

VOZES DE LINHA DE FRENTE: DESAFIOS DO ATENDIMENTO NA SOCIEDADE TECNOLÓGICA

FRONTLINE VOICES: CHALLENGES IN SERVICE DELIVERY IN THE TECHNOLOGICAL SOCIETY

Gabriely Leite Caciano¹, Ana Clara Gomes Chavez¹, Hosana Lopes Dantas², Ana Paula Monteiro da Silva¹, Larissa Oliveira da Silva Silva¹, Gabriel Gima Santos¹, Jairo Maia França³, Débora Rodrigues Lobo¹.

1.Acadêmicos do curso de Psicologia da Faculdade UNISL-AFYA; 2.Acadêmico do curso de Neuropsicoterapia do Instituto Brasileiro de Neuropsicoterapia; 3. Professor do curso de Psicologia da Faculdade UNISL-AFYA.
E-mail: gabrielyleitecaciano@gmail.com

Eixo Temático: Saúde

RESUMO

A função de operador de caixa é uma função essencial para o funcionamento do comércio varejista, função que costuma ser invisibilizada e lida com as dificuldades do atendimento ao público. Este projeto tem como objetivo promover a conscientização sobre a sobrecarga mental e suas implicações na saúde dos trabalhadores, especialmente os operadores de caixa de supermercado, oferecendo alternativas de auto regulação e gestão do estresse. Através do estudo descritivo e de análise literária, as intervenções práticas propuseram-se a debater das dificuldades diárias das atividades e práticas de regulação e administração do estresse. O projeto buscou promover a troca de experiências entre os trabalhadores para a construção de um ambiente de escuta para diminuição do estresse relacionado à categoria. Apresentando como resultados relatos contundentes sobre como a sobrecarga afeta a qualidade de vida e a gestão do estresse dentro e fora do trabalho. Conclui-se que os resultados corroboram com a hipótese inicial de que o ambiente de trabalho é o principal causador das doenças físicas e mentais que acometem a categoria e a falta de tempo e posição exercida afeta a autoestima e bem estar desses trabalhadores.

Palavras-Chave: Operadores de caixa; Estresse relacionado à categoria; Dificuldades do atendimento ao público.

ABSTRACT

The cashier role is essential for the functioning of retail commerce, yet it is often an invisible one that deals with the difficulties of customer service. This project aimed to raise awareness about mental overload and its implications for workers' health, especially among supermarket cashiers, by offering alternatives for self-regulation and stress management. Through a descriptive study and literary analysis, the project proposed practical interventions to discuss the daily difficulties of their activities and practices for regulation and stress management. The project sought to promote the exchange of experiences among workers to create an environment of listening, aiming to reduce occupation-related stress. The results present compelling accounts of how mental overload affects quality of life and stress management both inside and outside of work. It is

concluded that the results corroborate the initial hypothesis that the work environment is the main cause of the physical and mental illnesses that afflict this professional category, and that the lack of time and the nature of the position itself affect these workers' self-esteem and well-being.

Key-Words: Cashiers; Category-related stress; Challenges in public service.

INTRODUÇÃO

A função de operador(a) de caixa é essencial para o funcionamento do comércio varejista, porém é frequentemente invisibilizada e marcada por desafios inerentes ao atendimento ao público. Dados do Ministério da Previdência Social (2024) apontam um aumento de 68% nos afastamentos por doenças mentais relacionadas ao trabalho no Brasil entre 2014 e 2024, sendo a ansiedade, a depressão e a síndrome de Burnout os principais diagnósticos¹.

Este cenário se agrava quando analisado sob a ótica das estruturas sociais brasileiras. O país possui um passado escravocrata cujas estruturas de preconceito racial e colorismo persistem, colocando pessoas negras e mestiças em posições de subalternidade e exploração². A posição de operador(a) de caixa de supermercado é uma das maiores vitrines dessas estruturas, sendo ocupada majoritariamente por mulheres negras e mestiças com baixa escolaridade, submetidas à exaustiva escala 6x1^{3,4}. Essa realidade, aliada à dupla ou tripla jornada de trabalho e à falta de tempo para o autocuidado, gera um ambiente laboral adoecedor.

A obra "A Sociedade do Cansaço", de Byung-Chul Han, auxilia na compreensão desse fenômeno ao diferenciar as doenças do século passado, causadas por agentes biológicos, das doenças atuais, que são doenças da mente, provenientes da sobrecarga psíquica e da cultura do desempenho.⁵ Nesse contexto, as trabalhadoras de caixa são pressionadas por metas, lidam com a frustração e agressividade de clientes e enfrentam ambientes de trabalho por vezes hostis, o que contribui para o declínio de sua saúde mental⁶.

Portanto, justifica-se a necessidade de iniciativas que promovam a conscientização sobre a sobrecarga mental dessas trabalhadoras e ofereçam espaços de escuta e troca de experiências. Este relato tem como objetivo descrever a experiência de uma intervenção psicossocial realizada com trabalhadores de supermercados, com foco na discussão sobre o estresse ocupacional e na promoção do bem-estar.

DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA

A experiência consistiu em uma intervenção psicossocial, planejada e executada por acadêmicos de Psicologia, com o objetivo de promover um espaço de acolhimento, escuta e troca de experiências entre trabalhadores de supermercados. A atividade foi realizada em duas edições em supermercados de grande porte de Porto Velho-RO, abrangendo um total de 50 colaboradores.

A primeira edição, solicitada pelos acadêmicos, aconteceu em um estabelecimento situado na entrada da cidade, às margens da BR-364; a segunda, realizada a convite da instituição devido aos resultados positivos alcançados com a primeira intervenção, ocorreu em um supermercado localizado na região central da cidade. O público-alvo era composto majoritariamente por operadoras de caixa, mas também contou com a participação de auxiliares de açougue e repositores.

A atividade teve início com a apresentação dos acadêmicos e uma breve contextualização sobre o tema, seguida de uma palestra expositivo-dialogada que abordou conceitos de estresse ocupacional, síndrome de Burnout e a importância do autocuidado. Foram utilizados dados estatísticos sobre afastamentos no município e uma discussão sobre a influência de fatores como gênero, raça e sobrecarga de trabalho na saúde mental. Durante a apresentação dos temas em ambas as situações os participantes relataram conhecer pessoas próximas que já precisaram se ausentar do trabalho devido a doenças psicossociais e doenças físicas desenvolvidas por conta do ambiente de trabalho.

Após a exposição teórica, realizou-se uma vivência baseada na metodologia participativa e no conceito de diálogo horizontal de Paulo Freire⁷. Os participantes foram convidados a compartilhar suas experiências e percepções a partir da pergunta norteadora: “De que forma você lida com o estresse e cuida da sua saúde?”. Essa dinâmica, que utilizou um barbante para simbolizar a teia de histórias e saberes coletivos, criou um ambiente de grande emoção e acolhimento.

Os relatos foram abundantes e contundentes, com a maioria das participantes (mulheres) descrevendo dificuldades em manter uma rotina de exercícios e alimentação saudável e a forma como estas dificuldades atravessam sua saúde mental, relataram não fazerem terapia nem buscarem ajuda psicológica com frequência devido à falta de tempo e dificuldade ao acesso, relataram cansaço devido também a jornada dupla de chegar em casa e cuidar dos filhos, algumas tendo até uma 3ª jornada por também estarem cursando graduações.

Foi possível analisar que por volta de 50% das participantes é mãe solo, sendo que 03 das 25, da primeira intervenção, são também mães de crianças atípicas e devido à escala 6x1 no seu único dia de folga se dedicam a levar os filhos em suas terapias não restando assim nenhum tempo para cuidar da sua saúde mental. A falta de tempo e o cansaço adquirido da rotina que começa cedo e termina tarde foi o motivo mais citado para a falta de busca por saúde seja física ou mental. Das 50 participantes, apenas 03 manifestaram fazer acompanhamento psicológico, e apenas 03 manifestaram o interesse em buscar este apoio, sendo que 50% relatou já ter tido crises de pânico durante o trabalho e a necessidade de se ausentar para chorar no banheiro.

Diante da riqueza e da profundidade dos relatos compartilhados, reafirma-se a importância de espaços como esse para a visibilização do sofrimento psíquico vivenciado por esses trabalhadores. Os dados e as falas coletadas, embora não sistematizados com rigor científico, revelam padrões preocupantes que merecem a atenção de gestores, pesquisadores e formuladores de políticas públicas. Nesse sentido, é fundamental destacar que a atividade não se configurou como pesquisa científica, mas como uma ação extensionista e de promoção da saúde, pautada pelos princípios éticos da confidencialidade e do anonimato. Ao priorizar a escuta ativa e o acolhimento das narrativas dos trabalhadores, a intervenção reafirmou seu compromisso com a dignidade dos participantes, assegurando que os relatos compartilhados fossem tratados com o devido respeito e resguardo, sem qualquer vinculação a registros ou identificações individuais.

CONCLUSÃO

A experiência relatada atingiu seu objetivo de promover a conscientização sobre a sobrecarga mental e o sofrimento psíquico vivenciados por trabalhadores da linha de frente do comércio varejista, em especial as operadoras de caixa. A intervenção, ao proporcionar um espaço de escuta ativa e acolhimento, permitiu que as participantes externalizassem suas dificuldades e se reconhecessem em situações semelhantes, fortalecendo um senso de comunidade e pertencimento.

Os aprendizados obtidos reforçam a necessidade de se olhar para a saúde do trabalhador para além do ambiente físico, considerando seus atravessamentos sociais, raciais e de gênero. O relato evidencia que a invisibilidade da profissão, a sobrecarga de trabalho, a falta de tempo para o autocuidado e o baixo reconhecimento salarial são fatores que contribuem diretamente para o adoecimento. A iniciativa demonstrou ser uma ferramenta valiosa e de baixo custo, que pode ser replicada em outros contextos e instituições, e sugere a

necessidade de políticas institucionais permanentes de cuidado com a saúde mental dos colaboradores.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. CASEMIRO, P.; MOURA, R. Crise de saúde mental: Brasil tem maior número de afastamentos por ansiedade e depressão em 10 anos. G1, 10 mar. 2025. Disponível em: <https://g1.globo.com/trabalho-e-carreira/noticia/2025/03/10/crise-de-saude-mental-brasil-tem-maior-numero-de-afastamentos-por-ansiedade-e-depressao-em-10-anos.ghtml>. Acesso em: 28 out. 2025.
2. MARTINS, F. A. S. Atuação docente, experiências de formação e compromissos políticos e sociais: refletindo sobre uma experiência concreta de formação docente. In: Educação para as Relações Étnico-Raciais: ciclos de formação e transformação. [S.l.], 2021. p. 75.
3. DEVULSKY, A. Colorismo. São Paulo: Sueli Carneiro; Jandaira, 2021. p. 41-55.
4. CARDOSO, D. T. A mulher e o trabalho: o cotidiano das trabalhadoras dos supermercados. 2015. Dissertação (Mestrado) — Universidade Federal de Goiás, 2015.
5. HAN, B.-C. A sociedade do cansaço. Tradução de Enio Paulo Giachini. Petrópolis: Vozes, 2015.
6. MÉLOU, A. C. S. de A.; OLIVEIRA, P. de T. R. de; ALVARENGA, E. C.; LIMA, M. L. C. Uma análise da psicodinâmica do trabalho de operadora de caixa de supermercado. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/358010202_Uma_analise_da_psicodinamica_do_trabalho_de_operadora_de_caixa_de_supermercado. Acesso em: 25 ago. 2025.
7. FREIRE, P. Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa. 25. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1996.