos, e que impactam a saúde do trabalhador. Nesta perspectiva, Fernandes e Pereira (2016) enfatizam a relevância da compreensão da influência dos FRPs no ambiente de trabalho, pois tais fatores afetam a saúde mental e física dos trabalhadores, além de impactar no tempo de descanso e na

qualidade de vida dos mesmos. Do mesmo modo, Jacinto e Tolfo (2017) ressaltam a importância de investigar o tema, visto que resultam em danos não somente ao trabalhador, mas também à organização. Em relação ao trabalhador, são observadas mudanças em seu comportamento quando estressado, como apresentado por Ferreira *et al.* (2018), por exemplo, índices de rotatividade, atestados, absenteísmo, manifestando sintomas mais frequentes como ansiedade, dores de cabeça, dentre outros distúrbios mentais e físicos.

Scozzafave (2015) sugere que, a partir do momento em que se identificam os riscos, é necessário o gerenciamento por meio de ações, principalmente porque o contato com fatores psicossociais pode resultar em problemas de saúde, como tensão, preocupação e baixa produtividade. Já Braga e Pereira (2010) evidenciam que condições em que o estresse persiste tendem a resultar na intensificação da queda da produtividade, afastamento do trabalho e problemas físicos e mentais aos trabalhadores.

Considerando o exposto, Procopiuck e Bjalo (2008) definem o comércio como um espaço de venda de produtos ao consumidor final. Santos (2013) destaca que parte dos sofrimentos vividos pelos trabalhadores do setor advém de metas e de cobranças excessivas. Isso envolve, para Silva, Ferreira e Segheto (2016), longas jornadas de trabalho, esforço físico e baixa remuneração, sendo apenas alguns fatores que comprometem a saúde desses trabalhadores.

Correa *et al.* (2020) partem do entendimento de que o trabalho no comércio exige lidar com pessoas diferentes, tais como distintas classes, etnias e faixas etárias, ressaltando a importância de oferecer produtos que contemplem as necessidades dos clientes, o que parece ser uma tarefa desgastante. Tomazini (2009) já explicava que, para seu devido funcionamento, os ambientes de comércio, como as lojas, contam com trabalhadores cuja presença muitas vezes acaba passando despercebida aos olhos dos visitantes. Para Cunha, Fabricio e Zaluski (2020), nesses ambientes há muita competição para o alcance de metas, bem como estresse devido à competitividade entre os colegas.

Gomes (2020) explica que o trabalho em estabelecimentos comerciais e o atendimento ao público demandam do trabalhador grande esforço, seja físico ou psicológico, destacando-se desafios relacionados à gestão emocional vivenciados pelos trabalhadores do comércio. De acordo com Correa *et al.* (2020), a função do trabalhador no setor comercial exige uma interação e comunicação com diversos públicos, com o objetivo de conquistar clientes e alcançar metas, o que intensifica o estresse.

A presente pesquisa assume relevância significativa, uma vez que possibilitará aos gestores e trabalhadores o reconhecimento dos principais FRPs que possam desencadear o

estresse no ambiente de trabalho, oferecendo informações para o desenvolvimento de estratégias que visem minimizar o estresse entre trabalhadores do comércio. Ao desenvolver essa reflexão, a temática escolhida para o desenvolvimento desta pesquisa é: fatores de riscos psicossociais desencadeantes do estresse no trabalho.

Diante disso, consiste na elaboração do seguinte problema de pesquisa: Quais são os fatores de riscos psicossociais que influenciam o estresse nos trabalhadores do comércio?

1.1 OBJETIVOS

Considerando o problema de pesquisa deste estudo, destacam-se os objetivos formulados para abordar a questão proposta. Para tanto, foram elaborados o objetivo geral e os objetivos específicos, apresentados a seguir.

1.1.1 Objetivo geral

Analisar os fatores de riscos psicossociais que influenciam no estresse no trabalho em trabalhadores do comércio.

1.1.2 Objetivos específicos

- 1) Identificar possíveis incidências dos aspectos do estresse, como demanda, controle e apoio social, nos trabalhadores do comércio;
- 2) identificar os fatores de riscos psicossociais que possam influenciar o estresse nos trabalhadores do comércio;
- 3) associar os fatores de riscos psicossociais ao estresse nos trabalhadores do comércio; e
- 4) propor ações para minimizar os fatores de riscos psicossociais nos trabalhadores do comércio.

1.2 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

Neto (2015) comenta que os FRPs são uma realidade em distintos contextos laborais. Conforme evidenciado pela European Commission (2023), devido ao longo período em que as pessoas passam em seus ambientes de trabalho, os riscos psicossociais e o estresse associados podem impactar negativamente a saúde mental. Isso ocasiona a diminuição na satisfação no

trabalho, maiores níveis de esgotamento, conflitos e absenteísmo, condicionando outras situações preocupantes ao trabalhador.

Baruki (2023) destaca que o crescente custo associado aos riscos psicossociais no trabalho é uma questão emergente que merece tratamento e atenção especial. A autora afirma que o Estado brasileiro se encontra em atraso no que se refere à temática psicossocial no trabalho, ressaltando a importância de um regime no âmbito jurídico brasileiro que fundamente a proteção da integridade física e psicológica do funcionário. Essa questão vem sendo cada vez mais debatida no Brasil. Conforme dispõe a Portaria nº 1.419, de 27 de agosto de 2024 (BRASIL, 2024), o país, por meio da NR-1, que entra em vigor em 2025, trata do gerenciamento de riscos psicossociais nas organizações.

Vale ressaltar que, conforme a Lei nº 14.831 de 27 de março de 2024 (Brasil, 2024), há incentivo à promoção da saúde mental no trabalho e à certificação das empresas que promovam o cuidado ao bem-estar dos trabalhadores, com vistas à promoção de programas de apoio, conscientização, capacitação, treinamentos e comunicação para ambientes organizacionais saudáveis.

Lucca (2019) explica que a compreensão dos FRPs é essencial para fomentar um ambiente de trabalho saudável, prevenindo riscos e evitando o desencadeamento do estresse nos trabalhadores. Assim, é crucial compreender a importância do cuidado com a saúde mental do trabalhador nas organizações, visto que o assunto abrange profissionais de todas as áreas. Vieira *et al.* (2023) destacam a relevância de abordar o tema da saúde mental, como, por exemplo, os fatores psicossociais presentes no ambiente laboral, uma vez que apontam que tais fatores podem contribuir para o aumento do risco de suicídio, enfatizando ainda a necessidade de intervenções adequadas nas organizações.

A OMS, juntamente com a OIT, ressalta a importância das preocupações relacionadas à saúde dos trabalhadores, com o objetivo de prevenir problemas de saúde mental a partir da gestão dos riscos psicossociais e do desenvolvimento de ambientes mais saudáveis, entre outras iniciativas. As agências apresentam em conjunto a urgência da adoção de medidas para melhorar a saúde mental do trabalhador, prevenir a exposição aos riscos psicossociais, promover o bem-estar no trabalho e apoiar as pessoas com problemas (OMS e OIT, 2022).

Sonnentag e Frese (2003) discutem que o estresse nas organizações afeta os trabalhadores tanto de forma física quanto afetiva e comportamental, transcendendo o local de trabalho e refletindo na vida pessoal. O estresse é considerado pela OIT (2016) como um problema mundial que afeta todas as profissões, sendo determinado por um ou mais riscos

psicossociais que podem causar prejuízos ao bem-estar, ocasionando complicações na saúde do trabalhador, como problemas mentais, comportamentais ou físicos.

Ferraz, Francisco e Oliveira (2014) e Ferreira (2018) afirmam que a manifestação do estresse nos trabalhadores inclui a diminuição da produtividade, ausências, desperdício de recursos e custos assistenciais relacionados à saúde, ansiedade e absenteísmo. De acordo com Falco, Oliveira e Dutra (2023), a grande competitividade no mundo globalizado eleva as exigências sobre os trabalhadores, gerando sobrecarga e demandando habilidades que podem contribuir para o desenvolvimento do estresse.

Oliveira *et al.* (2024) discutem que o estresse no contexto laboral resulta em desentendimentos, eleva as chances de acidentes e problemas de saúde do trabalhador, entre outros aspectos. Além de impactar significativamente a vida do trabalhador, o estresse crônico pode levar ao desenvolvimento da síndrome de *burnout*, caracterizada pelo esgotamento emocional do trabalhador.

Assim, de acordo com a International Organization for Standardization (2021), tanto a organização como os trabalhadores têm uma responsabilidade pela manutenção e melhoria da saúde, segurança e bem-estar no trabalho. Ainda, com base na instituição, destaca-se que as organizações são responsáveis por identificar tais riscos e minimizá-los, sendo que a participação ativa dos trabalhadores é essencial para a adequada condução dos riscos psicossociais no ambiente de trabalho.

Complementando, o trabalho pode ser entendido como causador de adoecimento físico ou psíquico. Conforme Nascimento (2023) ressalta, o trabalho deve ser visto como um fenômeno complexo, pois abrange as interações interpessoais, assim como a relação do indivíduo consigo mesmo e com o ambiente ao seu redor. A autora acrescenta que o estresse resulta em consequências não apenas para os trabalhadores, que sofrem emocional e fisicamente, mas também para as organizações, que arcam com os custos relacionados ao absenteísmo e à degradação da qualidade. Ademais, é imperativo contar com uma gestão que compreenda essa questão, a qual é intrinsecamente complexa e multifatorial, envolvendo aspectos humanos, estruturais, organizacionais, entre outros.

Nesse sentido, destaca-se o setor do comércio varejista, que, conforme Varotto (2018, p. 441), “é um dos setores mais dinâmicos da economia brasileira e reflete as mudanças econômicas, sociais e de comportamento por que passou a sociedade brasileira ao longo dos anos”. Cumpre frisar que os trabalhadores do comércio, conforme identifica Jorge (2003), estão expostos a longos períodos em pé, sempre aguardando a chegada de clientes, o que pode causar problemas físicos de saúde que se agravam ao longo dos anos.

De acordo com Abreu e Silva (2024), os trabalhadores do comércio estão expostos a riscos que influenciam sua saúde, bem-estar e produtividade. Os autores destacam questões como carga horária, interação com clientes e riscos de segurança, que aumentam a incidência de problemas relacionados à saúde mental, influenciando a ansiedade e o estresse. Além disso, Rodrigues e Lima (2025) salientam que ambientes que não se preocupam com a saúde mental dos trabalhadores tendem a apresentar maiores níveis de rotatividade, baixa produtividade e absenteísmo. Assim, o ambiente de trabalho pode impactar a saúde e adoecer os trabalhadores, sendo extremamente relevante a implementação de ações para prevenir situações laborais que possam agravar a saúde dos trabalhadores, como o estresse.

Chagas *et al.* (2023) apontam que a implementação de ações institucionais para reduzir o estresse contribui para a diminuição de problemas como angústia e baixa produtividade no ambiente de trabalho, bem como para a promoção de melhor qualidade de vida e desenvolvimento dos trabalhadores. Oliveira e Guimarães (2023) discutem que a compreensão das relações de trabalho e do trabalhador permite o desenvolvimento de práticas voltadas à oferta de melhores condições de saúde. Destaca-se, ainda, a importância de considerar ações preventivas para minimizar os impactos negativos do ambiente de trabalho sobre a saúde.

Em complemento, Lippe (2025) reforça a necessidade de políticas institucionais voltadas à melhoria da qualidade de vida no trabalho, ressaltando, entretanto, a importância de investigar ações eficazes a fim de possibilitar práticas baseadas em evidências que garantam a proteção dos trabalhadores. A relevância desse enfoque foi mencionada por Brito (2018), ao evidenciar a necessidade de estudos e da compreensão do tema nas áreas administrativas.

Nesse sentido, conforme Maranhão e Sá (2019), o presente estudo fundamenta-se na crescente preocupação das organizações em propiciar ambientes laborais mais favoráveis, visando atender às demandas psíquicas e físicas dos trabalhadores. Correa *et al.* (2020) destacam a importância do tema no comércio varejista e a criação de estratégias que promovam o bem-estar e reduzam o estresse. Segundo Abreu e Silva (2024), os profissionais do comércio devem implantar estratégias que visem promover maior segurança e saúde, bem como fomentar o bem-estar e a produtividade desta categoria de trabalhadores.

Com base no exposto, este estudo oferece informações aos gestores do setor de comércio, especialmente aos varejistas, que podem contribuir de maneira significativa para a promoção da saúde desse público. Ressalta-se que o objetivo do estudo foi propor ações de intervenção relativas aos fatores psicossociais no ambiente laboral, atendendo à proposição de Lopes *et al.* (2022), que indicam a presença do estresse no cotidiano dos trabalhadores e

destacam a relevância da compreensão e promoção de ações de prevenção pelas organizações para o enfrentamento do estresse organizacional.

O método escolhido utiliza dois instrumentos: o primeiro visa identificar os fatores psicossociais e o segundo, avaliar o estresse no ambiente de trabalho. A seleção do instrumento se deu por meio da metodologia desenvolvida pelo HSE, que avalia o ambiente e o conteúdo do trabalho para identificar, por meio da percepção dos trabalhadores, os fatores de risco psicossociais que podem gerar agravos à saúde (LUCCA, 2019). O segundo instrumento, validado por Alves *et al.* (2004), mensura o nível de estresse no trabalho, considerando a percepção dos indivíduos.

No desenvolvimento desta reflexão, e com base na literatura, a presente pesquisa visa contribuir para uma compreensão mais abrangente sobre os fatores de risco psicossociais que influenciam o estresse, especialmente no contexto de trabalhadores do comércio varejista, propiciando avanços em relação às temáticas abordadas. Para atingir os objetivos propostos e executar a pesquisa, conforme ilustrado na Figura 1, o estudo está estruturado em seis seções principais e suas respectivas subseções.

Figura 1 - Estrutura da dissertação

Introdução - Objetivo geral e específico - Justificativa do estudo	Seção 1
Fundamentação teórica - Fatores de riscos psicossociais - Estresse no trabalho - Fatores de riscos psicossociais e o estresse no trabalho - Estudos e instrumentos de avaliação - Hipóteses do estudo - Trabalhadores do comércio	Seção 2
Procedimentos metodológicos - Caracterização e delineamento do estudo - Desenho da pesquisa - Amostra da pesquisa - Critérios de inclusão e exclusão - Considerações éticas - Riscos e benefícios - Coleta de dados - Tratamento e análise dos dados	Seção 3
Apresentação e análise dos resultados - Caracterização do perfil dos participantes - Percepção do estresse nos trabalhadores do comércio - Percepção dos fatores de riscos psicossociais nos trabalhadores do comércio - Nível de fatores de riscos psicossociais - Relação dos fatores de riscos psicossociais no trabalho e do Estresse a partir da modelagem de equações estruturais - Especificação do modelo de mensuração - Avaliação do modelo de mensuração - Avaliação do modelo estrutural	Seção 4
Propostas de ações para minimizar o estresse no trabalho	Seção 5
Considerações finais Referências Apêndices e anexos	Seção 6

Fonte: A autora.

A Figura 1 ilustra os capítulos apresentados neste projeto, juntamente com seus respectivos assuntos. Inicialmente, a introdução faz uma breve contextualização das temáticas estudadas, dos objetivos propostos, da justificativa e da estrutura do trabalho. Em seguida, a segunda seção expõe a fundamentação teórica, que contextualiza o cenário dos estudos, incluindo os FRPs e o estresse no ambiente de trabalho, hipóteses e os trabalhadores do comércio.

A seção subsequente descreve os procedimentos metodológicos adotados, contemplando o universo da amostra, o instrumento de coleta de dados, bem como a análise e o tratamento desses dados. Posteriormente, são apresentados os resultados obtidos com base nos objetivos definidos, incluindo a descrição da amostra, as variáveis e as discussões elaboradas a partir dos dados coletados, com a apresentação dos resultados objetivos advindos da modelagem de equações estruturais. Esta seção é seguida pela proposição de ações destinadas à minimização do estresse, fundamentadas nos resultados obtidos.

Por fim, apresenta-se a seção de referências, que abrange os autores utilizados como fonte para a construção deste estudo, seguido dos apêndices e anexos, nos quais se encontram os documentos e questionários referentes à pesquisa. Diante disso, a seguir, apresentam-se o referencial teórico e os autores consultados para a realização da pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fim de embasar a orientação desta pesquisa, apresenta-se a fundamentação teórica acerca das temáticas: fatores de riscos psicossociais, estresse no trabalho e trabalhadores do comércio varejista. Na presente seção, trabalharam-se autores teórico-científicos e conceitos que contribuíram para a caracterização e o desenvolvimento da dissertação. Inicialmente, na seção 2.1, expõe-se a discussão sobre os FRPs, abordando os riscos e considerando os principais órgãos responsáveis pela proteção e segurança do trabalhador.

Na seção 2.2, aborda-se o Estresse no Trabalho, suas definições e consequências nos trabalhadores. Na seção 2.3, descrevem-se os FRPs e o estresse no trabalho, seguido da seção 2.4, que apresenta alguns estudos e instrumentos de avaliação relacionados a esses temas. Em seguida, a seção 2.5 apresenta hipóteses baseadas na literatura pertinente à temática investigada nesta dissertação, e a seção 2.6 delimita o público-alvo da pesquisa, ou seja, os trabalhadores do comércio varejista, seu contexto laboral e os desafios enfrentados.

2.1 FATORES DE RISCOS PSICOSSOCIAIS

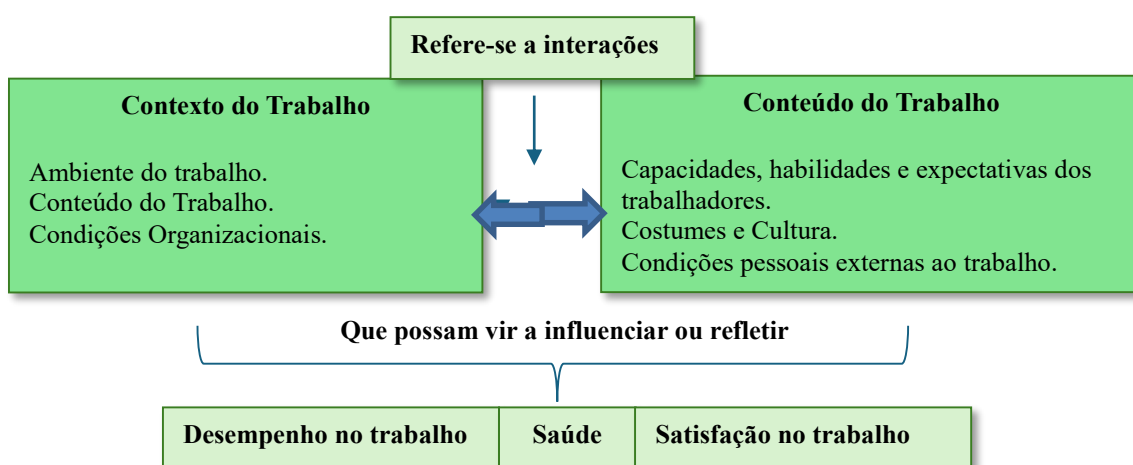
Inicialmente, é importante atentar para as terminologias de nomenclaturas. Coelho (2011) destaca que o termo “risco psicossocial” deve ser utilizado apenas quando a origem do risco é, simultaneamente, psicológica e social, resultando de interações psicossociais negativas. O mesmo autor explica a diversidade de abordagens referentes ao termo riscos psicossociais, o qual é discutido de três maneiras distintas na literatura: em determinados contextos, os riscos psicossociais são tratados como equivalentes ao fator psicossocial; em outros casos, são associados ao conceito de fator de risco psicossocial; e, em uma terceira situação, estão relacionados ao conceito de estresse ou estressor. Em complemento, Brito (2018) aponta a multiplicidade de nomenclaturas nacionais e internacionais em relação à temática, como aspectos, riscos e condições, que, embora apresentem algumas variações, convergem para a mesma questão central.

Visto isso, os fatores psicossociais são explicados pioneiramente pela Organização Internacional do Trabalho (ILO, 1986), que os conceitua como relações do ambiente de trabalho, conteúdo do trabalho, organização, condições-capacidades, necessidades, cultura, questões pessoais, considerações extratrabalho podendo, através de percepções vir a impactar

a saúde, a satisfação e o desempenho do trabalhador. É importante observar que existem relações que, muitas vezes, não se apresentam como ameaçadoras (ILO, 1986).

Conforme Sobral (2019), os FRPs do ambiente de trabalho, juntamente com as condições de trabalho, interagem entre si, influenciando o processo de estresse, o qual é mediado por fatores cognitivos e contextuais. Na Figura 2, visualizam-se os fatores e a relação com o ambiente de trabalho, ressaltando que estão em constantes interações e se modificam ao longo do tempo (ILO, 1986).

Figura 2 – Origem dos fatores psicossociais no trabalho segundo a ILO



Fonte: International Labour Organisation (1986).

A Figura 2 ilustra as interações, em relação ao contexto e ao conteúdo do trabalho, que podem influenciar o desempenho, a saúde e a satisfação do trabalhador. O equilíbrio adequado entre os fatores, por um lado, e as condições ocupacionais, por outro, geraria uma situação positiva em relação à saúde do trabalhador (ILO, 1986). Os fatores psicossociais no trabalho são reconhecidos, conforme a OIT (2010), em escala global, à qual diversos trabalhadores estão sujeitos. Ainda, a mesma Organização assinala que alguns fatores de risco estão associados a problemas, como a precariedade, a intensificação do trabalho e fatores interpessoais, incluindo humilhação e assédios psicológicos, estando estes relacionados ao aumento do estresse no trabalho.

Ao focar nos FRPs, verifica-se a existência de conceitos e estudos elaborados por diversos autores: Cox (1993); Edwards *et al.* (2008); Lucca e Sobral (2017); Lucca (2019); além de órgãos especializados em saúde ocupacional e proteção e segurança do trabalhador,

como a European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA), HSE, ILO, e o National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH).

Para maior compreensão acerca da definição teórica dos FRPs, segundo alguns órgãos internacionais dedicados à proteção e segurança do trabalhador, estas informações estão detalhadas no Quadro 1.

Quadro 1 - Definição dos fatores de riscos psicossociais conforme algumas agências

Organizações	Fontes	Definição
Organização Internacional do Trabalho	OIT (2005)	Trata-se de um órgão criado em 1919, com o objetivo de formular e aplicar regulamentos internacionais relacionados às questões do trabalho, visando promover o direito ao trabalho e ambientes laborais saudáveis.
	Levi (1984); Baruki, (2023)	A classificação dos fatores de riscos psicossociais ocorreu a partir do pioneiro Lennart Levi, em colaboração com a OIT em 1984, que agrupou os riscos psicossociais do ambiente profissional em quatro categorias: primeiramente, sobrecarga quantitativa; em segundo lugar, carga qualitativa insuficiente; em terceiro, falta de controle sobre o trabalho; e, em quarto, ausência de apoio social, chefia e colegas de trabalho.
European Agency for Safety and Health at Work	Baruki (2023)	A European Agency for Safety and Health at Work, criada pela União Europeia, tem como objetivo antecipar, por meio de pesquisas com especialistas, riscos provenientes do ambiente de trabalho, visando à elaboração de medidas preventivas.
	EU-OSHA (2023)	Considera-se que a saúde mental constitui condição fundamental para a capacidade, competência e produtividade no ambiente de trabalho. A comissão ressalta que “o estresse e os riscos psicossociais no trabalho podem impactar a saúde mental e levar à diminuição da satisfação no trabalho, conflitos, menor produtividade, esgotamento, absenteísmo e rotatividade” (p. 16).
Health & Safety Executive	Baruki (2023)	O órgão executivo Health & Safety Executive, do Reino Unido, tem como objetivo fomentar, regular e aplicar normas referentes à saúde e segurança no trabalho, bem como investigar os riscos ocupacionais em diversos países europeus.
	Edwards <i>et al.</i> (2008)	A HSE tem como principal objetivo o monitoramento das condições do ambiente de trabalho, sendo responsável por questões de saúde e segurança ocupacional. Desenvolveu um conjunto de condições que refletem potenciais estressores no ambiente de trabalho, com o intuito de auxiliar na identificação de riscos, por meio da avaliação de condições psicossociais no ambiente laboral que podem causar estresse.
National Institute for Occupational Safety and Health	EU-OSHA (2023)	A European Agency for Safety and Health at Work, criada pela União Europeia, tem como objetivo antecipar, por meio de pesquisas com especialistas, riscos provenientes do ambiente de trabalho, a fim de criar medidas preventivas.
	NIOSH (1998)	O Instituto Nacional de Segurança Ocupacional dos EUA é uma agência federal responsável por realizar pesquisas e promover a prevenção de doenças ocupacionais. O estresse pode ser definido como reações diante de exigências que excedem a capacidade e os recursos disponíveis ao trabalhador.

Fonte: Levi (1984); NIOSH (1998); OIT (2005); Baruki (2023); Edwards *et al.* (2008) e EU-OSHA (2023).

Após a apresentação de algumas definições acerca dos FRPs no contexto mundial, é importante destacar que a ILO (2021), uma federação responsável pela padronização de normas,

aponta a necessidade de identificar e minimizar os riscos psicossociais nas organizações, ressaltando que esses riscos estão presentes em qualquer modalidade de atividade profissional. No que se refere ao Brasil, a Portaria nº 1.419, de 27 de agosto de 2024 (BRASIL, 2024), que regulamenta o art. 87 e o art. 155 da Consolidação das Leis do Trabalho, enfatiza que os trabalhadores estão expostos a tais riscos, atribuindo às organizações a responsabilidade de adotar medidas de prevenção e monitoramento. Ressalta-se que referida portaria entra em vigor em 2025.

Conforme Pereira e Ribeiro (2017), as diversas mudanças nas condições de trabalho, aliadas à competitividade, carga de trabalho e insegurança, propiciaram o aumento dos FRPs nos ambientes laborais. Davies (2021) descreve que os fatores geradores de estresse podem estar relacionados também às estruturas e ao local de trabalho. Com base nisso, OMS e ILO (2022), em conjunto, salientam que ambientes laborais inseguros geram fatores de risco para a saúde dos trabalhadores. A seguir, no Quadro 2, apresentam-se as consequências negativas advindas dos riscos psicossociais, apontadas por Carvalhais (2016) nos níveis organizacional e individual.

Quadro 2 - Resultados negativos dos riscos psicossociais, organizacional e individual

Nível Organizacional	Nível Individual
• Absenteísmo; • Acidentes de trabalho; • Baixas médicas; • Desmotivação; • Deterioração do rendimento; • Falta de produtividade; • Pouco rendimento; • Problemas legais; • Reclamação de clientes; • Rotatividade.	• Abuso de álcool e drogas; • Doenças cardiovasculares; • Dificuldades de concentração; • Esgotamento; • Problemas em casa; • Propensão para cometer mais erros; • Problemas musculoesqueléticos; • Problemas de saúde física; • Saúde mental frágil; • Estresse relacionado com o trabalho etc.

Fonte: Carvalhais (2016).

Conforme Carvalhais (2016), esses riscos impactam também a sociedade, especialmente no que diz respeito aos gastos públicos com saúde mental. Destaca-se, ainda, a necessidade de ações implementadas nas organizações, a fim de prevenir futuros problemas aos trabalhadores.

A compreensão dos riscos psicossociais e a proteção à saúde mental, de acordo com Silva (2019), como o incentivo, o desenvolvimento, a aprendizagem, a tomada de decisão e o apoio, desempenham um papel fundamental na promoção de ambientes profissionais saudáveis e na diminuição dos aspectos negativos no ambiente de trabalho. Scozzafave (2015) enfatiza a importância de evitar e gerenciar os riscos psicossociais, por meio da adoção de ações

direcionadas aos trabalhadores. Segundo Patrício *et al.* (2023), um local de trabalho saudável envolve a adoção de medidas preventivas frente aos riscos psicossociais no ambiente laboral, sendo essencial para a criação de um ambiente favorável e harmonioso para os funcionários, trabalhadores ou membros da equipe.

2.2 ESTRESSE NO TRABALHO

Os estudos pioneiros sobre estresse, de acordo com Tan e Yip (2018), tiveram início com Hans Selye na década de 1930, que o caracterizou inicialmente como a “síndrome de estar doente”. A proposta do médico era que o estresse se manifestasse no indivíduo diante de estressores, que são eventos capazes de provocar uma resposta fisiológica ou psicológica.

Anos mais tarde, Selye (1950) descreveu o estresse como uma Síndrome de Adaptação Geral, a qual se divide em três estágios: Reação de Alarme, Estágio de Resistência e, por fim, Exaustão. A primeira fase (Alarme) ocorre a partir da exposição a um estímulo para o qual o indivíduo não está adaptado; a segunda fase (Resistência) corresponde à tentativa de lidar com o estressor, buscando respostas de adaptação; já a terceira fase (Exaustão) refere-se à morte do indivíduo, momento em que não apresenta mais reação (SELYE, 1976, 1980b).

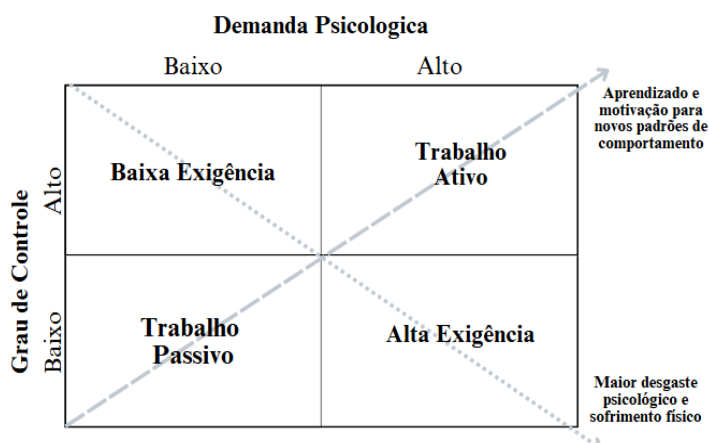
Paschoal e Tamayo (2004) definem o estresse no trabalho como um fenômeno em que o indivíduo interpreta as demandas laborais como fatores estressores que, ao ultrapassarem suas capacidades de enfrentamento, geram respostas negativas. Os autores apontam que o fator estressor precisa ser reconhecido como tal pelo trabalhador, podendo ser de natureza física ou psicossocial, sendo o último relacionado a questões internas ao trabalho. Para esses autores, os estressores são classificados como de natureza física, referindo-se ao ambiente de trabalho, ou psicossociais, caracterizados por aspectos interpessoais, controle, papel e fatores intrínsecos ligados ao trabalho. Machado (2020) complementa que o estresse envolve as tensões e relações entre o contexto laboral e o sujeito. Oliveira *et al.* (2024) acrescentam que o estresse advém de relações interpessoais e de um ambiente laboral desgastante, podendo ser precursor de problemas de saúde, prejudicando e afetando o bem-estar e a produtividade do trabalhador.

Por sua vez, a teoria Modelo Demanda-Controle, desenvolvida por Robert Karasek (1979), determina duas dimensões psicossociais: o controle e a demanda psicológica. Nessa perspectiva, o modelo destaca que a combinação dessas dimensões estrutura possíveis riscos à saúde (ARAÚJO; GRAÇA; ARAÚJO, 2003). Para Zanelli (2009) e Rodrigues, Faiad e Facas (2020), a teoria de Karasek é fundamental para explicar o estresse no ambiente profissional, devido à sua representatividade e fundamentação.

Em complemento, conforme a EU-OSHA (2012, p. 21), a teoria da Demanda-Controle de Karasek “postula que o estresse provavelmente ocorrerá quando um indivíduo com baixa propensão/controle, a capacidade de tomada de decisão é empregada em uma ocupação que é altamente exigente psicologicamente”. Com base no exposto, deduz-se que o estresse é uma reação emocional às características específicas do ambiente.

Conforme Karasek (1979), quando o trabalhador vivencia altas demandas e baixo controle sobre suas atividades, surge uma tensão psicológica decorrente do estresse, ou seja, quando existem altas demandas e baixo controle. A Figura 3 apresenta, a partir do modelo Demanda-Controle de Karasek (1979), quatro tipos básicos de experiência no ambiente de trabalho em relação ao estresse; cabe explicar que a segunda linha apontada para baixo reflete maiores níveis de tensão.

Figura 3 - Modelo Demanda-Controle de Karasek (1979)

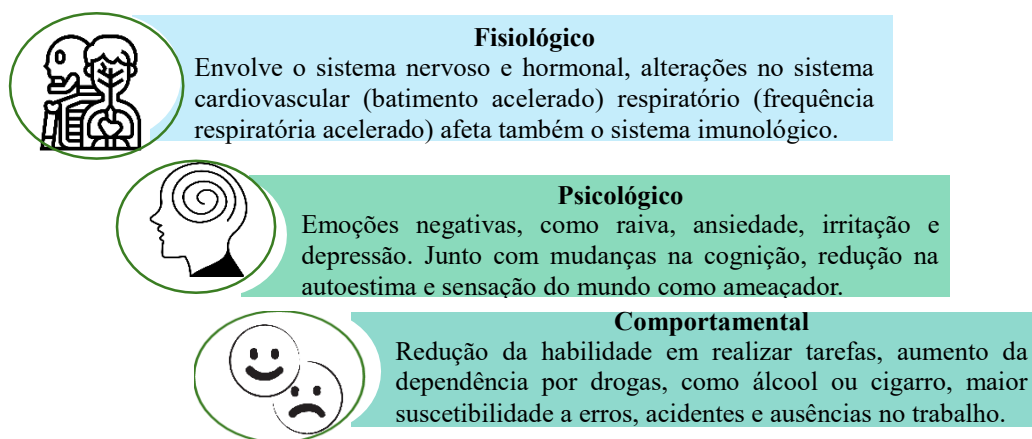


Fonte: Karasek (1979) e Theorell e Karasek (1996).

Karasek (1979) explica que as demandas são cargas de trabalho presentes no ambiente; o segundo aspecto refere-se ao controle no trabalho. Quando o ambiente de trabalho apresenta altas demandas e baixo controle, esse cenário é denominado pelo autor como tensão no trabalho. Karasek (1996) e Alves *et al.* (2004) indicam que altas demandas associadas ao baixo controle geram desgaste no trabalhador, ocasionando problemas de saúde. De modo semelhante, baixas demandas e baixo controle conduzem ao desinteresse; já quando se observam altas demandas e alto controle, o trabalhador permanece ativo. Conforme os autores, a “melhor” situação seria aquela em que há baixas demandas e alto controle. Segundo Theorell e Karasek (1996), o autor Johnson, em 1989, adicionou a dimensão do suporte social, entendida como a forma pela qual o indivíduo enfrenta diferentes situações no ambiente profissional.

A EU-OSHA (2009) salienta que, quando as exigências profissionais excedem a capacidade do trabalhador de encarregar-se delas, gera-se uma resposta ao estresse, que é então desencadeada. Shimabuku, Mendonça e Fidelis (2017) destacam que a demanda, o controle e o apoio social influenciam a vida do trabalhador, assim como impactam a organização, demonstrando que altas demandas e baixo controle afetam o bem-estar do trabalhador, sendo o apoio social um fator que intermedeia essa relação. Essa resposta ao estresse pode manifestar-se no indivíduo de forma fisiológica, psicológica ou comportamental, conforme ilustrado na Figura 4.

Figura 4 - Respostas ao estresse de acordo com a EU-OSHA



Fonte: Adaptado de EU-OSHA (2009).

O estresse no ambiente de trabalho, segundo a EU-OSHA (2009), é gerado por características do trabalho, como exigências excessivas, baixo controle, baixo apoio social e conflito de papéis, entre outras características, como a violência. Ademais, esse órgão enfatiza que o risco de estresse no trabalho ocorre quando as exigências excedem a capacidade do trabalhador de lidar com elas, sendo esse processo desencadeado pelo estresse nos níveis fisiológico, psicológico e comportamental. Oliveira (2023) complementa que o estresse não representa apenas uma reação emocional do indivíduo, sendo um processo multidimensional que envolve questões cognitivas, emocionais e fisiológicas.

Hoppe (2012) acrescenta que, quando o local de trabalho produz frustrações, preocupações e outros tipos de sofrimento, o estresse é desencadeado, trazendo sintomas que afetam o bem-estar dos trabalhadores. Segundo a OIT (2012), o estresse surge a partir de um descompasso entre os requisitos do trabalho e a capacidade ou os recursos do indivíduo para

enfrentá-los. Essa condição manifesta-se como uma reação negativa, seja física ou emocional, e tal desequilíbrio pode comprometer a saúde do trabalhador ao longo do tempo.

Para a EU-OSHA (2012), o estresse é entendido como um indicativo da existência de interações negativas entre o indivíduo e o ambiente, em termos cognitivos e emocionais. Ainda, conforme a EU-OSHA (2012), é tratado como a experiência emocional negativa que está associada à percepção de um indivíduo de estar sujeito a exigências excessivas, ou a um nível de exigências com as quais não consegue lidar.

Carvalhois (2016) afirma que o estresse está diretamente relacionado ao trabalho e às suas interações, considerando a condição do ambiente profissional e as características do trabalhador. Esse fenômeno ocorre quando as exigências impostas excedem a capacidade do trabalhador de lidar com elas. De modo semelhante, para a OIT (2016), o estresse surge a partir de riscos presentes na organização do trabalho, decorrentes de exigências que não correspondem às expectativas ou capacidades do trabalhador.

Silva (2019) já observava que o estresse emerge de uma condição socialmente adoecedora, em que o ambiente profissional exige o máximo do trabalhador, colocando-o em situações de insegurança que resultam em estados de estresse. Ghani *et al.* (2022) acrescentam que o aumento do estresse leva à diminuição da satisfação e, por conseguinte, a níveis mais elevados de insegurança. Nascimento (2023) destaca ainda que o estresse prejudica a qualidade de vida do trabalhador, afetando tanto a vida profissional quanto pessoal, levando o indivíduo a recorrer a tratamento com medicações e psicoterapia.

Para Lucca (2019), o estresse caracteriza-se por percepções e reações negativas dos trabalhadores diante de pressões excessivas no ambiente profissional. Assim, para que se configure como estresse, é necessário que o indivíduo perceba os eventos como estressantes. Costa *et al.* (2023) evidenciam que o estresse não se configura mais como antigamente, pois, atualmente, a preocupação advém das situações de tensão do ambiente de trabalho. Os autores também apontam que a permanência do estresse provoca estímulos nocivos, afetando e causando alterações no sistema imunológico do indivíduo. Além disso, Selye (1980a) já descrevia alguns indicadores do estresse, como a irritabilidade, sendo essa uma reação emocional, a ansiedade, a insônia, entre outros.

Conforme Pelz (2024), profissões com altos índices de estresse impõem demandas que comprometem a tomada de decisão, a regulação emocional e a funcionalidade dos trabalhadores. No Quadro 3, apresentam-se as fontes de estresse a partir das exigências do trabalho, conforme definidas por Schaufeli, Dijkstra e Vazquez (2013).

Quadro 3 - Fontes de estresse a partir das exigências do trabalho

Fontes de Estresse
➤ Urgência de prazos apertados / Pressão por entregas rápidas ➤ Trabalho adicional / Horas além do expediente ➤ Excesso de demandas / Sobrecarga de tarefas ➤ Desafios emocionais, como lidar com clientes exigentes, alunos desafiadores e supervisores distantes ➤ Tarefas fisicamente demandantes / Atividades que requerem esforço corporal ➤ Desafios intelectuais, como decisões complexas ou atividades com alta demanda de memória ➤ Dificuldades de equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal / Conflito entre responsabilidades profissionais e pessoais ➤ Instabilidade no emprego / Incerteza sobre a posição profissional ➤ Desentendimentos entre colegas de trabalho / Conflitos entre membros da equipe ➤ Dificuldade com papéis conflitantes, como gerenciar tarefas contraditórias, informações conflitantes ou responsabilidades incompatíveis ➤ Falta de clareza nas funções / Incerteza sobre as responsabilidades ➤ Rotinas desgastantes.

Fonte: Adaptado de Schaufeli, Dijkstra e Vazquez (2013).

Frente ao exposto por Schaufeli, Dijkstra e Vazquez (2013) no Quadro 3, verifica-se que essas exigências são fontes de estresse e impedem o engajamento no trabalho, fator fundamental para minimizar as exigências e o estresse que causam efeitos negativos nos trabalhadores. Outros autores também apontam algumas fontes de estresse. Em seus achados, Sadir e Lipp (2009, p. 118) citam o “excesso de atividades, conflitos de interesses, valores e valores, pessoas desorganizadas ou sem preparo” como sendo as principais fontes de estresse percebido. Já Braga e Pereira (2010) complementam com algumas fontes de tensão no trabalho, como sobrecarga pelo uso de tecnologias, execução de distintas atividades simultaneamente e prazos apertados. Os autores evidenciam que isso leva à diminuição da eficiência e ao desgaste, ocasionando estresse.

Ferreira *et al.* (2018) apontam que a fase inicial caracteriza-se pelo desejo do trabalhador de restabelecer o equilíbrio; caso o estresse se desenvolva, o indivíduo apresenta estratégias de enfrentamento, e, se a situação perdurar, há agravamento. Quando a situação não é resolvida, Loureiro *et al.* (2008) descrevem o *burnout* como uma resposta a um estresse crônico, caracterizado pela presença de exaustão emocional e física. Lecca *et al.* (2018) ressaltam que os riscos do trabalho podem aumentar a incidência de doenças cardiovasculares.

Paschoal e Tamayo (2004) mencionam que o estresse no trabalho ocorre quando o indivíduo percebe determinado estímulo como potencial estressor. Os autores exemplificam que, quando o excesso de trabalho é percebido de forma positiva e estimulante, o indivíduo não o considera prejudicial. A abordagem do lado positivo do estresse não é recente, como mencionado por Filgueiras e Hippert (1999), os quais utilizam o termo *eustress* para descrever uma quantidade adequada de estresse que estimula maior produtividade e criatividade do indivíduo em resposta a um evento.

Conforme destacado por Tamayo (2007), o ser humano, por iniciativa própria, busca desafios em diferentes áreas da vida. O estresse, por sua vez, pode ser visto como um mecanismo de adaptação e uma forma de responder às metas fixadas. Nesse contexto, o autor afirma que fatores ambientais incentivam a participação nesses desafios, levando o indivíduo a se envolver com as atividades; dessa perspectiva, o estresse torna-se um elemento saudável e essencial para a vida. Freitas e Andrade (2014) acrescentam que o estresse pode surgir como um impulso motivacional diante das pressões do cotidiano, funcionando como forma de crescimento e proporcionando maiores benefícios frente aos desafios e pressões do trabalho.

Segundo a HSE (2017), quando o estresse é gerido de forma adequada, torna-se positivo; organizações que demonstram devida atenção aos colaboradores, incluindo um ambiente de trabalho positivo, evitam conflitos e comportamentos inadequados. Nath (2023) complementa, afirmando que o estresse pode ser um ativador positivo, impulsionando esforços e desempenho dos trabalhadores. Os achados da autora indicam que, quando controlado positivamente, o estresse apresenta alguns benefícios.

Para Nath (2023), o *eustress* é considerado algo benéfico, atuando como fator motivador; um certo nível de estresse motiva os funcionários no ambiente de trabalho e os incentiva a buscar energia e preparação para o seu dia a dia. A autora exemplifica com situações como o preparo para uma entrevista ou para atingir metas profissionais, destacando que o estresse positivo impulsiona o indivíduo a sair da zona de conforto e o motiva a enfrentar desafios próprios.

De acordo com Zanelli (2009), em seus estudos, o estresse no contexto laboral já era reconhecível e passível de ser gerenciado, assim como outros fatores que representam riscos à saúde e à integridade física dos trabalhadores. Conforme Schaufeli, Dijkstra e Vazquez (2013), para incentivar o engajamento, é necessário adotar medidas para reduzir as exigências estressantes, que trazem malefícios à saúde dos trabalhadores. Esses autores salientam a importância de promover e estimular intervenções positivas, dando a devida atenção aos efeitos nocivos no trabalho.

De acordo com Machado (2020), o estresse pode ser compreendido por meio das relações entre organização e trabalhador. Falco, Oliveira e Dutra (2023) complementam, sugerindo estratégias para a redução do estresse ocupacional. Os autores recomendam o desenvolvimento de ações entre políticas trabalhistas, em conjunto com as organizações, com o objetivo de que os trabalhadores enfrentem o estresse, implicando em maior qualidade de vida e ambientes de trabalho mais saudáveis.

2.3 OS FATORES DE RISCOS PSICOSSOCIAIS E O ESTRESSE NO TRABALHO

O ambiente de trabalho é composto por experiências estressantes, representando, assim, uma ameaça aos trabalhadores. Os fatores que geram estresse podem ser variados, de natureza social e psicológica. Para a Organização Internacional do Trabalho, o estresse constitui uma resposta física a emoções negativas, causando impacto na saúde e no bem-estar do trabalhador. Dessa forma, o estresse no trabalho é induzido por riscos psicossociais oriundos das condições de trabalho e das relações profissionais (OIT, 2016).

Destaca-se que, para Baruki (2023, p. 183), as interações negativas, denominadas riscos advindos do ambiente de trabalho, influenciam o trabalhador. O estresse, por sua vez, “surge então ora designando os tais riscos psicossociais no trabalho, ora designando as sensações experimentadas por aqueles que estão expostos àquelas situações estressantes ou, conforme preferimos chamar, de risco propriamente dito”.

Conforme Davies (2021), o estresse no trabalho não provém necessariamente da vulnerabilidade do trabalhador, podendo advir como risco da organização do local de trabalho. O autor ressalta que o estresse não decorre somente de demandas incontroláveis, mas também do controle inadequado para lidar com elas. Os FRPs são prejudiciais à saúde do trabalhador e influenciam o desempenho organizacional. Assim, a organização deve avaliar as condições às quais seus trabalhadores estão expostos, visto que o estresse deve ser evitado (TOLFO; MONTEIRO; HELOANI, 2023). Camelo e Angerami (2008) apontam que os fatores psicossociais presentes no trabalho podem levar ao estresse; entre eles, os autores citam gatilhos como falta de suporte, conflito de papéis, falta de controle, relacionamentos e sobrecarga, entre outros.

O Quadro 4 apresenta alguns tipos de riscos relacionados ao estresse, de acordo com Leka, Griffiths e Cox (2003), ressaltando que esses riscos não se manifestam de forma universal ou, por vezes, sequer chegam a se manifestar

Quadro 4 - Tipos de riscos relacionados ao estresse

Riscos relacionados ao estresse		
Conteúdo do trabalho	Características estressantes do trabalho	Tarefas monótonas e sem sentido Falta de variedade Tarefas desagradáveis Tarefas aversivas
	Carga de trabalho e ritmo de trabalho	Ter muito ou pouco para fazer Trabalhar sob pressão de tempo
	Jornada de trabalho	Horários de trabalho rígidos e inflexíveis Horários longos e poucos sociais Horário de trabalho imprevisível Sistemas de mudança mal projetados
	Participação e controle	Falta de participação em decisões Falta de controle (métodos, ritmo, horário e ambiente de trabalho)
Contexto do trabalho	Desenvolvimento de carreira, status e remuneração	Insegurança no trabalho Falta de perspectivas de promoção Trabalho de baixo valor social Sistemas de avaliação de desempenho pouco claros ou injustos
	Papel na organização	Função pouco clara Papéis conflitantes dentro do mesmo trabalho Lidar continuamente com outras pessoas e seus problemas
	Relações interpessoais	Supervisão inadequada, imprudente ou sem apoio Relacionamentos ruins com colegas de trabalho Intimação, assédio e violência Trabalho isolado ou solitário
	Cultura organizacional	Comunicação pobre Liderança fraca Falta de clareza sobre os objetivos e a estrutura organizacional
	Trabalho-família	Demandas conflitantes do trabalho e do lar
	Cargo	Compreensão do papel desempenhado no trabalho
	Comunicação/mudanças	Como a mudança organizacional é gerenciada e comunicada no trabalho

Fonte: Leka, Griffiths e Cox (2003).

No Quadro 4, detalham-se alguns tipos de riscos que potencializam o estresse, apresentando-o de acordo com o contexto e o conteúdo do trabalho (Leka; Griffiths; Cox, 2003). Cabe lembrar que, para a OMS (2005), o estresse e as pressões exercidas sobre o trabalhador resultam do fato de ultrapassarem a capacidade do indivíduo de lidar com determinadas situações. Carvalhais (2016) descreve que trabalhadores expostos a longos períodos de estresse no ambiente de trabalho apresentam maior probabilidade de desenvolver problemas de saúde, tanto mental quanto física.

Ainda com base na EU-OSHA (2012), o estresse está presente nas estruturas da vida dos trabalhadores e em sua relação com o ambiente. Essa instituição aponta que existem diversas características do trabalho que podem gerar estresse, como a falta de variedade de

tarefas, a insuficiência das funções ou a fragmentação das atividades. Leka, Griffiths e Cox (2003) ressaltam que quanto mais as exigências e pressões do trabalho correspondem aos conhecimentos e capacidades dos trabalhadores, menor a probabilidade destes sofrerem de estresse no trabalho.

Em outro estudo, Camelo e Angerami (2008) identificaram os riscos psicossociais do trabalho que tendem a levar ao estresse e destacam as categorias relacionadas ao conteúdo do trabalho, como ambiente, carga e ritmo de trabalho, planejamento de tarefas e esquema de trabalho. Em relação ao contexto, consideram-se fatores como cultura e função, decisão e controle, relacionamentos e trabalho-família.

Reis, Fernandes e Gomes (2010) ressaltam a importância da análise do estresse e dos fatores psicossociais, pois esses aspectos apoiam a elaboração de programas de intervenção nos locais de trabalho, visando à promoção da saúde do trabalhador. Muller, Silva e Pesca (2021) comentam que ações para o enfrentamento do estresse, também denominadas *coping*, envolvem esforços cognitivos e comportamentais para que o indivíduo lide com demandas que excedem sua capacidade de enfrentamento. Os autores apontam algumas estratégias de resposta ao estresse, como o apoio social, religião, leitura e prática de atividades, que trazem benefícios ao trabalhador; por outro lado, a negação dos acontecimentos e dos sentimentos pode ser prejudicial ao indivíduo.

2.4 ESTUDOS E INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO

Com o intuito de resgatar estudos e instrumentos de avaliação relacionados aos FRPs e ao estresse no trabalho, buscando suas aplicações e achados que permitam esclarecer suas influências no ambiente laboral, essa seção apresentará as principais avaliações identificadas na literatura acerca da temática, suas origens e colocações.

2.4.1 Estudos e instrumentos de avaliação acerca dos fatores de riscos psicossociais

No que tange à compreensão dos métodos para avaliação dos FRPs, Tabanelli *et al.* (2008), por meio de uma revisão, identificaram diversas metodologias para essa avaliação. Entre elas, destaca-se o General Nordic Questionnaire (QPS-NORDIC), desenvolvido por Lindstrom (2002), o qual visa avaliar, além dos fatores psicossociais, a motivação e o bem-estar. O instrumento Job Characteristics Index, de autoria de Sims *et al.* (1976), refere-se a características percebidas de forma subjetiva no trabalho, como interações e habilidades. O

Psychosocial Working Conditions, de autoria de Widerszal-Bazyl e Cieslak (2000), avalia o impacto do estresse nas condições psicossociais.

Outro instrumento é o Protocolo de Avaliação dos Riscos Psicossociais no Trabalho, apresentado por Facas (2013), cujo principal objetivo é identificar riscos psicossociais no ambiente laboral. Mais recentemente, Vazquez, Pianezzolla e Hutz (2018, p. 9) realizaram uma revisão de literatura que apresenta diversos instrumentos, sendo os mais destacados: Job-Content Questionnaire (43,5%); Desequilíbrio esforço-recompensa (21,7%); Questionário Psicossocial de Copenhague (10,1%); e Questionário de Demanda-Controle-Apoio Social (7,2%), além de identificarem mais de 43 instrumentos.

Para Lucca (2019), é importante compreender os métodos e instrumentos utilizados para identificar os fatores psicossociais. O autor discute modelos como o Copenhagen Psychosocial Questionnaire, que possui três versões: curta, média e longa. O instrumento original foi desenvolvido por Kristensen *et al.*, em 2005, com o objetivo de avaliar as exigências quantitativas e qualitativas do trabalho. Outro instrumento é o Effort-Reward Imbalance Model, apresentado por Siegrist (1996), que enfoca o esforço extrínseco e intrínseco e a baixa recompensa que ocasiona o estresse.

Neste contexto, ressalta-se a metodologia chamada Health Safety Executive-Indicator Tool (HSE-IT), a qual propõe identificar os FRPs que podem levar ao estresse no trabalho. Contudo, poucos instrumentos atendem a uma estrutura psicométrica confiável como esta, conforme os autores. Durante o desenvolvimento da ferramenta de indicadores, utilizaram-se como base alguns estudos, principalmente o modelo Demanda-Controle de Karasek (1979), que analisa o estresse experienciado em atividades no ambiente de trabalho e sua relação com o controle que o indivíduo possui sobre seus afazeres (EDWARDS *et al.*, 2008).

Os estudos de Lucca e Sobral (2017), utilizando a HSE-IT em distintos tipos de atividade econômica, confirmam que o instrumento é simples e possui propriedades válidas para o diagnóstico dos FRPs que podem levar ao estresse no trabalho. Esses autores complementam que os instrumentos mais utilizados derivam dos estudos de Karasek, por meio do modelo “demanda e controle”, e dos modelos de Siegrist e de Copenhague de Kristensen; entretanto, estes não abrangem todos os fatores psicossociais que desencadeiam o estresse.

De acordo com Wood *et al.* (2019), a aplicação da HSE-IT tem como principal objetivo a identificação de sete FRPs, considerados desencadeadores de estresse. No Quadro 5, detalham-se as características das dimensões relativas às condições de trabalho desenvolvidas pela HSE. Para isso, utilizaram-se os conceitos dos autores originais Edwards, Webster, Van Laar e Easton (2008) e a definição de Sobral (2019), um dos pesquisadores responsáveis pela

validação da HSE-IT no contexto brasileiro.

Quadro 5 - Características dimensões Health Safety Executive - Indicator Tool

Características das dimensões- HSE-IT		
Dimensões	Edwards <i>et al.</i> (2008)	Sobral (2019)
Demandas	Carga de trabalho e ambiente organizacional.	Excesso ou escassez de carga de trabalho, elevados níveis de pressão por prazos, falta de variação ou ciclos de trabalho curtos, tarefas fragmentadas ou sem propósito, e a subutilização de competências.
Controle	Refere-se a maneira de como o trabalhador executa as suas atividades.	Pouca envolvimento nas decisões e ausência de controle sobre a carga de trabalho, ritmo de tarefas, escalas de turno, entre outros.
Apoio da chefia	Recursos e auxílio recebidos pela chefia.	Baixa disponibilidade de suporte por parte da liderança para resolver problemas e fomentar o desenvolvimento pessoal, além da falta de clareza ou consenso sobre os objetivos da organização.
Apoio dos colegas	Auxílio recebidos pelos companheiros de trabalho.	Ausência de colaboração e suporte por parte dos colegas na realização das atividades. Trabalho coletivo
Relacionamentos	Ambiente positivo e bons relacionamentos, que visam eliminar comportamentos que não são aceitáveis.	Distanciamento físico ou social, fragilidade nas relações com superiores ou colegas de trabalho, conflitos interpessoais e ausência de apoio social.
Cargo	Compreensão do papel desempenhado no trabalho.	Sobreposição de funções e ausência de capacitação.
Comunicação/mudanças	Forma de como as mudanças são fornecidas no ambiente de trabalho.	Falta de clareza sobre mudanças e na forma como as mesmas são anunciadas.

Fonte: Edwards *et al.* (2008) e Lucca (2019).

Cada fator apresentado no Quadro 5 especifica elementos referentes às percepções das condições no contexto laboral, conforme o HSE-IT, apresentado por Edwards *et al.* (2008) e Sobral (2019). Edwards *et al.* (2008) identificaram em seus estudos que os sete fatores constituem um instrumento psicometricamente robusto, o que respalda a continuidade das pesquisas voltadas à identificação dos riscos relacionados ao estresse nas organizações. O HSE-IT, atua como nível primário de intervenção, tendo como objetivo avaliar o estresse a partir dos FRPs no trabalho de funcionários de 39 organizações do Reino Unido.

No Brasil, o instrumento HSE-IT foi validado, com o propósito de identificar e gerenciar FRPs que possam ser considerados fatores primários de estresse, sendo aplicado em organizações de distintos segmentos do mercado e apresentando propriedades psicométricas satisfatórias, atendendo ao propósito do instrumento (LUCCA; SOBRAL, 2017).

Outras pesquisas também empregaram o instrumento HSE-IT. Entre elas, destaca-se a de Brito (2018), que o utilizou para analisar as relações entre a abordagem biopsicossocial,

espiritualidade e fatores psicossociais como antecedentes do engajamento no trabalho. O autor identificou que uma melhor qualidade de vida no trabalho está associada à diminuição dos riscos psicossociais relacionados ao estresse. Soares (2020) identificou fatores psicossociais causadores de transtornos mentais no trabalho de vigilantes de transportes, aplicando o HSE-IT em um grupo focal. O estudo de Moura *et al.* (2023) utilizou o instrumento para analisar os FRPs em militares da Força Aérea Brasileira.

Nascimento (2023), por sua vez, buscou compreender a forma como os fatores psicossociais relacionados ao estresse impactam professores do estado do Amazonas, realizando a aplicação de um questionário e pesquisa qualitativa. Ressalta-se que os principais estudos encontrados sobre o instrumento pertencem, majoritariamente, à área da saúde, a exemplo dos artigos desenvolvidos por Lucca em 2013 e seus derivados, bem como teses e dissertações. Considerando os estudos e instrumentos de avaliação dos FRPs, a seção 2.4.2, a seguir, apresenta outros estudos e instrumentos para avaliação do estresse no trabalho.

2.4.2 Estudos e instrumentos de avaliação acerca do estresse no trabalho

Em relação aos instrumentos que mensuram o estresse no trabalho, destaca-se alguns identificados na literatura, iniciando-se pela Escala de Estresse no Trabalho, desenvolvida e validada pelos autores brasileiros Paschoal e Tamayo (2004). Essa escala foi aplicada em diversos contextos, tanto em organizações do setor privado quanto do setor público. Sua versão reduzida contém 13 itens e apresenta um alfa de Cronbach (AC) de 0,85, demonstrando parâmetros psicométricos satisfatórios.

Como exemplo da aplicação da Escala de Estresse no Trabalho, identificam-se pesquisas em policiais militares, conforme apresentado no estudo de Almeida (2015), o qual obteve níveis moderados de estresse e resultados que indicaram boa confiabilidade da escala. Os estudos de Lopes *et al.* (2022), utilizando a versão reduzida deste instrumento, evidenciaram níveis moderados de estresse em colaboradores de um clube recreativo. De acordo com França, Neves, Brito e Paz (2023), por meio da aplicação da Escala de Estresse no Trabalho, foram constatados níveis elevados de estresse em residentes multiprofissionais da saúde.

Tabanelli *et al.* (2008), em seus estudos que utilizaram escalas para avaliar o estresse, empregaram o Inventário de Burnout de Maslach, elaborado por Maslach *et al.* (1996), que se propõe a avaliar o burnout, exaustão emocional, despersonalização e realização profissional. Outro instrumento validado é o Índice de Estresse Ocupacional, elaborado por Belkic (2000), cujo principal objetivo é avaliar a carga de estresse, contando com mais de 65 itens. A escala

validada por Cooper *et al.* (1988), o Occupational Stress Index, avalia as condições de trabalho estressantes e integra uma série de medidas, incluindo a relação trabalho-família, totalizando 167 itens.

Outros instrumentos também permitem a avaliação do estresse, como o Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos de Lipp, voltado para caracterizar a fase em que o trabalhador se encontra (SOUZA *et al.*, 2015). Segundo Chamon (2006), a Escala Toulousaine de Estresse tem como propósito identificar o nível de estresse dos indivíduos, visando o enfrentamento conforme a sua complexidade. A Escala de Estresse Percebido foi empregada para aferir o grau de estresse percebido e validada em um grupo de idosos no Brasil pelos autores Luft *et al.* (2007). Outro instrumento de avaliação do estresse mencionado por Chamon (2006) é a Escala Toulousaine de Estresse e a Escala Toulousaine de Coping, que apresenta em suas dimensões a caracterização do estresse e seu enfrentamento, validadas no Brasil por Stephenson (2001).

Considerando-se os diversos estudos e medidas para avaliar o nível de estresse em diferentes contextos nacionais e internacionais, destaca-se o Job Stress Scale (JSS), que possui três dimensões: Demanda, Controle e Apoio Social. O JSS consiste em uma versão resumida do Job Content Questionnaire, validada no Brasil por Alves *et al.* (TOLFO; MONTEIRO; HELOANI, 2023).

No Quadro 6, apresentam-se as dimensões e suas respectivas características do instrumento JSS, validadas no Brasil por Alves *et al.* (2004), para a avaliação do estresse, sendo que os autores apontam boa confiabilidade da escala.

Quadro 6 - Características das dimensões da Job Stress Scale

Dimensões	Características das dimensões
Demanda	Refere-se às pressões de caráter psicológico que o trabalhador enfrenta em seu ambiente de trabalho, podendo ser de natureza quantitativa, como a necessidade de realizar tarefas rapidamente, ou de natureza qualitativa, como conflitos gerados por exigências contraditórias.
Controle	Diz respeito à capacidade do trabalhador de aplicar suas competências intelectuais na execução de suas tarefas, bem como à autonomia para determinar decisões sobre como gerir-las.
Apoio Social	Refere-se ao grau de interação existente no trabalho, com os colegas e os superiores.

Fonte: Alves *et al.* (2004) com base em Karasek (1990), Theorell e Karasek (1996).

A aplicação da JSS abrangeu diversos públicos. Entre esses estudos, destaca-se o de Silva e Yamada (2008), realizado com trabalhadores de um hospital-escola. Por meio desse estudo, identificou-se alta demanda psicológica e alto controle; quanto ao apoio, este foi

observado como baixo, indicando estresse entre os trabalhadores. O estudo de Silva e Silva-Costa (2024), que avaliou estresse, síndrome de *burnout* e presenteísmo, constatou, entre servidores públicos, um baixo apoio social percebido.

2.5 TRABALHADORES DO COMÉRCIO

De acordo com Santos e Costa (1997), o varejo desempenha funções tradicionais no comércio, que envolvem a busca e seleção de produtos, sua aquisição, comercialização e entrega ao consumidor. Os dados da Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo (2023, p. 13) indicam que o setor de varejo é um dos mais “importantes da economia brasileira, pois ocupa uma posição estratégica na distribuição de produtos e serviços e tem grande proximidade com os consumidores finais”. Para Mattar (2011), o varejo consiste em uma série de atividades comerciais que agregam valor aos produtos e serviços comercializados, sendo a etapa final do processo de distribuição e, comumente, marcada por um contato mais próximo com o consumidor final.

Para a Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo (SBVC) (2023), o varejo é definido como qualquer atividade econômica voltada para a comercialização de produtos ou serviços diretamente ao consumidor final. Essa transação ocorre, predominantemente, entre uma pessoa jurídica (CNPJ) e uma pessoa física (CPF). Além disso, a SBVC categoriza o setor em três grandes grupos: o varejo de bens de consumo em geral, o varejo de veículos e combustíveis e o varejo de serviços.

A relevância econômica do varejo é ainda mais evidente nos dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2022), que aponta que o comércio varejista e atacadista ocupa mais de 10,3 milhões de trabalhadores no Brasil, o que equivale a uma receita operacional líquida de mais de 6,7 trilhões. Esses números representam a importância do setor não apenas para o crescimento econômico, mas também para a geração de emprego e renda para o país.

Braga (2021) aprofunda essa análise ao definir o varejo como uma atividade econômica complexa, que envolve operações, estratégias, internacionalização, gestão de pessoas e mercado. Todos esses aspectos são direcionados para atingir o consumidor final, consolidando a importância do setor na economia. Complementando essa perspectiva, o IBGE (2022) enfatiza que o varejo permite a venda para uso pessoal ou doméstico, garantindo o acesso direto ao consumidor.

Varotto (2018) evidenciou o contexto histórico do comércio varejista no Brasil, destacando que as mudanças que influenciam o varejo resultam em transformações no comportamento da sociedade, incluindo questões econômicas e sociais. Ribeiro (2020) afirma que o trabalho realizado no comércio é uma modalidade do setor varejista. Ou seja, o comércio vai além de ser um local com o objetivo de compra e venda. Para Procopiuck e Bjalo (2008, p. 329), o “comércio passa a ir além de sua função clássica de abastecimento de materiais e de serviços necessários à população local”, representando um cenário de construção social, uma vez que as pessoas se expressam, sendo observados diversos estilos de vida, modelos culturais e atividades comunitárias.

De acordo com a SBVC (2023), em *ranking* divulgado sobre o setor, o comércio soma mais de 9,67 milhões de trabalhadores formais, sendo o maior empregador da economia brasileira. Correa *et al.* (2020) explicam que a atividade exige dos trabalhadores uma intensa relação e comunicação para a conquista de clientes e o cumprimento de metas, e tal exigência pode levar ao surgimento de doenças nesses trabalhadores.

Ademais, vale ressaltar que os *shoppings* também são parte do comércio, sendo aglomerados de lojas que advêm da “ideia de um centro de compras, cujo surgimento ocorreu em Paris no fim do século XVIII, com as denominadas *galeries*” (galerias) (BRANCO, 2007, p. 141). São espaços de consumo e de lazer concentrados, com grande circulação de pessoas, onde, conforme Gil e Filho (2007), são exercidas diferentes atividades, sendo construídos com o objetivo do consumo, projetados para serem o mais agradáveis possível ao consumidor e envoltos em experiências.

Além do impacto econômico do varejo, é fundamental considerar sua dimensão social, especialmente no que se refere à saúde dos trabalhadores desse setor. Matricardi *et al.* (2023) investigaram a percepção pessoal dos trabalhadores do varejo em relação à saúde e identificaram um certo desconhecimento sobre esse tema. Ademais, ao questionarem sobre a saúde no trabalho, alguns entrevistados destacaram a importância do acompanhamento psicológico.

Ribeiro (2020), com base em dados do IBGE de 2010, comenta que a jornada de trabalho dos trabalhadores do comércio ultrapassa 40 horas semanais. Cunha, Fabricio e Zaluski (2020, p. 197), em seus estudos, constataram que esses profissionais “sofrem com a pressão dos empregadores em relação ao alcance de metas e com o estresse de competição entre colegas de trabalho”. Salienta-se, ainda, que esses autores constataram níveis iniciais de exaustão emocional.

De acordo com Gondim *et al.* (2005), a partir da análise de anúncios de empregos no comércio, identificaram-se, como principais habilidades requeridas, a comunicação, o relacionamento, a ambição e o dinamismo. Especificamente para cargos de vendedores e de atendimento, destacaram-se também a liderança, a comunicação e o bom relacionamento com os clientes.

Santos (2013) destaca que os trabalhadores do comércio apresentam níveis mais elevados de exigências em datas comemorativas, com metas mais desafiadoras e maior volume de atividades. Além disso, Garcia e Viecili (2018) identificaram que esses trabalhadores estão sujeitos a assaltos. Os autores ressaltam que aqueles que vivenciaram algum tipo de violência acabam desenvolvendo alterações emocionais, as quais podem levar ao adoecimento psicológico e físico.

Pereira (2017) aponta a necessidade de o vendedor possuir técnicas de vendas, habilidades de comunicação e treinamentos, observando que a falta desses elementos pode interferir no crescimento desses profissionais. Correa *et al.* (2020) concluem que o trabalho no comércio coloca o trabalhador em contato próximo com pessoas de diferentes idades, classes sociais e etnias.

Outro aspecto relevante nessa atividade refere-se à elevada rotatividade, conforme descrito por Almeida (1997). Em complemento, Mola (2018, p. 169) estudou esse fenômeno e salienta que, para muitas pessoas, “atuar como vendedor representa uma ‘fase’, uma espécie de ‘atividade temporária’, que se exerce enquanto não se encontra algo ‘melhor’ ou ‘na própria área’ de estudo/interesse”.

Gil e Filho (2007) destacam que o ambiente de compras é estruturado de maneira metódica e planejada, considerando não apenas a iluminação e a temperatura padronizadas, mas também a organização que visa oferecer maior conforto aos consumidores, dificultando a percepção da passagem do tempo. Alves e Veloso (2014) afirmam que a maioria dos profissionais do setor varejista apresenta estresse e deve lidar com diversas situações, devendo manter postura adequada e estar sempre disponível para atender os clientes de forma cordial, sem demonstrar as dificuldades vivenciadas.

Santos (2013) pesquisou o comércio varejista, a multifuncionalidade e a precarização, identificando sofrimentos que impactam a saúde dos trabalhadores, como a absorção de metas profissionais e pessoais impostas pela empresa, que extrapolam o contexto de trabalho. Segundo Silva, Ferreira e Seghetto (2016), ao avaliarem a atividade física dos trabalhadores do comércio, concluíram que hábitos inadequados, inatividade física e longos períodos de pouca mobilidade podem prejudicar a saúde dessa categoria. Os autores destacam ser essencial

promover mudanças no estilo de vida desses trabalhadores, por meio de ações que incentivem práticas saudáveis que sejam compatíveis com sua carga de trabalho.

Silva, Ferreira e Segheto (2016) indicam que a carga horária e as atividades desenvolvidas no comércio contribuem para o desenvolvimento de doenças. Os autores descrevem ainda que o esforço físico, às vezes associado à baixa remuneração e à instabilidade, está presente nesse público, em especial entre as mulheres. Rodrigues (2019) complementa, ao abordar a baixa remuneração dos trabalhadores do comércio, que recebem comissões sobre vendas e enfrentam extensas jornadas de trabalho.

Braga (2021), em seus achados sobre o estresse ocupacional em mulheres do setor varejista, identificou que essas profissionais enfrentam uma dupla jornada, agravada pelo estresse, o que implica em baixa produtividade e até mesmo em problemas de saúde. Raupp (2021), ao estudar os principais fatores que levam os trabalhadores do comércio a deixarem seus postos de trabalho, apontou a remuneração, as relações de trabalho e as práticas de reconhecimento e valorização do trabalhador como determinantes desse processo.

Os achados de Matricardi *et al.* (2023), com trabalhadores do varejo, indicaram o desconhecimento, por parte dos profissionais que atuam nas lojas, acerca da saúde mental, satisfação, segurança e qualidade de vida no trabalho. Castro (2023, p. 23) acrescenta que as “altas demandas por resultados, as cobranças excessivas, as jornadas de trabalho prolongadas, as modalidades de ganho por níveis de produção e metas alcançadas” constituem algumas das questões enfrentadas por trabalhadores do comércio. Em outro estudo, Abreu e Silva (2024) apresentam desafios enfrentados por esses trabalhadores, como a jornada de trabalho, a qual leva ao esgotamento. Ademais, os autores apontam que alguns trabalhadores podem estar em ciclos de estresse, pois longas horas de trabalho impactam negativamente o tempo disponível para relaxamento, afetando sua qualidade de vida.

Os trabalhadores do comércio, conforme Abreu e Silva (2024), dispõem de pouco tempo para descanso e, frequentemente, passam horas em pé. Isso resulta em má circulação e problemas de varizes, visto que suas atividades incluem subir escadas, pegar mercadorias e ir até os clientes, o que representa um risco a esses profissionais, influenciando o estresse, uma vez que a falta de descanso e de autocuidado é um gatilho para esse problema. De acordo com Rosero, Salazar e Soto (2024), foi identificado, em uma amostra de trabalhadores do comércio, que os riscos psicossociais apresentam relação com as chances de doenças cardiovasculares na amostra.

Os lojistas enfrentam, ainda, condições adversas que incluem desafios emocionais e físicos. Em decorrência disso, os trabalhadores do varejo estão sujeitos a intensas pressões para

atingir metas rigorosas, frequentemente em condições de trabalho desgastantes (CAJANDER; REIMAN, 2023). Essa pressão constante afeta o bem-estar emocional e físico, criando um cenário propício ao esgotamento profissional e à insatisfação (PELZ, 2024), resultando em maior probabilidade de pedido de demissão (ADIGUZEL, 2019). Han *et al.* (2018), em uma investigação com trabalhadores da área de vendas e serviços, identificaram que a alta demanda emocional favorece o predomínio de humores depressivos na amostra, o que, segundo os autores, é mediado pelo estresse.

Com base na CLT e no Decreto-Lei nº 5.452 (Brasil, 2020), esses trabalhadores desfrutam de períodos de férias, décimo terceiro salário, horários de descanso e intervalos regulares. Ademais, é garantido que jornadas contínuas não devem ultrapassar seis horas; caso excedam, esses profissionais têm direito a compensações, com acréscimo financeiro, sendo estes apenas alguns exemplos dos direitos legalmente assegurados.

Lourenço e Sette (2013) apontaram que, trabalhar no comércio pode ser um espaço para criação de laços sociais, constituindo um aspecto positivo, no qual as pessoas se relacionam. Tomé (2022) explica que trabalhar nesses locais permite realizar diversos serviços e atendimentos.

Os achados de Lunardi (2003) mostram que uma característica dos trabalhadores do comércio varejista é o processamento rápido de informações e a agilidade no atendimento aos clientes, visando à persuasão para efetivação da venda. Da mesma forma, lembrar características de produtos também exige grande processamento e raciocínio por parte do vendedor. O autor destaca que, ao longo do tempo, o conjunto de esforços para atender às exigências pode levar ao desgaste do trabalhador.

Luna e Gondim (2021) confirmam que, quanto maior a percepção de riscos para a saúde no ambiente de trabalho, maiores as chances de prejuízos à saúde física e psicológica do trabalhador, levando ao possível desencadeamento de doenças futuras. Já a OMS (2022) e a ILO (2022) explicam que possuir um contexto de trabalho digno é mais do que um direito fundamental: um trabalho digno oferece benefícios à saúde mental, pois não apenas melhora o rendimento, mas proporciona relacionamentos positivos, sentido de propósito e realização. Por fim, Rodrigues e Lima (2025) complementam que ambientes de trabalho com cargas excessivas, baixos salários e competitividade exacerbada por metas abalam a saúde mental dos trabalhadores.

Na sequência, a seção 2.6 apresentada as hipóteses do estudo baseadas na literatura consultada.

2.6 HIPÓTESES DE ESTUDO

A análise da literatura aponta a necessidade de estudos aprofundados sobre os FRPs e o estresse no trabalho. Conforme Hair *et al.* (2019), as hipóteses contribuem para a análise das relações estruturais entre os construtos. Com base nos instrumentos utilizados na presente pesquisa e na literatura, foram elaboradas sete hipóteses. A seguir, apresentam-se as hipóteses no Quadro 7.

Quadro 7- Hipóteses do modelo de estudo

Hipóteses	Descrição
H1	A demanda psicossocial se relaciona com o estresse no trabalho em trabalhadores do comércio.
H2	O controle psicossocial se relaciona com o estresse no trabalho em trabalhadores do comércio.
H3	O apoio da Chefia se relaciona com o estresse no trabalho nos trabalhadores do comércio em trabalhadores do comércio.
H4	O apoio do colega se relaciona com o estresse no trabalho em trabalhadores do comércio.
H5	O relacionamento se relaciona com o estresse no trabalho em trabalhadores do comércio.
H6	O cargo se relaciona com o estresse no trabalho em trabalhadores do comércio.
H7	A comunicação e mudança se relaciona com o estresse no trabalho em trabalhadores do comércio.

Fonte: A autora.

Para analisar os fatores de risco psicossociais que influenciam o estresse, recorreu-se à literatura, considerando os diversos autores apresentados nesta dissertação. O modelo principal é composto por sete dimensões: demanda, controle, apoio do chefe, apoio dos colegas, cargo, relacionamentos e comunicação/mudança, conforme as dimensões da HSE apresentadas por Lucca (2019), e relacionadas às variáveis do estresse no trabalho (JSS), validadas por Alves (2004). Assim, as hipóteses desta pesquisa são:

H1: A demanda psicossocial se relaciona com o estresse no trabalho em trabalhadores do comércio.

A primeira hipótese, H1, refere-se à seguinte proposição: “A demanda psicossocial se relaciona com o estresse no trabalho em trabalhadores do comércio”. Conforme evidenciado por Cox (2002), as demandas podem ser moderadas pelo apoio social e pelo controle no trabalho, resultando em estresse quando tais demandas são impostas. Paschoal e Tamayo (2004) destacam que o estresse advém das demandas do trabalho associadas à baixa capacidade, isto é, à habilidade de enfrentamento, o que leva a reações negativas no trabalhador.

Karasek (1979) considera que a tensão no trabalho decorre de demandas elevadas, que podem ocorrer em razão da negligência do baixo domínio do trabalhador. Da mesma forma, Munhoz *et al.* (2020) discutem que o aumento das demandas está relacionado ao maior desgaste emocional e à despersonalização do trabalho, levando, assim, ao *burnout*. Schaufeli, Dijkstra e Varquez (2013) apontam que demandas de trabalho, como cargas elevadas, exigências e ausência de controle sobre as tarefas, podem ser fontes de estresse. Nessa perspectiva, propõe-se a segunda hipótese:

H2: O controle psicossocial se relaciona com o estresse no trabalho em trabalhadores do comércio.

Já em relação à hipótese H2, conforme Leka, Griffiths e Cox (2003), a falta de participação e controle sobre a tomada de decisão, bem como sobre os métodos e o ritmo do próprio trabalho, pode levar ao estresse. Ademais, o conteúdo do trabalho, tarefas monótonas e desgastantes são indicativos que podem contribuir para o adoecimento do trabalhador.

O controle sobre o trabalho aumentaria sua autonomia na tomada de decisão. Alves (2004) complementa que, quanto maior o controle no trabalho, maior o controle sobre as atividades, apresentando uma relação direta entre controle e demanda.

H3: O apoio da chefia se relaciona com o estresse no trabalho em trabalhadores do comércio.

No que tange à terceira hipótese, destaca-se que, para Brito (2018), o suporte da chefia é um fator relevante para o bem-estar e o engajamento no trabalho, sendo relevante a forma como os gestores lidam com as mudanças no ambiente laboral. Conforme Nascimento (2023), em seus achados, houve associação, em uma amostra de professores, entre a falta de apoio da chefia e o estresse. De modo semelhante, Hirschle e Gondim (2020) discutem que, quando o indivíduo percebe apoio, isso minimiza os níveis de estresse do trabalhador.

H4: O apoio dos colegas se relaciona com o estresse no trabalho em trabalhadores do comércio.

Alves (2004) enfatiza que o apoio recebido proporciona maior controle sobre as atividades realizadas no ambiente laboral. Shimabuku, Mendonça e Fidelis (2017) apresentam

que o trabalhador que possui apoio de chefes e colegas para cuidar da saúde, da mesma forma, quando há ausência desse apoio, ocorre esgotamento mental. Brito (2018) aponta que o apoio dos colegas está relacionado ao engajamento; ou seja, quanto maior o apoio dos colegas, mais engajamento no trabalho, havendo, assim, menores níveis de estresse.

H5: O relacionamento se relaciona com o estresse no trabalho em trabalhadores do comércio.

Lobban, Husted e Farewell (1998) destacam que resultados de relacionamentos ruins no trabalho incluem, também, percepção de conflito de papéis, falta de liberdade, entre outros fatores que levam à insatisfação relacionada ao trabalho. Os autores destacam que os relacionamentos geram estresse laboral. Conforme Lucca *et al.* (2014), o relacionamento é fundamental; quando há inexistência desse, surgem conflitos no ambiente de trabalho. Costa e Martins (2011) discutem que, quanto maior o conflito das tarefas, maiores são também os conflitos de relacionamento.

H6: O cargo se relaciona com o estresse no trabalho em trabalhadores do comércio.

De acordo com Sadir e Lipp (2009), as fontes de estresse têm relação com o cargo exercido, sendo alguns cargos mais propensos que outros a serem fontes de estresse organizacional. Conforme a ILO (2012), a revisão das atribuições dos cargos é fundamental para que haja conformidade com a capacidade do trabalhador. Dessa forma, o cargo, segundo Lucca (2019), refere-se ao papel exercido na organização, englobando a ambiguidade e as responsabilidades atribuídas ao trabalhador.

H7: A comunicação/mudança se relaciona com o estresse no trabalho em trabalhadores do comércio.

Correa *et al.* (2020) apontam que o trabalhador do comércio deve manter comunicação com distintos públicos. Essa comunicação para gerenciar as demandas vai além: refere-se, segundo Edwards *et al.* (2008), à maneira como as mudanças que ocorrem na organização são comunicadas e gerenciadas no contexto organizacional. Martins *et al.* (2023) afirmam que a comunicação faz parte das relações humanas e, principalmente, do ambiente de trabalho; manter uma boa comunicação melhora o relacionamento e a resolução de problemas. Conforme HSE

(2007), garantir uma boa comunicação vinda da gerência permite a gestão de mudanças na empresa, aumenta a segurança e atua como medida de prevenção ao estresse. Em complemento, Cordeiro, Uchôa e Silva (2023) enfatizam a importância de uma boa comunicação para a redução do estresse, juntamente com a tomada de decisão e melhorias ambientais.

A análise realizada na literatura permite identificar a importância desse aprofundamento com vistas a identificar FRPs para a promoção de ambientes laborais mais saudáveis e trabalhadores menos estressados, propiciando avanços e informações valiosas para gestores, trabalhadores e pesquisadores. Principalmente no que tange aos trabalhadores do comércio varejista, os quais possuem atividades caracterizadas, conforme Correa *et al.* (2020), pela exigência de grande esforço para conquistar clientes e cumprir metas. Cunha, Fabricio e Zaluski (2020) complementam que a competição entre a equipe para atingir metas pode gerar estresse.

Além disso, segundo Silva, Ferreira e Segheto (2016), a extensa carga horária, o esforço físico e a baixa remuneração podem, conforme Abreu e Silva (2024), resultar em esgotamento. Além das questões emocionais, conforme Cajander e Reiman (2023), os autores Rosero, Salazar e Soto (2024) destacam a relação dos riscos psicossociais com problemas físicos de saúde em trabalhadores do comércio. São esses alguns FRPs que levam ao estresse nos trabalhadores. A partir disso, a pesquisa propõe hipóteses visando compreender melhor os FRPs e o estresse no ambiente de trabalho de trabalhadores do comércio, conforme será apresentado na seção 4.5.1 de Especificação do Modelo de Mensuração. A seguir, a seção 3 apresenta os procedimentos metodológicos para a execução da presente dissertação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta seção descreve os procedimentos metodológicos elaborados com o objetivo de alcançar a concretização das metas propostas. Conforme Markoni e Lakatos (2021), o método consiste em um conjunto de procedimentos destinados a atingir um objetivo e produzir dados válidos. Serão discutidos: caracterização e delineamento, desenho da pesquisa, amostra, cálculo da amostra, critérios de inclusão e exclusão, considerações éticas, riscos e benefícios do estudo, coleta de dados e, por fim, análise e tratamento dos dados.

3.1 CARACTERIZAÇÃO E DELINEAMENTO DO ESTUDO

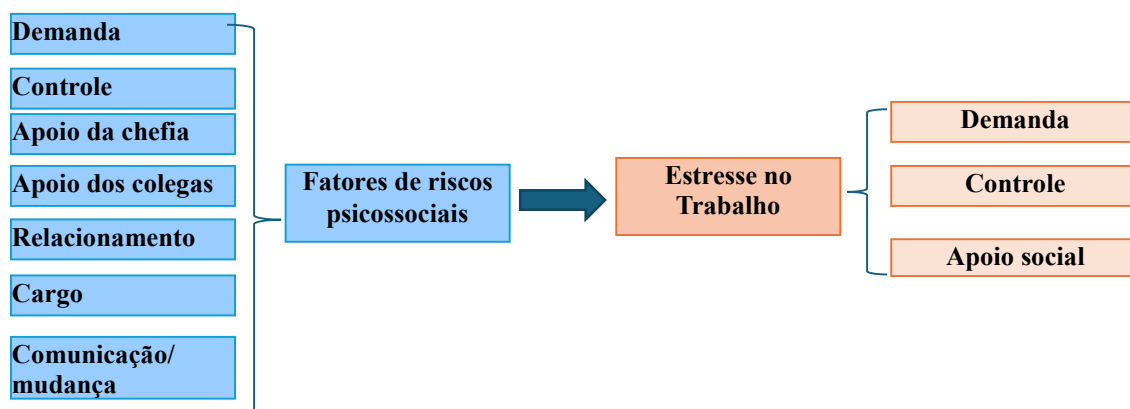
No que se refere à natureza da pesquisa, esta classifica-se como descritiva e exploratória, com abordagem quantitativa. É descritiva, pois tem como objetivo descrever características relevantes dos fenômenos (MALHOTRA, 2019; MARCONI; LAKATOS, 2021). Segundo Marconi e Lakatos (2021), a pesquisa exploratória visa à formulação de um problema, além do desenvolvimento e verificação de hipóteses, aproximando o pesquisador do fato para maior familiaridade, preenchendo, assim, as lacunas do objeto de estudo. A abordagem quantitativa envolve a medição rigorosa de um conjunto de variáveis que visa responder às perguntas, atender aos objetivos e testar hipóteses dos estudos fundamentados pela teoria (CRESWELL; CRESWELL, 2021; MARCONI; LAKATOS, 2021).

Como estratégia de pesquisa, foi adotado o levantamento tipo *survey*, caracterizado por ser um questionário estruturado que visa à obtenção de dados e informações sobre as escolhas de um determinado grupo (MALHOTRA, 2019). A presente dissertação é composta por quatro etapas, conforme apresentadas por Mattar (2013): Fase 1, correspondente à preparação da pesquisa, ou seja, à exploração inicial e à organização do estudo. Na Fase 2, detalhou-se a fundamentação teórica, apresentando os autores e teorias sobre os temas. Na Fase 3, realizaram-se o planejamento e a definição dos instrumentos. Por fim, a Fase 4 apresenta e analisa os resultados obtidos.

3.1.1 Desenho da pesquisa

A Figura 5 apresenta o desenho da pesquisa e a relação entre os FRPs e o estresse no trabalho, bem como a influência das dimensões entre eles, que podem desencadear o estresse.

Figura 5 - Desenho da pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

3.2 AMOSTRA DA PESQUISA

Para Marconi e Lakatos (2021, p. 256), a amostra “é ser uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população)”. Com base no SBVC (2023), o varejo envolve atividades como supermercados, vestuário, calçados, móveis, eletrodomésticos, artigos farmacêuticos, livrarias, lojas de tecnologia, material de construção, veículos, entre outros. A amostra do estudo refere-se a trabalhadores do comércio varejista. Ressalta-se que a amostra deste estudo é composta por trabalhadores com vínculo empregatício e em atividade profissional, ou seja, que estão ativos em seu trabalho.

Existem mais de 10,1 milhões pessoas no Brasil empregadas no setor de comércio em 2021, distribuídas em 1,4 milhão de empresas em atividade (IBGE, 2021). O mesmo Instituto destaca que o varejo envolve atividades de venda de produtos destinados ao consumidor final.

A seleção das organizações participantes foi determinada pela técnica de amostragem por conveniência, conforme delineado por Malhotra (2019), considerando o critério de aceitação de participação dos gestores dessas organizações e dos trabalhadores, bem como sua presença no local e momento da realização da pesquisa.

A amostra contou com trabalhadores atuantes no comércio. A coleta de dados foi realizada de forma presencial e virtual (LinkedIn) pela própria pesquisadora, aos trabalhadores que demonstraram interesse e atendiam aos critérios de inclusão e exclusão. As características dos estabelecimentos selecionados foram: pertencer ao setor de varejo (comércio) e consentir em participar da pesquisa.

3.2.1 Cálculo da amostra

A amostra foi definida com base em Hair *et al.* (2019, p. 132), segundo os quais, “em termos de proporção entre as variáveis, a regra é ter um mínimo de cinco vezes mais observações do que o número de variáveis a serem analisadas, e um tamanho de amostra mais aceitável seria uma proporção de 10:1”. Assim, considerando o instrumento com maior número de itens, a HSE-IT, que contém 35 itens, juntamente com o questionário JSS com 17 itens, o total corresponde a 52 itens.

Por meio desse procedimento, verifica-se que é possível determinar um número mínimo de 240 respondentes na amostra do estudo, e uma amostra mais adequada de 520 participantes, conforme Hair *et al.* (2019). Diante disso, a coleta de dados foi realizada presencialmente e online, por meio do LinkedIn, com trabalhadores do comércio varejista, durante o período de julho a setembro de 2024, totalizando uma amostra de 598 participantes. Destes, foram excluídos 7 indivíduos que não se enquadravam nos critérios do estudo, restando 591 participantes.

3.2.2 Critérios de inclusão

Como critérios de inclusão, considerou-se os trabalhadores maiores de 18 anos que estão em atividade profissional no momento da coleta de dados, de ambos os sexos, que se disponibilizaram a participar da pesquisa, juntamente com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice A) e o Termo de Confidencialidade (Apêndice B).

3.2.3 Critérios de exclusão

Como critérios de exclusão, desconsideraram-se: trabalhadores que estivessem de férias ou afastados por algum tipo de doença ou atestado médico; trabalhadores em treinamento; jovens aprendizes e menores de idade; e questionários incompletos ou respondidos de maneira incorreta.

3.3 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS

O presente estudo foi registrado no Gabinete de Projetos (no. 062153) do Centro de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Federal de Santa Maria, bem como aprovado pelo

Comitê de Ética em Pesquisa da instituição (CAAE no. 80582224.9.0000.5346, parecer 6.885.774).

A partir disso, os participantes foram devidamente esclarecidos e informados sobre os riscos e benefícios do estudo, sendo destacada a participação facultativa, permitindo a desistência em qualquer momento. Os dados da pesquisa permanecem sob a guarda da Prof.^a Dr.^a Vânia Medianeira Flores Costa, arquivados conforme a Lei dos Direitos Autorais nº 9.610 (BRASIL, 1998), no campus da Universidade Federal de Santa Maria; após cinco anos, a documentação será incinerada. Todas as despesas relativas ao orçamento foram custeadas pela pesquisadora responsável.

3.3.1 Riscos do estudo

Em relação aos riscos associados ao estudo, estes podem ocasionar desconforto e cansaço no momento do preenchimento do instrumento, ou ainda a evocação de lembranças de situações constrangedoras vivenciadas no trabalho. Cabe destacar que o respondente possui liberdade para interromper sua participação a qualquer momento, podendo retomá-la ou não, conforme sua vontade

3.3.2 Benefícios do estudo

Ainda que a pesquisa não proporcione benefícios diretos e imediatos aos participantes, os resultados obtidos desempenham papel relevante na elaboração de estratégias para a melhoria da saúde do trabalhador, notadamente no que se refere aos níveis de estresse entre trabalhadores do comércio. Acredita-se que o estudo possa servir de referência para pesquisas futuras, fornecendo subsídios teóricos para aprofundamento do tema. Por meio da divulgação dos resultados, busca-se promover a disseminação do conhecimento e estimular a reflexão acerca dos fatores de risco psicossociais e do estresse enfrentados por trabalhadores do comércio.

3.4 COLETA DE DADOS

A coleta de dados ocorreu após aprovação do Comitê de Ética, em julho de 2024, nos meses de agosto e setembro de 2024. Para a coleta, foi utilizado um questionário composto pelos instrumentos HSE e JSS, aplicado juntamente com o Termo de Consentimento Livre e

Esclarecido, o Termo de Confidencialidade e o Termo de Autorização Institucional, conforme descrito nos apêndices. No que tange à operacionalização da coleta, esta foi realizada por meio da aplicação do instrumento de pesquisa, dividido em três partes e na seguinte ordem: aplicação dos instrumentos HSE-IT, JSS, e a caracterização do perfil sociodemográfico e profissional (Anexo A). A caracterização do perfil sociodemográfico dos participantes objetivou a identificação da amostra, contemplando faixa etária, escolaridade, estado civil e renda. O perfil profissional foi investigado com relação ao cargo ocupado, tempo de trabalho e ramo de atividade. A fim de avaliar os FRPs em trabalhadores do comércio, utilizou-se o instrumento HSE-IT, elaborado por Edwards *et al.* (2008) e traduzido e validado por Lucca *et al.* em 2013 no Brasil, conforme Lucca (2019), conforme descrito no Quadro 8.

Quadro 8 - Dimensões da Health Safety Executive

Dimensões	Itens do instrumento
Demanda*	03. As exigências de trabalho feitas por colegas e supervisores são difíceis de combinar 06. Tenho prazos inatingíveis 09. Devo trabalhar muito intensamente 12. Eu não faço algumas tarefas porque tenho muita coisa para fazer 16. Não tenho possibilidade de fazer pausas suficientes 18. Recebo pressão para trabalhar em outro horário 20. Tenho que fazer meu trabalho com muita rapidez 22. As pausas temporárias são impossíveis de cumprir
Controle	02. Posso decidir quando fazer uma pausa 10. Consideram a minha opinião sobre a velocidade do meu trabalho 15. Tenho liberdade de escolha de como fazer meu trabalho 19. Tenho liberdade de escolha para decidir o que fazer no meu trabalho 25. Minhas sugestões são consideradas sobre como fazer meu trabalho 30. O meu horário de trabalho pode ser flexível
Apoio da chefia	08. Recebo informações e suporte que me ajudam no trabalho que eu faço 23. Posso confiar no meu chefe quando eu tiver problemas no trabalho 29. Quando algo no trabalho me perturba ou irrita posso falar com meu chefe 33. Tenho suportado trabalhos emocionalmente exigentes 35. Meu chefe me incentiva no trabalho
Apoio dos colegas	07. Quando o trabalho se torna difícil, posso contar com ajuda dos colegas. 24. Meus colegas me ajudam e me dão apoio quando eu preciso 27. No trabalho os meus colegas demonstram o respeito que mereço 31. Os colegas estão disponíveis para escutar os meus problemas de trabalho
Relacionamento*	05. Falam ou se comportam comigo de forma dura 14. Existem conflitos entre os colegas 21. Sinto que sou perseguido no trabalho 34. As relações no trabalho são tensas
Cargo	01. Tenho clareza sobre o que se espera do meu trabalho 04. Eu sei como fazer o meu trabalho 11. Estão claras as minhas tarefas e responsabilidades 13. Os objetivos e metas do meu setor são claros para mim 17. Eu vejo como o meu trabalho se encaixa nos objetivos da empresa
Comunicação e mudanças	26. Tenho oportunidades para pedir explicações ao chefe sobre as mudanças relacionadas ao meu trabalho. 28. As pessoas são sempre consultadas sobre as mudanças no trabalho 32. Quando há mudanças, faço o meu trabalho com o mesmo carinho

*Invertida

Fonte: Lucca e Sobral (2017).

A avaliação dos itens é composta pelas 35 questões descritas no Quadro 8. A escala caracteriza-se como do tipo Likert de 5 pontos, classificada em sete dimensões, destacadas como: Demanda (oito itens), Controle (seis itens), Apoio da Chefia (cinco itens), Apoio dos Colegas (quatro itens), Relacionamentos (quatro itens), Cargo (cinco itens) e Comunicação/Mudanças (três itens). Cada questão permite a seleção entre: “(0) nunca; (1) raramente; (2) às vezes; (3) frequentemente; e (4) sempre – relacionadas com a percepção dos trabalhadores, nos últimos meses, sobre a frequência dos acontecimentos” (LUCCA; SOBRAL, 2017, p. 65).

Esses autores ainda enfatizam que, em relação às dimensões controle, apoio gerencial, apoio dos colegas, comunicação/mudanças e cargo, as alternativas “nunca” e “raramente” são interpretadas como indicadoras de estresse. Quanto às demandas e aos relacionamentos, essas dimensões são classificadas como invertidas, nas quais “sempre” e “frequentemente” apontam níveis de estresse (LUCCA; SOBRAL, 2017).

Lucca e Sobral (2017) explicam que essa metodologia é relevante para a avaliação dos FRPs em instituições públicas ou privadas, constituindo uma forma de diagnóstico referente a questões psicossociais e organizacionais decorrentes do estresse no trabalho. A escolha desse instrumento ocorreu devido à sua capacidade de mensurar os aspectos referentes aos FRPs no trabalho. Assim, pressupõe-se que esses fatores interferem na saúde dos trabalhadores, funcionando como uma forma de identificação e especificação voltada à prevenção (HSE, 2007). Tal instrumento foi validado em diversos países e contextos; no que se refere ao Brasil, apresentam-se análises fatoriais confirmatórias satisfatórias e com resultados relevantes (BRITO, 2018; MOURA, 2019).

Na segunda parte do questionário, utiliza-se a JSS, que é uma versão reduzida do Job Content Questionnaire, originalmente elaborada por Robert Karasek em 1985 (ALVES *et al.*, 2004). Conforme Alves *et al.* (2004), o pesquisador Tores Theorell, em 1988, elaborou uma versão resumida com 17 afirmações, a qual foi adaptada e validada no Brasil por Alves *et al.* (2004). Trata-se de uma escala multidimensional composta por 17 itens, distribuídos em três dimensões: Demandas (cinco itens), Controle (seis itens) e Apoio Social (seis itens).

Segundo Alves (2004), das perguntas relacionadas à demanda, quatro abordam aspectos quantitativos referentes ao tempo e à velocidade, e uma diz respeito a aspectos qualitativos relacionados ao conflito de distintas demandas no ambiente organizacional. Em relação ao controle, as questões abordam o uso das habilidades e também a autonomia. O apoio social refere-se às relações entre colegas e chefia.

A escala de estresse no trabalho é verificada por meio da escala Likert de quatro pontos, para os domínios controle e demanda, variando de 1 (nunca ou quase nunca) a 4 (frequentemente). Para o apoio social, varia de 1 (discordo totalmente) a 4 (concordo totalmente) (Alves *et al.*, 2004). A seguir, o Quadro 9 apresenta a escala JSS.

Quadro 9 - Dimensões da Job Scale Stress

Dimensões	Itens do instrumento
Demanda (Stress)	1. Com que frequência você tem que fazer suas tarefas de trabalho com muita rapidez? 2. Com que frequência você tem que trabalhar intensamente (i.e., produzir muito em pouco tempo)? 3. Seu trabalho exige demais de você? 4. Você tem tempo suficiente para cumprir todas as tarefas de seu trabalho?*5. O seu trabalho costuma lhe apresentar exigências
Controle (Stress)	6. Você tem possibilidade de aprender coisas novas em seu trabalho? 7. Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados? 8. Seu trabalho exige que você tome iniciativas? 9. No seu trabalho, você tem que repetir muitas vezes as mesmas tarefas?*10. Você pode escolher COMO fazer o seu trabalho? 11. Você pode escolher O QUE fazer no seu trabalho?
Apoio social (Stress)	12. Existe um ambiente calmo e agradável onde trabalho. 13. No trabalho, nos relacionamos bem uns com os outros. 14. Eu posso contar com o apoio dos meus colegas de trabalho. 15. Se eu não estiver num bom dia, meus colegas me compreendem 16. No trabalho, eu me relaciono bem com meus chefes. 17. Eu gosto de trabalhar com meus colegas.

*Inversa.

Fonte: Alves *et al.* (2004).

Em relação aos itens 4 e 9, estes devem ser invertidos, passando a ter a seguinte pontuação: (1) frequentemente, (2) às vezes, (3) raramente e (4) nunca ou quase nunca (Alves *et al.*, 2004). O Quadro 10 apresenta as partes supracitadas do estudo, bem como um breve conceito dos constructos dos instrumentos, com base em Alves *et al.* (2004) e Lucca (2019).

Quadro 10 - Representação do modelo de pesquisa

Método teórico da pesquisa			
	Autor/instrumento	Dimensões	Mensura
I	Escala de Fatores de Riscos Psicossociais Validada no Brasil por Lucca (2019)	Demanda	Atividades e ambiente de trabalho
		Controle	Controle sobre o trabalho.
		Apoio da chefia	Recursos disponibilizados pela chefia.
		Apoio dos colegas	Incentivos e apoios dos colegas.
		Relacionamentos	Bom relacionamento no ambiente de trabalho.
		Cargo	Compreensão do papel desempenhado.
		Comunicação/mudança	Como gerencia a mudança e como esta é comunicada.
II	Job Stress Scale Validada no Brasil por Alves <i>et al.</i> (2004)	Demandas	Pressões de ordem psicológica.
		Controle	Autoridade e controle para tomada de decisão.
		Apoio social	Relacionamento e interação.
III	Perfil socioprofissional	Dados profissionais e sociodemográficos	Caraterização da amostra.

Fonte: A autora.

3.4 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

Posteriormente à coleta, os dados foram armazenados e dispostos em uma planilha; para isso, utilizou-se o programa Microsoft Office Excel. Após a organização dos dados, e com a utilização de softwares estatísticos, procedeu-se à análise quantitativa por meio do programa Statistical Package for the Social Sciences (v. 26).

A análise descritiva, realizada em um primeiro momento, apresentou a frequência e a porcentagem dos resultados sociodemográficos e profissionais, bem como a média e o desvio padrão dos respondentes. De acordo com Hair *et al.* (2019), as medidas descritivas têm como intuito investigar a precisão dos dados coletados, a distribuição, o tamanho da amostra e a distribuição das variáveis.

A análise dos dados foi realizada, inicialmente, por meio da análise descritiva e de frequência, sendo determinadas as médias e os desvios-padrão tanto para a caracterização do perfil da amostra quanto para a análise das escalas. Em relação à JSS, referente às dimensões demanda, controle e apoio social, conforme mencionado por Alves (2004), aos escores obtidos por meio da soma das respostas de cada uma das dimensões foi atribuído um valor de 1 a 4, sendo caracterizados da menor à maior frequência. Para o presente estudo, a demanda foi considerada baixa para valores até 13 e alta para valores acima de 14; no controle, valores acima de 19 foram classificados como altos; e no apoio social, valores superiores a 20 foram considerados altos.

Subsequentemente, avaliou-se a consistência por meio do AC, bem como a confiabilidade composta (CC), a fim de averiguar as dimensões das escalas, as quais se referem, conforme menciona Hair *et al.* (2019), à intercorrelação das variáveis do instrumento e à boa consistência do mesmo. Segundo os autores, esse valor pode variar de 0 a 1, sendo valores acima de 0,7 considerados bons, acima de 0,8 muito bons e acima de 0,9 excelentes. Conforme Lopes (2018), a confiabilidade do Alfa é inaceitável quando $<0,60$ e aceitável $>0,61$, sendo classificada como fraca (0,61–0,79), moderada (0,80–0,90) e forte (0,91–1,0).

Por meio do coeficiente de Pearson (r), é possível verificar as relações entre as médias das dimensões dos instrumentos. Na Tabela 1, especificam-se os valores de classificação apresentados por Lopes (2018), que vão de $r = 0,00$ a $r = 1$; quanto mais próximo do valor 1, mais perfeita é a correlação, sendo considerado maior o grau de dependência.

Tabela 1 - Correlação de Pearson (r).

Correlação	Valores (r)
Nula	0,00
Ínfima fraca	0,01–0,20
Fraca	0,21–0,40
Moderada	0,41–0,60
Forte	0,61–0,80
Ínfima forte	0,81–0,99
Perfeita	1,00

Fonte: Lopes (2018).

Para avaliar a relação entre as dimensões dos instrumentos, foram utilizadas as classificações propostas por Lopes (2018, p. 187). Essa padronização possibilita compreender o nível de cada variável dos instrumentos do estudo e segue a Equação 1:

$$Epi = 100 * \frac{(Soma - \text{Mínimo})}{(\text{Máximo} - \text{Mínimo})}, i = 1, 2, 3, \dots, n. \quad (1)$$

onde:

Epi = escore padronizado por dimensão i ;

i = número da dimensão;

Soma = Soma dos escores válidos por dimensão i ;

Mínimo = menor escore possível da dimensão i ; e

Máximo = maior escore possível da dimensão i .

A Tabela 2 apresenta a classificação da padronização das escalas e permite a ordenação em uma razão de 0 a 100%, conforme Lopes (2018):

Tabela 2 - Padronização das escalas

Classificação	Valores (%)
Baixo	< 33,33
Moderado	33,33–66,67
Alto	> 66,67

Fonte: Lopes (2018, p. 187).

Já no que se refere às validades convergentes, valores acima de 0,5 indicam um resultado positivo, demonstrando correlação positiva entre as variáveis. A validade discriminante foi avaliada pelo critério de Fornell-Larcker, segundo o qual a raiz quadrada das

variâncias extraídas das dimensões deve ser superior aos valores das correlações entre elas (HAIR *et al.*, 2017; LOPES *et al.*, 2020).

Para analisar a relação entre as dimensões das escalas, utilizou-se a Modelagem de Equações Estruturais de Mínimos Quadrados Parciais por meio do software SmartPLS (v. 4.1.0.9) elaborado por Ringle, Wende e Becker (2022), com base nas etapas propostas por Hair *et al.* (2017): análise do modelo de mensuração (Etapa 1) e do modelo estrutural (Etapa 2), que correspondem à avaliação sistemática da PLS-SEM.

Com base nos dados obtidos por meio das equações estruturais, é possível avaliar as associações entre as dimensões, realizar testes, análises e explorações relacionadas (Neves, 2018). Para o modelo estrutural, foram propostas sete hipóteses, a partir das escalas HSE→JSS, onde se estabeleceram as relações entre as dimensões do instrumento, visando identificar os FRPs associados ao estresse organizacional. Cada uma das sete hipóteses gerais descritas na seção 2.6 (Hipóteses do Estudo) foi subdividida em três subhipóteses, conforme as dimensões da JSS. O Quadro 11 apresenta as hipóteses e subhipóteses do modelo de pesquisa.

Quadro 11 - Hipóteses e subhipóteses do modelo de pesquisa

H	Descrição	SH	Descrição
H1	A demanda psicossocial se relaciona com o estresse no trabalho em trabalhadores do comércio.	H1a	A demanda psicossocial se relaciona com a demanda do estresse
		H1b	A demanda psicossocial se relaciona com o controle do estresse
		H1c	A demanda psicossocial se relaciona com o apoio social do estresse
H2	O controle psicossocial se relaciona com o estresse no trabalho em trabalhadores do comércio.	H2a	O controle psicossocial se relaciona com a demanda do estresse
		H2b	O controle psicossocial se relaciona com o controle do estresse
		H2c	O controle psicossocial se relaciona com o apoio social do estresse
H3	O apoio da chefia se relaciona com o estresse no trabalho em trabalhadores do comércio.	H3a	O apoio da chefia se relaciona com a demanda do estresse
		H3b	O apoio da chefia se relaciona com o controle do estresse
		H3c	O apoio da chefia se relaciona com o apoio social do estresse
H4	O apoio do colega se relaciona com o estresse no trabalho em trabalhadores do comércio.	H4a	O apoio do colega se relaciona com a demanda do estresse
		H4b	O apoio do colega se relaciona com o controle do estresse
		H4c	O apoio do colega se relaciona com o apoio social do estresse
H5	O relacionamento se relaciona com o estresse no trabalho em trabalhadores do comércio.	H5a	O relacionamento se relaciona com a demanda do estresse
		H5b	O relacionamento se relaciona com o controle do estresse
		H5c	O relacionamento se relaciona com o apoio social do estresse
H6	O cargo se relaciona com o estresse no trabalho em trabalhadores do comércio.	H6a	O cargo se relaciona com a demanda do estresse
		H6b	O cargo se relaciona com o controle do estresse
		H6c	O cargo se relaciona com o apoio social do estresse
H7	A comunicação e mudança se relaciona com o estresse no trabalho em trabalhadores do comércio.	H7a	A comunicação se relaciona com a demanda do estresse
		H7b	A comunicação se relaciona com o controle do estresse
		H7c	A comunicação se relaciona com o apoio social do estresse

H = Hipótese; SH = subhipótese.

Fonte: A autora.

A partir do Quadro 11, para a análise dos itens e avaliação das hipóteses, por meio do modelo de mensuração e da avaliação do modelo estrutural, apresentados a seguir, realizou-se a modelagem do modelo estrutural, com o objetivo inicial de utilizar o AC para estimar a confiabilidade das intercorrelações (HAIR *et al.*, 2019). Ainda, Hair *et al.* (2019) destaca a validade convergente por meio da variância média extraída (VME) $> 0,5$, a qual verifica o grau em que as escalas estão correlacionadas; quanto maior a correlação, maior a indicação de que as escalas medem corretamente seu conceito.

Já em relação à validade discriminante, o foco recai sobre o grau de diferenciação entre os conceitos. Conforme Lopes *et al.* (2020), foi realizada a análise da VME, que visa avaliar a variação do construto em relação ao erro de medição, sendo que valores superiores a 0,50 podem ser considerados altos.

No que tange ao coeficiente estrutural, este parâmetro permite uma análise adequada da capacidade preditiva dos caminhos e relações do modelo proposto. No modelo, conforme Hair *et al.* (2017), os critérios adotados envolvem a avaliação da colinearidade por meio do *variance inflation factor* (VIF), que examina as dimensões separadamente, sendo que valores de VIF $< 5,0$ não indicam problemas no modelo. De acordo com Lopes *et al.* (2020), o nível de significância do R^2 indica a qualidade do modelo ajustado; ainda, o autor ressalta que a relevância preditiva (Q^2) diz respeito à avaliação do modelo ajustado e ao seu grau de aproximação do esperado, devendo apresentar valores superiores a zero, sendo o ideal valores acima de $Q^2 > 0,25$, considerados fortes.

Dessa forma, as análises quantitativas serão realizadas com o auxílio dos *softwares* SmartPLS e Microsoft Excel. Com o objetivo de facilitar a compreensão, o Quadro 12 apresenta os critérios de avaliação e os valores de referência da avaliação com base no PLS-SEM.

Quadro 12 - Critérios de avaliação e referência utilizando o PLS-SEM

(continua)

Critérios de avaliação		Valor referência	Conceito	Autores
Etapa 1: Modelo de Mensuração	Consistência interna Alfa de Cronbach	$0,7 < \alpha < 0,95$ $0,7 < \rho_c < 0,95$	Cálculo da confiabilidade por meio nas intercorrelações das variáveis	(HAIR <i>et al.</i> , 2017)
	Validade convergente Variância média extraída	VME $> 0,5$	Verificação de as VLs se apresenta vieses	(HAIR <i>et al.</i> , 2017)
	Validade discriminante Carga fatorial cruzada; Fornell-Larcker; HTMT; (método <i>bootstrapping</i>)	$\sqrt{VME} > r_{ij}$ para $i \neq j$	Indica porção que os dados são explicados pelas VLs	(RINGLE; SILVA; BIDO, 2014)
			Critério mais eficiente que o Fornell-Larcker, sendo uma estimativa da correlação entre VLs	(NETEMEYER; BEARDEN; SHARMA, 2003).

Quadro 12 - Critérios de avaliação e referência utilizando o PLS-SEM

(conclusão)				
Critérios de avaliação		Valor referência	Conceito	Autores
Etapa 2: Modelo Estrutural	Colinearidade Variance inflation fator	VIF < 5,0	A existência de fortes correlações entre as VLs indica problemas de colinearidade	(HAIR <i>et al.</i> , 2017)
	Coefficiente estrutural (método bootstrapping) Teste t de Student (relação entre dimensões)	$H_1: \beta \neq 0$ $t_c > 1,96$ $(p < 0,05)$	Considera a significância do valor do coeficiente estrutural (confirmação da hipótese ou não)	(HAIR <i>et al.</i> , 2017)
	Coefficiente de determinação (método bootstrapping)	$0,02 \leq R^2 \leq 0,075$ (fraco) $0,075 < R^2 \leq 0,19$ (moderado) $R^2 > 0,19$ (forte)	Permite avaliar a porção da variabilidade das VLs preditoras	(COHEN, 1988; LOPES <i>et al.</i> , 2020)
	Relevância preditiva (método blindfolding)	$0,01 \leq Q^2 \leq 0,075$ (fraco); $0,075 < Q^2 \leq 0,25$ (moderado); $Q^2 > 0,25$ (forte).	Avalia o grau de acurácia do modelo final	(CHIN, 2010; HAIR <i>et al.</i> , 2017; LOPES <i>et al.</i> , 2020).

Fonte: Adaptado de Hair *et al.* (2017); Lopes *et al.* (2020).

A seguir, o Quadro 13 apresenta uma síntese dos procedimentos metodológicos adotados juntamente com os objetivos e técnicas de análise do estudo.

Quadro 13 - Procedimentos para análise dos dados

Fatores de riscos psicossociais desencadeantes do estresse: uma percepção a partir de trabalhadores do comércio				
Objetivos		Análises		
Objetivo Geral	Objetivos	Protocolo	Instrumento	Tipo de análise
		HSE e JSS	Statistical Package for the Social Sciences e SmartPLS	Medidas descritivas; padronização de escalas; análise de correlação de Pearson; alfa de Cronbach; variância média extraída; cargas fatoriais cruzadas; técnica de modelagem de equações estruturais
Objetivos Específicos	Descrição	Protocolo	Instrumento	Análises
	Identificar possíveis incidência dos aspectos do estresse como a demanda, controle e apoio social, nos trabalhadores do comércio.	JSS	Statistical Package for the Social Sciences	Cálculos de distribuição de frequência; análise descritiva (média e desvio padrão).
	Identificar os fatores de riscos psicossociais que possam influenciar o estresse nos trabalhadores do comércio.	HSE	Statistical Package for the Social Sciences	Cálculos de distribuição de frequência; análise descritiva (média e desvio padrão).
	Associar os fatores de riscos psicossociais com o estresse nos trabalhadores do comércio.	HSE e JSS	SmartPLS	Modelagem de equações estruturais, (modelo de mensuração e modelo estrutural); alfa de Cronbach.
	Propor ações para minimizar os fatores de riscos psicossociais nos trabalhadores do comércio.	Com base nos dados da pesquisa, análise bibliográfica e resultados apontados.		

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção está estruturada da seguinte maneira: primeiramente, apresenta-se a caracterização do perfil sociodemográfico e profissional da amostra do estudo, realizada por meio de estatísticas descritivas, média e desvio padrão (seção 4.1). Em seguida, são expostos os resultados das análises e validações estatísticas dos instrumentos, por meio da análise descritiva dos dados, abordando-se a percepção dos trabalhadores do comércio em relação aos FRPs e ao estresse (seções 4.2 e 4.3, respectivamente). Posteriormente, por meio da modelagem de equações estruturais, analisa-se as relações entre os FRPs e o estresse no ambiente de trabalho dos trabalhadores do comércio (seção 4.4). Por fim, como conclusão da seção, discutem-se as possíveis ações, com base nos achados, que visam minimizar o estresse no trabalho da amostra estudada (seção 4.5).

4.1 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS PARTICIPANTES

Com o intuito de compreender as características dos participantes da amostra, foram coletadas informações referentes ao perfil sociodemográfico e profissional, a saber: gênero, faixa etária, situação conjugal, faixa média de salário, escolaridade e tempo de serviço. Para tal, utilizaram-se medidas descritivas e tabelas de frequência. Na Tabela 3, apresenta-se a caracterização do perfil por meio dos dados sociodemográficos e profissionais dos 591 trabalhadores do comércio.

Tabela 3 - Caracterização do perfil dos participantes da pesquisa.

(continua)

Variáveis	Categorias	n	%
Gênero	Feminino	342	57,9
	Masculino	243	41,1
	Prefiro não-responder/não respondeu	6	1
Faixa etária (anos)	18–24	100	16,9
	25–30	134	22,7
	31–40	196	33,2
	41–50	109	18,4
	51–59	42	7,1
	≥60	9	1,5
	Não respondeu	1	0,2
Estado civil	Solteiro(a)	277	46,9
	Casado(a)/união estável	276	46,7
	Separado(a)/divorciado(a)	23	3,9
	Viúvo(a)	3	0,5
	Não respondeu	12	2,0

Tabela 3 - Caracterização do perfil dos participantes da pesquisa

(conclusão)			
Variáveis	Categorias	n	%
Escolaridade	Ensino fundamental	20	3,4
	Ensino médio	240	40,6
	Ensino superior	232	39,3
	Técnico/especialização/MBA	91	15,4
	Mestrado/doutorado	8	1,4
Carga horária semanal (horas)	20	18	3,0
	30	24	4,1
	40	197	33,3
	>40	348	58,9
	Não respondeu	4	0,7
Tempo de serviço (anos)	<1	139	23,5
	1-2	88	14,9
	2-3	103	17,4
	3-4	50	8,5
	4-5	62	10,5
	6-7	31	5,2
	>7	118	20,0
Renda mensal (salário-mínimo = R\$ 1.412,00)	1-2	327	55,3
	3-4	161	27,2
	5-6	52	8,8
	7-8	21	3,6
	9-10	11	1,9
	>10	13	2,2
	Não respondeu	6	1,0
Ramo da empresa	Vestuário	104	17,6
	Loja de utilidades	52	8,8
	Ótica	27	4,6
	Eletrônicos	40	6,8
	Loja de material de construção	87	14,7
	Loja de eletrodomésticos	9	1,5
	Farmácia	30	5,1
	Pet shop	24	4,1
	Agropecuário	10	1,7
	Alimentício	53	9,0
	Automotivo e peças	22	3,7
	Outros	133	22,5
Cargo exercido na empresa	Auxiliar	8	1,4
	Caixa	36	6,1
	Gerente	53	9,0
	Supervisor	8	1,4
	Vendedor	436	73,8
	Outros	50	8,3

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme pode-se observar na Tabela 3, 591 trabalhadores do setor comercial varejista participaram do estudo. Destes, 342 (57,9%) são do gênero feminino e 243 (41,1%) do gênero masculino. Quanto às faixas etárias, destaca-se o grupo de 31 a 40 anos, que representa 33,2% da amostra (196 participantes), seguido pela faixa de 25 a 30 anos, com 22,7%. A terceira faixa etária mais expressiva corresponde aos 41 a 50 anos, totalizando 18,4% dos respondentes,

seguida de jovens de 18 a 24 anos com 16,9%. Os participantes com 51 anos ou mais somam 8,6% da amostra, e uma pessoa não quis responder.

Quanto ao estado civil, 46,9% (277 respondentes) são solteiros, enquanto 46,7% (276 respondentes) são casados ou vivem em união estável. Apenas 6% pertencem a outros estados civis ou preferiram não informar.

No que se refere à carga horária exercida, cerca de 348 participantes (58,9%) apresentam jornada de trabalho superior a 40 horas semanais, o que representa mais da metade da amostra. Em segundo lugar, a jornada foi de 40 horas (33,3%), seguida de 30 horas (4,1%) e 20 horas (3%). Uma pequena parcela de 0,7% não respondeu. Esses dados estão em consonância com Ribeiro (2020), que destacou, a partir dos dados do IBGE, que a jornada de trabalho dos trabalhadores do comércio ultrapassa 40 horas semanais. Além disso, conforme apontam Rodrigues e Lima (2025), longas jornadas de trabalho estão relacionadas ao estresse, podendo resultar em exaustão física ou mental.

Em relação ao tempo de serviço, 139 (23,5%) dos participantes afirmaram estar na organização há menos de 12 meses, seguidos por 118 (20%) com mais de sete anos de trabalho no comércio. Uma amostra de 103 (17,4%) atua de 2 a 3 anos, seguida de 88 (14,9%) com 1 a 2 anos, e 143 participantes relataram estar entre 3 a 7 anos na empresa.

Quanto à renda mensal, mais da metade da amostra, 327 (55,3%), respondeu que recebe entre 1 e 2 salários-mínimos, considerando o salário-mínimo estipulado para 2024 (R\$ 1.412,00). De acordo com o IBGE (2022), o salário médio mensal no comércio varejista era de 1,7 salários-mínimos em 2022.

Quanto ao ramo de atuação da empresa em que os participantes trabalham, a maioria, 104 (17,6%), apontou atuação no ramo de vestuário, seguida da área de construção, com 87 respondentes (14,7%). Nos estabelecimentos do setor alimentício, foram 53 (9%) participantes e, em eletrônicos, 40 (6,8%). Além disso, 22,5% (133 respondentes) estão distribuídos em segmentos diversos, incluindo lojas de produtos de limpeza, telefonia, lojas de tintas, móveis, colchões, livraria, utilidades, máquinas e fertilizantes.

Por fim, quanto ao cargo exercido nas empresas, a maioria dos trabalhadores do comércio, 436 (73,8%), atua como vendedor, seguida de gerentes, com 53 (9%). Na categoria “Outros” (8,3%) incluem-se funções como assistente, carregador, chefe de depósito e suporte, coordenador, profissional de comunicação, montador e recepcionista.

Em relação à localização dos 591 trabalhadores do comércio, estão agrupados majoritariamente na região Sul do Brasil (Rio Grande do Sul), sendo 399 de Santa Maria, seguidos de Cachoeirinha (n = 8), Novo Hamburgo (n = 9), Caxias do Sul (n = 12), Porto Alegre

(n = 23) e Salto do Jacuí (n = 32). Outros 54 participantes correspondem a demais cidades do Rio Grande do Sul. Outras regiões do país registraram 48 participantes. A diversidade das localidades contribui para uma amostra mais ampla, cuja manutenção das respostas foi optada, pois atenderam aos critérios de inclusão e exclusão previamente estabelecidos. Por fim, seis pessoas optaram por não informar a região onde estão localizadas.

A seguir, a Figura 6 ilustra a síntese do perfil dos trabalhadores do comércio que participaram do estudo.

Figura 6 - Síntese do perfil da amostra do estudo

Dados demográficos	Dados profissional
Gênero: Feminino (57,9%)	Carga horária semanal: + de 40 horas (58,9%)
Faixa Etária: 31–40 anos (33,2%)	Tempo de serviço: Menos de 12 meses (23,5%)
Estado civil: Solteiro (a) (46,9%)	Renda mensal: 1 a 2 salários-mínimos (55,3%)
Escolaridade: Ensino médio (46,6%)	Ramo da empresa: Vestuário (17,6%)
Total de respondentes: 591 participantes	Cargo exercido: Vendedor (73,8%)

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

De maneira geral, verifica-se que o perfil socioprofissional da amostra do estudo é predominantemente composto por trabalhadores do gênero feminino (57,9%), com idade entre 31 e 40 anos (33,2%). A maioria dos respondentes afirmou ser solteira (46,9%), possuir ensino médio (46,6%), exercer atividades profissionais acima de 40 horas semanais (58,9%), ter menos de 12 meses (23,5%) na empresa e renda mensal de 1 a 2 salários-mínimos (55,3%). Em relação ao ramo da empresa em que atuam, destacou-se o setor de vestuário (17,6%) e a maioria ocupa o cargo de vendedor (73,8% do total de participantes).

Para fins de comparação, outros estudos no setor do comércio apresentaram achados semelhantes ao perfil dos trabalhadores da presente pesquisa. A amostra de Lunardi (2003) também foi composta, em sua maioria, por mulheres, com ensino médio completo, e o tempo de serviço correspondeu a menos de um ano de empresa. Petrolí (2016) identificou, em uma

empresa do comércio varejista, trabalhadores com cerca de seis meses de atuação, sendo, em grande parte, do sexo feminino e solteiros.

Em relação à pesquisa de Sehn (2017), a maioria do perfil corresponde a mulheres, com idade entre 20 e 39 anos, casadas e com ensino médio. Outra amostra referente ao perfil dos trabalhadores do comércio varejista foi apresentada por Ramos (2023), que identificou um perfil predominante de mulheres, solteiras, com ensino médio completo e, em sua maioria, atuando como vendedora ou balconista.

A partir disso, observa-se a existência de outros estudos que também apresentam características semelhantes quanto ao perfil sociodemográfico e profissional dos trabalhadores do comércio.

4.2 PERCEPÇÃO DO ESTRESSE NOS TRABALHADORES DO COMÉRCIO

Com o objetivo de identificar possíveis incidências dos aspectos do estresse, como demanda, controle e apoio social nos trabalhadores do comércio, buscou-se realizar as análises referentes à escala de estresse JSS e suas respectivas dimensões (Demanda, Controle e Apoio Social), validada e adaptada por Alves *et al.* (2004).

A Tabela 4 apresenta as médias e os desvios padrão relativos à participação dos trabalhadores do comércio em relação ao estresse, com enfoque inicial na dimensão Demanda, que, para Alves (2004), avalia aspectos quantitativos do trabalho, como tempo e velocidade de realização, bem como aspectos qualitativos, voltados ao conflito entre as atividades desempenhadas.

Tabela 4 - Análise descritiva da dimensão Demanda (*stress*)

Questões	Escala Likert (n)					Descritiva	
	0	1	2	3	4	$\bar{x}$	dp
1 - Com que frequência você tem que fazer suas tarefas de trabalho com muita rapidez?	2	40	111	238	200	3,0	0,89
2 - Com que frequência você tem que trabalhar intensamente (isto é, produzir muito em pouco tempo)?	2	48	107	244	190	3,0	0,91
3 - Seu trabalho exige demais de você?	2	52	113	260	164	2,9	0,90
4 - Você tem tempo suficiente para cumprir todas as tarefas de seu trabalho? *	0	271	242	62	15	1,7	0,76
5 - O seu trabalho costuma lhe apresentar exigências contraditórias	1	71	213	153	153	2,7	0,99
Demanda (Stress)						2,7	1,02

* Inversa; 0 = não respondeu, 1 = nunca ou quase nunca, 2 = raramente, 3 = às vezes e 4 = frequentemente.

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Ao analisar os dados contidos na Tabela 4, constata-se que o estresse entre os trabalhadores do comércio, a partir da dimensão demanda voltada para o estresse, apresentou os seguintes níveis de média e desvio padrão ($\bar{x} = 2,7$; $s = 1,02$). Isso indica que o estresse relacionado à demanda apresenta um nível moderado em relação às exigências do trabalho. As questões com maiores médias de respostas são: “Com que frequência você tem que fazer suas tarefas de trabalho com muita rapidez?” e “Com que frequência você tem que trabalhar intensamente (isto é, produzir muito em pouco tempo)?*”, ambas com média $\bar{x} = 3,0$, indicando que tais demandas ocorrem “às vezes” e “frequentemente”.

Esses achados corroboram o que foi discutido por Abreu e Silva (2024), os quais apontam que os trabalhadores do comércio dispõem de pouco tempo para descanso, pois a intensa demanda por atendimento aos clientes e a busca por mercadorias podem influenciar o estresse. De modo semelhante, a pressão por prazos no comércio, ou seja, a necessidade de produzir muito, como observado por Cajander e Reiman (2023), mostra-se desgastante para o trabalhador.

Em relação à questão “Você tem tempo suficiente para cumprir todas as tarefas de seu trabalho?”, ressalta-se que, de acordo com Alves (2004, p. 102), “a pergunta indicava que quanto mais frequentemente ter tempo suficiente para realização do trabalho, menor a carga de demanda”, sugerindo que, apesar do trabalho intenso e da rapidez para executar as atividades, os trabalhadores não conseguem concluir suas tarefas a tempo; cerca de 272 e 242 participantes afirmam “nunca ou quase nunca” e “raramente”, respectivamente.

Na Tabela 5, apresentam-se as médias e os desvios padrão das questões referentes à dimensão controle. Cabe destacar que, para Alves (2004), quatro questões avaliam o uso de habilidades (questões 1–4) e duas avaliam a capacidade de tomada de decisão (questões 5 e 6).

Tabela 5 - Análise descritiva da dimensão Controle (*stress*)

Questões	Escala Likert (n)					Descritiva	
	0	1	2	3	4	$\bar{x}$	dp
1 - Você tem possibilidade de aprender coisas novas em seu trabalho?	1	15	74	151	350	3,4	0,80
2 - Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados?	2	33	84	204	268	3,2	0,88
3 - Seu trabalho exige que você tome iniciativas?	0	5	33	141	411	3,6	0,65
4 - No seu trabalho, você tem que repetir muitas vezes as mesmas tarefas? *	0	430	124	33	3	1,8	0,8
5 - Você pode escolher COMO fazer o seu trabalho?	2	30	68	254	237	3,2	0,83
6 - Você pode escolher O QUE fazer no seu trabalho?	0	64	112	250	165	2,9	0,94
Controle (Stress)						2,9	1,09

* Inversa; 0 = não respondeu, 1 = nunca ou quase nunca, 2 = raramente, 3 = às vezes e 4 = frequentemente.

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

A dimensão Controle obteve média ($\bar{x} = 2,9$; $s = 1,09$), sugerindo que os trabalhadores do comércio possuem um nível satisfatório de autonomia sobre suas atividades, demonstrando domínio e capacidade de gestão. As questões com maiores médias referem-se a: “Seu trabalho exige que você tome iniciativas?” ($\bar{x} = 3,6$; $s = 0,65$) e “Você tem possibilidade de aprender coisas novas em seu trabalho?” ($\bar{x} = 3,5$; $s = 0,80$). Fernandes, Gedrat e Vieira (2023) destacam que, quando o trabalhador desenha o trabalho à sua própria maneira, ou seja, voltado para a execução de suas atividades, isso se manifesta como uma forma de autossatisfação, apresentando sua versão e construindo sua identidade. Na questão inversa, “No seu trabalho, você tem que repetir muitas vezes as mesmas tarefas?”, os respondentes afirmaram “frequentemente”, com 430 respostas, representando mais da metade da amostra, seguidos de 124 que responderam “às vezes”.

Na Tabela 6 consta a análise da dimensão Apoio Social e seus indicadores. Para selecionar as questões, o instrumento corresponde a: 1 = discordo totalmente, 2 = discordo, 3 = concordo e 4 = concordo totalmente.

Tabela 6 - Análise descritiva da dimensão Apoio Social

Questões	Escala Likert (n)					Descritiva	
	0	1	2	3	4	$\bar{x}$	dp
1 - Existe um ambiente calmo e agradável onde trabalho.	0	24	105	246	216	3,1	0,83
2 - No trabalho, nos relacionamos bem uns com os outros.	1	13	73	254	250	3,3	0,77
3 - Eu posso contar com o apoio dos meus colegas de trabalho.	2	19	84	213	273	3,2	0,84
4 - Se eu não estiver num bom dia, meus colegas me compreendem.	1	35	96	229	230	3,1	0,89
5 - No trabalho, eu me relaciono bem com meus chefes.	0	12	41	210	328	3,4	0,71
6 - Eu gosto de trabalhar com meus colegas.	1	16	45	210	319	3,4	0,76
Apoio Social (Stress)						3,3	0,81

0 = Não respondeu, 1 = discordo totalmente, 2 = discordo, 3 = concordo e 4 = concordo totalmente.

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

De acordo com os dados da Tabela 6, a dimensão Apoio Social, em comparação com as anteriores, apresentou a maior média ($\bar{x} = 3,3$; $s = 0,80$), evidenciando que há uma boa relação no ambiente de trabalho. Segundo Shimabuku, Mendonça e Fidelis (2017), o apoio social é um fator emocional que atua como mediador na relação entre demanda e controle, auxiliando na redução do impacto dos agentes estressores e promovendo uma maior sensação de bem-estar no ambiente de trabalho.

O apoio social pode funcionar como fator de proteção à saúde, viabilizando o equilíbrio das demandas e reforçando o controle sobre as atividades no ambiente de trabalho. Nos achados de Silva *et al.* (2022), verificou-se que níveis baixos de apoio impactam negativamente na

qualidade de vida e aumentam o esgotamento profissional, ocasionando maiores desgastes e, consequentemente, elevando o estresse entre os trabalhadores.

Na Tabela 7, explora-se a relação entre demanda, controle e apoio social no ambiente de trabalho, com informações relevantes sobre o contexto dos trabalhadores, segundo o modelo de Karasek (1979).

Tabela 7 - Relação entre Demanda, Controle com o Apoio Social

Ordem	Demanda	Controle	Categoria	Apoio social, n (%)		Total, n (%)
				Baixo	Alto	
1	Baixa	Alto	Baixa exigência no trabalho	160 (27,07)	0 (0,00)	160 (27,07%)
2	Baixa	Baixo	Trabalho passivo	87 (14,72)	64 (10,83)	151 (25,55%)
3	Alta	Baixo	Alta exigência no trabalho	77 (13,03)	95 (16,07)	172 (29,10%)
4	Alta	Alto	Trabalho ativo	108 (18,27)	0 (0,00)	108 (18,27%)
Total, n (%)				432 (73,1%)	159 (26,9%)	591 (100,%)

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Ao analisar os dados da Tabela 7, na ordem um, observa-se que a categoria Baixa Demanda e Alto Controle, caracterizada por uma baixa exigência no trabalho, corresponde a um total de 27,07% dos trabalhadores. No estudo de Karasek (1979), verifica-se que, quando o trabalhador está inserido nessa categoria, encontra-se em um estágio “desejável”.

De acordo com Reis *et al.* (2006), a baixa exigência no trabalho está relacionada a alto controle e baixo desgaste, configurando uma situação que preserva a saúde do trabalhador. No entanto, para os trabalhadores do comércio, apesar do ambiente de baixa exigência e maior autonomia, o apoio social — que se esperaria ser elevado — mostrou-se ausente. Isso sugere que o apoio social não é percebido de forma presente e significativa pelos participantes enquadrados na categoria de demanda e controle.

Em seguida, na ordem dois, observa-se a Baixa Demanda e Baixo Controle, que representa um Trabalho Passivo. Alves (2004) ressalta que trabalhadores nessa categoria enfrentam condições preocupantes para a saúde, especialmente na amostra investigada, que apresentou 25,55% dos respondentes, ocasionando perda de habilidades e desinteresse entre os trabalhadores do comércio.

Nesta categoria, também foi verificado um alto percentual de trabalhadores com baixo apoio social (14,72%), enquanto apenas 10,83% relataram alto apoio social. Conforme apontam Kogien e Cedaro (2014), a percepção dessa situação pode ser estressante, levando ao cansaço e à fadiga, o que resulta na incapacidade de realizar algumas tarefas. Esse perfil indica uma situação desfavorável, pois trabalhadores com baixa demanda e baixo controle podem

experienciar pouca satisfação e motivação. A ausência de um percentual significativo de apoio social agrava esse cenário, gerando insatisfação. É relevante salientar que Karasek (1979) já mencionava que essa condição pode trazer falta de interesse, sendo capaz de causar prejuízos à saúde do trabalhador.

Na ordem três da Tabela 7, apresenta-se a Alta Demanda e Baixo Controle, que se refere à Alta Exigência no Trabalho. Nesta categoria, 29,10% dos trabalhadores enfrentam alta demanda com baixo controle sobre o trabalho. Segundo Karasek e Theorell (1990), trabalhadores nessa condição não respondem adequadamente às situações, resultando em desgaste do organismo, como fadiga, ansiedade e depressão. Os indivíduos desse grupo apresentam maior potencial de estresse, pois alta exigência combinada com baixo controle geralmente aumenta o risco de esgotamento e outras questões de saúde mental. Conforme Mattos, Araújo e Almeida (2017), o baixo apoio, juntamente à alta demanda, configura a categoria mais nociva para a saúde do trabalhador.

O apoio social percebido por 16,07% desses trabalhadores pode funcionar como fator protetor, auxiliando na mitigação dos efeitos negativos do ambiente de alta pressão. Karasek (1979) destacava que o estresse decorre de aspectos do ambiente de trabalho, como demanda e controle. Além disso, para Shimabuku, Mendonça e Fidelis (2017), altas demandas no ambiente profissional estão associadas ao presenteísmo, o que, conforme Neto *et al.* (2024), limita a produtividade, pois o indivíduo está presente apenas fisicamente no trabalho.

Por fim, na ordem quatro da Tabela 7, a Alta Demanda juntamente com o Alto Controle representa um Trabalho Ativo, referido por 18,27% dos trabalhadores, os quais experienciam altos níveis de envolvimento e satisfação, visto que o trabalho ativo é caracterizado por alta demanda e alto controle, favorecendo o desenvolvimento profissional. De acordo com Alves (2004), esta categoria permite a tomada de decisões e a possibilidade de o trabalhador utilizar sua capacidade intelectual para o desenvolvimento das atividades, nas quais o trabalho é percebido como um desafio, direcionando energia para o próprio trabalho e proporcionando aprendizado e maior produtividade ao indivíduo. Assim, o trabalho ativo, segundo Lecca *et al.* (2018), representa efeitos positivos no bem-estar psicológico do trabalhador.

Ainda sobre o trabalho ativo, quando relacionado a alto apoio social, Shimabuku, Mendonça e Fidelis (2017) ressaltam que, embora o trabalho apresente alta demanda ao indivíduo e este tenha controle sobre suas atividades, pode ainda ser prejudicial à saúde psíquica do trabalhador. Além disso, os autores destacam que a ausência de apoio social, quando combinada com altas demandas e baixo controle, afeta significativamente a saúde dos trabalhadores, gerando comportamento presenteísta, situação na qual o trabalhador está

presente no ambiente laboral, porém com desempenho comprometido. Han *et al.* (2018) complementam, em seus achados no setor de comércio e serviços, que as altas demandas emocionais do estresse intensificam sintomas depressivos.

Já Shimabuku, Mendonça e Fidelis (2017) explicam que, quando há controle nas tarefas, há enfraquecimento das altas demandas; os autores apontam que, quando o trabalhador possui controle sobre suas tarefas, o ambiente de trabalho possibilita autonomia. No entanto, a falta de apoio social limita as oportunidades de colaboração e suporte, elementos essenciais para um ambiente de trabalho saudável e de bem-estar. Conforme apresentado por Silva e Silva-Costa (2024), o apoio social, seja ele alto ou baixo, atua como mediador em relação ao presenteísmo, estresse e *burnout* no trabalho.

Em análise geral da dimensão apoio social, evidencia-se que 73,10% dos trabalhadores relatam ter apoio social “baixo”, enquanto apenas 26,90% percebem como “alto”. Este achado é preocupante, visto que o apoio é importante para a saúde mental e o bem-estar dos trabalhadores em seus ambientes laborais. Conforme destacado anteriormente, Kagien e Cedaro (2014) salientam que maiores níveis de suporte social proporcionam melhor qualidade de saúde ao indivíduo, com consequente aumento no bem-estar e na qualidade de vida.

Corroborando esses achados, Silva *et al.* (2024) explicam que a falta de apoio social resulta em clima organizacional conflituoso, impactando negativamente o bem-estar e a qualidade de vida dos trabalhadores. Em contraste, quando o ambiente de trabalho favorece adequado apoio social, os aspectos relacionados à carga mental dos trabalhadores apresentam repercussões positivas, manifestando-se em maiores níveis de satisfação nas atividades.

De acordo com Shimabuku, Mendonça e Fidelis (2017), trabalhadores que contam com o apoio de chefias e colegas para cuidar da própria saúde desenvolvem maior segurança, minimizando o esgotamento mental. Na amostra estudada, recomenda-se a presença de intervenções organizacionais que promovam redes de apoio e suporte social, de modo a melhorar o ambiente laboral, promover a saúde mental e reduzir os níveis de estresse entre os trabalhadores.

No que diz respeito, especialmente, às categorias trabalho ativo e alta exigência, onde a pressão e as demandas são maiores, intensificando os efeitos do estresse ocupacional e prejudicando a saúde dos colaboradores, os dados indicam que parcela significativa dos trabalhadores experimenta baixos níveis de apoio social, impactando negativamente o bem-estar. Tal constatação preocupa, uma vez que Shimabuku, Mendonça e Fidelis (2017) discutem que, nesses casos, o suporte social serve como amenizador do estresse, proporcionando maior bem-estar ao trabalhador.

Os achados de Shimabuku, Mendonça e Fidelis (2017) explicam que, quando o trabalho apresenta níveis altos de exigência, há consequente elevação dos riscos à saúde. Altas demandas podem ser consideradas prejudiciais; apesar de haver controle da situação, isso afeta a saúde mental do trabalhador. Contrariamente, Theorell e Karasek (1996) enfatizam que, quando o trabalhador está ativo, associa-se ao desenvolvimento de domínio sobre suas tarefas, minimizando o impacto das situações estressantes no ambiente de trabalho.

A Figura 7 ilustra o resumo desses achados, conforme a Tabela 7, baseada na teoria proposta por Karasek (1979).

Figura 7 - Resumo Demanda-Controle conforme Karasek (1979)

		Demanda Psicológica	
		Baixo	Alto
Grau de controle	Alto	Baixa exigência no trabalho 27,07%	Trabalho ativo 18,27%
	Baixo	Trabalho passivo 25,55%	Alta exigência 29,10%

Fonte: Elaborada pela autora.

Com o objetivo de identificar as possíveis incidências dos aspectos do estresse, como demanda, controle e apoio social entre trabalhadores do comércio, buscou-se realizar uma análise descritiva acerca do estresse, bem como a análise Demanda/Controle de Karasek (1979). Identificou-se que aproximadamente 29,10% dos participantes apresentam alta exigência em suas atividades laborais, percebendo o trabalho como de alta demanda e baixo controle. Quando relacionado ao apoio social, esse quadro intensifica os efeitos do estresse, tornando os trabalhadores mais vulneráveis.

Conforme apontado por Shimabuku, Mendonça e Fidelis (2017), o controle, que se refere à autonomia e às escolhas nas atividades, suaviza as altas demandas, e, juntamente com o suporte, contribui para amenizar o estresse, promovendo maior bem-estar, mais segurança e menos preocupação, variáveis opostas ao presenteísmo. Portanto, os resultados indicam a necessidade de estratégias organizacionais voltadas ao apoio recebido, visando ao aumento do bem-estar dos trabalhadores.

4.3 PERCEPÇÃO DOS FATORES DE RISCOS PSICOSSOCIAIS NOS TRABALHADORES DO COMÉRCIO

Para identificar a percepção dos FRPs sob a perspectiva dos trabalhadores do comércio, investigou-se 35 questões distribuídas em sete aspectos: Demanda, Controle, Apoio dos Colegas, Apoio da Chefia, Relacionamentos, Cargo e Mudança. Tal verificação foi realizada por meio dos percentuais, média ($\bar{x}$) e desvio padrão (dp). Para cada questão, os trabalhadores do comércio assinalaram uma resposta entre cinco opções, baseando-se em uma escala Likert (0 = nunca a 4 = sempre); dessa forma, cada dimensão foi analisada separadamente.

É importante ressaltar que, de acordo com Lucca e Sobral (2017, p. 65),

as dimensões controle, apoio gerencial e dos colegas, cargo e mudanças, as respostas assinaladas “nunca” e “raramente” são consideradas como indicador de fator de risco. E às dimensões “demandas e relacionamentos” segundo esses autores “que estas se configuram como uma escala invertida, “de modo que as respostas assinaladas “sempre” e “frequentemente” indicam um nível de fator de risco.

Na Tabela 8, apresenta-se a primeira análise, que corresponde à dimensão Demanda com suas respectivas 8 questões.

Tabela 8 - Análise descritiva da dimensão Demanda

Questões	Escala Likert (%)					Descritiva	
	0	1	2	3	4	$\bar{x}$	dp
1 - As exigências de trabalho feitas por colegas e supervisores são difíceis de combinar*	118	12	66	225	170	2,5	1,44
2 - Tenho prazos inatingíveis*	193	8	49	159	182	2,2	1,67
3 - Devo trabalhar muito intensamente*	69	89	152	193	88	2,2	1,22
4 - Eu não faço algumas tarefas porque tenho muita coisa para fazer*	137	27	74	182	171	2,4	1,52
5 - Não tenho possibilidade de fazer pausas suficientes*	201	40	63	124	163	1,2	1,66
6 - Recebo pressão para trabalhar em outro horário*	333	25	34	69	130	1,4	1,71
7 - Tenho que fazer meu trabalho com muita rapidez*	110	69	92	204	116	2,2	1,39
8 - As pausas temporárias são impossíveis de cumprir*	255	29	46	107	154	1,8	1,72
Demanda						2,1	1,58

* Invertida; 0 = nunca, 1 = raramente, 2 = às vezes, 3 = frequentemente e 4 = sempre.

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Observando os dados apresentados na Tabela 8, a média geral da dimensão Demanda correspondeu a ($\bar{x} = 2,1$; $s = 1,58$), o que demonstra que os trabalhadores do comércio não apresentam altos níveis de sobrecarga, uma vez que, quanto menores os escores, menor será o indicativo de demanda nessa dimensão (LUCCA, 2017). Na questão um, “As exigências de trabalho feitas por colegas e supervisores são difíceis de combinar” atingiu a maior média ($\bar{x} =$

2,5; $s = 1,44$), indicando que os trabalhadores do comércio, por vezes, apresentam dificuldade em conciliar atividades.

Destaca-se que, em relação à questão “Recebo pressão para trabalhar em outro horário”, os dados indicam que os trabalhadores não são pressionados a realizar horas extras em suas jornadas de trabalho, visto que mais da metade dos participantes da pesquisa (333) afirmaram que não fazem horas extras, o que corresponde a uma média de $\bar{x} = 1,4$. Ao calcular a distribuição percentual da dimensão Demanda, foi possível identificar a frequência com que a escala Likert foi assinalada. Diante do exposto, percebe-se um certo grau de demanda no trabalho, conforme apontado pelos estudos de Lucca e Sobral (2017).

Assim, conforme explicado por Patrício *et al.* (2023), a demanda exige do trabalhador grande esforço, tanto físico quanto mental, levando ao esgotamento devido à sobrecarga de atividades, associadas a incertezas, conflitos, e carga horária, fatores que podem impactar negativamente os trabalhadores e contribuir para problemas de saúde. Larsman *et al.* (2006) afirmam que a carga de trabalho influencia o estresse, bem como problemas musculoesqueléticos nos trabalhadores.

De acordo com Fernandes (2024), altas demandas são identificadas como um dos principais fatores causadores de estresse destacando prazos curtos e jornadas extensas como preditores desse quadro. O autor também ressalta que a pressão por cumprimento de metas pode gerar conflitos, esgotamento, e atritos entre colegas e superiores, sendo estas apenas algumas fontes de estresse.

Realizada a primeira análise da dimensão dos FRPs a Tabela 9, apresenta a análise da dimensão Controle e suas seis variáveis.

Tabela 9 - Análise descritiva da dimensão Controle

Questões	Escala Likert (%)					Descritiva	
	0	1	2	3	4	$\bar{x}$	dp
1 - Posso decidir quando fazer uma pausa.	64	87	139	149	152	2,4	1,30
2 - Consideram a minha opinião sobre a velocidade do meu trabalho	67	83	181	147	113	2,3	1,24
3 - Tenho liberdade de escolha de como fazer meu trabalho.	31	55	182	169	154	2,6	1,12
4 - Tenho liberdade de escolha para decidir o que fazer no meu trabalho.	56	91	180	165	99	2,3	1,19
5 - Minhas sugestões são consideradas sobre como fazer meu trabalho.	30	57	195	181	127	2,5	1,10
6 - O meu horário de trabalho pode ser flexível.	97	102	171	121	100	2,0	1,31
Controle						2,4	1,23

0 = Nunca, 1 = raramente, 2 = às vezes, 3 = frequentemente e 4 = sempre.

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Ao analisar os dados da dimensão Controle, apresentados na Tabela 9, observou-se uma média ($\bar{x} = 2,4$) e desvio padrão ($s = 1,23$). No que tange à questão três: “Tenho liberdade de escolha de como fazer meu trabalho”, registrou-se a maior média ($\bar{x} = 2,6$; $s = 1,12$), indicando que os trabalhadores do comércio possuem livre escolha para realizar suas atividades cotidianas. No entanto, destaca-se a presença de um fator de risco em parte dos participantes, visto que aproximadamente 268 respondentes assinalaram as opções “nunca”, “raramente” e “às vezes”, indicando que a liberdade de escolha e a tomada de decisão não são consideradas para esses trabalhadores.

Em relação à questão seis, “O meu horário de trabalho pode ser flexível”, esta apresentou a menor média da dimensão Controle ($\bar{x} = 2,0$; $s = 1,31$), indicando que a maioria dos participantes respondeu que seu horário de trabalho não pode ser alterado. Leka, Griffiths e Cox (2003) apresentam que longas jornadas de trabalho constituem um fator de risco psicossocial, sendo que horários rígidos e extensos induzem ao estresse do trabalhador.

Ao determinar a porcentagem correspondente a cada resposta da escala assinalada, foi possível compreender a distribuição das percepções na amostra, sendo que a maioria das respostas (55,85% dos participantes) indicou as opções “às vezes” (29,56%) e “frequentemente” (26,29%), sugerindo que as sugestões são consideradas no ambiente laboral. Lucca e Sobral (2017) apontam em seus achados que a falta de controle sobre o trabalho constitui o principal fator de risco psicossocial para a maioria dos trabalhadores do comércio. Com base nos dados analisados, é possível afirmar que o controle no ambiente de trabalho sobre as próprias atividades permite ao trabalhador maior autonomia na execução das tarefas diárias, conforme observado por Brito (2018).

A dimensão Apoio da Chefia foi analisada com base na Tabela 10, considerando seus cinco indicadores descritos de forma individual.

Tabela 10 - Análise descritiva da dimensão Apoio da Chefia

Questões	Escala Likert (%)					Descritiva	
	0	1	2	3	4	$\bar{x}$	dp
1- Recebo informações e suporte que me ajudam no trabalho que eu faço.	18	56	126	196	195	2,8	1,08
2 - Posso confiar no meu chefe quando eu tiver problemas no trabalho.	28	40	98	145	280	3,0	1,16
3 - Quando algo no trabalho me perturba ou irrita posso falar com meu chefe.	33	58	121	111	268	2,9	1,24
4 - Tenho suportado trabalhos emocionalmente exigentes.	107	116	157	138	73	1,9	1,28
5 - Meu chefe me incentiva no trabalho.	34	47	123	153	234	2,9	1,19
Apoio da Chefia						2,9	1,03

0 = Nunca, 1 = raramente, 2 = às vezes, 3 = frequentemente e 4 = sempre.

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

A partir da Tabela 10, constata-se que a dimensão Apoio da Chefia apresentou média geral de ($\bar{x} = 2,9$; $s = 1,03$), demonstrando que muitos trabalhadores percebem apoio por parte de seus superiores. O indicador com maior média foi “Posso confiar no meu chefe quando eu tiver problemas no trabalho?” ($\bar{x} = 3,0$; $s = 1,16$), evidenciando que a maioria dos trabalhadores confia em seus líderes. Esses achados corroboram a discussão de Brito (2018), que aponta que o suporte da chefia proporciona bem-estar e engajamento, impactando o trabalho dos trabalhadores.

Outra análise relevante refere-se à questão quatro: “Tenho suportado trabalhos emocionalmente exigentes”, que apresentou a menor média ($\bar{x} = 1,9$; $s = 1,28$). Entretanto, uma parcela da amostra respondeu “às vezes” (16,8%), “frequentemente” (19,9%) e “sempre” (48,9%), o que corresponde a 85,6%, indicando que muitos trabalhadores enfrentam algum nível de exigência emocional no ambiente de trabalho. Correa *et al.* (2020), em seus achados no setor varejista, apontaram que a relação entre chefia e colegas, bem como a longa jornada de trabalho, são os principais agentes estressantes. Por outro lado, no que tange ao ambiente de trabalho, Hirschle e Gondim (2020) discutem que o suporte organizacional oferecido por colegas e chefias, assim como recursos e autonomia, contribui para mitigar os impactos negativos do estresse no bem-estar do trabalhador.

A próxima análise contempla a dimensão Apoio dos Colegas, composta por quatro indicadores, representada na Tabela 11.

Tabela 11 - Análise descritiva da dimensão Apoio dos Colegas

Questões	Escala Likert (%)					Descritiva	
	0	1	2	3	4	$\bar{x}$	dp
1 - Quando o trabalho se torna difícil, posso contar com ajuda dos colegas.	22	43	138	164	224	2,90	1,11
2 - Meus colegas me ajudam e me dão apoio quando eu preciso.	20	45	138	158	230	2,90	1,11
3 - No trabalho os meus colegas demonstram o respeito que mereço.	24	31	107	190	239	3,0	1,08
4 - Os colegas estão disponíveis para escutar os meus problemas de trabalho.	36	62	166	165	162	2,6	1,17
Apoio dos Colegas						2,8	1,12

0 = Nunca, 1 = raramente, 2 = às vezes, 3 = frequentemente e 4 = sempre.

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Ao analisar os dados da Tabela 11, observa-se que, na dimensão Apoio dos Colegas, a média foi de ($\bar{x} = 2,8$; $s = 1,12$). Em relação às dimensões com maior média e número de respostas, destaca-se a questão “No trabalho, os meus colegas demonstram o respeito que mereço”, com média de ($\bar{x} = 3,0$; $s = 1,08$). Nesta, 72,58% dos respondentes afirmaram receber respeito “frequentemente” ou “sempre” de seus colegas. Por outro lado, a questão “Os colegas

estão disponíveis para escutar os meus problemas de trabalho?”, embora não represente um fator de risco psicossocial muito significativo, apresentou predominância em comparação com as demais questões, registrando média geral de ($\bar{x} = 2,6$; $s = 1,17$).

Ao calcular o percentual de cada resposta assinalada na amostra, parte dos respondentes relatou receber apoio, auxílio, respeito e escuta de seus colegas de trabalho, sendo “sempre” (36,17%) e “frequentemente” (28,64%). A confiança tanto dos superiores quanto dos colegas constitui aspecto importante no ambiente de trabalho, configurando fator significativo para a prevenção do estresse, conforme indicado por Chudzicka-Czupala *et al.* (2022). Quando há conflitos no ambiente de trabalho, seja com chefes ou colegas, a probabilidade de desenvolvimento de *Burnout* pelos trabalhadores é maior, conforme Danauský, Raišienė e Korsakienė (2023).

A dimensão seguinte a ser pesquisada é a de Relacionamento, composta por quatro questões, conforme indicado na Tabela 12.

Tabela 12 - Análise descritiva da dimensão Relacionamento

Questões	Escala Likert (%)					Descritiva	
	0	1	2	3	4	$\bar{x}$	dp
1 - Falam ou se comportam comigo de forma dura.*	203	16	40	125	207	2,2	1,72
2 - Existem conflitos entre os colegas.*	143	26	66	161	195	2,4	1,56
3 - Sinto que sou perseguido no trabalho.*	371	21	24	73	102	1,2	1,64
4 - As relações no trabalho são tensas.*	190	20	46	160	175	2,2	1,66
Relacionamento						2,0	1,71

* Invertida; 0 = nunca, 1 = raramente, 2 = às vezes, 3 = frequentemente e 4 = sempre.

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Na Tabela 12, observa-se que a média da dimensão Relacionamento apresentou resultados relevantes ($\bar{x} = 2,0$; $s = 1,71$). A questão com maior média foi “Existem conflitos entre os colegas” ($\bar{x} = 2,4$; $s = 1,56$), enquanto a de menor média foi “Sinto que sou perseguido no trabalho” ($\bar{x} = 1,2$; $s = 1,64$). Em relação ao percentual de cada resposta assinalada, verifica-se que o relacionamento no ambiente de trabalho apresenta, em alguns momentos, indicadores de conflitos: cerca de 28,72% afirmaram que “sempre” e 21,95% que “frequentemente”, enquanto uma amostra considerável respondeu 38,37% como “nunca”, o que indica bom convívio, comportamento adequado e boas relações no ambiente de trabalho.

Conforme Lucca *et al.* (2014), o relacionamento no ambiente de trabalho, o respeito e o diálogo são fundamentais para evitar conflitos. Da mesma forma, os autores apontam que o trabalho em equipe e o apoio dos colegas favorecem um ambiente de trabalho mais agradável,

minimizando o sofrimento profissional. De acordo com Bezerra e Lucca (2016), quando presente, o relacionamento evita conflitos e comportamentos que não são aceitáveis em um ambiente profissional. Para Gonçalves, Alves e Campos (2021), a presença de relações conflituosas na organização influencia negativamente o ambiente de trabalho; quando esses fatores são identificados e resolvidos, há melhorias significativas, como o aumento da motivação, favorecendo o desenvolvimento e o crescimento do trabalhador.

A próxima dimensão analisada é o Cargo, composta por cinco questões, conforme descrito na Tabela 13.

Tabela 13 - Análise descritiva da dimensão Cargo

Questões	Escala Likert (%)					Descritiva	
	0	1	2	3	4	$\bar{x}$	dp
1 - Tenho clareza sobre o que se espera do meu trabalho.	23	37	95	188	248	3,0	1,09
2 - Eu sei como fazer o meu trabalho.	6	7	32	201	345	3,5	0,74
3 - Estão claras as minhas tarefas e responsabilidades.	1	18	56	164	352	3,4	0,89
4 - Os objetivos e metas do meu setor são claros para mim.	5	13	71	145	357	3,4	0,85
5 - Eu vejo como o meu trabalho se encaixa nos objetivos da empresa.	10	18	76	165	322	3,3	0,92
Cargo						3,3	0,90

0 = Nunca, 1 = raramente, 2 = às vezes, 3 = frequentemente e 4 = sempre.

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

No que se refere à dimensão Cargo, conforme apresentado na Tabela 13, esta apresentou média ($\bar{x} = 3,3$; $s = 0,90$), indicando bons resultados. Dos sete indicadores da HSE, o Cargo apresentou a maior média. Ao calcular a porcentagem de cada resposta da escala Likert de 0 a 4 assinalada, identificou-se a frequência em que a maioria dos participantes respondeu “sempre” (54,96%) e “frequentemente” (29,20%) para a dimensão Cargo.

O indicador com maior média foi a questão dois: “Eu sei como fazer o meu trabalho”, com ($\bar{x} = 3,5$; $s = 0,66$), demonstrando que os trabalhadores possuem clareza em relação às suas atividades, bem como quanto à forma de executá-las. O indicador com a menor média corresponde à questão: “Tenho clareza sobre o que se espera do meu trabalho?” ($\bar{x} = 3,0$; $s = 1,09$), sugerindo que, em alguns momentos, os trabalhadores têm dificuldade para compreender quais são as expectativas sobre o seu desempenho. No entanto, a dimensão Cargo apresenta resultados positivos, conforme destacado por Lucca e Sobral (2019). Dessa forma, infere-se que esta dimensão não constitui um fator psicossocial relevante para os respondentes da amostra.

Bezerra e Lucca (2016) discutem a dimensão Cargo, a qual se refere à adequação do trabalhador em relação às suas funções, permitindo avaliar o quão alinhado este está para

desempenhar as atividades relacionadas ao cargo. Conforme descrito por Hu *et al.* (2018), quando o trabalhador demonstra engajamento, expressa suas opiniões sobre seu trabalho. Na Tabela 14, verificam-se os achados referentes à dimensão Comunicação e Mudança, composta por três questões.

Tabela 14 - Análise descritiva da dimensão Comunicação/Mudança

Questões	Escala Likert (%)					Descritiva	
	0	1	2	3	4	$\bar{x}$	dp
1 - Tenho oportunidades para pedir explicações ao chefe sobre as mudanças relacionadas ao meu trabalho.	23	31	89	159	289	3,1	1,09
2 - As pessoas são sempre consultadas sobre as mudanças no trabalho.	44	86	184	137	140	2,4	1,21
3 - Quando há mudanças, faço o meu trabalho com o mesmo carinho.	4	22	83	180	302	3,3	0,89
Comunicação e Mudança						2,9	1,13

0 = Nunca, 1 = raramente, 2 = às vezes, 3 = frequentemente e 4 = sempre.

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Na Tabela 14, detalha-se a dimensão Comunicação/Mudança, a qual apresentou média de ($\bar{x} = 2,9$; $s = 1,13$) em relação à explicação e clareza sobre possíveis mudanças em suas atividades. A questão com maior média foi: “Quando há mudanças, faço o meu trabalho com o mesmo carinho?” ($\bar{x} = 3,3$; $s = 0,89$), o que indica que os trabalhadores do comércio mantêm o mesmo nível de dedicação na realização das atividades, mesmo quando ocorrem mudanças em suas funções.

Esta dimensão refere-se, conforme citado por Bezerra e Lucca (2016), ao grau de envolvimento e à informação dos trabalhadores acerca das mudanças no trabalho. António (2023) aponta que uma comunicação clara possibilita o desenvolvimento da produtividade e do desempenho na organização, bem como evita conflitos. Beserra e Macedo (2020) e Pereira *et al.* (2021) destacaram a importância da construção de bons relacionamentos e do trabalho em equipe, já que esses elementos favorecem a criação de um ambiente de confiança mútua, tornando o trabalho mais agradável para a realização das tarefas laborais, bem como para o atingimento de metas individuais e organizacionais.

A partir da análise descritiva realizada com as sete dimensões em relação aos FRPs, as dimensões que apresentaram maiores médias, em ordem decrescente, foram: Cargo ($\bar{x} = 3,3$); Apoio da Chefia ($\bar{x} = 2,9$); Comunicação/Mudança ($\bar{x} = 2,9$); Apoio dos Colegas ($\bar{x} = 2,8$); Controle ($\bar{x} = 2,4$); Demanda ($\bar{x} = 2,1$) e Relacionamento ($\bar{x} = 2,0$). A seguir, na seção 4.4.1, apresenta-se o nível de FRPs que podem acometer os trabalhadores do comércio por meio da padronização das escalas.

4.3.1 Nível de fatores de riscos psicossociais

Os FRP foram avaliados a partir das 35 questões que compõem o instrumento HSE, validado e adaptado por Lucca (2019). A padronização dos resultados foi realizada com base nas médias da escala, sendo estas classificadas conforme o método proposto em três categorias por Lopes (2018, p. 35): baixo (média de 0–33,33%), moderado (média de 33,34–66,66%) e alto (média de 66,67–100%). Na Tabela 15, estão especificados os valores encontrados e a padronização das dimensões da escala.

Tabela 15 - Padronização das dimensões da escala HSE

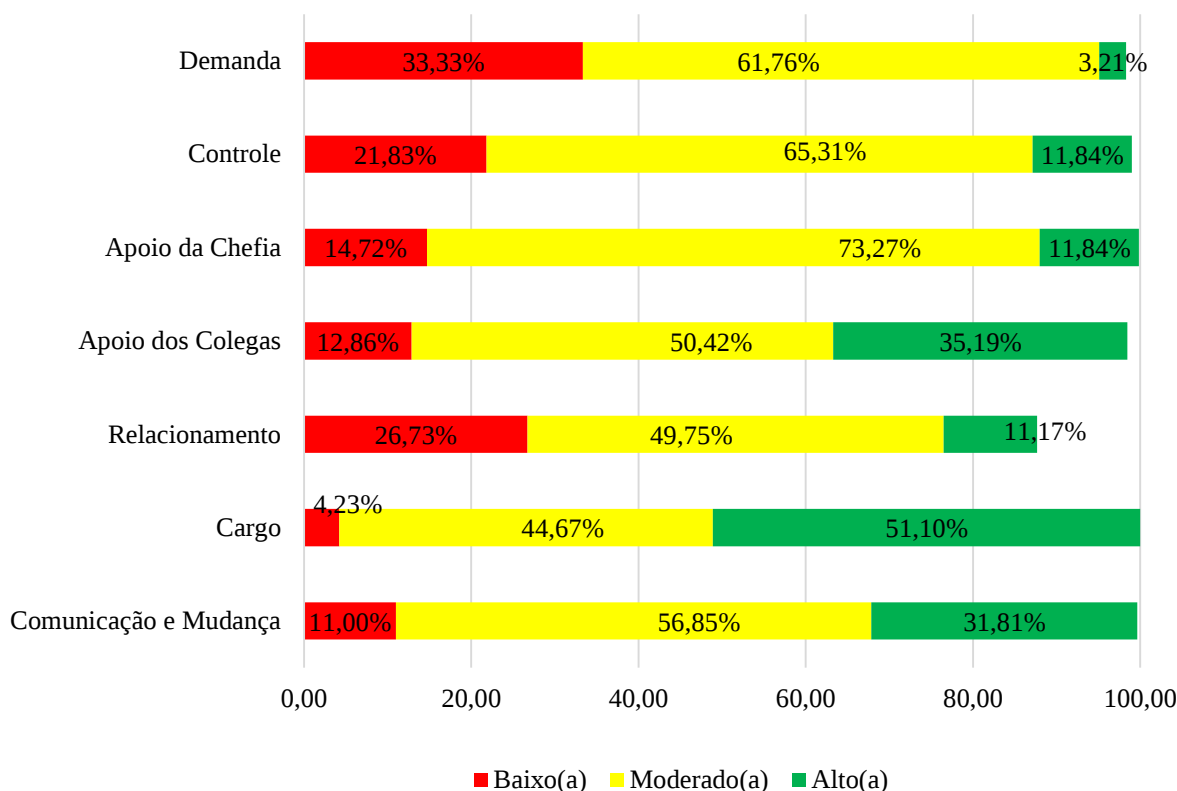
Dimensão	Baixo (n)	%	Moderado (n)	%	Alto (n)	%	Sem resposta (n, %)
Demanda	197	33,33	365	61,76	19	3,21	10 (1,69)
Controle	129	21,83	386	65,31	70	11,84	6 (1,02)
Apoio da chefia	87	14,72	433	73,27	70	11,84	1 (0,17)
Apoio dos colegas	76	12,86	298	50,42	208	35,19	9 (1,52)
Relacionamento	158	26,73	294	49,75	66	11,17	73 (12,35)
Cargo	25	4,23	264	44,67	302	51,10	0 (0,00)
Comunicação/mudança	65	11,00	336	56,85	188	31,81	2 (0,34)

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Conforme apresentado na Tabela 15, a classificação “Alto” obteve sua maior incidência na dimensão Cargo, com 51,10% (302 respondentes), apresentando índices superiores em comparação com as demais dimensões. No que se refere à dimensão Demanda, esta registrou 3,21% classificados como “Alto”, valor inferior aos das demais dimensões. Em relação à categoria denominada “Moderado”, o maior percentual foi identificado na dimensão Relacionamento, com 49,75% (294 participantes). Na categoria “Baixo”, a maior frequência percentual foi observada na dimensão Demanda, com 33,33% (197 respondentes).

Esses resultados estão representados visualmente na Figura 8 e, a seguir, apresenta-se uma discussão que possibilita uma compreensão mais aprofundada acerca da distribuição da padronização de cada dimensão da amostra investigada.

Figura 8 – Comparação entre as classificações das dimensões da escala HSE



Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Ao analisar a Figura 8, observa-se diferentes níveis de percepção dos trabalhadores em relação a diversos aspectos do ambiente de trabalho, os quais foram mensurados em três categorias: Baixo, Moderado e Alto (LOPES, 2018). A seguir, apresenta-se uma interpretação desses aspectos e seu impacto no contexto dos trabalhadores do setor do comércio varejista.

Cerca de 33,33% dos trabalhadores percebem a **demanda** no trabalho como baixa, enquanto 61,76% a identificam como moderada e 3,21% como alta. Conforme HSE (2007), tais demandas referem-se à carga e ao ambiente de trabalho. A predominância de uma demanda moderada entre os trabalhadores do comércio investigados indica que a carga de trabalho é gerenciável para a maioria.

Schaufeli, Bakker e Van Rhenen (2009) apontam que a exaustão no ambiente de trabalho está relacionada às demandas, as quais levam a maior tensão e problemas futuros. Como afirma Pelz (2024), trabalhadores que apresentam níveis altos de demanda têm mais chance de sofrer comprometimento na tomada de decisão e na regulação emocional. Importa ressaltar que Rios *et al.* (2015) encontraram, em trabalhadores informais do comércio, alguns fatores associados a acidentes de trabalho. Além de questões como sexo, tipo de mercadoria vendida e esforço

físico, a demanda psicológica também apresentou relação significativa com a ocorrência desses acidentes.

A percepção de **controle** é majoritariamente moderada (65,31%), com 21,89% dos trabalhadores experimentando um baixo nível de controle e apenas 11,84% notando alto controle. O controle moderado sugere que os trabalhadores possuem certa autonomia, embora limitada. Aqueles que percebem baixo controle sentem-se restritos, o que reduz a satisfação e aumenta o estresse. Conforme Baruki (2023), a inexistência de controle sobre uma determinada atividade refere-se ao método de trabalho e ocorre quando há incerteza sobre as atividades desenvolvidas. Para a HSE (2007), é importante permitir que o trabalhador tenha controle sobre seu ritmo, sua tomada de decisão e seu tempo no ambiente de trabalho.

A maioria dos trabalhadores (73,27%) percebe um nível moderado de **apoio da chefia**, enquanto 14,27% o identificam como baixo e 11,84% classificam como alto. O suporte moderado dos líderes contribui para a resolução de problemas e orientação na execução das atividades, alinhando-se à discussão de Baruki (2023), segundo o qual o apoio é um fator essencial para uma interação de equilíbrio psicossocial do indivíduo, quando positivo. No entanto, um aumento no apoio, ou seja, no nível de suporte identificado na amostra, poderia trazer benefícios adicionais, especialmente àqueles com baixa percepção de suporte. Conforme Gonçalves, Alves e Campos (2021), o relacionamento positivo dentro da organização favorece a melhoria do clima organizacional, da motivação, do alcance das metas e do crescimento pessoal do trabalhador.

O **apoio entre colegas** é entendido como moderado por 50,42% dos trabalhadores, baixo por 12,36% e alto por 35,19%. O alto nível de apoio entre colegas, para uma parcela considerável dos trabalhadores do comércio, é positivo, pois cria um ambiente de trabalho colaborativo. Contudo, a existência de trabalhadores com baixo apoio sugere áreas em que a integração e o trabalho em equipe têm potencial para ser melhorados, uma vez que, conforme Anacleto e Silva (2025), a falta de apoio é um risco crítico que contribui para a exaustão do trabalhador.

Conforme Castro (2023) destaca, o trabalhador do comércio é cobrado por meio de metas, o que pode impactar negativamente a relação com os colegas. Isso está alinhado com a discussão de Baruki (2023), que aponta que a falta de apoio por parte de colegas e da chefia pode levar a um risco psicossocial.

Cerca de 49,75% dos participantes do estudo identificam o **relacionamento** como moderado, 26,73% o percebem como baixo e 11,17% como alto. A partir disso, nota-se que há aspectos a serem melhorados no que diz respeito ao relacionamento interpessoal. Lobban

Husted e Farewell (1998) apresentam que os relacionamentos no ambiente de trabalho influenciam na satisfação do trabalhador. A falta de relacionamentos fortes afeta o clima organizacional e a cooperação entre os trabalhadores; de acordo com a HSE (2007), um ambiente organizacional positivo, com bons relacionamentos, evita conflitos e ações inaceitáveis. Fortalecer esses laços pode levar a um ambiente de trabalho mais harmonioso e produtivo.

Em relação ao **cargo**, este apresentou os maiores índices classificados como alto, dentre todos os FRPs. Esse aspecto foi classificado como alto por 51,10% dos trabalhadores, moderado por 44,67% e baixo por 4,23%. Quanto a esse indicador, os trabalhadores entendem majoritariamente que estão satisfeitos com o papel ou as responsabilidades do cargo, o que propicia retenção e motivação.

A partir disso, infere-se que os trabalhadores do comércio apresentam clareza no que tange às suas atividades. Hu *et al.* (2018) descrevem que, quando trabalhadores apresentam maiores índices de confiança em relação ao cargo e ao papel que desempenham, podem expressar ideias sobre os procedimentos. Os resultados encontrados convergem com os achados de Bezerra (2015), Sobral (2015) e Brito (2018): a dimensão que apresentou fator de risco psicossocial com menor propensão a levar ao estresse no trabalho foi o cargo.

No que tange à **comunicação e mudança**, 31,81% a identificam como alta, 56,85% como moderada e 11,30% como baixa. Uma comunicação eficaz e a capacidade de adaptação a mudanças são cruciais para o bem-estar organizacional. O predomínio das percepções moderada e alta indica uma boa base; entretanto, o percentual de percepção baixa aponta para oportunidades de aprimoramento na clareza da comunicação e na gestão de mudanças. De acordo com Cristo *et al.* (2024), é fundamental manter uma comunicação clara para que haja colaboração no ambiente de trabalho, o que, por sua vez, promove maior satisfação no trabalho. A comunicação no ambiente de trabalho permite informar mudanças que possam ocorrer. Ghani *et al.* (2022) apontaram que, em trabalhadores do varejo, o alto índice de insegurança está relacionado a mudanças tecnológicas e à dúvida em conseguir gerenciá-las. Os autores trazem reflexões importantes e identificaram que o aumento da insegurança leva a um maior nível de estresse; infere-se que uma comunicação deficiente prejudica as atividades dos trabalhadores.

De modo geral, a fim de identificar quais FRPs podem influenciar o estresse na amostra investigada, observou-se que os trabalhadores do comércio apresentam índices moderados de demanda, controle e apoio da chefia, enquanto os índices de apoio dos colegas, cargo e comunicação/mudança são mais elevados, apesar da presença de indicadores moderados. Ressalta-se que a análise identifica oportunidades de melhoria para o relacionamento, demanda

e controle. A implementação de melhorias nesses aspectos, especialmente no relacionamento interpessoal, pode contribuir para um ambiente de trabalho mais satisfatório e produtivo; esse achado está em consonância com Brito (2018), que aponta a relação positiva e direta entre o apoio e o relacionamento no ambiente de trabalho.

4.5 RELAÇÃO DOS FATORES DE RISCOS PSICOSSOCIAIS NO TRABALHO E DO ESTRESSE A PARTIR DA MODELAGEM DE EQUAÇÕES ESTRUTURAIS.

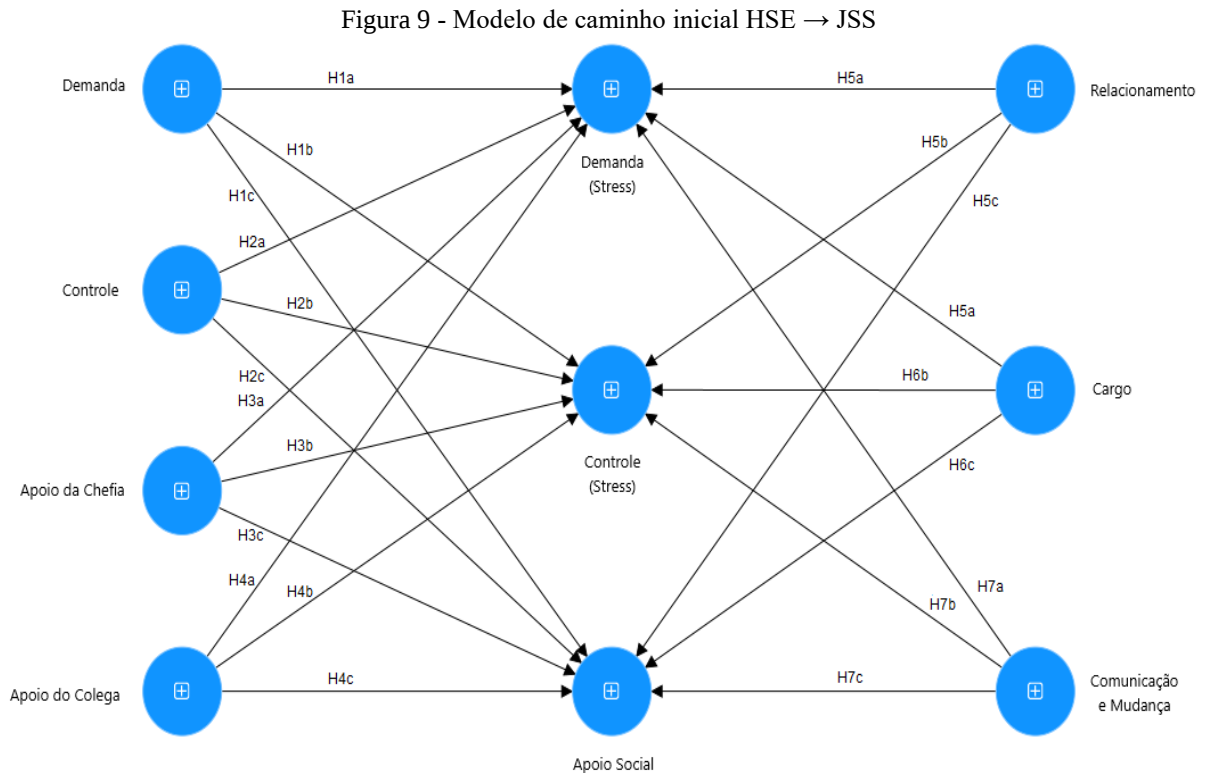
Para associar os FRPs ao estresse em trabalhadores do comércio, buscou-se realizar a análise por meio do PLS-SEM (HAIR *et al.*, 2019). Esse método permite a realização de análises entre variáveis latentes, envolvendo, na primeira etapa, o modelo de mensuração e, posteriormente, a avaliação do modelo estrutural, com a formulação de hipóteses para a inter-relação do modelo. Essas etapas estão detalhadas a seguir.

4.5.1 Especificação do modelo de mensuração

Com o intuito de avaliar a relação dos fatores de risco psicossociais com os aspectos do estresse no trabalho em trabalhadores do comércio, foi empregada a técnica PLS-SEM, conforme a recomendação de Lopes *et al.* (2020), adaptada de Hair *et al.* (2019), para analisar as relações entre as dimensões das escalas HSE-IT e JSS. De acordo com Hair *et al.* (2019), o modelo de mensuração consiste em avaliar relações que proporcionam maiores explicações sobre o que está sendo avaliado.

Para examinar as hipóteses propostas, utilizaram-se os modelos de mensuração (PLS-SEM) por meio do software SmartPLS. Inicialmente, realizou-se a especificação do modelo estrutural e de mensuração. Posteriormente, procederam-se à estimação dos caminhos e às avaliações dos modelos de mensuração e estrutural, conforme apresentado a seguir. Por fim, os resultados obtidos foram interpretados e discutidos com base na literatura, visando compreender de forma mais aprofundada as relações entre os fatores de risco psicossociais e o estresse no trabalho, de acordo com as hipóteses inicialmente formuladas, descritas na seção 2.6 (Hipóteses do estudo), e na seção 3.4 (Metodologia), que trata das hipóteses e dos procedimentos adotados. Nessas seções, apresenta-se a avaliação das sete dimensões psicossociais do instrumento HSE com as dimensões (Demanda, Controle e Apoio Social) do instrumento JSS, as quais foram desenvolvidas para o modelo e suas respectivas inter-relações, sendo testadas por meio da modelagem de equações estruturais.

Com as hipóteses da pesquisa delineadas, a Figura 9 representa o modelo de caminho proposto, elaborado com base na definição destas hipóteses.



Fonte: Software SmartPLS v. 4.1.0.9 (Ringle; Wende; Becker, 2022)

O modelo apresentado na Figura 9 foi analisado quanto à sua mensuração, por meio das análises de consistência interna e das correlações entre as variáveis. Conforme Lopes *et al.* (2020), as principais medidas relacionadas à consistência interna correspondem à CC, VME e ao AC, que são abordado na seção a seguir.

4.5.2 Avaliação do modelo de mensuração

Conforme Neves (2018), a realização da avaliação do modelo de mensuração consiste em examinar a confiabilidade e as relações entre as variáveis. Hair *et al.* (2020) ressalta que os resultados do modelo de mensuração permitem comparar a teoria com a realidade e avaliar o quão bem os dados se ajustaram.

Para isso, conforme explicado no método, correspondente à seção 3.4, foram utilizados os testes de consistência interna e validade convergente e discriminante do modelo.

Inicialmente, optou-se pela exclusão de alguns indicadores das dimensões Demanda (DEMi03, DEMi04, DEMi05 e DEMi07) e Relacionamento (RELi02), do instrumento HSE, e Controle (CONs02, CONs03 e CONs04), da JSS, por apresentarem cargas fatoriais abaixo de 0,6, fazendo com que a VME ficasse inferior a 0,5, conforme proposto por Hair *et al.* (2017): $VME > 0,5$. O modelo estabilizou após 11 iterações, e, conforme os critérios dispostos, a Tabela 16 apresenta as estatísticas de ajuste.

Tabela 16 - Critérios de ajustes do modelo de mensuração

Critério	Valor
<i>Standardized root mean square residual</i>	0,073
<i>Square Euclidean distance</i>	4,404
<i>Geodesic distance</i>	0,904
<i>Normed fit index</i>	0,838

Fonte: Software SmartPLS v. 4.1.0.9 (Ringle; Wende; Becker, 2022).

Observa-se acima que o modelo de mensuração apresenta um bom ajuste geral, com base nos critérios fornecidos, destacando-se o *standardized root mean square residual*, inferior a 0,08 (HENSELER; RINGLE; SARSTEDT, 2016). Além disso, valores de *normed fit index* superiores a 0,90 indicam um bom nível de ajuste, enquanto valores correspondentes entre 0,80 e 0,90 ainda são considerados adequados. O *normed fit index* encontrado está dentro desse critério aceitável, o que indica que o modelo se ajustou aos dados (HU; BENTLER, 1998; LOPES *et al.*, 2024).

Conforme Hair *et al.* (2019), a avaliação da confiabilidade dos instrumentos utilizados foi realizada por meio do AC, visando avaliar a consistência do instrumento. Para esses autores, um nível de coerência considerado bom situa-se entre 0,7 e 0,8, sendo que valores acima de 0,90 são considerados excelentes. Também verificou-se que tanto os coeficientes AC quanto a CC apresentaram níveis de consistência interna dentro dos limites recomendados, variando entre 0,7 e 0,95 (Tabela 17). Isso indica que, para o presente estudo, no que se refere aos trabalhadores do comércio, os dados possuem bom potencial de consistência interna entre os indicadores das escalas.

No que diz respeito à VME e à CC, os valores foram superiores a 0,5 e $0,7 \leq \alpha < 0,8$, respectivamente, conforme proposto por Hair *et al.* (2017), indicando que o modelo apresenta adequada consistência interna e validade convergente, atestada por meio da VME.

Tabela 17 - Avaliação do modelo de mensuração – validade convergente

Dimensões	Alfa de Cronbach	Confiabilidade composta	Variância média extraída
Apoio social (<i>stress</i>)	0,896	0,920	0,659
Controle (<i>stress</i>)	0,703	0,793	0,573
Demanda (<i>stress</i>)	0,766	0,794	0,527
Apoio da chefia	0,707	0,749	0,560
Apoio dos colegas	0,881	0,927	0,809
Cargo	0,836	0,883	0,605
Comunicação e mudança	0,754	0,858	0,670
Controle	0,820	0,870	0,532
Demanda	0,707	0,775	0,535
Relacionamento	0,704	0,764	0,521

Fonte: Software SmartPLS v. 4.1.0.9 (RINGLE; WENDE; BECKER, 2022).

Conforme Lopes (2018), o AC, indicador utilizado para medir a confiabilidade dos dados, apresenta valores aceitáveis acima de 0,6, variando até 0,80, sendo considerados de moderado a forte, conforme destacado por Hair *et al.* (2017).

Também foi aplicada a Confiabilidade Composta, cujos valores da amostra ficaram acima de 0,749. Quanto maiores forem esses valores, maior é a confiabilidade do modelo, de acordo com Hair *et al.* (2017), que descreve que valores entre $0,7 \leq \alpha < 0,8$ podem ser considerados aceitáveis, ao passo que valores acima de 0,95 são considerados bons. Portanto, pode-se concluir que o modelo apresenta consistência interna e validade convergente para a amostra de trabalhadores investigada nesta pesquisa.

Para avaliar a validade discriminante do modelo, as dimensões foram analisadas com base nos critérios de Fornell-Larcker e *heterotrait-monotrait ratio* (HTMT) e confirmadas por meio do método de *bootstrapping* (FORNELL; LARCKER, 1981; HAIR *et al.*, 2017); abaixo, a Tabela 18 lista esses resultados.

Tabela 18 - Avaliação do modelo de mensuração – validade discriminante.

Dimensão	$\sqrt{VME}$	Matriz de correlação de Pearson									
		AS-S	APCH	APCO	CAR	COMU	CON	CO-S	DEM	DE-S	REL
AS-S	0,812	1,000									
APCH	0,748	0,529	1,000								
APCO	0,900	0,697	0,523	1,000							
CAR	0,778	0,441	0,513	0,400	1,000						
COMU	0,819	0,551	0,664	0,499	0,609	1,000					
CON	0,730	0,442	0,506	0,396	0,461	0,541	1,000				
CO-S	0,757	0,347	0,371	0,256	0,323	0,405	0,598	1,000			
DEM	0,732	-0,310	-0,358	-0,289	-0,300	-0,354	-0,263	-0,158	1,000		
DE-S	0,726	-0,436	-0,538	-0,343	-0,385	-0,497	-0,383	-0,251	0,484	1,000	
REL	0,722	-0,412	-0,360	-0,318	-0,248	-0,383	-0,264	-0,185	0,379	0,395	1,000
Limite superior (HTMT) ^{97,5%}											
APCH	0,817										
APCO	0,828	0,805									
CAR	0,589	0,772	0,546								
COMU	0,740	0,730	0,695	0,817							
CON	0,596	0,798	0,552	0,625	0,753						
CO-S	0,603	0,781	0,485	0,581	0,735	0,900					
DEM	0,535	0,747	0,517	0,516	0,651	0,492	0,403				
DE-S	0,588	0,873	0,489	0,519	0,695	0,549	0,471	0,796			
REL	0,657	0,721	0,537	0,434	0,674	0,480	0,457	0,805	0,659		

Apoio social (*stress*) = AS-S; controle (*stress*) = CO-S; demanda (*stress*) = DE-S; apoio da chefia = APCH; apoio dos colegas = APCO; cargo = CAR; comunicação e mudança = COMU; controle = COM; demanda = DEM; relacionamento = REL.

Fonte: Software SmartPLS v. 4.1.0.9 (RINGLE; WENDE; BECKER, 2022).

Ao examinar a Tabela 18, verificou-se que o critério de Fornell-Larcker foi atendido, pois o menor valor corresponde a $\sqrt{VME} = 0,722$ (REL). De acordo com Lopes (2020), quanto mais altos os valores, melhor é a proporção da variação nos itens em relação aos construtos. Ademais, no critério HTMT, o maior limite superior (APCO vs. AS-S = 0,828) foi inferior a 1,0, indicando que o modelo apresenta validade discriminante. Constatou-se, ainda, que o valor HTMT mais alto é 0828 (dimensão Controle da JSS), o que indica que o critério possui validade de mensuração (Tabela 18).

No que diz respeito à validade convergente, por meio da Variância Média Extraída, os valores devem ser superiores a 0,50, representando níveis satisfatórios. Para as escalas JSS e HSE-IT, os valores variaram de 0,508 a 0,809, apresentando resultados satisfatórios, o que indica que os construtos conseguem explicar a variância dos respectivos indicadores (HAIR *et al.*, 2017). Concluída a primeira etapa, conforme Iwaya *et al.* (2022), que ressaltam a importância de encontrar valores aceitáveis de consistência interna e confiabilidade composta, prossegue-se para a análise do modelo estrutural.

4.5.3 Avaliação do modelo estrutural

Para avaliar o modelo estrutural, foram utilizados os seguintes critérios sugeridos por Hair *et al.* (2020) e Lopes *et al.* (2020): análise da colinearidade com base no VIF, R^2 e Q^2 pelo método de *blindfolding*. Os resultados referentes à colinearidade estão apresentados na Tabela 19; todos os valores de VIF ficaram abaixo de 5, indicando que o modelo não apresenta problemas de colinearidade, conforme Hair *et al.* (2017). Em outras palavras, esses valores são considerados adequados, não indicando problemas críticos que possam comprometer o modelo.

Tabela 19 - Avaliação do modelo estrutural – Colinearidade, R^2 , Q^2 , RMSE e MAE

Dimensões exógenas	Dimensões endógenas		
	Apoio social (<i>stress</i>)	Controle (<i>stress</i>)	Demanda (<i>stress</i>)
Apoio da chefia	2,110	2,110	2,110
Apoio do colega	1,511	1,511	1,511
Cargo	1,710	1,710	1,710
Comunicação e mudança	2,415	2,415	2,415
Controle	1,553	1,553	1,553
Demanda	1,281	1,281	1,281
Relacionamento	1,305	1,305	1,305
R^2 (valor p)	0,572 (0,000)	0,370 (0,000)	0,421 (0,000)
Q^2	0,558	0,348	0,403
RMSE	0,668	0,810	0,775
MAE	0,495	0,632	0,621

Coeficientes de determinação = R^2 ; relevância preditiva = Q^2 ; previsão erro quadrático médio da raiz = RMSE; erro médio absoluto = MAE.

Fonte: Software SmartPLS v. 4.1.0.9 (RINGLE; WENDE; BECKER, 2022).

Ao analisar as dimensões endógenas no modelo estrutural (Tabela 19), com base nos R^2 , de acordo com Cohen (1988) e Lopes *et al.* (2020), na Q^2 (CHIN, 2010; HAIR *et al.*, 2017; LOPES *et al.*, 2020) e, conforme Hair *et al.* (2020), nos erros de previsão erro quadrático médio da raiz (RMSE) e erro médio absoluto (MAE), identificam-se as diferenças entre as previsões e as observações. O RMSE avalia as discrepâncias das previsões em relação às observações, enquanto o MAE avalia a média dos erros, proporcionando compreensão acerca da capacidade do modelo de explicar e prever cada dimensão.

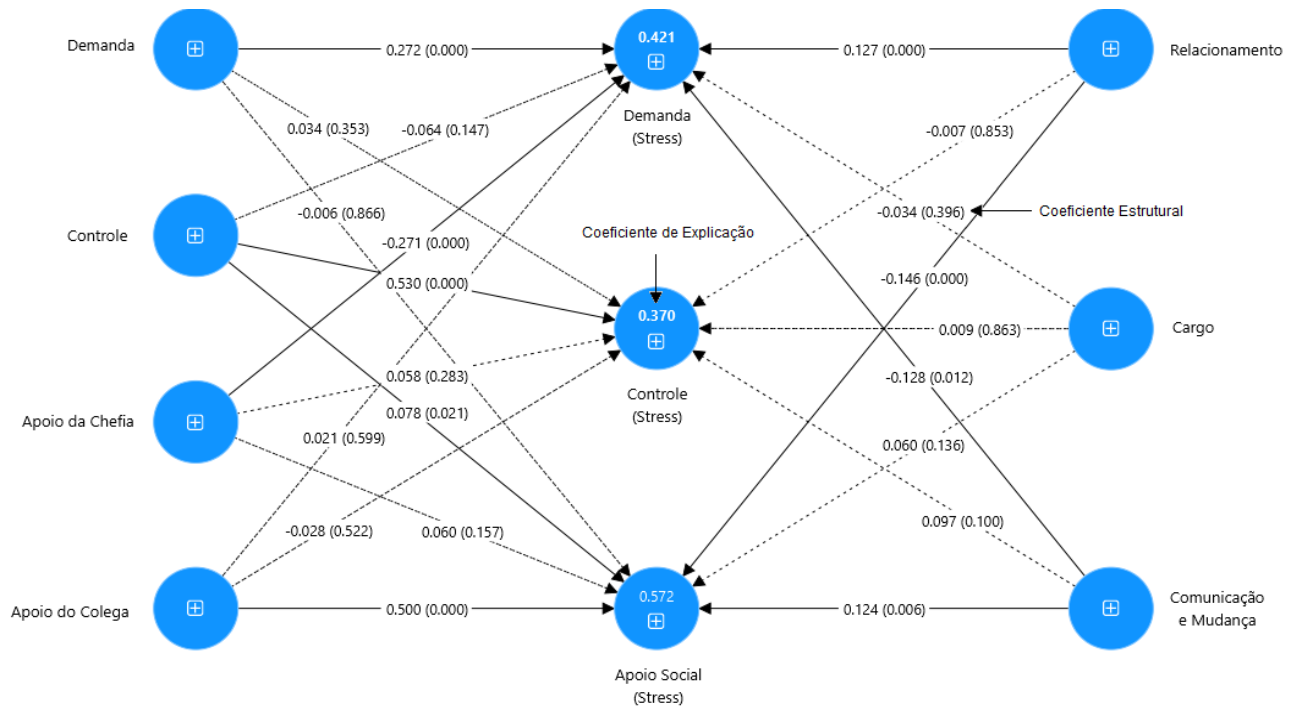
Inicialmente, observa-se que o valor de R^2 (Apoio Social) indica que 57,2% da variabilidade da dimensão apoio social é explicada pelas variáveis exógenas no modelo. Esse é um valor relativamente alto, sugerindo que o modelo está adequado para explicar a variação dessa dimensão, conforme proposto por Hair *et al.* (2017). Ressalta-se que $R^2 \leq 0,075$ é considerado fraco; $0,075 < R^2 \leq 0,19$, moderado; e $R^2 > 0,19$, forte, de acordo com Cohen (1988) e Lopes *et al.* (2020). A partir da análise da Tabela 19, constata-se a existência de valores significativos.

O R^2 para Controle indica que 37,0% da variabilidade é explicada, valor inferior ao de Apoio Social (57,2%), porém ainda razoável para um modelo com múltiplos fatores influenciadores. O $Q^2 = 0,348$, para Controle, sugere capacidade preditiva moderada. Valores acima de 0,35 são considerados bons, mas indicam menor capacidade preditiva para essa variável em comparação ao apoio social. O RMSE = 0,810 aponta erro de previsão maior em relação ao apoio social, e o MAE = 0,632 também sugere margem de erro superior na previsão de controle.

Em relação à variável Demanda, o $R^2 = 0,421$ representa que 42,1% da variabilidade é explicada pelo modelo, situando-se entre apoio social e controle, o que sugere explicação moderada para a variabilidade da demanda. O $Q^2 = 0,403$ indica capacidade preditiva razoável para Demanda, estando acima de 0,4, valor considerado bom. O RMSE = 0,775 evidencia erro de previsão moderado, e o MAE = 0,621 mostra que a precisão preditiva do modelo para Demanda está em faixa aceitável, ainda que levemente inferior à do Apoio Social, conforme Hair *et al.* (2020). Destaca-se, assim, que o modelo explica melhor a variabilidade de Apoio Social do que de Controle e Demanda, com maior R^2 e menor erro preditivo, apresentando desempenho robusto de forma geral, porém com capacidade preditiva e precisão superiores para a variável endógena Apoio Social.

O $Q^2 = 0,558$ demonstra boa capacidade preditiva para Apoio Social. Conforme Chin (2010), Hair *et al.* (2017) e Lopes *et al.* (2020), valores de $Q^2 > 0,25$ são considerados fortes. Um valor acima de 0,5 indica, de maneira satisfatória, que o modelo apresenta relevância preditiva. O RMSE = 0,668 representa erro médio relativamente baixo, e o MAE = 0,495 indica magnitude média do erro absoluto baixa, sugerindo boa precisão do modelo ao prever apoio social. A Figura 10 apresenta o diagrama de projeção da relação entre os FRPs e o estresse nos trabalhadores do comércio.

Figura 10 - Modelo de projeção da relação entre HSE → JSS



Fonte: Software SmartPLS v. 4.1.0.7 (Ringle; Wende; Becker, 2022).

Na Tabela 20, apresentam-se os coeficientes estruturais (β) e a confirmação das hipóteses do modelo pressuposto, com base no teste t de Student realizado pelo método *bootstrapping*.

Tabela 20 - Avaliação do modelo estrutural - Coeficiente estrutural e a confirmação das hipóteses conforme o teste t de Student pelo método *bootstrapping*

Hipóteses	Relações	Coeficiente estrutural	Desvio padrão	Teste t	p	Resultado
H1a	DEM → DE-S	0,272	0,033	8,203	0,000	Aceita
H1 H1b	DEM → CO-S	0,034	0,037	0,929	0,353	Rejeitada
H1c	DEM → AS-S	-0,006	0,033	0,169	0,866	Rejeitada
H2a	CON → DE-S	-0,064	0,044	1,452	0,147	Rejeitada
H2 H2b	CON → CO-S	0,530	0,048	10,987	0,000	Aceita
H2c	CON → AS-S	0,078	0,034	2,315	0,021	Aceita
H3a	APCH → DE-S	-0,271	0,052	5,204	0,000	Aceita
H3 H3b	APCH → CO-S	0,058	0,054	1,073	0,283	Rejeitada
H3c	APCH → AS-S	0,060	0,042	1,417	0,157	Rejeitada
H4a	REL → DE-S	0,127	0,035	3,666	0,000	Aceita
H4 H4b	REL → CO-S	-0,007	0,035	0,185	0,853	Rejeitada
H4c	REL → AS-S	-0,146	0,034	4,342	0,000	Aceita
H5a	APCO → DE-S	0,021	0,039	0,526	0,599	Rejeitada
H5 H5b	APCO → CO-S	-0,028	0,044	0,640	0,522	Rejeitada
H5c	APCO → AS-S	0,500	0,042	11,816	0,000	Aceita
H6a	CAR → DE-S	-0,034	0,040	0,850	0,396	Rejeitada
H6 H6b	CAR → CO-S	0,009	0,053	0,172	0,863	Rejeitada
H6c	CAR → AS-S	0,060	0,041	1,493	0,136	Rejeitada
H7a	COMU → DE-S	-0,128	0,051	2,502	0,012	Aceita
H7 H7b	COMU → CO-S	0,097	0,059	1,645	0,100	Rejeitada
H7c	COMU → AS-S	0,124	0,046	2,724	0,006	Aceita

Fonte: Software SmartPLS v. 4.1.0.9 (RINGLE; WENDE; BECKER, 2022).

Verifica-se que, das sete hipóteses analisadas (avaliação das relações estruturais do modelo), seis foram aceitas parcialmente (H1, H2, H3, H4, H5 e H7) e uma não foi aceita (H6). As hipóteses confirmadas devem apresentar valores de $t > 1,96$ e valor $p < 0,05$, de acordo com Hair *et al.* (2017), conforme será discutido a seguir.

Para uma análise mais detalhada, apresentam-se, na sequência, as hipóteses e suas respectivas subhipóteses aceitas e rejeitadas. Inicialmente, são discutidas as subhipóteses que não foram aceitas, seguidas pela análise das hipóteses aceitas neste estudo, com base na literatura consultada.

5.5.4 Avaliação das hipóteses do modelo da pesquisa

Com base nas etapas indicadas por Hair *et al.* (2017) e nas estatísticas obtidas, são discutidas as hipóteses aceitas e rejeitadas da pesquisa, iniciando-se por **H1b**, que examina a relação entre demanda como fator de risco psicossocial e o controle sobre o estresse, a qual não foi confirmada. Isso sugere que, para os colaboradores do comércio, a quantidade de trabalho não necessariamente afeta sua percepção de controle em relação ao nível de estresse. Este resultado surpreende, uma vez que, de acordo com as observações de Karasek (1979), demandas mais elevadas, ou seja, maior carga de trabalho e baixo controle, resultam em níveis mais altos de tensão no ambiente de trabalho. Infere-se que tal resultado pode ocorrer porque, mesmo em ambientes com alta demanda, os trabalhadores ainda podem ter autonomia para gerenciar seu tempo e processos, mitigando, assim, o impacto do estresse.

O resultado está em consonância com os achados de Frota *et al.* (2021), que destacam que níveis elevados de demanda podem não ser percebidos como trabalho exaustivo quando há autonomia, ou seja, controle sobre o trabalho. Além disso, Davies (2021) aponta que o estresse não decorre necessariamente das demandas do trabalho, podendo originar-se de recursos inadequados para lidar com tais situações.

A não confirmação da hipótese **H1c** indica que, mesmo com altas demandas, os trabalhadores não sentem que isso impacta diretamente o apoio social que recebem. Assim, não foi identificada influência na relação sugerida. Alves (2004) apresenta em seus achados que o menor apoio social possui uma relação inversa ao “trabalho ativo”, caracterizado por elevadas demandas e controle. Com base nisso, infere-se que, no setor varejista, as altas demandas não se relacionam diretamente com o apoio recebido.

Nesse sentido, Schaufeli (2017) destaca que a presença de demandas excessivas, focadas em metas e produção, torna o ambiente de trabalho desafiador e reduz as capacidades

dos trabalhadores, favorecendo uma gestão autoritária e limitando o espaço para práticas colaborativas ou de apoio social efetivo na organização. Leana e Van Buren (1999) complementam que o ambiente de trabalho caracterizado por controle rígido para trabalhadores do setor varejista dificulta a criação de ambientes adequados de suporte social, já que as interações entre os trabalhadores são mediadas por diversas regras e objetivos organizacionais. Isso impacta a autonomia e resulta em apoio social insuficiente para lidar com os desafios do ambiente organizacional, criando uma rotina de estresse nas organizações.

A hipótese **H2a**, que se refere ao controle sobre as tarefas e à redução da percepção de estresse relacionado à demanda, também não foi confirmada. Com base em Alves (2004), este resultado chama atenção, pois o autor explica que controle no trabalho e demanda psicológica possuem relação direta. Nesta amostra, observa-se que, mesmo com autonomia, a carga de trabalho é percebida como estressora, indicando que a quantidade de trabalho é o fator determinante, independentemente do nível de controle, mesmo com autonomia para gerenciar as atividades.

Reis *et al.* (2006) já abordaram em seus estudos que o controle sobre as tarefas não era capaz de minimizar a percepção das consequências negativas das demandas no trabalho. Shimabuku, Mendonça e Fidelis (2017) complementam que, embora o trabalho altamente exigente apresente maiores riscos aos trabalhadores, mesmo em situação de controle sobre as atividades, pode levar a problemas de saúde.

As hipóteses **H3b e H3c**, referentes ao apoio da chefia em relação ao aumento do controle sobre o estresse e ao apoio social percebido, não foram confirmadas. Isso indica que o suporte da chefia e o apoio percebido sobre o estresse não impactam diretamente a sensação de controle sobre o estresse. Esse achado contraria Hirschle e Gondim (2020), segundo os quais o apoio da chefia, juntamente com a autonomia sobre o trabalho, contribuiria para minimizar os impactos do estresse no trabalho. Na amostra investigada, infere-se que os colaboradores podem se sentir responsáveis pela própria capacidade de lidar com o estresse, independentemente do apoio que recebem da chefia.

Com efeito, a falta de apoio influencia o estresse percebido. Ghani *et al.* (2022) também identificaram que lojistas experimentam dificuldades emocionais, como ansiedade e estresse, devido à necessidade de manter padrões elevados de desempenho, mesmo diante de limitações impostas pela gestão. Ademais, as demandas físicas, como longas jornadas em pé e o contato constante com clientes, tornam o trabalho ainda mais exaustivo (GRASMO; LIASET; DEDZOVIC, 2021).

Conforme Souza e Silva (2002), uma amostra de profissionais da saúde indicou que o apoio da chefia desencadeia e favorece o desenvolvimento do *burnout*; da mesma forma, o fornecimento do apoio pode diminuir possíveis problemas no ambiente de trabalho. Esses fatores combinados evidenciam como o controle estrito e as metas rígidas influenciam negativamente o ambiente laboral, como mencionado por Cajander e Reiman (2023), que descrevem as intensas pressões para o atingimento de metas entre trabalhadores do comércio.

Para Nascimento (2023), diversos fatores contribuem para o estresse no trabalho, entre eles o apoio da chefia e dos colegas; destaca-se, porém, a falta de planejamento e as atividades impostas de última hora pela chefia como os principais desencadeadores. A autora complementa que a ausência de apoio da chefia é um fator gerador de estresse e pode ser considerada uma característica do ambiente de trabalho contemporâneo, ocasionando consequências negativas ao trabalhador.

A relação entre os relacionamentos no trabalho e o controle, hipótese **H4b**, sobre o estresse, não foi confirmada, o que sugere que, para os colaboradores, apesar de apresentarem níveis moderados de relacionamento, estes são afetados pela geração de conflitos. Conforme Castro (2023), a cobrança por metas e resultados é visível nesse público. Pode-se afirmar que, nesta pesquisa, tal contexto impacta a competitividade entre colegas, comprometendo os relacionamentos, o que, segundo Santos (2013), afeta a saúde dos trabalhadores.

A não confirmação da hipótese **H5a** sugere que, mesmo com o apoio dos colegas, os colaboradores ainda percebem as demandas do trabalho como uma fonte significativa de estresse; além disso, a hipótese H5b, que se refere à relação entre o apoio dos colegas e o controle sobre o estresse, também não foi confirmada. Isso indica que, embora o apoio entre colegas seja importante, não afeta diretamente a percepção de controle do estresse pelos colaboradores. De modo semelhante, a hipótese H3c, igualmente não confirmada, tratava da relação do apoio da chefia com o aumento do controle sobre o estresse.

Sobral (2015) destaca que a falta de apoio dos colegas leva ao aumento da sobrecarga no ambiente de trabalho. Conforme Rodrigues, Santos e Lopes (2024), o apoio social percebido pelos trabalhadores era maior vindo dos colegas do que dos chefes ou superiores. Na amostra deste estudo, constituída por trabalhadores do comércio, parece correto afirmar que o apoio dos colegas auxilia em outros aspectos, mas não reduz o peso das demandas e do controle sobre o trabalho propriamente dito. Em uma amostra similar, Cunha, Fabricio e Zaluski (2020) identificaram que trabalhadores do comércio enfrentam estresse em decorrência da competitividade entre colegas e da pressão para atingir metas impostas.

O apoio social é reconhecido como um fator positivo no ambiente de trabalho. Hartmann, Wieland e Vargo (2018) sugerem que o suporte social no varejo é frequentemente percebido como superficial e insuficiente, restrito a interações pontuais e pouco aprofundadas. Essa limitação impede que o apoio social desempenhe papel significativo na mitigação dos estressores laborais. Davies (2022) complementa ao afirmar que, em muitos casos, o apoio oferecido não aborda fatores estruturais que causam estresse, como alta carga de trabalho e controle excessivo. Sem mudanças organizacionais que permitam maior autonomia e flexibilidade, o apoio social tem impacto limitado na melhoria do bem-estar dos trabalhadores (RAY; CRYAN, 2021). Assim, a distância entre o apoio recebido e sua efetividade prática reflete a inadequação do suporte nos ambientes de trabalho do varejo.

A hipótese **H6** e suas subhipóteses, que propunham uma relação entre o cargo ocupado e o estresse no trabalho, foram totalmente rejeitadas, pois não se identificaram indicadores de conexão com os fatores de demanda, controle e apoio social relacionados ao estresse. Dessa forma, infere-se que a amostra de trabalhadores do comércio apresenta uma percepção de carga de trabalho elevada, semelhante em diferentes cargos ou independentemente do nível hierárquico. Sadir, Bignotto e Lipp (2010) já identificaram que o cargo exercido pelo trabalhador não se relaciona com o nível de estresse percebido, apontando que a correlação dessa variável não correspondeu aos dados disponíveis na literatura; os autores sugerem ainda que o estresse pode ser decorrente de outros fatores que não necessariamente o cargo ocupado. De acordo com de Kestenberg *et al.* (2015), o estresse não está diretamente vinculado ao cargo, mas está associado a eventos não relacionados à posição, como cobranças e ausência de períodos de descanso. Sadir e Lipp (2009) sugerem que, em seus estudos, o cargo ocupado não impactou o nível de estresse percebido pelos trabalhadores.

A hipótese **H7b**, de que a comunicação e a mudança aumentariam o controle sobre o estresse, apesar do p-valor aprovado e do teste $t > 1,96$ apresentar um valor próximo ao sugerido por Hair *et al.* (2017), foi rejeitada (1,645). Para os colaboradores, esses fatores não influenciam diretamente sua percepção de controle; consideram que a comunicação é importante, mas não suficiente para reduzir a pressão e o controle sobre o estresse diário.

De acordo com Schaufeli, Dijkstra e Varquez (2013), a comunicação permite ao trabalhador maior auxílio e suporte. No entanto, a amostra não percebe a comunicação como fator que contribui para o controle do estresse. Observa-se que o ambiente de trabalho no comércio é competitivo e que a falta de comunicação clara, conforme Marcelino (2022), pode prejudicar o trabalhador. Greubel e Kecklund (2011) complementam que as mudanças na organização podem ser estressantes, assim como a antecipação, gerando incertezas aos

trabalhadores. Os autores destacam que, mesmo mudanças favoráveis, podem gerar um nível de estresse, sendo necessária intervenção para melhorar a saúde dos trabalhadores.

Ao avaliar as hipóteses rejeitadas no estudo, observa-se que alguns fatores, como por exemplo o cargo, não exercem influência significativa sobre o nível de estresse dos trabalhadores; outras subhipóteses foram avaliadas e discutidas individualmente. Dessa forma, é relevante examinar outras variáveis que demonstraram influência significativa; a seguir, são apresentadas as hipóteses aceitas na pesquisa, evidenciando as que impactam a percepção do estresse de acordo com os trabalhadores do comércio.

Inicialmente, a subhipótese **H1a** sugere que os colaboradores percebem que a carga e as demandas de trabalho realmente afetam seu nível de estresse, o que está em consonância com Schaufeli, Bakker e Van Rhenen (2009), que afirmam que as demandas levam à sobrecarga de trabalho e induzem a outros problemas, como a relação trabalho-família, sendo considerado como recurso o apoio social, o que minimiza o controle no trabalho e provoca aumento nos níveis de estresse dos trabalhadores.

Brito (2018) ressalta que as exigências, assim como as demandas, não são vistas como obstáculos ao engajamento, mesmo que possam provocar níveis de estresse. Além disso, o estudo de Silva e Silva-Costa (2024) destaca que o presenteísmo, com a alta demanda no trabalho, pode estar vinculado à limitação de tempo para atender às exigências das demandas.

Esse resultado é coerente, pois altas demandas e expectativas de produtividade frequentemente resultam em maior pressão. Para os colaboradores do comércio, quanto mais intensas e complexas as tarefas, maior é o estresse associado à carga de trabalho. Alves (2004) corrobora ao afirmar que o controle e a demanda apresentam uma relação direta: quanto maior a carga de demandas, menores são os níveis de controle. Para Munhoz *et al.* (2020), quando os trabalhadores apresentam demandas altas, isso leva a maior desgaste, provocando estresse; quando se torna crônico, o indivíduo tende a ter altas chances de evoluir para o *burnout*. Os achados de Sehn (2017), que analisou estressores no ambiente de trabalho em trabalhadores do comércio em uma cidade do Rio Grande do Sul, identificaram a pressão por responsabilidade na execução das atividades como a principal dimensão.

A confirmação da hipótese **H2b**, de que o controle sobre as atividades proporciona aos colaboradores uma sensação de controle sobre o estresse, indica que, quando os colaboradores têm autonomia para tomar decisões sobre suas tarefas, percebem a possibilidade de melhor gerenciar o próprio estresse, o que reforça a importância de um ambiente de trabalho que proporcione maior liberdade e autonomia. Isso está em consonância com o estudo de Tamayo (2007), que enfatiza que quanto mais a organização concede autonomia, menor é o estresse.

Anteriormente, Alves (2004) apontou que quanto menor for a percepção do apoio social no ambiente de trabalho, menor o controle sobre as atividades. Hirschle e Gondim (2020) afirmam que a autonomia no ambiente de trabalho atua como moderadora para reduzir o estresse, indicando que o controle sobre as tarefas possibilita maior monitoramento do estresse.

O fato de que maior controle sobre o trabalho está associado a maior apoio social, conforme a subhipótese **H2c**, sugere que, quando os colaboradores têm mais autonomia, sentem-se mais conectados e apoiados pelos colegas e superiores. Esse apoio relaciona-se à confiança recebida ao serem responsáveis por suas próprias tarefas. Hirschle e Gondim (2020) afirmam que o suporte recebido juntamente com a autonomia auxilia na redução dos impactos do estresse.

Vale lembrar que Alves (2004) aponta que o controle sobre o trabalho possui relação com o apoio social; a autora destaca que, quando há baixos níveis de controle, maiores são as chances de adoecimento, apresentando, assim, relação com o apoio social recebido. Para Shimabuku, Mendonça e Fidelis (2017), o apoio social tende a amenizar os fatores de risco, proporcionando maior bem-estar ao indivíduo. Da mesma forma, Barcaui e Limongi-França (2014) apontam que o suporte social aumenta o controle do trabalhador em episódios de estresse.

A confirmação da subhipótese **H3a** indica que o apoio da chefia desempenha um papel relevante na redução do estresse relacionado às demandas. Segundo Lucca *et al.* (2014), destaca-se a importância do suporte adequado proporcionado por superiores e dos recursos oferecidos para a resolução de empecilhos durante as atividades. Para os colaboradores, uma liderança que fornece suporte e orientação reduz a pressão, auxiliando-os a lidar melhor com a carga de trabalho. O apoio dos chefes, de acordo com Costa (2018), promove motivação e constitui um recurso laboral que eleva o engajamento no trabalho.

Já quanto à subhipótese **H4a**, o fato de que bons relacionamentos no ambiente de trabalho reduzem o estresse causado pelas demandas confirma que um ambiente de cooperação e confiança entre colegas contribui para mitigar a pressão. Segundo os achados de Lucca *et al.* (2014), uma cultura pautada em bons relacionamentos e apoio possibilita o compartilhamento de informações referentes às atividades laborais, além de favorecer a cooperação.

Para Pereira *et al.* (2021), o bom relacionamento no ambiente profissional aumenta a confiança, o prazer e a facilidade na realização do trabalho. Conforme a HSE (2007), isso evita conflitos organizacionais e atitudes desagradáveis, tornando o ambiente de trabalho mais produtivo. Observa-se que trabalhadores do comércio que mantêm boas relações interpessoais

sentem-se mais à vontade para enfrentar desafios, o que reduz o impacto negativo das demandas de trabalho.

A hipótese referente ao relacionamento, **H4c**, também foi confirmada, indicando que, para os pesquisados, o estresse social diminui diante de bons relacionamentos no trabalho. Um ambiente no qual os colaboradores se sentem valorizados e apoiados contribui para a redução do estresse social, promovendo um clima mais acolhedor. De acordo com Lucca *et al.* (2014), o trabalho em equipe e o suporte dos colegas geram prazer e reduzem o sofrimento, pois as interações e conversas entre trabalhadores permitem o compartilhamento de experiências. Obregon (2017) ressalta que, para um espaço profissional saudável, é fundamental promover oportunidades de diálogo sobre o estresse; a troca de experiências com colegas pode contribuir para o enfrentamento, fortalecer a equipe e proporcionar suporte emocional.

O apoio dos colegas foi confirmado como fator que reduz o estresse social, correspondendo à subhipótese **H5c**. Fonseca e Moura (2008) já explicavam que o apoio no ambiente de trabalho contribui para minimizar patologias e favorece bom desempenho organizacional. Conforme Hirschele e Guedes (2020), quando o trabalhador possui suporte social, há minimização dos impactos negativos do estresse. Trabalhadores do comércio consideram que contar com colegas que se apoiam mutuamente cria uma rede de suporte essencial para lidar com dificuldades, promovendo um ambiente de trabalho mais solidário.

A confirmação da hipótese **H7a** evidencia que uma comunicação eficaz e bem gerida durante mudanças contribui para reduzir o estresse associado às demandas. Quando os colaboradores compreendem claramente as mudanças e os processos, sentem-se menos pressionados, pois sabem o que esperar e como se preparar para as demandas. Para Leka, Griffiths e Cox (2003), comunicação deficiente acarreta riscos psicossociais no ambiente de trabalho. Já Lucca (2019) explica que uma comunicação eficiente no que diz respeito a mudanças e métodos no ambiente de trabalho proporciona maior reconhecimento acerca do trabalho desempenhado.

A hipótese **H7c** foi confirmada e sugere que uma boa comunicação e gestão de mudanças no ambiente de trabalho aumentam a percepção de apoio social entre os colaboradores. Isso indica que, quando a organização promove comunicação clara e transparente acerca das mudanças e expectativas, os colaboradores sentem-se mais conectados e apoiados. De acordo com Fonseca e Moura (2008), o ambiente de trabalho deve proporcionar comunicação, ajuda e valorização, fatores diretamente relacionados ao apoio social.

Para a amostra pesquisada dos trabalhadores do comércio, um ambiente em que a comunicação é eficaz cria uma sensação de coesão e suporte, reduz as incertezas e melhora o

entendimento mútuo. Essa percepção de apoio social facilita a adaptação às mudanças e promove um clima de confiança, no qual os colaboradores se sentem mais seguros para compartilhar ideias e buscar ajuda quando necessário. Diante disso, os achados de Martins *et al.* (2023) reforçam que uma boa comunicação faz parte das relações interpessoais, proporcionando melhorias nos relacionamentos e contribuindo para a solução de problemas de maneira mais efetiva.

A partir da discussão das hipóteses, é possível avaliar a relação entre as dimensões da JSS e da HSE, com base em Alves *et al.* (2004) e Lucca (2019). Em geral, Demanda e Controle são dimensões centrais da JSS, refletindo como a carga de trabalho e a autonomia impactam diretamente o nível de estresse dos colaboradores. Por outro lado, a HSE-IT, com dimensões como Apoio da Chefia, Apoio dos Colegas, Comunicação e Mudança e Relacionamento, explora elementos que contribuem para o suporte social e a capacidade de adaptação dos colaboradores.

Ao analisar os resultados, identifica-se que algumas dimensões da HSE-IT, como Apoio dos Colegas e Relacionamento, desempenham papel importante na redução do estresse social, enquanto Apoio da Chefia e Comunicação influenciam a percepção do estresse relacionado à demanda e ao controle. As dimensões de Demanda e Controle da JSS, por sua vez, impactam diretamente a experiência de pressão e autonomia no trabalho, modulando o nível geral de estresse dos colaboradores.

Schaufeli, Bakker e Van Rhenen (2009) evidenciaram em seus achados que, em relação às demandas, a sobrecarga de trabalho e os problemas na relação trabalho-família aumentam consideravelmente, e que a diminuição dos recursos referentes ao controle no trabalho, oportunidades e suporte social pode ser preditora de *burnout* no ambiente profissional. Da mesma forma, melhorias nesses recursos proporcionam indícios mais elevados de engajamento no trabalho executado.

Os achados sugerem que, para reduzir o estresse ocupacional, é importante não apenas ajustar a carga de trabalho e promover a autonomia, mas também fortalecer o apoio social e a comunicação, criando um ambiente em que os colaboradores se sintam valorizados e amparados. Godinho *et al.* (2019) destacam que trabalhadores que apresentam baixo apoio social têm mais chances de ter seu desempenho afetado.

Após a análise dos resultados, foram apresentados inicialmente a caracterização do perfil dos participantes, sua percepção em relação aos FRPs e do estresse e a relação do estresse no trabalho, por meio da avaliação de modelos estruturais, e, por fim, discutidas as hipóteses da presente dissertação. A seguir, a seção 5 abrange, com base nos achados, algumas propostas

de ações fundamentadas na literatura, a fim de minimizar o estresse nos trabalhadores do comércio.

5 PROPOSTAS DE AÇÕES PARA MINIMIZAR O ESTRESSE NO TRABALHO

Nesta seção, apresentam-se propostas de ações com o objetivo de minimizar o estresse entre os trabalhadores do comércio, em consonância com o objetivo específico número quatro. As ações sugeridas buscam prevenir e minimizar o estresse na amostra estudada, conforme a discussão de Renier e Storti (2022, p. 110), os quais identificaram, por meio de estudos, FRPs que afetam a saúde, além de pesquisas que propuseram intervenções para avaliação e intervenção adequada desses riscos.

De acordo com Lopes *et al.* (2022), as ações de *coping* referem-se a medidas de enfrentamento destinadas a minimizar os “efeitos dos fatores estressores”. Trata-se, portanto, de propostas de ações que visam reduzir os níveis de estresse no ambiente de trabalho. Com base nos resultados deste estudo, foram elaboradas propostas, conforme explanado a seguir.

➤ Fortalecimento dos vínculos:

Com base nos achados da amostra de trabalhadores do comércio, faz-se necessário promover um ambiente mais transparente e fortalecer os vínculos entre os colegas, contribuindo para um clima organizacional mais colaborativo. Essa proposta fundamenta-se nos resultados obtidos na dimensão de apoio de colegas e chefia, que apresentaram níveis moderados em relação à padronização das escalas.

Na escala JSS, baseada no modelo demanda-controle de Karasek (1979), aproximadamente 73% evidenciaram baixos níveis de apoio social em relação ao estresse. Esses resultados corroboram com os achados de Santos (2013) e Cunha, Fabricio e Zaluski (2020), que ressaltam o impacto do estresse oriundo da competitividade no ambiente de trabalho para o alcance de metas. Tais relações podem ser prejudicadas em razão da competição, favorecendo conflitos e tensões, que conseqüentemente levam ao estresse. Assim, identifica-se a necessidade de possíveis melhorias no que se refere à redução desses conflitos e tensões no ambiente de trabalho.

Godinho *et al.* (2019) destacam a importância da implementação de medidas que objetivam controlar fatores de risco psicossociais relacionados ao apoio social, especialmente no que se refere aos colegas de trabalho, como forma de prevenir futuros problemas aos trabalhadores. Ressalta-se que Leka, Griffiths e Cox (2003) enfatizam a importância de um ambiente razoável de socialização, que aumente o comprometimento dos trabalhadores. Conforme Tamayo e Tróccoli (2002), o gerenciamento da chefia e o suporte dos processos contribuem para a redução da exaustão emocional.

Kagien e Cedaro (2014) explicam que o apoio recebido no ambiente laboral é fundamental para a qualidade da saúde e bem-estar do trabalhador. De modo semelhante, o instrumento HSE identificou como fator de risco psicossocial moderado o apoio da chefia e de colegas, o que torna esses resultados notáveis e está em consonância com a discussão de Baruki (2023), ao evidenciar que a falta de apoio, tanto de colegas quanto de chefia, constitui fator de risco psicossocial. Shimabuku, Mendonça e Fideliz (2017) afirmam que o apoio é um elemento essencial na relação entre demandas de trabalho e controle.

Para Fernandes e Pereira (2016), a promoção de um apoio social mais consistente na organização depende da relação entre os trabalhadores, sendo necessário atentar ao respeito e ao tratamento justo, eliminando qualquer tipo de discriminação. Nesse sentido, a criação e promoção de vínculos entre os trabalhadores, incentivadas por meio de atividades, dinâmicas, eventos sociais e mentorias, estimulam a relação entre os membros da equipe, fortalecendo um ambiente mais colaborativo e vínculos positivos no trabalho.

Ressalta-se que o apoio no ambiente laboral deve atender às necessidades de cada trabalhador, proporcionando suporte psicológico e social (CAMELO; ANGERAMI, 2008). Chagas *et al.* (2023) afirmam que, para a efetiva aplicação de medidas para o enfrentamento do estresse, é necessário que as ações estejam alinhadas ao perfil dos trabalhadores, visando à redução de problemas, minimizando sentimentos de angústia e focando no desenvolvimento dos colaboradores.

➤ **Feedback e comunicação:**

Fornecer *feedback* e promover uma comunicação ativa entre os trabalhadores do comércio pode contribuir para a redução do estresse, conforme destacado por António (2023). Uma comunicação eficiente melhora o desempenho, reflete na produtividade e, sobretudo, evita possíveis conflitos. Os dados da amostra indicam níveis moderados tanto no relacionamento (49,75%) quanto na mudança/comunicação (56,85%). No entanto, há oportunidades de melhoria para que os trabalhadores possam evitar o estresse e criar um ambiente organizacional mais agradável.

Para isso, propõe-se a realização de *feedback* contínuo, de forma que sejam construtivos. Leka, Griffiths e Cox (2003) sugerem que os responsáveis em cargos de liderança devem manter diálogos com seus funcionários, a fim de ouvi-los. A agência HSE (2007) já indicava a importância da realização de reuniões individuais para entender questões particulares. Conforme destacam Schaufeli, Dijkstra e Varquez (2013), algumas ações podem melhorar o

ambiente de trabalho e o engajamento; entre elas, o diálogo, no qual o trabalhador pode abordar suas fontes de estresse e compartilhar seus sentimentos, permitindo um maior suporte e auxílio.

Schaufeli, Dijkstra e Varquez (2013) recomendam o fornecimento de *feedback* por parte dos gestores, destacando que o *feedback* positivo ao trabalhador torna-se motivacional, valoriza o trabalho e, assim, ocasiona maiores níveis de satisfação. Da mesma forma, fornecer *feedback* sobre ações negativas também é importante, devendo-se atentar à ética e garantindo que sejam realizados de forma construtiva. O *feedback* contribui para o alcance de resultados, melhora o engajamento e corrige comportamentos inadequados na organização.

Da mesma forma, Correa *et al.* (2020) sugerem, em seus estudos com trabalhadores do comércio, algumas ações para minimizar o estresse, como a realização de pesquisas de clima organizacional, *feedback*, melhoria na comunicação e capacitação. Assim, fornecer e promover as ações propostas de comunicação visa melhorar o relacionamento no trabalho e as mudanças relacionadas à comunicação organizacional.

De acordo com Fumian e Ferreira (2012), destaca-se a importância da comunicação no comércio varejista, identificando-se, entre os trabalhadores, a necessidade de orientação e acompanhamento quanto ao desempenho. Anacleto e Silva (2025) reforçam que canais de comunicação acessíveis e transparentes dentro da organização contribuem para a redução do estresse. Além disso, favorecem um ambiente de trabalho com menos conflitos, melhor clima organizacional, segurança, melhora nos relacionamentos, valorização, desempenho e motivação no trabalho.

➤ **Definição do conteúdo e demandas do trabalho:**

Os resultados indicaram que os trabalhadores do comércio apresentam níveis moderados de demanda no trabalho, o que pode causar estresse. Conforme os achados, 29,10% dos trabalhadores apresentam altas demandas e baixo controle. Portanto, revisar as atividades desenvolvidas contribui para maior bem-estar no trabalho e, consequentemente, para a mitigação do estresse.

Da mesma forma, os resultados identificaram uma demanda moderada entre os trabalhadores do comércio em cerca de 61,76% dos pesquisados. Esse percentual sugere que a maioria dos trabalhadores consegue gerenciar essas demandas; entretanto, tal fator pode ser revisto e aprimorado. A revisão do conteúdo do trabalho e da forma como as exigências são estabelecidas pode ser uma estratégia eficaz para otimizar as condições laborais. De acordo com

Leka, Griffiths e Cox (2003), a reestruturação do conteúdo do trabalho e das formas de exigência constitui uma das estratégias para equilibrar os níveis de estresse.

Segundo Vazquez, Santos e Costa (2019), é fundamental considerar as exigências organizacionais no ambiente profissional, bem como os recursos pessoais dos colaboradores. A negligência desses aspectos aumenta as chances de desgaste e o desenvolvimento da síndrome de *burnout*. A HSE (2007) recomenda a flexibilização de horários para contribuir para o bem-estar do trabalhador, assim como a revisão das funções de cada cargo, permitindo que os trabalhadores discutam sobre seus papéis e que sejam introduzidos planos de trabalho alinhados com cada indivíduo.

É relevante avaliar as cargas de trabalho, metas e objetivos dos trabalhadores do comércio pesquisados, conforme apontam Schaufeli, Dijkstra e Varquez (2013) e HSE (2007), que sugerem a revisão de tarefas e processos, bem como a realização de reuniões de equipe e individuais. Ademais, é importante considerar que o estresse frequentemente é tratado como questão individual, sendo, por vezes, ignorados os fatores estruturais, isto é, a forma como o ambiente de trabalho é organizado. Assim, para prevenir o estresse, é fundamental considerar a estrutura organizacional (DAVIES, 2021). Do mesmo modo, Fernandes e Pereira (2016) complementam que a clareza do papel e de suas funções, bem como a autonomia e o fortalecimento da transparência organizacional, são elementos importantes.

Segundo Fernandes e Pereira (2016), a definição das tarefas e suas respectivas habilidades para os trabalhadores tem a capacidade de conferir mais sentido ao trabalho e estimular o envolvimento. Da mesma maneira, uma empresa que garante a correspondência entre as atividades do cargo e a capacidade de cada trabalhador, e que proporciona descanso físico ou mental, fortalece o bem-estar no trabalho e gerencia os FRPs. Outras implicações também são relevantes, como a participação do trabalhador nas decisões relativas ao seu posto e à distribuição de atividades. Ainda segundo os autores, assegurar que as tarefas do trabalhador estejam condizentes com os recursos, conhecimentos, capacidades e o tempo necessário para a execução, de forma que sejam estimulantes, contribui para a promoção de ambientes laborais mais saudáveis.

➤ **Qualificação profissional:**

Moreira *et al.* (2024), ao investigarem o papel de ações de qualificação no comércio de vestuário, explicam a relevância da preparação dos trabalhadores do comércio no atendimento e afirmam que a qualificação contribui para o desenvolvimento profissional, levando a uma maior capacidade de inovação e resolução de problemas. Tais ações proporcionam maior

satisfação em relação ao ambiente de trabalho e motivação dos trabalhadores, o que converge com a proposta de Leka, Griffiths e Cox (2003), cujo objetivo de reduzir o estresse se dá por meio de treinamentos aos colaboradores. Schaufeli, Dijkstra e Varquez (2013) indicam a realização de treinamentos para que o trabalhador se sinta mais preparado, permitindo que experimente maior prazer nas atividades realizadas; da mesma forma, estimular desafios sem que haja sobrecarga também é fundamental para o crescimento profissional e aumento da motivação. Pereira (2017) destaca a importância do desenvolvimento de técnicas de vendas para o crescimento profissional dos trabalhadores do comércio varejista; a falta de investimento em treinamentos por parte das empresas afeta a qualificação do trabalhador e reflete na possibilidade de crescimento das vendas. Assim, a autora sugere o treinamento e o desenvolvimento desde a contratação do trabalhador, visando ao maior desenvolvimento organizacional e também do profissional que atua como vendedor.

Para a amostra investigada de trabalhadores do comércio, sugere-se o desenvolvimento voltado à qualificação profissional, conforme Schaufeli, Dijkstra e Varquez (2013) destacam a promoção de cursos e workshops que possibilitam ao trabalhador mais confiança e autoeficácia, permitindo, mesmo diante das dificuldades, o controle das situações. Os autores ressaltam ainda que, quando o indivíduo não consegue lidar com isso, acaba enfrentando dificuldades, levando-o ao estresse. Isso é apontado por Karasek (1979), ao afirmar que, quando há grandes demandas e baixo controle, ocorre a incapacidade de lidar com tais situações.

➤ **Promoção de atividades de bem-estar físico e mental:**

Muller, Silva e Pesca (2021) apontaram algumas estratégias de enfrentamento, como mudanças no ambiente de trabalho, tanto físicas quanto ambientais, bem como atividades de relaxamento; exemplo disso são os exercícios físicos, que promovem e incentivam o bem-estar no trabalho. Paralelamente, a contribuição da autora Simonelli (2020), por meio de um estudo bibliométrico, observou que as intervenções mais frequentes para minimizar o estresse são o relaxamento e a meditação. Essa ideia é defendida também por Fernandes e Pereira (2016), que destacam a importância de repor o equilíbrio físico e mental dos trabalhadores.

Ademais, outra sugestão, conforme Schaufeli, Dijkstra e Varquez (2013), é promover um espírito de equipe; realizar confraternizações entre os trabalhadores, de forma saudável, também é importante. O fortalecimento de laços entre a equipe gera um clima mais positivo, e isso deve partir da organização e dos gestores; estes precisam estabelecer regras respeitadas e claras, bem como promover o respeito e fortalecer relacionamentos positivos. Além disso,

Oliveira *et al.* (2024) sugerem apoio psicológico a fim de garantir a saúde mental dos trabalhadores.

O bom relacionamento, conforme a agência HSE (2007), contribuiu para a melhoria do ambiente de trabalho, incentivando a comunicação clara e interações sociais. A questão dos horários de trabalho também é relevante, sendo necessário avaliar a articulação trabalho-família; conforme levantado por Fernandes e Pereira (2016), os turnos dos trabalhadores devem ser estáveis e fixos.

É importante atentar-se à estabilidade e segurança no trabalho; como apontado por Silva, Ferreira e Segheto (2016), a rotatividade, a carga horária longa e o esforço físico ocasionam problemas à saúde dos trabalhadores do comércio. Nisso, Fernandes e Pereira (2016) propõem a promoção de segurança nos postos de trabalho, planos de desenvolvimento de carreira e formação, não permitindo que o trabalhador se sinta instável e proporcionando oportunidades de promoção.

Corroborando isso, Sousa et al. (2024) apontam em seus achados que as intervenções práticas desenvolvidas pelos trabalhadores para lidar com situações estressoras contribuem para a redução do estresse, bem como da ansiedade e depressão. Os autores citam como ações o estabelecimento de objetivos, o automonitoramento e a relação afetiva no trabalho.

Hirschle e Gondim (2020) apresentam que estratégias de regulação e competências emocionais minimizam os efeitos dos estressores e intensificam o bem-estar do indivíduo. Dessa maneira, para que haja efetiva implementação das ações, é necessário que a organização avalie e adote as propostas; conforme destaca Obregon (2017), tais medidas devem ser pensadas a longo prazo, proporcionando aumento da saúde e melhoria nas relações de trabalho. É importante considerar o bem-estar do trabalhador, a fim de minimizar os efeitos negativos do estresse; trabalhadores felizes e saudáveis são mais produtivos e geram menos gastos com serviços de saúde e doenças (DAVIES, 2021).

A HSE (2007) sugere a implementação de planos de ação. O primeiro diz respeito à identificação dos FRPs, seguido pela coleta de dados para melhor compreensão da situação; em um terceiro momento, é necessário buscar ações para solucionar tais riscos. Por meio de planos de ação e do registro dos dados, após a implementação dos planos, faz-se necessário monitorar e revisar, sendo este um ciclo que precisa ser realizado a partir da preparação da organização. Diante disso, conforme a OMS e a OIT (2022), ter um sistema jurídico visando prevenir os riscos psicossociais e a atenção à saúde mental dos trabalhadores, por si só, não basta; é necessário realizar medidas de investigação e execução por profissionais que compreendam o tema de forma detalhada.

Uma empresa, de acordo com Abreu e Silva (2024), que adota ações visando o cuidado da saúde mental e física de seus colaboradores, proporciona maior produtividade, reduz taxas de absenteísmo, melhora o clima organizacional e o atendimento ao cliente. Conforme Muller, Silva e Pesca (2021), para que as organizações abordem o problema do estresse, é relevante considerar os fatores organizacionais e individuais, sendo os fatores individuais mediadores do estresse.

Dessa forma, conforme Brito (2018), medidas que promovem a qualidade de vida no trabalho trazem benefícios na redução dos riscos psicossociais; da mesma forma, o autor destaca em seus achados que riscos elevados impactam negativamente no engajamento no trabalho. Assim, as presentes propostas visam atingir o objetivo específico número quatro: propor ações para minimizar os FRPs nos trabalhadores do comércio. Foram, portanto, sugeridas seis propostas que contemplam: o apoio social, visando melhorar e fortalecer os vínculos entre os trabalhadores, uma vez que a amostra apresentou cerca de 73,10% dos participantes relatando baixo apoio social. Outra proposta refere-se à melhoria da comunicação, com o objetivo de propor feedbacks que reduzam o estresse, conforme Schaufeli, Dijkstra e Varquez (2013).

A definição do conteúdo do trabalho e das demandas também é importante, pois visa permitir que os trabalhadores possam discutir suas funções e não se sintam sobrecarregados. Arelado a isso, a revisão do conteúdo do trabalho permite que as tarefas sejam condizentes com a capacidade do trabalhador e verifique se ele possui habilidade para gerir suas atividades, o que possibilita, de acordo com Fernandes e Pereira (2016), melhor bem-estar no trabalho. A quarta proposta visa aprimorar a qualificação profissional, sendo que, conforme Leka, Griffiths e Cox (2003) e Schaufeli, Dijkstra e Varquez (2013), o treinamento auxilia na redução do estresse e prepara melhor o trabalhador para situações estressantes.

Por fim, a última proposta baseia-se na longa jornada dos trabalhadores, conforme discutido ao longo deste trabalho; a exigência física e mental, bem como a pressão sofrida, leva ao desgaste do trabalhador do comércio. Para isso, propõem-se atividades que focam no bem-estar físico e mental dos trabalhadores, consideradas relevantes.

A presente seção procurou propor algumas ações diante das exigências mais urgentes identificadas pela amostra de trabalhadores do comércio, principalmente no que se refere à atenção ao apoio de chefes e colegas e à melhoria dessas relações. Por fim, a última seção, abaixo, apresenta as considerações finais e um breve resumo dos principais resultados identificados nesta dissertação.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme discutido por Abreu e Silva (2024), o estresse no ambiente profissional traz malefícios à saúde e ao bem-estar do trabalhador. Em consonância com Santana, Sarquis e Miranda (2020), observa-se a necessidade de maiores compreensões acerca dos FRPs e da implementação de estratégias de gestão nos ambientes de trabalho, a fim de reduzir os efeitos negativos do estresse na saúde do trabalhador.

De maneira análoga, o trabalhador do comércio encontra-se exposto a longas jornadas (RIBEIRO, 2020), assaltos (GARCIA; VIECILI, 2018), cobranças excessivas (CASTRO, 2023), competição (CUNHA; FABRICIO; ZALUSKI, 2020), entre outras condições. Tal exposição pode levar ao estresse, impactando a produtividade e o bem-estar desses profissionais. Com base nisso, a presente pesquisa teve como **objetivo geral** analisar os FRPs que influenciam o estresse no trabalho em trabalhadores do comércio.

Os resultados indicaram que 17,6% dos participantes atuam em lojas de vestuário, são do gênero feminino (57,9%), possuem entre 31 e 40 anos (46,9%) e têm ensino médio completo (46,6%). Quanto à jornada de trabalho, 58,9% afirmam trabalhar mais de 40 horas semanais, 23,5% estão há menos de 12 meses na organização, 55,3% recebem de um a dois salários-mínimos e 73,8% exercem o cargo de vendedor.

O **primeiro objetivo específico** foi identificar os FRPs que possam influenciar o estresse nos trabalhadores do comércio. Os achados indicam que os trabalhadores apresentam níveis moderados na maioria dos fatores investigados. Cinco dos sete fatores apresentaram mais de 50% da amostra, após a padronização da escala: Apoio da Chefia (73,27%), Controle (65,31%), Demanda (61,76%), Comunicação e Mudança (56,85%) e Apoio dos Colegas (50,42%), enquanto Relacionamento (49,75%) e Cargo (44,67%) apresentaram porcentagens inferiores.

A clareza sobre o cargo e a comunicação foram considerados aspectos relevantes por parte da amostra. O fator Cargo apresentou níveis mais elevados, indicando boa clareza quanto às expectativas em relação às funções desempenhadas. Já demanda, relacionamento e controle apresentaram níveis mais baixos, indicando que essas dimensões estão mais propensas a gerar riscos aos trabalhadores.

Quanto ao **segundo objetivo específico**, buscou-se identificar possíveis incidências dos aspectos do estresse, como demanda, controle e apoio social, nos trabalhadores do comércio. Verificou-se que 29,10% dos participantes atuam, conforme Karasek (1979), em situação de “alta exigência no trabalho”. De acordo com Shimabuku, Mendonça e Fidelis (2017), isso

corresponde a níveis significativos de estresse, sendo relatado apoio baixo por 73,10% dos participantes. Esses dados indicam preocupação em relação ao trabalho, já que, conforme Kagiien e Cedaro (2014), o apoio é relevante para a qualidade de vida do trabalhador. O estresse no trabalho impacta tanto a reputação da empresa quanto o bem-estar dos trabalhadores, conforme apontado por Leka, Griffiths e Cox (2003), pois profissionais que apresentam níveis significativos de estresse tendem a receber mais reclamações dos clientes, comprometendo a imagem da empresa e de seus funcionários, interna e externamente.

Conforme Shimabuku, Mendonça e Fidelis (2017), a relação entre altas demandas e baixo controle leva ao desgaste do trabalhador, ocasionando problemas à saúde mental e física. Munhoz *et al.* (2020) discutem que, quando o trabalhador apresenta baixos níveis de controle e altas demandas, ocorre estresse ocupacional, o qual pode ser caracterizado como uma fase inicial do estresse crônico, tornando o indivíduo mais propenso a desenvolver *burnout*.

O **terceiro objetivo específico** refere-se à associação dos FRPs com o estresse em trabalhadores do comércio. Com base nisso, conclui-se que o estudo possibilitou testar o modelo por meio da modelagem de equações estruturais, avaliada pelo *software* SmartPLS. A partir dos construtos, foram testadas sete hipóteses nesta pesquisa, das quais: H1, H2, H3, H4, H5 e H7 foram confirmadas parcialmente, enquanto a hipótese H6 não foi confirmada.

Os resultados indicaram que a demanda impacta positivamente o gerenciamento do estresse, o apoio da chefia e a comunicação dentro da empresa, desde que os trabalhadores tenham identificado um risco moderado. Destaca-se a dificuldade em associar apoio social a controle e demandas, sobretudo em contextos específicos, como o dos lojistas, nos quais outros fatores (metas rígidas, alta demanda) predominam e limitam o impacto do apoio social. Ressalta-se que desajustes no ambiente de trabalho podem ser fontes de estresse, o que corrobora o salientado por Tamayo (2007), ao considerar aspectos como ambiente, motivação, interesse e características pessoais.

Estudos que exploram as condições de trabalho precisam atentar para tais nuances, a fim de compreender por que, em alguns cenários, o apoio social pode não ser um fator transformador. Lobban, Husted e Farewell (1998) enfatizam que relacionamentos e estilos de supervisão dos superiores provocam aumento de conflitos, como demandas excessivas e falta de liberdade, impactando diretamente a satisfação no trabalho. Os autores reforçam que a relação entre apoio, por exemplo, entre funcionários e superiores pode ser fonte de estresse.

O **quarto objetivo específico** visou propor ações para minimizar e prevenir o estresse entre trabalhadores do comércio. Tais ações objetivam melhorar o ambiente laboral e a saúde dos trabalhadores, sendo estabelecidas a partir da análise de conteúdo dos dados coletados, bem

como da busca na literatura por intervenções que fundamentem as propostas, com o intuito de contribuir para a melhoria da gestão do estresse na população investigada. Com base nisso, foram propostas quatro ações: fortalecimento dos vínculos entre os trabalhadores; *feedback* e comunicação sobre definição de conteúdos do trabalho e demandas; qualificação profissional; promoção de atividades de bem-estar físico e mental.

Falco, Oliveira e Dutra (2023), em seus achados, evidenciaram que um ambiente de trabalho que preza pela qualidade de vida dos membros reflete positivamente em seu comportamento. Ainda, discutem que estratégias voltadas ao enfrentamento do estresse no trabalho promovem maior bem-estar ao trabalhador. Os autores salientam a importância de as organizações buscarem estratégias para lidar com o estresse, visando à qualidade de vida dos trabalhadores.

A partir das contribuições de Shimabuku, Mendonça e Fidelis (2017), verifica-se que o ambiente de trabalho exerce influência sobre a saúde dos trabalhadores, sendo necessárias ações que promovam a saúde destes. Para tanto, é fundamental uma atenção direcionada à cultura da empresa, pois Oliveira *et al.* (2024) destacam a importância de desenvolver uma cultura que promova um ambiente de trabalho mais seguro, garantindo recursos direcionados à questão psicossocial.

Ademais, ressalta-se que, para Farias (2014), o controle do estresse deve considerar as esferas individual e organizacional. No âmbito individual, as ações focalizam o indivíduo, proporcionando relaxamento e suporte social. No âmbito organizacional, destacam-se medidas voltadas à estrutura, como papéis e tarefas desempenhadas. França e Mota (2021) apontam que um trabalho saudável, segundo a psicodinâmica do trabalho, caracteriza-se pela preservação da identidade do ser humano, permitindo espaços de fala e expressão, desenvolvendo resiliência e ações voltadas ao prazer no trabalho.

Na presente amostra, identificou-se que 29,19% dos participantes apresentam altas demandas com baixo controle, caracterizando alta exigência. De acordo com Theorell e Karasek (1990) e Karasek (1979), essa condição pode ocasionar desgaste e levar o indivíduo ao estresse, mesmo quando os indicadores de Apoio Social demonstram médias elevadas, o que caracteriza boas relações. Entretanto, ao serem relacionadas com a demanda e o controle, podem apresentar níveis significativos de estresse. Em relação aos fatores de risco psicossociais, aqueles que merecem maior atenção são demanda, relacionamentos e controle. O cargo, por sua vez, apresentou bons resultados, indicando clareza quanto às expectativas atribuídas ao trabalhador.

Dessa forma, a presente pesquisa contribui para o meio acadêmico ao avançar a literatura mediante o aprofundamento da compreensão sobre fatores de risco psicossociais e

estresse no trabalho entre trabalhadores do comércio, oferecendo subsídios para investigações futuras. Sob a perspectiva prática, ressalta-se a relevância dos resultados tanto para trabalhadores quanto para gestores, ao fornecer *insights* valiosos para a implementação de estratégias que promovam maior qualidade no ambiente laboral, visando à redução dos fatores de risco psicossociais que influenciam o estresse.

Quanto às limitações e sugestões do estudo, a abordagem exclusivamente quantitativa restringiu a possibilidade de uma investigação mais aprofundada sobre a amostra, que poderia proporcionar maior compreensão acerca das experiências dos trabalhadores. Tal limitação evidencia a necessidade de pesquisas futuras que contemplem métodos mistos, quantitativos e qualitativos, visando uma análise mais completa sobre a temática.

Novas aplicações são necessárias; dessa forma, recomenda-se a realização de novos estudos em outros públicos, além da adoção de abordagens qualitativas, de modo a aprofundar a compreensão dos fatores que desencadeiam o estresse e das ações de *coping*, com o objetivo de entender o gerenciamento do estresse entre trabalhadores. Corroborando com Oliveira, Souza e Mombelli (2021), ressalta-se a importância de investigar e identificar fatores de risco psicossociais a fim de proporcionar maior cuidado à saúde do trabalhador.

Adicionalmente, recomenda-se que as organizações adotem ações em suas políticas e práticas voltadas à minimização do estresse no trabalho no comércio, com o objetivo de promover melhorias e contribuir para a saúde dos trabalhadores. Investimentos nessas melhorias trazem benefícios tanto para os trabalhadores, por meio da redução do estresse, quanto para as empresas, resultando em maior produtividade. Conforme destacado pela OMS e OIT (2022), ações voltadas à prevenção e promoção da saúde mental são necessárias, juntamente com medidas efetivas conduzidas por profissionais qualificados para propor intervenções eficazes.

Por fim, espera-se que o presente estudo contribua para uma compreensão mais aprofundada sobre os fatores de risco psicossociais e o estresse no trabalho de trabalhadores do comércio, fornecendo novos *insights* para pesquisas futuras e contribuições no ambiente organizacional, por meio de práticas e uma compreensão mais aprofundada dessas questões.

REFERÊNCIAS

- ANACLETO, Naiade Goes; SILVA, Alice Andrade. Fatores de risco e proteção para a saúde mental de trabalhadores do setor industrial. **Revista Faculdades do Saber**, v. 10, n. 24, p. 686-698, 2025. Disponível em: <https://rfs.emnuvens.com.br/rfs/article/view/329>. Acesso em: 20 nov. 2024.
- ABREU, Jhennifer Magrini; SILVA, Camila Pereira da. Impactos Negativos Na Saúde Física e na Saúde Mental do Colaborador no Comércio. **Revista Universitas da FANORPI**, v. 2, n. 10, p. 80-97, 2024. Disponível em: <https://fanorpi.com.br/universitas/index.php/revista/article/view/281>. Acesso em: 20 nov. 2024.
- ADIGUZEL, Zafer; KUCUKOGLU, Irem. Examining of the effects of employees on work stress, role conflict and job insecurity on organizational culture. **International Journal of Economics and Management**, v. 1, n. 4, p. 37-48, 2019.
- ALMEIDA, Damiana Machado. **Satisfação no Trabalho e Estresse Ocupacional na Perspectiva dos Policiais Militares do Estado do Rio Grande do Sul**. 2015. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/4741>. Acesso em: 20 nov. 2024.
- ALMEIDA, Marilis Lemos de. Comércio: perfil, reestruturação e tendências. **Educação & Sociedade**, v. 18, p. 139-158, 1997. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-73301997000400007>. Acesso em: 20 nov. 2024.
- ALVES, Márcia Guimarães de Mello. **Pressão no trabalho: estresse no trabalho e hipertensão arterial em mulheres no Estudo Pró-Saúde**. 2004. Tese (Doutorado em Ciências da Saúde) – Fundação Oswaldo Cruz. Rio de Janeiro, RJ, 2004. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/4343>. Acesso em: 20 nov. 2024.
- ALVES, Márcia Guimarães de Mello *et al.* Versão resumida da “Job Stress Scale”: adaptação para o português. **Revista de Saúde Pública**, v. 38, n. 2, p. 164-171, 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-89102004000200003>. Acesso em: 20 nov. 2024.
- ALVES, Talita Cumi Floriano; VELOSO, Maria Helena. As Psicopatologias Do Trabalho Observadas Em Empresas Varejistas De Materiais De Construção. **Caleidoscópio**, v. 6, n. 1, p. 198-214, 2014. Disponível em: <https://ojs.eniac.com.br/index.php/Anais/article/view/198>. Acesso em: 20 nov. 2024.
- ANTÔNIO, Maria Isabel dos Santos Rodrigues. Importância Da Comunicação No Contexto Organizacional: Caso Prático Da Empresa Saipem Luxemburgo Sucursal De Angola. **RECIMA21-Revista Científica Multidisciplinar**, v. 4, n. 8, p. e483859. 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.47820/recima21.v4i8.3859>. Acesso em: 20 nov. 2024.
- ARAÚJO, Tânia Maria; GRAÇA, Cláudia Cerqueira; ARAÚJO, Edna. Estresse ocupacional e saúde: contribuições do Modelo Demanda-Controlle. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 8, n. 4, p. 991–1003, 2003. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232003000400021>. Acesso em: 20 nov. 2024.

AREOSA, João. Ensaio sobre psicodinâmica do trabalho. **Revista Katálisis**, v. 24, n. 2, p. 321-330, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-0259.2021.e77288>. Acesso em: 20 nov. 2024.

BARCAUI, André; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Estresse, Enfrentamento e Qualidade de Vida: Um Estudo Sobre Gerentes Brasileiros. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 18, n. 5, p. 670-694, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac20141865>. Acesso em: 20 nov. 2024.

BARUKI, Luciana Veloso. **Riscos Psicossociais e Saúde Mental do Trabalhador: Por um Regime Jurídico Preventivo**. 2. ed. São Paulo: Assédio Net, 2023. 269 p.

BESERRA, Edilane Palácio; MACEDO, Maria Erilúcia Cruz. Os Relacionamentos Interpessoais e a Influência no Alcance dos Objetivos Organizacionais. **Revista de Psicologia**, v. 14, n. 50, p. 139-150, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.14295/online.v14i50.2401>. Acesso em: 10 dez. 2024.

BEZERRA, Jairon Leite Chaves. **Fatores psicossociais desencadeantes de estresse no trabalho de agentes comunitários de saúde no município de Parnaíba/PI**. 2015. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) - Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Ciências Médicas. Parnaíba, PI. 2015. Disponível em: <https://repositorio.unicamp.br/acervo/detalhe/958151>. Acesso em: 5 dez. 2024.

BEZERRA, Jairon Leite Chaves; DE LUCCA, Sérgio Roberto. Fatores psicossociais de estresse no trabalho de agentes comunitários de saúde no município de Parnaíba, Piauí. **Revista Baiana de Saúde Pública**, v. 40, n. 1, 2016. Disponível em: <https://rbsp.sesab.ba.gov.br/index.php/rbsp/article/view/1878>. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRAGA, Clarissa Daguer; ZILLE, Luciano Pereira. Estresse ocupacional e as principais fontes de tensão no trabalho: impactos na produtividade de gestores do setor de energia elétrica brasileiro. XXXIV Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração—EnANPAD, 2010, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: ANPAD, 2010. Disponível em: https://arquivo.anpad.org.br/eventos.php?cod_evento=1&cod_edicao_subsecao=626&cod_evento_edicao=53&cod_edicao_trabalho=12330. Acesso em: 5 dez. 2024.

BRAGA, Letícia Maria Araújo. **A Influência do estresse ocupacional no conflito trabalho-família em mulheres do setor de varejo**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Federal do Ceará. Fortaleza, CE, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/68699>. Acesso em: 20 nov. 2024.

BRANCO, Carlos Eduardo Castelo *et al.* **Setor de shopping center no Brasil: evolução recente e perspectivas**. BNDES Setorial, Rio de Janeiro, v. 26, p. 139-190, 2007.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei nº 3.588-A, de 1 de julho de 2020**. Acrescenta dispositivo no Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. Brasília, DF: Câmara dos Deputados, 2020. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1909207&filename=PL%203588/2020. Acesso em: 8 nov. 2024.

BRASIL. **Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998**. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1998. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19610.htm. Acesso em: 30 nov. 2023.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Portaria MTE nº 1.419, de 27 de agosto de 2024**. Aprova a nova redação da seção 1 da Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1). Brasília, DF, 2024. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-mte-n-1.419-de-27-de-agosto-de-2024-580778271>. Acesso em: 20 nov. 2024.

BRASIL. **Lei nº 14.831, de 27 de março de 2024**. Institui o Certificado Empresa Promotora da Saúde Mental e estabelece os requisitos para a concessão da certificação. Brasília: Presidência da República, 2024. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/lei/114831.htm. Acesso em: 20 nov. 2024.

BRITO, Lucas Charão. **Biopsicossocial, Organizacional e Espiritual: Proposição de um Modelo de Análise dos Antecedentes Contextuais de Engajamento do Trabalho**. 2018. Tese (Doutorado em Gestão de Pessoas e Comportamento Organizacional) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/20491>. Acesso em: 20 nov. 2024.

CAJANDER, Niko; REIMAN, Arto. Aligning expectations with real-world experiences: a talent management study on the restaurant industry in Finland. **Employee Relations: The International Journal**, v. 46, n. 9, p. 1-20, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/ER-07-2023-0347>. Acesso em: 15 dez. 2024.

CAMELO, Silvia Helena Henriques; ANGERAMI, Emília Luigia Saporiti. Riscos psicossociais no trabalho que podem levar ao estresse: uma análise da literatura. **Ciência, Cuidado e Saúde**, v. 7, n. 2, p. 234-240, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.4025/cienccuidsaude.v7i2.5010>. Acesso em: 12. dez. 2024.

CARVALHAIS, Christine Matilde Faneca. **Gestão de Riscos Psicossociais: Caso de Estudo no Setor das Telecomunicações**. 2016. Dissertação (Mestrado em Auditoria Empresarial e Pública) – Coimbra Business School, Coimbra, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.26/17544>. Acesso em: 20 nov. 2024.

CASTRO, Irlanda Cavalcante de. **Saúde Mental do Trabalhador do Comércio em Tempos de Pandemia da COVID-19**. 2023. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Fundação Edson Queiroz Universidade de Fortaleza. Fortaleza, CE, 2023. Disponível em: <https://uol.unifor.br/auth-sophia/exibicao/28007>. Acesso em: 20 nov. 2024.

CHAGAS, Dênia Rodrigues *et al.* Medidas de Alívio e Enfrentamento do Estresse Laboral: Uma Revisão Integrativa Da Literatura. **Facit Business and Technology Journal**, v. 2, n. 45, 2023. Disponível em: <http://revistas.faculdefacit.edu.br/index.php/JNT/article/view/2430/1641>. Acesso em: 20 nov. 2024.

CHAMON, Edna Maria Querido Oliveira. Estresse e estratégias de enfrentamento: o uso da escala Toulousaine no Brasil. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 6, n. 2, p. 43-

64, 2006. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/view/1108>. Acesso em: 20 nov. de 2024.

CHAMON, Edna Maria Querido de Oliveira, SANTOS, Odete Alves da Silva Guerra dos; CHAMON, Marco Antonio. Estresse e Estratégias de Enfrentamento: Instrumento de Avaliação e Aplicações. XXXII Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduações e Pesquisas em Administração–EnANPAD, 2008, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: ANPAD, 2008. Disponível em: https://arquivo.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=OTE2OQ==. Acesso em: 18 nov. 2024.

CHIN, Wynne W. How to write up and report PLS analyses. *In: Handbook of partial least squares: Concepts, methods and applications*. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg, 2010. p. 655-690. Disponível em: https://doi.org/10.1007/978-3-540-32827-8_29. Acesso em: 15 nov. 2024.

CHUDZICKA-CZUPAŁA, Agata *et al.* Assessment of worklife areas, trust in supervisor and interpersonal trust as conditions of severity of stress at work. **International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health**, v. 35, n. 6, p. 719, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.13075/ijomeh.1896.01990>. Acesso em 12 dez. 2024.

COELHO, João Aguiar. **Gestor Hospitalar e Prevenção de Riscos Psicossociais no Trabalho**. Lisboa: Placebo, LDA, 2011.

COHEN, Jacob. **Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences**. 2. ed. New York: Psychology Press, 1988.

CORDEIRO, Letícia da Cruz; UCHÔA, Antônio Giovanni Figliuolo; SILVA, Fabiula Meneguete Vides da. O Impacto do Estresse Laboral no Desenvolvimento Profissional: Uma Revisão Integrativa. **Revista FSA**, v. 20, n. 12, p. 30-53, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.12819/2023.20.12.2>. Acesso em: 14 nov. 2024.

CORREA, Marlone Xavier *et al.* Estresse e bem-estar no trabalho: percepção de colaboradores do comércio varejista. 9º Fórum Internacional Ecoinovar, 2020. Santa Maria, **Anais [...]**. Santa Maria: Ecoinovar, 2020. Disponível em: <https://ecoinovar.submissao.com.br/9ecoinovar/anais/arquivos/355.pdf>. Acesso em: 27 set. 2024.

COSTA, Ana Filipa Rodrigues. **A relação trabalho-família nos bancários: o papel do apoio do chefe**. 2018. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade de Lisboa, Lisboa, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ulisboa.pt/handle/10451/37549>. Acesso em: 16 mar. 2024.

COSTA, Brenda Isadora Freire *et al.* Relação entre estresse e o desequilíbrio imunológico: uma atualização. **Cadernos Acadêmicos**, v. 9, n. 1, 2023. Disponível em <https://portaldeperiodicos.animaeducacao.com.br/index.php/CA/article/view/19978>. Acesso em: 17 nov. 2024.

COSTA, Daniele Tizo; MARTINS, Maria do Carmo Fernandes. Estresse em profissionais de enfermagem: impacto do conflito no grupo e do poder do médico. **Revista da Escola de**

Enfermagem da USP, v. 45, p. 1191-1198, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0080-62342011000500023>. Acesso em: 12 dez. 2024.

COX, Tom. **Stress research and stress management**: Putting theory to work. Sudbury: HSE Books, 1993.

COX, Tom; RIAL-GONZALEZ, Eusebio. Work-related stress: the European picture. Working on stress. **Magazine of the European Agency for Safety and Health at Work**, v. 5, p. 4-6, 2002. Disponível em: http://www.mentalhealthpromotion.net/resources/magazine5_en.pdf#page=6. Acesso em: 16 nov. 2024.

CRESWELL, John Wycliffe; CRESWELL, John David. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 5 ed. Porto Alegre: Penso Editora, 2021.

CRISTO, Elenara Milena *et al.* Comportamento De Cidadania Organizacional: Estudo Com Colaboradores De Uma Empresa Da Região Noroeste Do Rio Grande Do Sul. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, v. 18, n. 3, p. 73-96, 2024. Disponível em: scielo.br/j/rbgn/a/45TwGrxGjQMdHxN3tyfCpvR/?lang=pt&format=pdf. Acesso em: 20 nov. 2024.

CUNHA, Luisa Gründling; FABRICIO, Adriane; ZALUSKI, Felipe Cavalheiro. Síndrome de Burnout e engajamento no trabalho: um estudo a partir de trabalhadores do comércio. **Saber Humano: Revista Científica da Faculdade Antonio Meneghetti**, v. 10, n. 16, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.18815/sh.2020v10n16.403>. Acesso em: 20 nov. 2024.

DANAUSKĖ, Evelina; RAIŠIENĖ, Agota Giedrė; KORSAKIENĖ, Renata. Coping with burnout? Measuring the links between workplace conflicts, work-related stress, and burnout. **Business: Theory and Practice**, v. 24, n. 1, p. 58–69, 2023. Disponível em: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=1106772>. Acesso em: 16 nov. 2024.

DAVIES, Anne Caroline Louise. Stress at work: individuals or structures? **Industrial Law Journal**, v. 51, n. 2, p. 403-434, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1093/indlaw/dwab006>. Acesso em: 14 nov. 2024.

EDWARDS, Julian A; WEBSTER, Simon; VAN LAAR, Darren; EASTON Simon. Psychometric analysis of the UK Health and Safety Executive's management Standards work-related stress Indicator Tool. **Work Stress**, v. 22, n. 2, p. 96-107, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/02678370802166599>. Acesso em: 12 nov. 2024.

EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK – EU-OSHA. **OSH in figures**: stress at work - facts and figures. Luxemburgo: Office for Official Publications of the European Communities, 2009. Disponível em: https://osha.europa.eu/pt/tools-and-publications/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C_OSH_in_figures_stress_at_work. Acesso em: 23 jan. 2024

EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK – EU-OSHA. **Management of psychosocial risks at work**: An analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER) European Risk Observatory. Luxemburgo: Publications Office of the European Union, 2012. Disponível em:

<https://osha.europa.eu/en/publications/management-psychosocial-risks-work-analysis-findings-european-survey-enterprises-new>. Acesso em: 23 jan. 2024.

EUROPEAN COMMISSION. **Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions on a comprehensive approach to mental health**. Bruxelas, 2023. Disponível em: https://health.ec.europa.eu/system/files/2023-06/com_2023_298_1_act_en.pdf. Acesso em: 17 nov. 2023.

FACAS, Emílio Peres. **Protocolo de Avaliação dos Riscos Psicossociais no Trabalho – Contribuições da Psicodinâmica do Trabalho**, 2013. Tese (Doutorado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2013. Disponível em: http://nucleotrabalho.com.br/wp-content/uploads/2018/12/1-2013_EmilioPeresFacas.pdf. Acesso em: 12 nov. 2024.

FALCO, Ariane Assunção; OLIVEIRA, Diego Gonçalves Carneiro De; DUTRA, Júlio Afonso Alves. Estratégias Empresariais para Redução do Estresse no Ambiente de Trabalho. **Revista de Psicologia**, v. 17, n. 67, p. 10-28, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.14295/online.v17i67.3790>. Acesso em: 17 dez. 2024.

FERNANDES, Cláudia; PEREIRA, Anabela. Exposição a fatores de risco psicossocial em contexto de trabalho: revisão sistemática. **Revista de Saúde Pública**, v. 50, p. 24, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1518-8787.2016050006129>. Acesso em: 12 nov. 2024.

FERNANDES, Fausto Rocha; GEDRAT, Dóris Cristina; VIEIRA, André Guirland. O Significado Do Trabalho: Um Olhar Contemporâneo. **Cadernos da FUCAMP**, v. 22, n. 56, 2023. Disponível em: <https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/cadernos/article/view/3072>. Acesso em: 18 dez. 2024.

FERNANDES, Márcio Martins. **O estresse no trabalho e sua influência na saúde mental dos colaboradores**. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia em Gestão Comercial) – Faculdade de Tecnologia Estudante Rafael Almeida Camarinha, Marília, SP, 2024. Disponível em: https://ric.cps.sp.gov.br/bitstream/123456789/28833/1/gestao_comercial_2024_2_marcio_martins_fernandes_o_estresse_no_trabalho_e_sua_influencia.pdf. Acesso em: 16 mar. 2024.

FERRAZ, Flávio, Cezar. FRANCISCO, Fernando de Rezende. OLIVEIRA, Celso Socorro. Estresse no Ambiente de Trabalho. **Archives of Health Investigation**, v. 3, n. 5, p. 1-8, 2014. Disponível em: <https://www.archhealthinvestigation.com.br/ArcHI/article/view/797>. Acesso em: 10 nov. 2024.

FERREIRA, Jesuína Maria Pereira *et al.* Estresse, retaliação e percepção de injustiça nas organizações: proposição de modelo teórico integrativo. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 16, p. 774-787, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1679-395167310>. Acesso em: 7 nov. 2024.

FERREIRA, Jesuína Maria Pereira. **Modelo Relacional de Análise de percepções de Injustiça, Estresse Ocupacional e Retaliação em Organizações: Um estudo com Jovens Trabalhadores**. 2018. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Federal de Minas

Gerais, Belo Horizonte, MG, 2018. Disponível em:

<https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/BUOS-B6VETV>. Acesso em: 16 mar. 2024.

FIDELIS, Janaína Faria; ZILLE, Luciano Pereira; REZENDE, Fernanda Versiani de. Estresse e trabalho: o drama dos gestores de pessoas nas organizações contemporâneas. **Revista de Carreiras e Pessoas**, v. 10, n. 3, p. 466-485. 2020. Disponível em:

<https://doi.org/10.20503/recape.v10i3.49552>. Acesso em: 10 dez. 2024.

FILGUEIRAS, Julio Cesar; HIPPERT, Maria Isabel Steinherz. A polêmica em torno do conceito de Estresse. **Psicologia: Ciência e Profissão**. v. 19, p. 40-51, 1999. Disponível em:

<https://doi.org/10.1590/S1414-98931999000300005>. Acesso em: 10 nov. 2024.

FONSECA, Ilva Santana Santos; MOURA, Samara Bruno. Apoio social, saúde e trabalho: uma breve revisão. **Psicologia para América Latina**, n. 15, p. 0-0, 2008. Disponível em:

https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1870-350X2008000400012&script=sci_arttext.

Acesso em: 16 nov. 2024.

FORNELL, Claes; LARCKER, David. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. **Journal of Marketing Research**, v. 18, n. 1,

p. 39-50, 1981. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>. Acesso em: 10 dez. 2024.

FRANÇA, Ediana dos Santos; MOTA, Acy Holanda. Prazer e sofrimento no trabalho: uma abordagem psicodinâmica. **Revista Brasileira de Negócios e Desenvolvimento Regional**, v. 8, n. 1, p. 5-20, 2021. Disponível em: https://www.fvj.br/revista/wp-content/uploads/2021/07/1_RBNDR_20211.pdf. Acesso em: 13 jan. 2025.

FRANÇA, Emmily *et al.* Stress and residency: a study of a multiprofessional program in collective health: Estresse e residência: estudo de um Programa Multiprofissional em Saúde Coletiva. **Revista Concilium**, v. 23, n. 20, p. 636-649, 2023.

FREITAS, Alessandra Petraglia; ANDRADE, Leda Franco Martins. O estresse e sua interrelação no contexto laboral. **Intercursos Revista Científica**, v. 13, n. 2, 2014. Disponível em: <https://revista.uemg.br/index.php/intercursosrevistacientifica/article/view/2462>. Acesso em: 2 dez. 2024.

FROTA, Samanta Cris Monteiro *et al.* Síndrome de Burnout em profissionais de saúde atuantes na atenção básica: um estudo transversal. **Revista Pesquisa em Fisioterapia**, v. 11, n. 1, p. 32-39, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.17267/2238-2704rpf.v11i1.3305>. Acesso em: 12 nov. 2024.

FUMIAN, Ana Paula; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela. A eficácia da comunicação interna na percepção dos funcionários de uma empresa de comércio varejista. In: IX Simpósio de excelência em Gestão e Tecnologia, 2012, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: Associação Educacional Dom Bosco, 2012.

GARCIA, Douglas; VIECILI, Juliane. As consequências do assalto para o trabalhador do comércio vitimizado. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 18, n. 2, p. 396-402, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.17652/rpot/2018.2.14180>. Acesso em: 15 dez. 2024.

GHANI, Bilqees *et al.* Work stress, technological changes, and job insecurity in the retail organization context. **Frontiers in Psychology**, v. 13, p. 918065, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.918065>. Acesso em: 16 nov. 2024.

GIL, Ana Helena Corrêa de Freitas. FILHO, Sylvio Fausto Gil. O espaço do cotidiano nos shopping centers em Curitiba-PR. Colóquio Internacional de Geocrítica, 2007, Porto Alegre. **Anais [...]**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível em: <https://www.ub.edu/geocrit/9porto/anagil.htm>. Acesso em: 1 nov. 2023.

GODINHO, Marluce Rodrigues *et al.* Apoio social no trabalho: um estudo de coorte com servidores de uma universidade pública. **Revista Brasileira de Epidemiologia**, v. 22, p. e190068, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1980-549720190068>. Acesso em: 12 nov. 2024.

GOMES, Bruna Cristine. **Situação de Trabalho em um Shopping Center de Uberlândia - MG**. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Sociais) – Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, MG, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufu.br/handle/123456789/36285>. Acesso em: 10 dez. 2024.

GONÇALVES, Luana Cristina Ferreira; ALVES, Raquel Aparecida; CAMPOS, Gevair. A importância do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho em uma instituição pública. **Revista Científica da Ajes**, v. 10, n. 20, 2021. Disponível em: <https://revista.ajes.edu.br/index.php/rca/article/view/414>. Acesso em 18 dez. 2024.

GONDIM, Sônia Maria Guedes *et al.* Requisitos e Habilidades do Trabalhador: Um estudo Empírico de anúncios de empregos. **Revista de Psicologia**, v. 23, n. 1, p. 73-86, 2005. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/14038/1/2005_art_smggondim.pdf. Acesso em: 20 nov. 2024.

GRASMO, Sunniva Grønset; LIASET, Ingeborg Frostad; REDZOVIC, Skender Elez. Home care workers' experiences of work conditions related to their occupational health: a qualitative study. **BMC Health Services Research**, v. 21, p. 1-13, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06941-z>. Acesso em: 20 nov. 2024.

GREUBEL, Jana; KECKLUND, Göran. The impact of organizational changes on work stress, sleep, recovery and health. **Industrial Health**, v. 49, n. 3, p. 353-364, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.2486/indhealth.MS1211>. Acesso em: 18 nov. 2024.

HAIR, Joseph Fowl *et al.* **Multivariate Data Analysis**. 8. ed. Reino Unido: Cengage Learning EMEA, 2019.

HAIR, Joseph Fowl *et al.* **A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)**. 2 ed. Los Angeles: Sage Publications, 2017.

HAIR, Joseph Fowl; HOWARD, Matt; NITZL, Christian. Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. **Journal of Business Research**, v. 109, p. 101-110, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.11.069>. Acesso em: 18 dez. 2024.

HAN, Kyu-Man *et al.* Emotional labor and depressive mood in service and sales workers: Interactions with gender and job autonomy. **Psychiatry Research**, v. 267, p. 490-498, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2018.06.044>. Acesso em: 20 nov. 2024.

HARTMANN, Nathaniel; WIELAND, Heiko; VARGO, Stephen. Converging on a new theoretical foundation for selling. **Journal of Marketing**, v. 82, n. 2, p. 1-18, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1509/jm.16.0268>. Acesso em: 12 nov. 2024.

HEALTH AND SAFETY EXECUTIVE – HSE. **Managing the causes of work-related stress**: A step-by-step approach using the Management Standards. Londres: HSE, 2007.

HEALTH AND SAFETY EXECUTIVE – HSE. **Tackling Work-Related Stress Using the Management Standards Approach**: A step-by-step workbook. Londres: HSE, 2017.

HELOANI, Roberto; LANCMAN, Selma. Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação. **Production**, v. 14, p. 77-86, 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-65132004000300009>. Acesso em: 14 nov. 2024.

HENSELER, Jörg; RINGLE, Christian; SARSTEDT, Marko. A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. **Journal of the Academy of Marketing Science**, v. 43, p. 115-135, 2015. Disponível em: <https://doi.org/doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>. Acesso em: 20 nov. 2024.

HENSELER, Jörg; HUBONA, Geoffrey; RAY, Pauline Ash. Using PLS path modeling in new technology research: updated guidelines. **Industrial Management & Data Systems**, v. 116, n. 1, p. 2-20, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/IMDS-09-2015-0382>. Acesso em: 1 nov. 2023.

HENSELER, Jörg; RINGLE, Christian; SARSTEDT, Marko. Testing measurement invariance of composites using partial least squares. **International Marketing Review**, v. 33, n. 3, p. 405-431, 2016. <https://doi.org/10.1108/IMR-09-2014-0304>. Acesso em: 18 nov. 2024.

HIRSCHLE, Ana Lucia Teixeira; GONDIM, Sônia Maria Guedes. Estresse e bem-estar no trabalho: uma revisão de literatura. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 25, n. 7, p. 2721-2736, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232020257.27902017>. Acesso em: 18 nov. 2024.

HOPPE, Tamiris Nervis. **Estresse Ocupacional**: Percepções de Colaboradores de uma Instituição de Ensino Superior. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) – Centro Universitário, Lajeado, RS, 2012. Disponível em: <https://www.univates.br/bdu/items/1c8bbe2e-8140-4968-b3d9-f11dc939059d>. Acesso em: 3 jan. 2024.

HU, Li-tze; BENTLER, Peter. Fit indices in covariance structure modeling: Sensitivity to underparameterized model misspecification. **Psychological Methods**, v. 3, n. 4, p. 424, 1998. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/1082-989X.3.4.424>. Acesso em: 1 nov. 2023.

HU, Xiaowen *et al.* A new look at compliance with work procedures: An engagement perspective. **Safety Science**, v. 105, p. 46-54, 2018. Disponível em:

<https://doi.org/10.1016/j.ssci.2018.01.019>. Acesso em: 18 nov. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Pesquisa Anual do Comércio 2021**. Rio de Janeiro: IBGE, 2021. Disponível em:

<https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=7551>.

Acesso em: 5 maio 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Pesquisa Anual do Comércio 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2022. Disponível em:

<https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=755>.

Acesso em: 20 nov. 2024.

INTERNATIONAL LABOUR OFFICE – ILO. **Psychosocial factors at work: recognition and control: report of the Joint ILO/WHO Committee on Occupational Health**. Ninth Session, Geneva, 1984. Geneva: International Labour Office, 1986. (Occupational Safety and Health Series, n. 56). Disponível em: http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/1986/86B09_301_engl.pdf. Acesso em: 3 jan. 2024.

INTERNATIONAL LABOUR OFFICE – ILO. **Psychosocial risks, stress and violence in the world of work**. Geneva: ILO, v. 8, 2016. Disponível em:

https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@actrav/documents/publication/wcms_551796.pdf. Acesso em: 24 fev. 2025.

INTERNATIONAL LABOUR OFFICE – ILO. **Stress Prevention at Work Checkpoints**. Geneva: ILO, v. 1. 2012. Disponível em:

https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40dgreports/%40dcomm/%40publ/documents/publication/wcms_168053.pdf. Acesso em: 3 jan. 2024.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. **ISO 45003:2021(E) – Occupational health and safety management – Psychological health and safety at work – Guidelines for managing psychosocial risks**. Geneva: ISO, 2021.

Disponível em: <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/769c5125-2df7-421d-a61e-11d8e5652f97/iso-45003-2021>. Acesso em: 18 nov. 2024.

IWAYA, Gabriel Horn *et al.* Predictors of the intention to purchase organic food in the Brazilian context. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 22, n. 2, p. 1943-1952, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.5935/rpot/2022.2.22269>. Acesso em: 18 fev. 2025.

JACINTO, Aline; TOLFO, Suzana da Rosa. Riscos psicossociais no trabalho: conceitos, variáveis e instrumentos de pesquisa. **Perspectivas em Psicologia**, v. 21, n. 1, 2017.

Disponível em: <https://doi.org/10.14393/PPv21n1a2017-04>. Acesso em: 20 nov. 2024.

JORGE, Maria do Carmo Teixeira Carvalho. **A postura de Trabalho em pé: Um estudo com Trabalhadores Lojistas**. 2003. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2003. Disponível em:

<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/85414>. Acesso em: 12 dez. 2024.

KARASEK JR, Robert A. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. **Administrative Science Quarterly**, p. 285-308, 1979. Disponível em:

<https://doi.org/10.2307/2392498>. Acesso em: 20 nov. 2024.

KESTENBERG, Celia Caldeira Fonseca *et al.* O estresse do trabalhador de enfermagem: estudo em diferentes unidades de um hospital universitário. **Revista de Enfermagem**, v. 1, n. 23 p. 45-51, 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.12957/reuerj.2015.11487>. Acesso em 23 dez. 2024.

KOGIEN, Moisés; CEDARO, José Juliano. Pronto-socorro público: impactos psicossociais no domínio físico da qualidade de vida de profissionais de enfermagem. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 22, p. 51-58, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0104-1169.3171.2387>. Acesso em: 10 dez. 2024.

LEANA, Carrie; VAN BUREN, Harry. Organizational social capital and employment practices. **Academy of Management Review**, v. 24, n. 3, p. 538-555, 1999. Disponível em: <https://doi.org/10.5465/amr.1999.2202136>. Acesso em: 12 dez. 2024.

LECCA, Luigi Isaia *et al.* Work related stress, well-being and cardiovascular risk among flight logistic workers: An observational study. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v. 15, n. 9, p. 1952, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/ijerph15091952>. Acesso em: 20 nov. 2024.

LARSMAN, Pernilla *et al.* Perceived work demands, felt stress, and musculoskeletal neck/shoulder symptoms among elderly female computer users. The NEW study. **European Journal of Applied Physiology**, v. 96, p. 127-135, 2006. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s00421-004-1263-6>. Acesso em: 20 nov. 2024.

LEKA, Stavroula; GRIFFITHS, Amanda; COX, Tom. **Work organisation and stress: systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives**. Geneva: World Health Organization, 2003. (Protecting Workers' Health Series, n. 3). Disponível em: https://www.yunbaogao.cn/index/partFile/5/who/2022-04/5_30196.pdf. Acesso em: 20 nov. 2024.

LEVI, Lennart. **Stress in industry: causes, effects and prevention**. Geneva: International Labour Office, 1984. (Occupational Safety and Health Series, n. 51). ISBN 9221035395.

LEVY, Yuri. **O livro verde: a arte mágica dos druidas e a sabedoria celta**. São Paulo: Universo dos Livros Editora, 2024.

LIPPE, Marcela Maria Ferreira. Síndrome de Burnout em profissionais da saúde: Fatores de risco e estratégias de prevenção no ambiente de trabalho sob a perspectiva da medicina do trabalho. **Journal of Medical and Biosciences Research**, v. 2, n. 1, p. 217-229, 2025. Disponível em: <https://doi.org/10.70164/jmbr.v2i1.451>. Acesso em: 12 jan. 2025.

LOBBAN, Raymond K; HUSTED, Janice; FAREWELL, Vernon. A comparison of the effect of job demand, decision latitude, role and supervisory style on self-reported job satisfaction. **Work & Stress**, v. 12, n. 4, p. 337-350, 1998. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/02678379808256871>. Acesso em: 20 nov. 2024.

LOPES, Luis Felipe Dias. **Métodos Quantitativos Aplicados ao Comportamento Organizacional**. Santa Maria: Voix, 2018. *E-book* (266 p.). ISBN 978-85-94414-07-6.

LOPES, Luis Felipe Dias *et al.* Analysis of Well-Being and Anxiety Among University Students. **International Journal Environment Research Public Health**, v. 17, n. 3874, p. 1-23. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/ijerph17113874>. Acesso em: 12 dez. 2024.

LOPES, Luis Felipe Dias *et al.* Estresse ocupacional em colaboradores de um clube recreativo: o papel das estratégias de coping occupational stress in collaborators in recreation club: the role of coping strategies. **Brazilian Journal of Health Review**, v. 5, n. 1, p. 1769-1791, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.34119/bjhrv5n1-153>. Acesso em: 20 nov. 2024.

LOPES, Luis Felipe Dias *et al.* Work engagement and burnout syndrome: a comparative analysis. **Hygeia: Revista Brasileira de Geografia Médica e da Saúde**, v. 20, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.5935/rpot/2022.2.22269>. Acesso em: 12 dez. 2024.

LOUREIRO, Helena *et al.* Burnout no trabalho. **Revista de Enfermagem Referência**, v. 2, n. 7, p. 33-41, 2008. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3882/388239954005.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2024.

LOURENÇO, Cléria Donizete da Silva; SETTE, Ricardo de Souza. Relacionamentos de marketing em empresas varejistas: aspectos positivos e negativos. **REMark**, v. 12, n. 3, p. 152, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.5585/remark.v12i3.2513>. Acesso em: 15 dez. 2024.

LUCCA, Sérgio Roberto de *et al.* Fatores de estresse relacionado ao trabalho: as vozes dos atendentes de telemarketing. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 17, n. 2, p. 290-304, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v17i2p290-304>. Acesso em: 14 dez. 2024.

LUCCA, Sérgio Roberto. **Fatores Psicossociais e saúde mental no trabalho: Instrumentos de diagnóstico e intervenção. Por um programa de Saúde mental nas Organizações.** Novo Hamburgo: Proteção, 2019.

LUCCA, Sergio. Roberto; SOBRAL, Renata Cristina. Aplicação de Instrumento para o Diagnóstico dos Fatores de Risco Psicossociais nas Organizações. **Revista Brasileira de Medicina no Trabalho**, v. 15, n. 1, p. 63-72, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.5327/Z1679443520176045>. Acesso em: 20 nov. 2024.

LUFT, Caroline Di Bernardi *et al.* Versão brasileira da Escala de Estresse Percebido: tradução e validação para idosos. **Revista de Saúde Pública**, v. 41, p. 606-615, 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-89102007000400015>. Acesso em: 20 nov. 2024.

LUNA, André de Figueiredo; GONDIM, Sonia Maria Guedes. Occupational self-efficacy, psychosocial risk factors at work and physical and psychological malaise. **Revista Psicologia e Saúde**, v. 13, n. 3, p. 51-64, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.20435/pssa.v13i3.972>. Acesso em: 20 nov. 2024.

LUNARDI, Ana Letícia. **Avaliação da Memória de Trabalho em Trabalhadores do Comércio Varejista.** 2003. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2003. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/85122/PEPS4218-D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 20 jan. 2024.

MACHADO, Cristiane Soto. **Estresse e Trabalho**: Aproximações com a Psicodinâmica do Trabalho. 2020. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal de Goiás, Goiânia, GO, 2020. Disponível em: <http://repositorio.bc.ufg.br/tede/handle/tede/11162>. Acesso em: 20 nov. 2024.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 7 ed. Porto Alegre: Bookman, 2019.

MARANHÃO, Marise Leal; SÁ, Maria Auxiliadora Diniz de. Cultura Organizacional e Práticas de Qualidade de Vida no Trabalho: Um estudo de múltiplos casos em palcos organizacionais de restaurantes de Recife - PE. **Revista de Carreiras & Pessoas - Recape**. v. 9, n. 2, p. 266-286, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.20503/recape.v9i2.39295>. Acesso em: 20 nov. 2024.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 9. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2021.

MARCELINO, Karla Júlia. A comunicação não violenta como método de escuta ativa. **Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman**. Ano 6, n. 5, p. 31 e 42, 2022.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de Marketing**: metodologia, planejamento, execução e análise. 7. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2013.

MATTAR, Fauze Najib. **Administração de Varejo**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

MATTOS, Amália Ivine Santana; ARAÚJO, Tânia Maria de; ALMEIDA, Maura Maria Guimarães de. Interação entre demanda-controle e apoio social na ocorrência de transtornos mentais comuns. **Revista de Saúde Pública**, v. 51, p. 48, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.org/pdf/rsp/2017.v51/48/pt>. Acesso em: 6 fev. 2025.

MATRICARDI, Jhoniffer Lucas das Neves *et al.* Autopercepção e variáveis na saúde de varejistas. **Revista de Enfermagem da UFJF**, v. 9, n. 1, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.34019/2446-5739.2023.v9.38682>. Acesso em: 20 nov. 2024.

MIRANDA, Jucélia De Araújo. Saúde mental à luz da abordagem da psicodinâmica do trabalho dejouriana. **Revista Cedigma**, v. 2, n. 3, p. 192-205, 2024. Acesso em: 12 nov. 2024. Disponível em: <https://revistacedigma.cedigma.com.br/index.php/cedigma/article/view/31/33>. Acesso em: 12 nov. 2024.

MOLA, Jeferson L. **Varejo**. Rio de Janeiro: Editora Saraiva, 2018.

MOREIRA, Eduarda Fernanda *et al.* Qualificação dos Colaboradores do Comércio de Vestuário: Um Estudo de Caso em Videira/Sc. **Extensão em Foco**, v. 12, p. 55-70, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.33362/ext.v12i00.3476>. Acesso em: 20 nov. 2024.

MOURA, Luciana Raquel Nunes Irineu. **Fatores de Risco Psicossociais e Engajamento no Trabalho**: Um estudo com Militares da Força Aérea Brasileira de Santa Maria-RS. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa

Maria, RS, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/19135>. Acesso em: 18 nov. 2024.

MOURA, Luciana Raquel Nunes Irineu *et al.* Fatores de risco psicossociais desencadeantes do estresse ocupacional: um estudo com militares da Força Aérea Brasileira. **Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, v. 21, p. 1-27, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.51359/1679-1827.2023.248351>. Acesso em: 18 nov. 2024.

MULLER, Jaqueline Marques; SILVA, Narbal; PESCA, Andréa Duarte. Estratégias de coping no contexto laboral: uma revisão integrativa da produção científica brasileira e internacional. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 21, n. 3, p. 1594-1604, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.5935/rpot/2021.3.20385>. Acesso em: 10 dez. 2024.

MUNHOZ, Oclaris Lopes *et al.* Estresse ocupacional e burnout em profissionais de saúde de unidades de perioperatório. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 33, p. eAPE20190261, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.37689/acta-ape/2020AO0261>. Acesso em: 20 nov. 2024.

NASCIMENTO, Alice Carvalho do. **Avaliação do estresse ocupacional dos professores de ensino básico, técnico e tecnológico do Campus Manaus Centro do Instituto Federal de Educação do Amazonas**. Dissertação (Mestrado em Gestão e Estratégia) – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica, RJ, 2023. Disponível em: <https://rima.ufrj.br/jspui/handle/20.500.14407/15288>. Acesso em: 18 nov. 2024.

NATH, Arpita Sharma. Eustress And Distress-A Stimulant and Deterrent to Health and Performance. **Journal of Research Administration**, v. 5, n. 2, p. 5106-5121, 2023. Disponível em: https://journalra.org/index_php/jra/issue/view/18. Acesso em: 18 nov. 2024.

NATIONAL INSTITUTE FOR OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH – NIOSH. **Stress at work**. Cincinnati: U.S. Department of Health and Human Services, 1998.

NEVES, Diana Rebello *et al.* Sentido e significado do trabalho: uma análise dos artigos publicados em periódicos associados à Scientific Periodicals Electronic Library. **Cadernos Ebape.Br**, v. 16, n. 2, p. 318-330, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1679-395159388>. Acesso em: 20 nov. 2024.

NEVES, Jorge Alexandre Barbosa. **Modelo de Equações Estruturais: Uma Introdução Aplicada**. Brasília: Enap, 2018.

NETEMEYER, Richard; BEARDEN, William; SHARMA, Subhash. **Scaling procedures: Issues and applications**. Thousand Oaks: Sage Publications, 2003.

NETO, Hernâni Veloso. Estratégias Organizacionais de Gestão e Intervenção sobre os Riscos Psicossociais do Trabalho. *Revista International Journal on Working Conditions*. v. 9, n. 6, p. 1-21, 2015.

NETO, Mário Teixeira *et al.* Presenteísmo: Um modelo estrutural. **Gestão & Regionalidade**, v. 40, p. 1-20, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.13037/gr.vol40.e20247077>. Acesso em: 20 jan. 2024.

OBREGON, Sandra Leonara. **Síndrome De Burnout e Engajamento no Trabalho: Percepção dos Servidores de uma Instituição**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/14516>. Acesso em: 10 dez. 2024.

OLIVEIRA, Eduarda Rafaelly Pinto *et al.* Estresse no Ambiente de Trabalho: Causas, Consequências e Estratégias de Gerenciamento. **Revista Faculdades do Saber**, v. 9, n. 23, p. 485-492, 2024. Disponível em: <https://rfs.emnuvens.com.br/rfs/article/view/312>. Acesso em: 10 dez. 2024.

OLIVEIRA, Fernando Faleiros de; GUIMARÃES, Liliana Andolpho Magalhães. Fatores psicossociais no trabalho em Psicologia no Brasil. **Estudos de Psicologia**, v. 27, n. 2, p. 167-177, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.22491/1678-4669.20220016>. Acesso em: 20 nov. 2024.

OLIVEIRA, Priscila. Gerenciando o Estresse Moderno: Estratégias Práticas para Equilibrar sua Vida e Bem-estar. Priscila Oliveira, 2023. e-book Kindle. ISBN 979-8397980234. Disponível em: <https://www.amazon.com.br/dp/B0C7PHFDW5>. Acesso em: 16 jun. 2025.

OLIVEIRA, Naudielle; SOUZA, Vanessa Cordeiro de; MOMBELLI, Monica Augusta. Riscos Psicossociais no Trabalho de Profissionais que Atuam em Espaços Confinados e Altura. **Perspectivas em Psicologia**, v. 25, n. 1, p. 120-134, 2021. Disponível em: <https://seer.ufu.br/index.php/perspectivasempsicologia/article/view/60284/33131>. Acesso em 24 nov. 2024.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO – OIT. **A experiência dos Núcleos de Promoção da Igualdade de Oportunidades e Combate à Discriminação no Emprego e na Ocupação**. Genebra: OIT, 2005.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO – OIT. **Riscos Emergentes e Novas formas de prevenção num mundo de trabalho em mudança**. Genebra: OIT, 2010.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO – OIT. **SOLVE: Integração da Promoção da Saúde nas Políticas de Segurança e Saúde no Trabalho (SST)**. Manual do Participante. Genebra: OIT, 2012.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO – OIT. **Saúde mental no trabalho: Resumo Político**. Genebra: OIT, 2022. Disponível em: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240057944>. Acesso em: 20 nov. 2024.

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Álvaro. Validação da escala de estresse no trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 9, p. 45-52, 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-294X2004000100006>. Acesso em: 18 nov. 2024.

PATRÍCIO, Anne Caroline Carneiro *et al.* Fatores de Risco Psicossocial no Trabalho e suas Consequências para a Saúde Mental dos Trabalhadores. **Revista Contemporânea**, v. 3, n. 12, p. 29234–29267, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.56083/RCV3N12-227>. Acesso em: 16 nov. 2024.

PELZ, Benjamin. Neuropsychological and Psychiatric Determinants of Peak Performance in High-Stress Professions. **International Journal Psychiatry Research**, v. 7, n. 6, p. 1-10, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.33425/2641-4317.1211>. Acesso em: 18 nov. 2024.

PEREIRA, Joelma Florêncio da Silva. **Abordagens sobre as técnicas de vendas e suas influências na performance do vendedor do comércio varejista do Jardim do Ingá**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Estadual de Goiás, Goiânia, GO, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ueg.br/jspui/bitstream/riueg/1516/2/MG658%200120-2017%20Joelma%20Flor%20c3%a0aancio.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2024.

PEREIRA, Anelise Bertolino *et al.* Processo de trabalho no transporte aeromédico: concepções de trabalhadores. **Revista Enfermagem Atual in Derme**, v. 95, n. 34, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.31011/read-2021-v.95-n.34-art.1011>. Acesso em: 10 dez. 2024.

PEREIRA, Susana; RIBEIRO, Célia. Riscos psicossociais no trabalho. **Gestão e Desenvolvimento**, n. 25, p. 103-120, 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.7559/gestaoedesenvolvimento.2017.360>. Acesso em: 20 nov. 2024.

PROCOPIUCK, Mario; DJALO, Abdulah Bubacar. Comércio Como Fator de Coesão dos Centros Urbanos: Caso da Revitalização Comercial do Centro de Curitiba. **Turismo-Visão e Ação**, v. 10, n. 3, p. 313-333, 2008. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/2610/261056099002.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2024.

RAMOS, Ana Patricia Mendes. **A Diversidade de Trabalhadores no Comércio Varejista em Santana do Livramento/RS**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Federal do Pampa, Santana do Livramento, RS, 2023. Disponível em: <https://repositorio.unipampa.edu.br/bitstream/riu/9112/1/Ana%20Patricia%20Mendes%20Ramos%202023.pdf>. Acesso em: 18 jan. 2025.

RAUPP, Luana Machado. **Principais Fatores para Permanência ou Saídas dos Trabalhadores do Setor de Varejo de Shopping Centers de Porto Alegre**. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2021. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/237836>. Acesso em: 18 nov. 2024.

RAY, Tapas; PANA-CRYAN, Regina. Work flexibility and work-related well-being. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v. 18, n. 6, p. 3254, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/ijerph18063254>. Acesso em: 10 dez. 2024.

REIS, Ana Lúcia Pellegrini Pessoa dos; FERNANDES, Sônia Regina Pereira; GOMES, Almiralva Ferraz. Estresse e fatores psicossociais. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 30, p. 712-725, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1414-98932010000400004>. Acesso em: 10 dez. 2024.

REIS, Eduardo *et al.* Docência e exaustão emocional. **Educação & Sociedade**, v. 27, p. 229-253, 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-73302006000100011>. Acesso em: 10 dez. 2024.

RENIER, Fabrício; STORTI, Beatriz Cintra; STICCA, Marina. Fatores de risco psicossociais no trabalho de gestores: revisão sistemática. **Actualidades en Psicología**, v. 36, n. 133, p. 118-132, 2022. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.15517/ap.v35i131.48518>. Acesso em: 24 nov. 2024.

RIBEIRO, Marcelo Gomes. Trabalhadores do comércio: ocupações exercidas na rua e em estabelecimento. In: RIBEIRO, Marcelo Gomes; ARAGÃO, Thêmis Amorim (Org.). **Transformações no Mundo do Trabalho: Análise de Grupos Ocupacionais no Brasil Metropolitano e Não Metropolitano em Quatro Décadas**. Rio de Janeiro: Letra Capital, 2020. p. 119-161. ISBN 978-65-87594-67-5.

RINGLE, Christian; SILVA, Dirceu da; BIDO, Diógenas de Souza. Modelagem de equações estruturais com utilização do SmartPLS. **REMark - Revista Brasileira de Marketing**, v. 13, n. 2, p. 56-73, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.5585/remark.v13i2.2717>. Acesso em: 10 dez. 2024.

RINGLE, Christian; WENDE, Sven Eric; BECKER, Jan-Michael. **SmartPLS 4**. Boenningstedt: SmartPLS, 2022.

RIOS, Marcela Andrade *et al.* Fatores associados a acidentes de trabalho envolvendo trabalhadores informais do comércio. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 31, p. 1199-1212, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/33tt3FXH5RNQGhtqQtyNtsj/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 24 nov. 2024.

RODRIGUES, Anabela; SANTOS, Beatriz; LOPES, Sílvia. A relação entre Apoio Social, Inteligência Emocional e Estratégias de Gestão de Conflitos: Evidências de um Estudo Empírico. **Conferência - Investigação e Intervenção em Recursos Humanos**, [S. l.], n. 12, 2024. Disponível em: <https://parc.ipp.pt/index.php/iirh/article/view/6055>. Acesso em: 7 jun. 2025.

RODRIGUES, Carlos Manoel Lopes; FAIAD, Cristiane; FACAS, Emílio Peres. Fatores de risco e riscos psicossociais no trabalho: definição e implicações. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 36, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0102.3772e36nspe19>. Acesso em: 20 nov. 2024.

RODRIGUES, Carolina Glagliano. Comissões e jornada de trabalho no comércio: A flexibilização dos salários e das jornadas como elemento de superexploração do trabalho no comércio varejista de eletroeletrônicos. **Revista de Ciências do Trabalho**, n. 15, p. 1-15, 2019. Disponível em: <https://rct.dieese.org.br/index.php/rct/article/view/225/pdf>. Acesso em: 20 jan. 2025.

RODRIGUES, Emanuela da Silva; LIMA, Teófilo Lourenço de. O trabalho como fator intrínseco para consolidação da dignidade da pessoa humana. **NATIVA-Revista de Ciências, Tecnologia e Inovação**, v. 7, n. 1, p. 149-165, 2025. Disponível em: <https://jiparana.emnuvens.com.br/riacti/article/view/1638>. Acesso em: 20 jan. 2025.

ROSETO, Monica Andrea Rosero; SALAZAR, Diana Milena Bedoya; SOTO, Santiago Raigosa. Cardiovascular disease risk and body adiposity indicators and their relationship with psychosocial risk in workers of the commerce economic sector. **Cadernos Brasileiros de**

Terapia Ocupacional, n. 32, e3675. 2024. Disponível: <https://doi.org/10.1590/2526-8910.ctoAO282636752>. Acesso: 12 jan. 2025.

SADIR, Maria Angélica; BIGNOTTO, Márcia Maria; LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais. **Paidéia**, v. 20, p. 73-81, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-863X2010000100010>. Acesso em: 16 nov. 2024.

SADIR, Maria Angélica; LIPP, Marilda E. Novaes. As fontes de stress no trabalho. **Revista de Psicologia da IMED**, v. 1, n. 1, p. 114-126, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.18256/2175-5027/psico-imed.v1n1p114-126>. Acesso em: 10 dez. 2024.

SANTANA, Leni de Lima; SARQUIS, Leila Maria Mansano; MIRANDA, Fernanda Moura D’Almeida. Riscos psicossociais e a saúde dos trabalhadores de saúde: reflexões sobre a Reforma Trabalhista Brasileira. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 73, p. e20190092, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0092>. Acesso em: 10 dez. 2024.

SANTOS, Angela Maria Medeiros Martins; COSTA, Claudia Soares. Características gerais do varejo no Brasil. **BNDES Setorial**, Rio de Janeiro, n. 5, p. 55-69, 1997. Disponível em: <http://web.bndes.gov.br/bib/jspui/handle/1408/7125>. Acesso em: 10 dez. 2024.

SANTOS, Silvio, Matheus Alves. **O Trabalho Flexível no Comércio Varejista: Multifuncionalidade e Precarização**. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, SP. 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/items/89581851-265a-4044-adc3-c944d130cd90>. Acesso em: 10 dez. 2024.

SCHAUFELI, Wilmar B; BAKKER, Arnold B; VAN RHENEN, Willem. How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. **Journal of Organizational Behavior**, v. 30, n. 7, p. 893-917, 2009. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/Job.595>. Acesso em: 05 nov. 2024.

SCHAUFELI, Wilmar B; DIJKSTRA, Pieterbeal; VAZQUEZ, Ana Cláudia. **O Engajamento no Trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2013.

SCHAUFELI, Wilmar. B. Applying the Job Demands-Resources model: A ‘how to’ guide to measuring and tackling work engagement and burnout. **Organizational Dynamics**, v. 46, n. 2, p. 120-132, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.008>. Acesso em: 10 dez. 2024.

SCOZZAFAVE, Maria Carolina Santos. **Riscos Psicossociais relacionados ao trabalho do enfermeiro em um hospital psiquiátrico e estratégias de gerenciamento**. Dissertação (Mestrado em Tecnologia e Inovação em Enfermagem) – Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, SP, 2015. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22134/tde-28012016-150017/en.php>. Acesso em: 10 dez. 2024.

SEHN, Eduarda Cristina. **Estressores Psicossociais no Contexto Laboral do Comércio de Lajeado/RS**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade

do Vale do Taquari, Taquari, RS. 2017. Disponível em:

<https://www.univates.br/bduserver/api/core/bitstreams/b4a5eb9d-a1ca-449d-9ed0-6c7d03e50c4b/content>. Acesso em: 10 dez. 2024.

SELYE, Hans. Stress and the General Adaptation Syndrome. **British Medical Journal**, v. 1, n. 4667, p. 1383, 1950. Disponível em: <https://kops.uni-konstanz.de/entities/publication/dc052301-8911-4507-9d71-38ad89911037>. Acesso em: 10 dez. 2024.

SELYE, Hans. Stress without distress. In: SERBAN, G. (Ed.). **Psychopathology of Human Adaptation**. New York: Springer Science Business Media, 1976. p. 137-146.

SELYE, Hans. A Personal Message from Hans Selye. **Journal of Extension**, v. 19, n. 3, 1980a. Disponível em: <https://open.clemson.edu/joe/vol19/iss3/16>. Acesso em: 10 dez. 2024.

SELYE, Hans. Stress, aging and retirement. **The Journal of Mind and Behavior**, v. 1, n. 1, p. 93-110, 1980b. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/43852812>. Acesso em: 10 dez. 2024.

SHIMABUKU, Rose Helen; MENDONÇA, Helenides; FIDELIS, Ariana. Presenteísmo: contribuições do Modelo Demanda-Controlle para a compreensão do fenômeno. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 20, n. 1, p. 65-78, 2017. Disponível em: https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1516-37172017000100006&script=sci_abstract. Acesso em: 10 dez. 2024.

SIEGRIST, Johannes. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. **Journal of Occupational Health Psychology**, v. 1, n. 1, p. 27, 1996. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/record/1996-04477-003>. Acesso em: 5 nov. 2024.

SILVA, Jeferson Luis Lima da. A psicodinâmica do trabalho e as vivências de prazer-sofrimento na docência universitária: uma revisão sistemática da literatura. **Revista Educação em Páginas**, v. 2, p. e12977-e12977, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.22481/redupa.v2.12977>. Acesso em: 8 dez. 2024.

SILVA, Larissa Gutierrez da; YAMADA, Kiyomi Nakanishi. Estresse ocupacional em trabalhadores de uma unidade de internação de um hospital-escola. **Ciência, Cuidado e Saúde**, v. 7, n. 1, p. 098-105, 2008. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/9b3a/9f17ce4e57c424496728c2b96a7eed448980.pdf>. Acesso em: 5 nov. 2024.

SILVA, Leticia Paim Barbosa; SILVA-COSTA, Aline. Presenteísmo e aspectos psicossociais do trabalho entre servidores em cargos de chefia de uma universidade federal brasileira. **Revista Brasileira de Medicina**, v. 2, p. 10. 2024. Disponível em: <https://cdn.publisher.gn1.link/rbmt.org.br/pdf/v22n2a1126.pdf>. Acesso em: 25 jan. 2024.

SILVA, Marculina *et al.* Apoio social em trabalhadores da saúde: tendências das produções nacionais. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 1, p. e25111124864-e25111124864, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.33448/rsd-v11i1.24864>. Acesso em: 25 nov 2024.

SILVA, Marculina da *et al.* Carga mental de trabalho e o apoio social em trabalhadores da atenção primária a saúde. **Texto & Contexto-Enfermagem**, v. 33, p. e20230269, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2023-0269pt>. Acesso em: 25 nov. 2024.

SILVA, Milena Garcia da. **Fatores Psicossociais Protetivos e de risco no trabalho e saúde mental de servidores públicos de um instituto federal de educação profissional, científica e tecnológica**. Dissertação (Mestrado em Saúde Mental e Atenção Psicossocial) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/211615>. Acesso em: 3 jan. 2023.

SILVA, Raquel Rodrigues de Almeida; FERREIRA, Fabrícia Geralda; SEGHEITO, Wellington. Atividade física no lazer, estado nutricional autoreferido e tempo gasto sentado em trabalhadores do comércio. **Revista Brasileira de Nutrição Esportiva**, v. 10, n. 56, p. 222-229, 2016. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5415510>. Acesso em: 25 nov. 2024.

SIMONELLI, Laís. Estresse ocupacional e alternativas de intervenção: um estudo bibliométrico. **Research, Society and Development**, v. 9, n. 3, p. e67932401-e67932401, 2020. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/2401>. Acesso em: 25 nov. 2024

SOCIEDADE BRASILEIRA DE VAREJO E CONSUMO – SBVC. **Um estudo completo sobre o setor**: 300 maiores empresas do varejo brasileiro. São Paulo: SBVC, v. 9, 2023. Disponível em: <https://static.poder360.com.br/2023/08/ranking-sbvc-2023.pdf>. Acesso em 12 jan. 2025.

SONNENTAG, Sabine; FRESE, Michael. Stress in organizations. *In*: BORMAN, Walter Curtis; ILGEN, Daniel Richard; KLIMOSKI, Richard Joseph (eds.). **Comprehensive Handbook of Psychology**, v. 12: Industrial and Organizational Psychology. Hoboken: Wiley, 2003. p. 453-491. Disponível em: <https://kops.uni-konstanz.de/handle/123456789/11236>. Acesso em: 12 jan. 2025.

SOARES, Fabiano Ribeiro. **A organização do trabalho relacionada aos fatores de risco causadores de estresse em vigilantes de transportes de valores**. Dissertação (Mestrado em Ergonomia) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, PB, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/40673>. Acesso em: 10 dez. 2024.

SOUSA, Cristina de *et al.* The Effect of Coping on the Relationship Between Work-Family Conflict and Stress, Anxiety, and Depression. **Behavioral Sciences**, v. 14, n. 6, p. 478, 2024. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2076-328X/14/6/478>. Acesso em: 25 nov. 2024.

SOUZA, Rayanne Gois de *et al.* A Relevância dos Instrumentos de Avaliação de Ansiedade, Estresse e Depressão. **Caderno de Graduação-Ciências Biológicas e da Saúde - Unit - Sergipe**, v. 3, n. 1, p. 37-57, 2015. Disponível em: <https://periodicosgrupotiradentes.emnuvens.com.br/cadernobiologicas/article/view/2493>. Acesso em: 25 nov. 2024.

SOUZA, Wilma Costa; SILVA, Angela Maria Monteiro da. A influência de fatores de personalidade e de organização do trabalho no burnout em profissionais de saúde. **Estudos de**

Psicologia, v. 19, p. 37-48, 2002. Disponível em:
<https://periodicosgrupotiradentes.emnuvens.com.br/cadernobiologicas/article/view/2493>.
 Acesso em: 25 nov. 2024.

TABANELLI, Maria Carla et al. *Available instruments for measurement of psychosocial factors in the work environment*. **Int Arch Occup Environ Health**, v. 82, p. 1–12, 2008. DOI: 10.1007/s00420-008-0312-6.

TAMAYO, Alvaro. Impacto dos Valores da Organização Impacto dos Valores da Organização sobre o Estresse Ocupacional. **RAC – Eletrônica**, v. 1, n. 2, p. 20-33, 2007. Disponível em:
https://arquivo.anpad.org.br/periodicos/arq_pdf/a_633.pdf. Acesso em: 20 nov. 2024.

TAMAYO, Mauricio Robayo; TRÓCCOLI, Bartholomeu Tôrres. Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de *coping* no trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 7, p. 37-46, 2002. Disponível em:
<https://doi.org/10.1590/S1413-294X2002000100005>. Acesso em: 20 nov. 2024.

TAN, Siang Yong; YIP, Angela. Hans Selye (1907–1982): Founder of the stress theory. **Singapore Medical Journal**, v. 59, n. 4, p. 170, 2018. Disponível em:
<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC5915631>. Acesso em: 25 nov. 2024.

THEORELL, Töres; KARASEK, Robert A; ENEROTH, Peter. Job strain variations in relation to plasma testosterone fluctuations in working men-a longitudinal study. **Journal of Internal Medicine**, v. 227, n. 1, p. 31-36, 1990. Disponível em:
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1365-2796.1990.tb00115.x>. Acesso em: 25 nov. 2024

THEORELL, Töres; KARASEK, Robert A. Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. **Journal of Occupational Health Psychology**, v. 1, n. 1, p. 9, 1996. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/fulltext/1996-04477-002.html>. Acesso em: 25 nov. 2024.

TOLFO, Suzana da Rosa; MONTEIRO, Janine Kieling; HELOANI, José Roberto Montes. Processos Psicossociais e Saúde no Trabalho: Perspectivas Teóricas, Instrumentos e Gerenciamento. **Revista de Psicologia da IMED**, v. 15, n. 2, p. 76-94, 2023. Disponível em:
<https://seer.atitus.edu.br/index.php/revistapsico/article/view/4941/3267>. Acesso em: 25 nov. 2024.

TOMAZINI, Talita. **As Vivências dos Trabalhadores de um Shopping Center em Relação ao seu Trabalho: Uma Abordagem Psicodinâmica**. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Católica de Goiás, Goiânia, GO, 2009. Disponível em:
<http://tede2.pucgoias.edu.br:8080/handle/tede/2019>. Acesso em: 20 nov. 2024.

TOMÉ, Luciana Mota. Shopping Centers. **Caderno Setorial ETENE**, Banco do Nordeste, v. 7, n. 247, p. 1-8. 2022. Disponível em:
<https://www.bnb.gov.br/revista/cse/article/view/2803/1904>. Acesso em: 25 nov. 2024.

VAROTTO, Luis Fernando. Varejo no Brasil–resgate histórico e tendências. **ReMark - Revista Brasileira de Marketing**, v. 17, n. 3, p. 429-443, 2018. Disponível em:

<https://uninove.emnuvens.com.br/remark/article/view/12230>. Acesso em: 25 nov. 2024.

VAZQUEZ, Ana Claudia Souza; PIANEZOLLA, Mauricio; HUTZ, Assessment of psychosocial factors at work: A systematic review. **Estudos de Psicologia**, v. 35, p. 5-13, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-02752018000100002>. Acesso em: 25 nov. 2024.

VAZQUEZ, Ana Claudia *et al.* Trabalho e bem-estar: evidências da relação entre burnout e satisfação de vida. **Avaliação Psicológica**, v. 18, n. 4, p. 372-381, 2019. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.15689/ap.2019.1804.18917.05>. Acesso em: 20 nov. 2024.

VIEIRA, Barbara *et al.* Risco de suicídio no trabalho: revisão integrativa sobre fatores psicossociais. **Saúde em Debate**, v. 47, n. 136, p. 253-268, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-11042022313617> Acesso em: 25 nov. 2024.

WUNSCH, Paulo Roberto. Os sentidos do trabalho. *In*: SOARES, Franco Nero Antunes; TREVISAN, Janine Bendorovicz (Org.). **Humanidades: reflexões e ações**. 2 ed. Bento Gonçalves: Instituto Federal do Rio Grande do Sul, 2021. p. 85-94. ISBN 978-65-86734-40-9.

WOOD, Stephen *et al.* Assessing the risk of stress in organizations: getting the measure of organizational-level stressors. **Frontiers in Psychology**, v. 10, p. 2776, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02776>. Acesso em: 25 nov. 2024.

ZANELLI, José Carlos. **Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção** baseadas em evidências. Porto Alegre: Artmed Editora, 2009.

**APÊNDICE A – MODELO DE TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E
ESCLARECIDO (TCLE)**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**



Título do projeto: Fatores Psicossociais Desencadeantes Do Estresse: Uma Percepção A Partir Dos Trabalhadores Do comércio

Mestranda: Dienifer Pauleski Della Justina

Pesquisadora responsável: Prof.^a Dr.^a Vânia Medianeira Flores Costa

Telefone para contato: (55) 3220-9296

Instituição/Departamento: Universidade Federal de Santa Maria/Centro de Ciências Sociais e Humanas.

Eu, Prof.^a Dr.^a Vânia Medianeira Flores Costa, responsável pela pesquisa Fatores Psicossociais Desencadeantes Do Estresse: Uma Percepção A Partir Dos Trabalhadores do Comércio, o convidamos a participar como voluntário deste nosso estudo.

Por meio desta pesquisa pretende-se “**Analisar os Fatores Psicossociais que influenciam o desencadeamento do estresse no trabalho em trabalhadores do Comércio**”. Acreditamos que ela seja importante porque a pesquisa poderá fornecer base de informações aos gestores do comércio que possam vir a contribuir de maneira significativa na promoção da saúde neste público, bem como os fatores que levam ao estresse nos trabalhadores do comércio.

Para o desenvolvimento deste estudo será feito o seguinte: consiste apenas no preenchimento em três etapas, a primeira refere-se ao questionário sobre dados sociodemográficos e profissionais, em um segundo momento você responderá a *Health Safety Executive - Indicator Tool* e a *Escala Job Stress Scale*, o qual tem como objetivos identificar os fatores que levam o estresse no trabalho. Sua participação constará em marcar apenas a opção do questionário que melhor corresponder com o que você deseja

Sendo sua participação voluntária, você não receberá benefício financeiro. Os gastos necessários para a sua participação na pesquisa serão assumidos pelos pesquisadores.

A participação neste projeto pode envolver riscos mínimos, tais como cansaço ou constrangimento no decorrer da entrevista ou conversa ou responder ao questionário sociodemográficos e profissionais, *Health Safety Executive - Indicator Tool* e a *Escala Job Stress Scale*. Caso isso se manifeste, o participante poderá desistir de seu envolvimento no projeto. Fica, também, garantido o seu direito de requerer indenização em caso de danos comprovadamente decorrentes da participação na pesquisa. Nestas situações, o participante possui a liberdade de interromper a participação em qualquer momento, com a opção de ser retomada ou não, conforme a vontade do mesmo.

Os benefícios que esperamos como estudo são, por meio dos resultados, os quais poderão avaliar a saúde mental subjetiva dos envolvidos. As informações coletadas por meio dos instrumentos fornecerão um diagnóstico dos trabalhadores em relação à saúde mental, a fornecer informações para a compreensão acerca dos fatores de riscos psicossociais desencadeantes do estresse. Bem como fornecer subsídios para ações a serem desenvolvidas na área de Gestão de Pessoas da UFSM.

Após a publicação da pesquisa, os resultados obtidos poderão contribuir na elaboração de estratégias de melhoria à saúde do trabalhador, no que se diz respeito à saúde do trabalhador. Acredita-se que o estudo permitirá servir como referência para pesquisas futuras, bem como, por meio dos resultados, possibilitando a divulgação dos mesmos e disseminação e reflexão dos assuntos.

Você tem garantida a possibilidade de não aceitar participar ou de retirar sua permissão a qualquer momento, sem nenhum tipo de prejuízo pela sua decisão.

Durante todo o período da pesquisa você terá a possibilidade de tirar qualquer dúvida ou pedir qualquer outro esclarecimento. Para isso, entre em contato com algum dos pesquisadores ou com o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos.

As informações desta pesquisa serão confidenciais e poderão ser divulgadas em eventos ou publicações, sem a identificação dos voluntários, a não ser entre os responsáveis pelo estudo, sendo assegurado o sigilo sobre sua participação.

Autorização

Eu, _____, após a leitura ou a escuta da leitura deste documento e ter tido a oportunidade de conversar com o pesquisador responsável, para esclarecer todas as minhas dúvidas, estou suficientemente informado, ficando claro para que minha participação é voluntária e que posso retirar este consentimento a qualquer momento sem penalidades ou perda de qualquer benefício. Estou ciente também dos objetivos da pesquisa, dos procedimentos aos quais serei submetido, dos possíveis danos ou riscos deles provenientes e da garantia de confidencialidade. Diante do exposto e de espontânea vontade, expresso minha concordância em participar deste estudo e assino este termo em duas vias, uma das quais foi-me entregue.

_____, Local, _____ / ____ / ____/2024
Assinatura do voluntário

Prof.^a Dr.^a Vânia Medianeira Flores Costa
Assinatura do responsável pela obtenção do TCLE



APÊNDICE B – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO



Título do projeto: Fatores Psicossociais Desencadeantes Do Estresse: Uma Percepção a partir dos Trabalhadores do Comércio.

Mestranda: Dienifer Pauleski Della Justina

Pesquisadora responsável: Prof.^a Dr.^a Vânia Medianeira Flores Costa

Telefone para contato: (55) 3220-9296

Instituição/Departamento: Universidade Federal de Santa Maria/Centro de Ciências Sociais e Humanas.

Os pesquisadores do presente estudo se comprometem na preservação dos dados coletados por meio dos questionários estruturados, os resultados serão identificados apenas por números e não serão nomeados, validados apenas para a aplicação dos trabalhadores do Comércio. Igualmente, as informações coletadas serão utilizadas única e exclusivamente para fins científicos para a execução do presente trabalho e as informações só serão divulgadas de forma anônima.

Os dados serão mantidos sob responsabilidade da Prof.^a Dra. Vânia Medianeira Flores Costa e qualquer outro tipo de informação não serão divulgadas em nenhum momento. Os questionários ficaram armazenados no Programa de Pós-Graduação em Administração do Centro de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Federal de Santa Maria, localizado na Av. Roraima, 1.000, prédio 74C, sala 4205, Cidade Universitária José Mariano da Rocha Filho, Bairro Camobi, CEP: 97105-900, Santa Maria, RS, Brasil, durante um período de 5 anos. Após este período, os dados serão destruídos.

Este projeto de pesquisa foi revisado e aprovado pelo comitê de ética em pesquisa da UFSM em 12/07/2024, com o número do **CAAE 80582224.9.0000.5346 e do parecer 6.885.774.**

Prof.^a Dr.^a Vânia Medianeira Flores Costa
Pesquisadora responsável

Se você tiver alguma consideração ou dúvida sobre a ética da pesquisa, entre em contato: Comitê de Ética em Pesquisa – Cidade Universitária – Bairro Camobi, Av. Roraima, no 1000 – CEP: 97.105.900 – Santa Maria – RS. Telefone: (55) 3220-9362 – Fax: (55) 3220-8009. E- mail: cep.ufsm@gmail.com. Web: www.ufsm.br/cep

APÊNDICE C – TERMO DE AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO



Título do projeto: Fatores Psicossociais Desencadeantes Do Estresse: Uma Percepção A Partir Dos Trabalhadores Do Comércio

Mestranda: Dienifer Pauleski Della Justina

Pesquisadora responsável: Prof.^a Dr.^a Vânia Medianeira Flores Costa

Telefone para contato: (55) 3220-9296

Instituição/Departamento: Universidade Federal de Santa Maria/Centro de Ciências Sociais e Humanas.

Eu, _____, responsável pelo _____, declaro que fui informado acerca desta presente pesquisa, de forma clara e detalhada em relação aos objetivos da dissertação de mestrado: **“FATORES PSICOSSOCIAIS DESENCADEANTES DO ESTRESSE: UMA PERCEPÇÃO A PARTIR DOS TRABALHADORES DO COMÉRCIO.”**

Fui informado sobre os objetivos do estudo pelo responsável, bem como a forma como a pesquisa será conduzida na instituição na qual eu sou representante.

Dessa maneira, autorizo a realização da pesquisa, bem como autorizo a publicação dos dados coletados de forma anônima preservando a identidades dos envolvidos, somente para fins de pesquisa científica como publicações em artigos, revistas e eventos de cunho acadêmico. Estou ciente da pesquisa e tenho a clareza que o Programa de Pós-Graduação em Administração da UFSM manterá sigilo em relação a identidade dos participantes.

Santa Maria, _____ de _____ de 2024.

Assinatura Responsável



ANEXO A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO



Título do Projeto: Fatores Psicossociais Desencadeantes Do Estresse: Uma Percepção A Partir Dos Trabalhadores do Comércio.

Número de Registro do Projeto: apreciação ética (CAAE) de número 80582224.9.0000.5346 e parecer 6.885.774

Mestranda: Dienifer Pauleski Della Justina

Pesquisadora responsável: Prof.^a Dr.^a Vânia Medianeira Flores Costa

Telefone para contato: (55) 3220-9296

Instituição/Departamento: Universidade Federal de Santa Maria/Centro de Ciências Sociais e Humanas

Prezado(a) Participante,

O presente questionário de pesquisa é parte da Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Maria. O principal objetivo consiste em “**Analisar quais as influências dos Fatores Psicossociais no desencadeamento do estresse no trabalho em trabalhadores do Comércio**”. Sua participação é de extrema importância para o desenvolvimento do estudo, recomenda-se que as questões sejam lidas atentamente. Será garantido a você o total anonimato, sendo que os resultados serão utilizados apenas para atividades de pesquisa científica.

Agradecemos sua colaboração.

PARTE I – FATORES DE RISCOS PSICOSSOCIAIS

Health Safety Executive - Indicator Tool (HSE-IT) - Elaborado por Edwards, Webster, Van Laar e Easton.

Validado no Brasil por Lucca *et al.* (2013) conforme Lucca (2019)

Para o preenchimento deste questionário, utilize a escala abaixo e selecione a melhor opção que representa a sua resposta em relação a ocorrência nos últimos seis meses:

0	1	2	3	4
Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre

Preencha abaixo:

Indicadores	0	1	2	3	4
1. As exigências de trabalho feitas por colegas e supervisores são difíceis de combinar					
2. Tenho prazos inatingíveis					
3. Devo trabalhar muito intensamente					
4. Eu não faço algumas tarefas porque tenho muita coisa para fazer					
5. Não tenho possibilidade de fazer pausas suficientes					
6. Recebo pressão para trabalhar em outro horário					
7. Tenho que fazer meu trabalho com muita rapidez					
8. As pausas temporárias são impossíveis de cumprir					
9. Posso decidir quando fazer uma pausa					
10. Consideram a minha opinião sobre a velocidade do meu trabalho					
11. Tenho liberdade de escolha de como fazer meu trabalho					
12. Tenho liberdade de escolha para decidir o que fazer no meu trabalho					
13. Minhas sugestões são consideradas sobre como fazer meu trabalho					
14. O meu horário de trabalho pode ser flexível					
15. Recebo informações e suporte que me ajudam no trabalho que eu faço					
16. Posso confiar no meu chefe quando eu tiver problemas no trabalho					
17. Quando algo no trabalho me perturba ou irrita, posso falar com meu chefe					
18. Tenho suportado trabalhos emocionalmente exigentes					
19. Meu chefe me incentiva no trabalho					
20. Quando o trabalho se torna difícil, posso contar com ajuda dos colegas					
21. Meus colegas me ajudam e me dão apoio quando eu preciso					
22. No trabalho os meus colegas demonstram o respeito que eu mereço.					
23. Os colegas estão disponíveis para escutar os meus problemas de trabalho					
24. Falam ou se comportam comigo de forma dura					
25. Existem conflitos entre os colegas					
26. Sinto que sou perseguido no trabalho					
27. As relações no trabalho são tensas.					
28. Tenho clareza sobre o que se espera de mim no trabalho					
29. Eu sei como fazer o meu trabalho					
30. Estão claras as minhas tarefas e responsabilidades					
31. Os objetivos e metas do meu setor são claros para mim					
32. Eu vejo como o meu trabalho se encaixa nos objetivos da empresa					
33. Tenho oportunidades para pedir explicações ao chefe sobre as mudanças relacionadas ao meu trabalho					
34. As pessoas são sempre consultadas sobre as mudanças no trabalho					
35. Quando há mudanças, faço o meu trabalho com o mesmo carinho					

Fonte: Lucca *et al.* (2013, 2019)

PARTE II – JOB STRESS SCALE – JSS

Validado no Brasil por Alves *et al.* (2004)

Em cada questão indique a frequência com que você fez ou sentiu a respeito da situação, conforme opções abaixo.

1	2	3	4
Nunca ou quase nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente

Preencha abaixo:

Indicador Demanda	1	2	3	4
01. Com que frequência você tem que fazer suas tarefas de trabalho com muita rapidez?				
02. Com que frequência você tem que trabalhar intensamente (isto é, produzir muito em pouco tempo)?				
03. Seu trabalho exige demais de você?				
04. Você tem tempo suficiente para cumprir todas as tarefas de seu trabalho?				
05. O seu trabalho costuma lhe apresentar exigências contraditórias ou discordantes?				
Indicador Controle	1	2	3	4
06. Você tem possibilidade de aprender coisas novas em seu trabalho?				
07. Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados?				
08. Seu trabalho exige que você tome iniciativas?				
09. No seu trabalho, você tem que repetir muitas vezes as mesmas tarefas?				
10. Você pode escolher COMO fazer o seu trabalho?				
11. Você pode escolher O QUE fazer no seu trabalho?				

Em cada questão indique o grau de concordância, conforme opções abaixo.

1	2	3	4
Discordo totalmente	Discordo mais que concordo	Concordo mais que discordo	Concordo totalmente

Preencha abaixo:

Indicador Apoio Social	1	2	3	4
12. Existe um ambiente calmo e agradável onde trabalho				
13. No trabalho, nos relacionamos bem uns com os outros				
14. Eu posso contar com o apoio dos meus colegas de trabalho				
15. Se eu não estiver num bom dia, meus colegas me compreendem				
16. No trabalho, eu me relaciono bem com meus chefes				
17. Eu gosto de trabalhar com meus colegas				

Fonte: Alves *et al.* (2004).

PARTE III - PERFIL SOCIOPROFISSIONAL

Instruções de preenchimento: Para o preenchimento deste questionário, utilize a escala abaixo e selecione a melhor opção que representa a sua resposta:

1. Sexo: 1.1 () Feminino 1.2 () Masculino 1.3 () Prefiro não dizer	
2. Idade: 2.1 () 18 - 24 anos 2.2 () 25 - 30 anos 2.3 () 31 - 40 anos 2.4 () 41 - 50 anos 2.5 () 51 - 59 anos 2.6 () 60 ou mais	3. Estado Civil: 3.1 () Solteiro(a) 3.2 () Casado(a)/União estável 3.3 () Separado(a)/Divorciado(a) 3.4 () Viúvo(a)
4. Escolaridade: 4.1 () Ensino Fundamental 4.2 () Ensino Médio 4.3 () Ensino Superior 4.4 () Técnico/Especialização/MBA 4.5 () Mestrado/Doutorado	5. Carga Horária Semanal: 5.1 () 20 horas 5.2 () 30 horas 5.3 () 40 horas 5.4 () Acima de 40 horas
6. A quanto tempo você trabalha aqui: 6.1 () menos de 12 meses 6.2 () 1 a 2 anos 6.3 () 2 a 3 anos 6.4 () 3 a 4 anos 6.5 () 4 a 5 anos 6.6 () 6 a 7 anos 6.7 () mais de 7 anos	7. Renda Mensal (Salários Mínimo = R\$ 1.412,00) 7.1 () De 1 a 2 salários mínimos 7.2 () De 3 a 4 salários mínimos 7.3 () De 5 a 6 salários mínimos 7.4 () De 7 a 8 salários mínimos 7.5 () De 9 a 10 salários mínimos 7.6 () Mais de 10 salários mínimos
8. Qual o ramo (atividade) da empresa onde você trabalha? 8.1 () Vestuário 8.2 () Loja de utilidades 8.3 () Ótica 8.4 () Eletrônicos 8.5 () Loja de Material de Construção 8.6 () Loja de Eletrodomésticos 8.7 () Outro: Qual? _____	
9. Cargo Exercido na Empresa: _____	

Obrigada pela participação.